

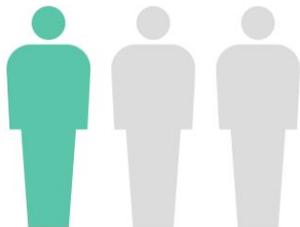


TORETA

トレタ予約番のご提案

かつてない危機に直面する飲食店

深刻な人手不足



人手不足で
お店が回らない！

コロナ前よりも更に深刻な人手不足が進行中。顧客満足度の低下や現場スタッフの疲弊、営業継続すら危ぶまれる状況です。

コストの上昇



売上が戻っても
利益が出ない！

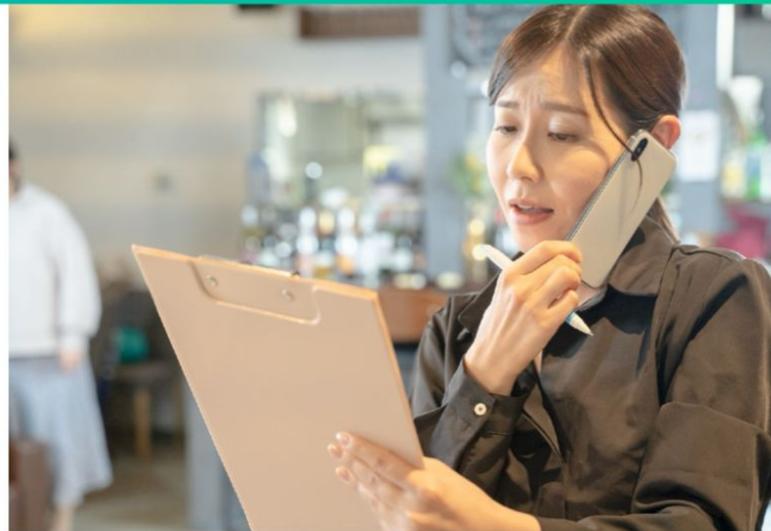
円安やインフレによる食材価格値が上がり、採用費高騰、人件費の上昇など、あらゆるコストが経営を圧迫しています。

人手不足はますます深刻化

2030年、日本の人手は644万人不足する

人材大手パーソル総研の予測によると、2030年には全産業で644万人が不足、特に外食を中心としたサービス業では**400万人もの人手が不足する**とされています。

