

串カツ田中グループのセカンドアロー、「焼肉くるとん」業態全店にて  
「ebica」を導入。ネット予約の直前受付と電話予約のAI対応により、  
予約と売上の前年比大幅アップを実現

飲食店向け予約管理システム「ebica（エビカ）」を運営する株式会社エビスol（本社：東京都渋谷区、代表取締役：田中 宏彰）は、株式会社セカンドアロー（本社：東京都品川区、代表取締役社長：大須賀 伸博、以下、セカンドアロー）が展開する「タレ焼肉と包み野菜の専門店 焼肉くるとん싸다（以下、焼肉くるとん）」全店に「ebica」を導入。さらに「焼肉くるとん」代官山店に関しては「AIレセプション」、および「POS連携」を導入し、この度、その導入成果についてお知らせします。



#### POINT

- 店舗スタッフの電話対応における業務負荷の大幅軽減
- 予約数と売上が前年比で大幅に増加
- 空席のリアルタイム管理で業務効率化を実現

#### 導入の背景

セカンドアローは、飲食チェーン串カツ田中のグループ会社であり、「串カツ田中」の店舗運営ノウハウを継承しながら、多くのファンを抱える人気店を複数運営しています。中でも本格的なサムギョプサルを味わえる「焼肉くるとん」は、常に多くのお客様で賑わう繁盛店であり、空席確認や予約の電話対応に追われて接客を中心とした業務に影響が出てしまうといった課題がありました。特に新店舗のオープン当初は1時間に5～6件の電話がかかってくる時間帯もありますが、電話番にスタッフを1人割くわけにもいかず、レジ周りのスタッフに電話を任せるにしても負荷が大きすぎて捌き切れない状態でした。こうした課題の解決を目的として「ebica」、「AIレセプション」、「POS連携」の導入に至りました。

## ■ソリューションと成果

「ebica」の導入により、翌日以降の予約管理やネット予約の受付体制は整いましたが、当日空席確認の電話対応に追われる状況は続いていました。そこで「AIレセプション」と「POS連携」を導入。当日の“今すぐ予約”が受付可能となり、店舗スタッフの電話対応負荷が大幅に軽減され、本来のお客様に対するおもてなし業務に集中できる環境が構築できました。

また、予約なし来店の台帳への入力自動化を実現したことで、業務工数が削減。ダブルブッキングのリスクなく、当日来店の予約受付が可能になり、回転率がアップしました。

セカンドアローでは、今後も「ebica」を活用し、さらなる業務効率化と顧客満足度の向上を目指します。

## ■株式会社セカンドアロー 営業部部长 須山様 コメント

「AIレセプション」と「POS連携」のおかげで業務効率改善と予約数アップを実現することができました。今後はネット予約の間口をさらに広げていきたいと考えており、試行錯誤しているところです。「Googleで予約」の利用に加え、SNS経由の予約導線も整備しつつあります。

当社では店舗の立地やお客様の属性により販促方法をチューニングしています。店舗によってはグルメサイトも活用していますが、特に都内はSNSや「Google Map」等の地図サービスでお店を探す方が多く、費用対効果を考えるとMap Engine Optimization（マップ検索エンジン最適化）等の対策が有効だと考えています。このように店舗ごとに状況は異なりますが、「ebica」はグルメサイトを使っている店舗でもSNSやMEOを強化している店舗でも、柔軟に予約管理ができるのでとても助かっています。現在整備中の予約導線についても安心して進めることができます。

すでに実益につながっている「不成立分析」ですが、その他のデータもたいへん興味深く、「より踏み込んだ内容を知りたい」と更なる高度な分析への期待が膨らんでいるところです。「ebica」と「AIレセプション」、「POS連携」を併用することで取得できるデータにはもっと大きな可能性が眠っているのではないのでしょうか。当社でも活用を促進して予約数アップやオペレーションの進化につなげていきたいです。

## 予約管理システム「ebica（エビカ）」

「ebica（エビカ）」は、飲食店向けに開発されたクラウド型の予約/顧客台帳システムです。各飲食店の予約管理ニーズに応じた設定ができ、ネット予約も電話予約も含めた集客ソリューションを提供しています。最近では、AIスタッフ"さゆり"がまるで人と会話しているような自然な会話で予約電話対応・予約受付する「AIレセプション」、蓄積された顧客情報・来店情報とCRMを連携した再来店促進の実現など、「ebica」に蓄積されたデータをAIやIoTなどのテクノロジーと融合させて、集客から店舗オペレーションまでトータルで店舗DXを支えるインフラの構築に取り組み、飲食サービスのアップデートを支援しています。

## AI電話予約対応サービス「AIレセプション」

「AIレセプション」は、対話型のAIソリューション「LINE WORKS AiCall」を活用した、飲食店の業務効率化を実現するAI電話予約対応サービスです。電話口のやりとりは、AIスタッフ"さゆり"が対応します。

LINE WORKS株式会社のAI事業との協働によって誕生した、AIスタッフ"さゆり"は、消費者からの要望を汲み取り、抑揚のある「ヒト」に近い自然な音声で電話に対応します。コールセンターとも音声ガイダンスとも異なる、自由度の高い、まるで「ヒト」と会話しているような自然な音声対応を実現しました。

サービス概要：<https://www.ebica.jp/lp-airreception/>

サービス動画：<https://www.youtube.com/watch?v=x0EPxTcCqVA>

## 株式会社セカンドアロー 会社概要

所在地：東京都品川区東五反田一丁目7番6号

代表者：代表取締役社長 大須賀 伸博

設立日：2020年3月16日

資本金：1,000万円

事業内容：飲食店の運営（鳥と卵の専門店 鳥玉・タレ焼肉と包み野菜の専門店 焼肉くるとん싸다）、フランチャイズ事業、M&A、システム開発

## 株式会社エビスol 会社概要

所在地：東京都渋谷区恵比寿1-20-18 三富ビル新館8F

代表者：代表取締役 田中 宏彰

設立日：2011年10月20日

資本金：59,746,500円（資本準備金含む302,619,500円）

事業内容：ebica事業、インバウンド事業

## 本件に関するお問い合わせ先

エビスol PR 事務局（スキュー内）担当：寒川・和田・中田

電話：03-6438-9808 FAX：03-5539-4255 E-mail：[ebisol@skewinc.co.jp](mailto:ebisol@skewinc.co.jp)

株式会社エビスol 広報担当

電話：03-4405-4041 FAX：050-3156-3971 E-mail：[info@ebisol.co.jp](mailto:info@ebisol.co.jp)