この問題を解決するには、飲食店の運営そのものを根本から見直し、人海戦術を前提としたオペレーションから脱却する必要があります。



電話対応における課題

電話対応で業務に集中できない

- ・接客が疎かになってサービスが低下する
- ・受話器を持ちながら失礼な対応
- ・オペレーションが煩雑になりミスが発生
- ・開店前の仕込みが進まない



スタッフの電話対応のバラツキ

- ・スタッフによって電話対応にバラツキがあり、対応品質が安定しない
- ・忙しくて電話対応の教育に時間/リソースを割けない
- ・電話対応への苦手意識



電話対応における課題

見落としがちな電話対応における事実

意外と多い営業時間外の電話

ディナー営業のみの場合、
電話全体の**33%**が営業時間外の着信

営業時間外の電話の内、営業時間内に
掛け直してくれている比率は**10%**



※トレタコンタクトセンター 実績数値より算出

予約成立に繋がらない電話が7割



「変更・キャンセルの電話」
「お客様の希望に添えない電話」
など付加価値向上に寄与しない
電話が多いのが現状

電話対応はヒト+AIに

トレタ予約番は、電話負荷を削減して、
人材不足でも接客に集中できる環境を生み出す
「AI電話対応サービス」です

24時間365日の自動予約受付はもちろん、トレタならではの便利な機能で、
店舗のオペレーションに合わせて AI電話対応をカスタマイズ！

トレタ予約番の特徴

24時間365日
AIによる一次対応
が可能

店舗の運用に
合わせた柔軟
な設定が可能

シナリオ
カスタマイズで適
切にお客様をご
案内

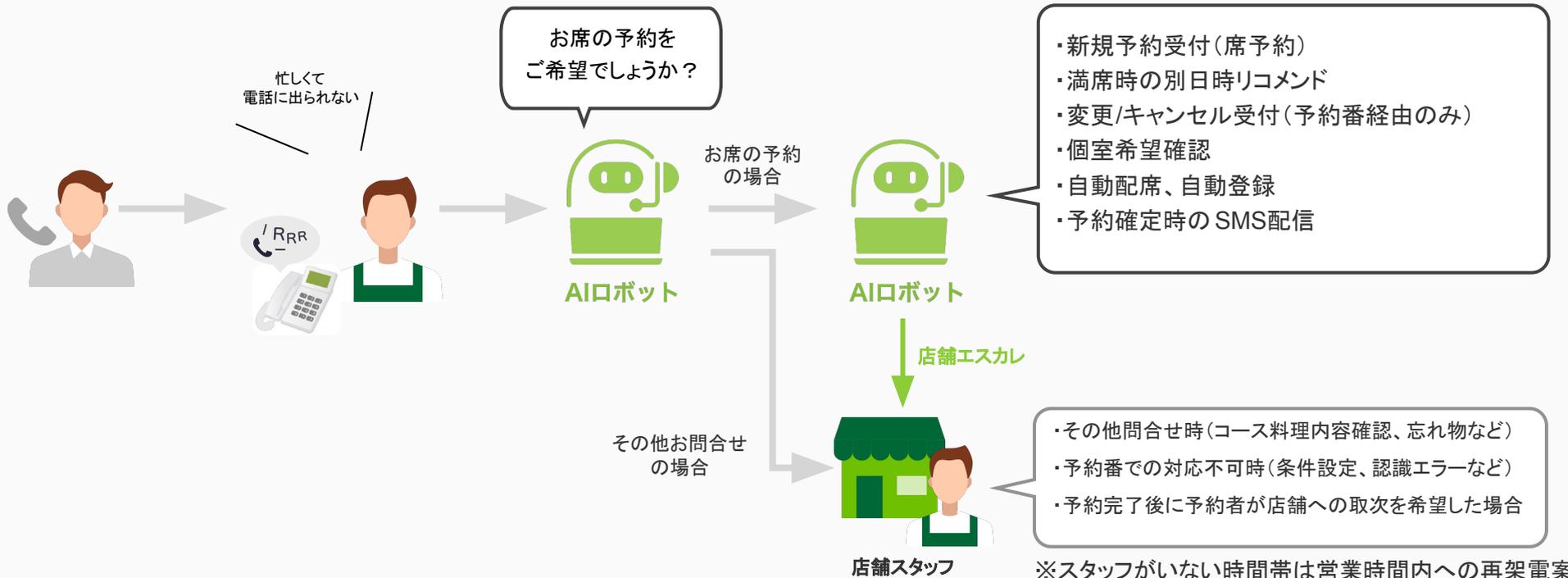
お席の予約を
ご希望でしょうか？



AIロボット

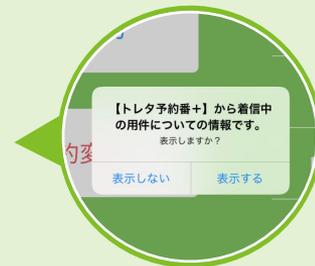
24時間365日 AIによる一次対応が可能

目の前のお客様(店内のお客様 & 電話の先のお客様)を放置せずに適切にご案内！



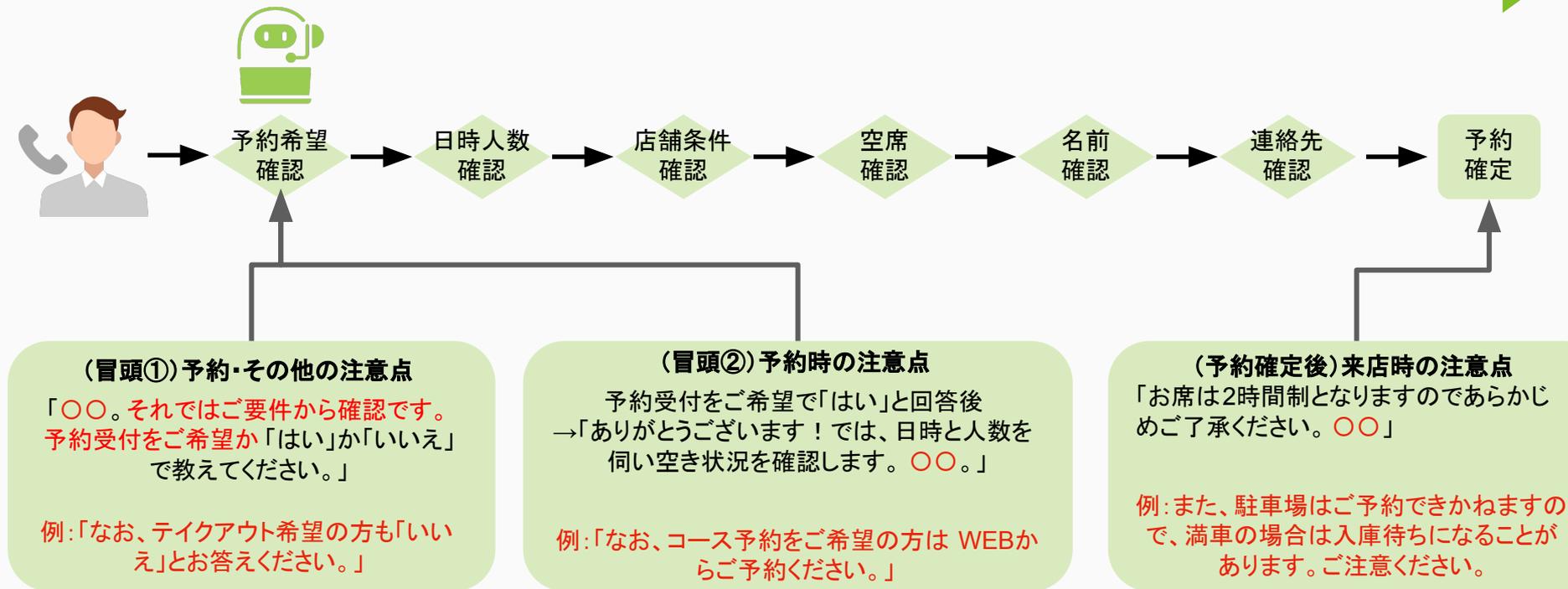
店舗の運用に合わせた柔軟な設定が可能

- ✓ 予約受付の**締切時間**設定(ランチ/ディナーそれぞれで設定可能)
- ✓ **受入最大人数**の設定
- ✓ **受付不可日**の設定
- ✓ **シナリオ**の追加設定(3ヶ所で設定可能)
- ✓ 店舗エスカレ時の該当**予約PopUp**
- ✓ 会話内容の**録音機能**

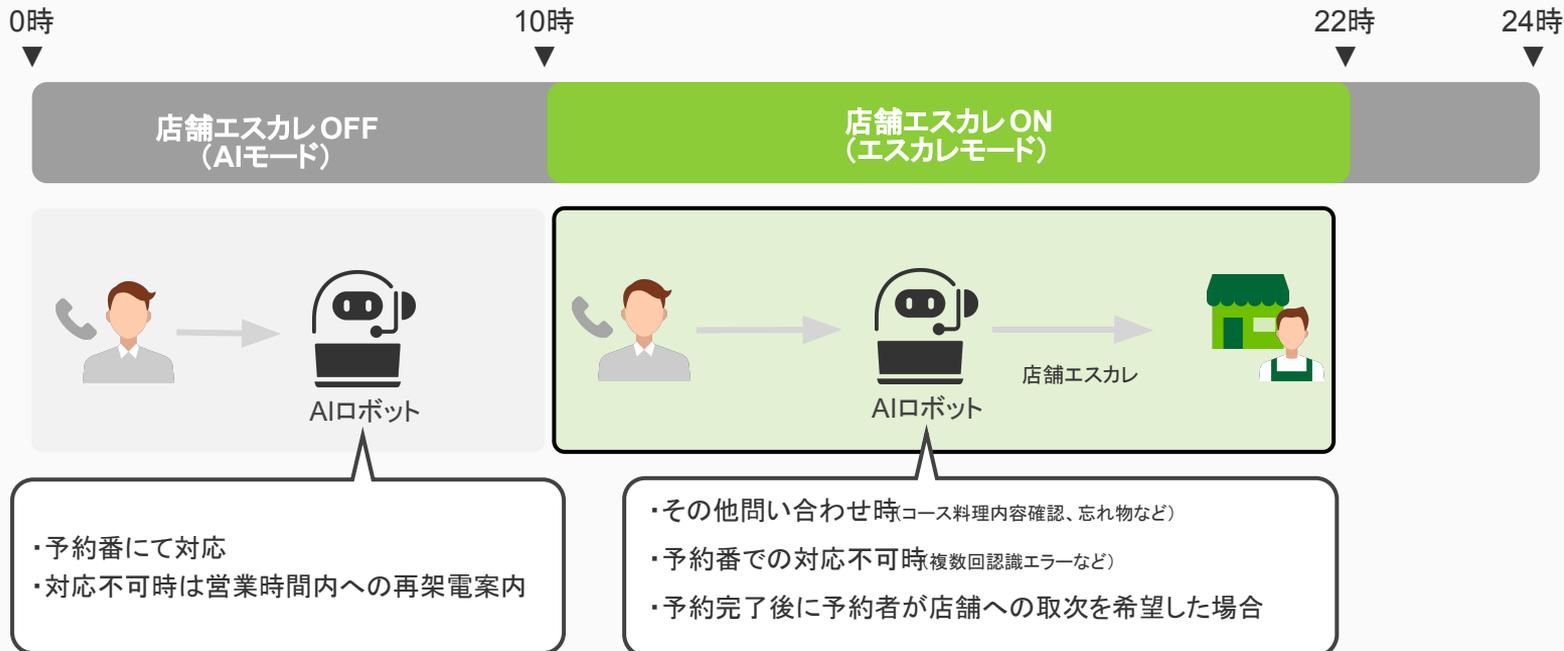


シナリオカスタマイズで適切にお客様をご案内

電話の流れ

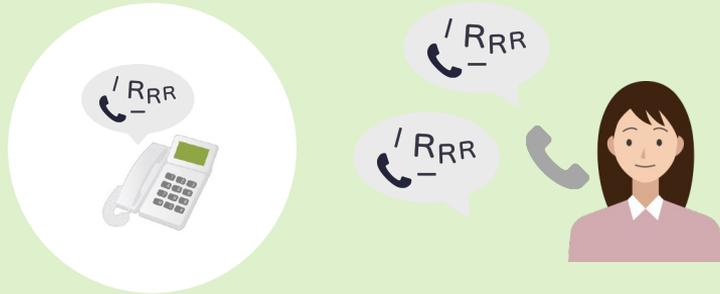


時間帯毎に店舗へのエスカレON/OFFの切替が可能！



電話にまつわる課題を一挙に解決

お客様の不満解消 (顧客満足UP)



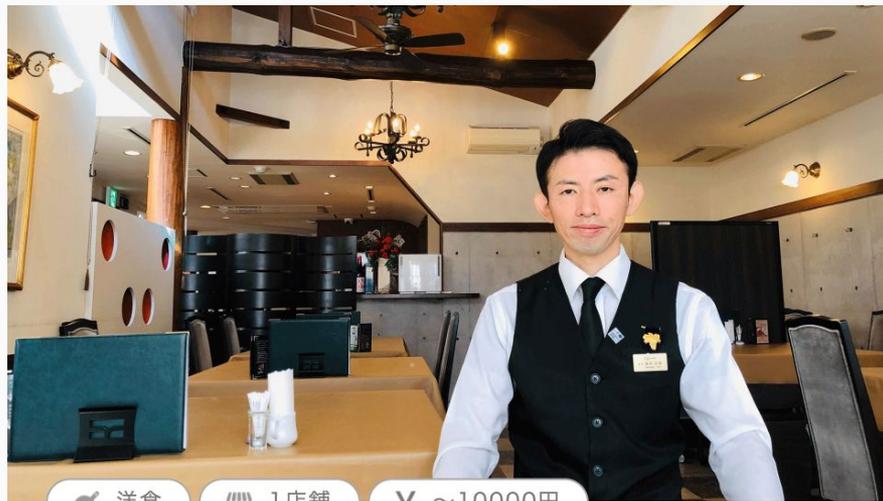
電話したのに”店舗が電話に出てくれない”
というストレスの解消！
いつでも電話で予約できる安心感！

取りこぼしの改善 (売上UP)



営業時間外・営業時間中の電話の
取りこぼしを防止！
電話に出られないお客様を減らし
お客様との接点喪失を防止！

※導入事例 : スタッフが出られない分のみをトレタ予約番にて対応している事例



洋食 1店舗 ¥ ~10000円

トレタ予約番の導入で予約数3割アップを実現
当日予約を逃さない柔軟な転送設定もポイントに



レストランイイジマ(株式会社イイジマ)
店長 峯岸 吾郎さん

<https://toreta.in/case/toreta-daicho/1411/>

導入事例

予約数もお客様満足もアップ

- ・お客様の電話が繋がらないストレスを軽減
- ・電話対応によるスタッフの負担が大幅軽減
- ・予約電話の取りこぼしを防ぐ

業務効率化

売上向上

トレタ担当者より

予約の受付締切を設定することで、「13時以降の当日予約希望の場合であれば店舗に電話を転送」することで、当日の予約希望も柔軟に対応することができます。



TORETA

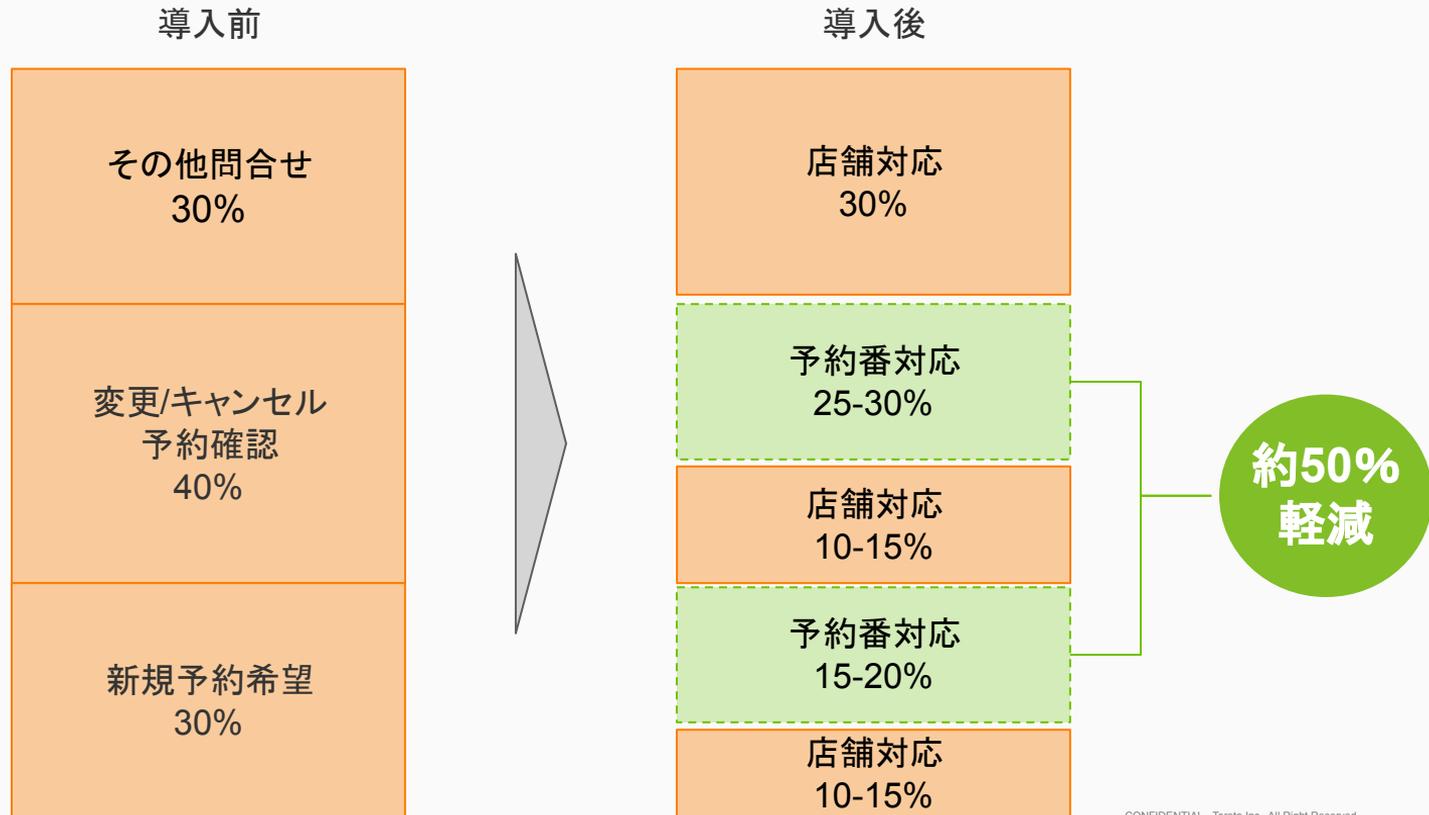
※導入事例 : スタッフが対応できない営業時間外のみをトレタ予約番にて対応している事例

スタッフが対応できない営業時間外も予約電話を受付

店舗	席数	予約番の 対応件数	予約番での 予約作成	予約作成 人数	売上貢献
A	76	147	44	100	50万円
B	122	358	91	214	107万円
C	56	219	59	131	65,5万円
D	135	193	53	131	65,5万円
合計	-	917	247	576	288万円

売上貢献
288万円

予約番で店舗の電話業務負担を約50%軽減



料金表

基本料金

2024年7月現在

トレタ予約番 ご利用料金

全て税抜き

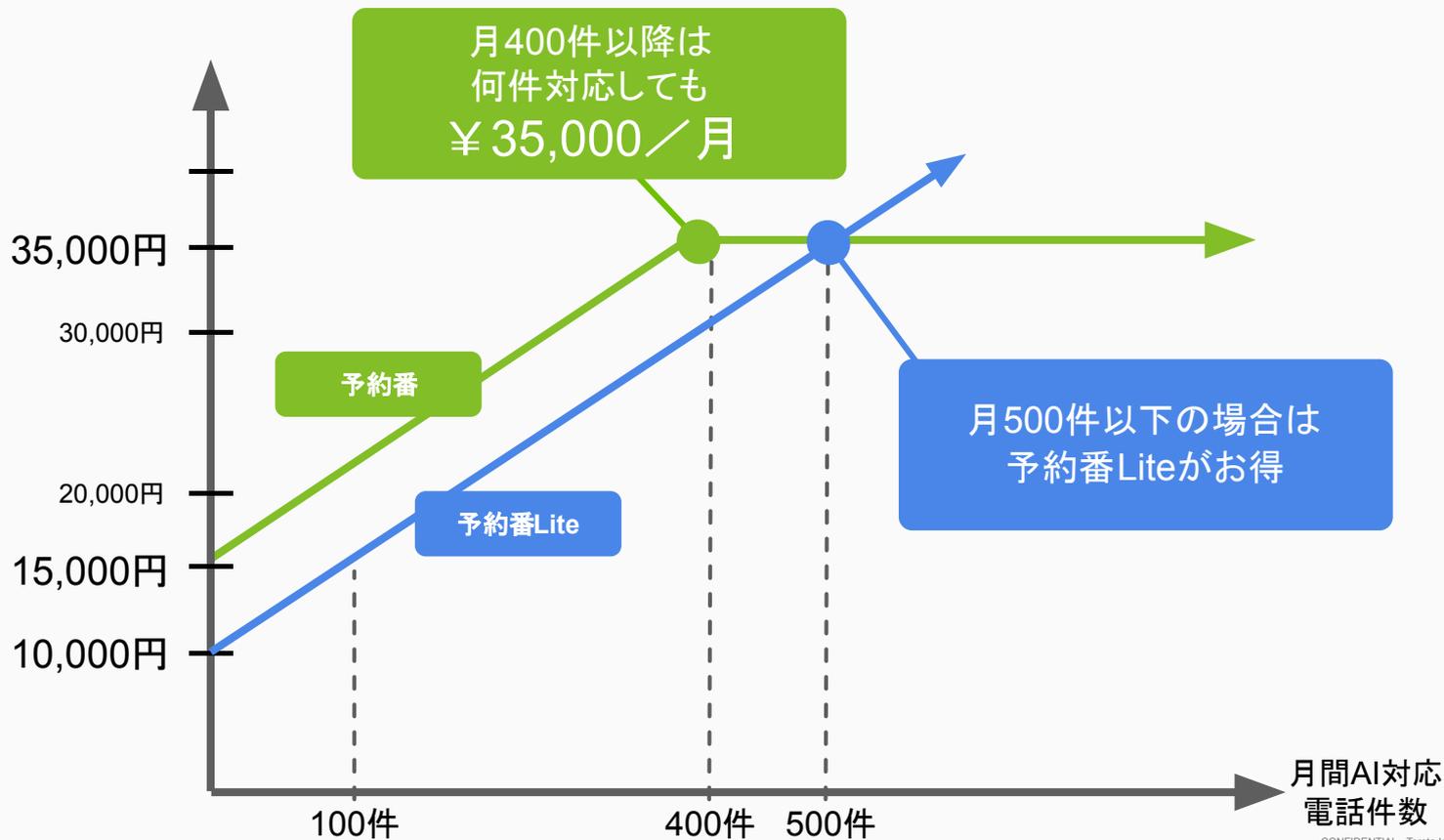
内訳	予約番	予約番Lite
対応機能	<ul style="list-style-type: none">・AIでの対応・AIから店舗へのエスカレーション	<ul style="list-style-type: none">・AIでの対応
こんな方に オススメ	<ul style="list-style-type: none">・電話対応をなるべく減らしたい・電話件数が非常に多い(1日20件以上)・店舗エスカレなどより柔軟な対応がしたい	<ul style="list-style-type: none">・なるべくスタッフで電話対応したい・一部の時間帯だけ電話対応ができない・なるべく価格を抑えたい
月額基本料	15,000円/店	10,000円/店
月額従量費用	50円/1件 ※上限20,000円	50円/1件
店舗転送料	20円/1分	—
初期設定費用	10,000円/店	
設定変更手数料	月1回まで無料(2回目以降 5,000円/回)	
SMS配信費用	18円/通(予約完了時にトレタ台帳より配信)	
契約期間	1ヶ月毎更新	

※予約番のみ別途、電話機の転送費用、転送通話料がご契約の電話会社にて発生いたします。

※解約時は解約希望月の1ヶ月前までに解約申込をお願いいたします。

※解約月は月末までご料金が発生いたします。

トレタ予約番 ご利用料金イメージ



用途に合わせて2タイプからお選びください

店舗転送方式



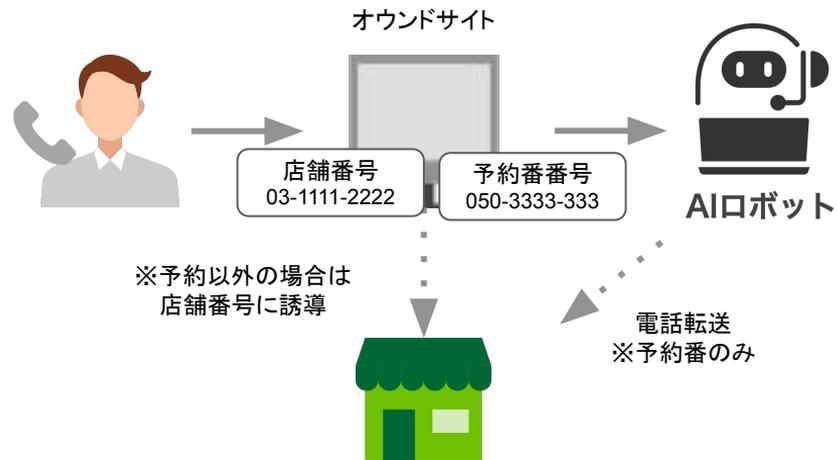
メリット

・「AI対応/ヒトでの対応」の切替がいつでも柔軟に可能

デメリット

・転送サービスへの加入が必要

予約番直通方式



メリット

・転送サービスへの加入が不要
・予約希望電話を全てAIで対応

デメリット

・予約番のON/OFF切替が不可

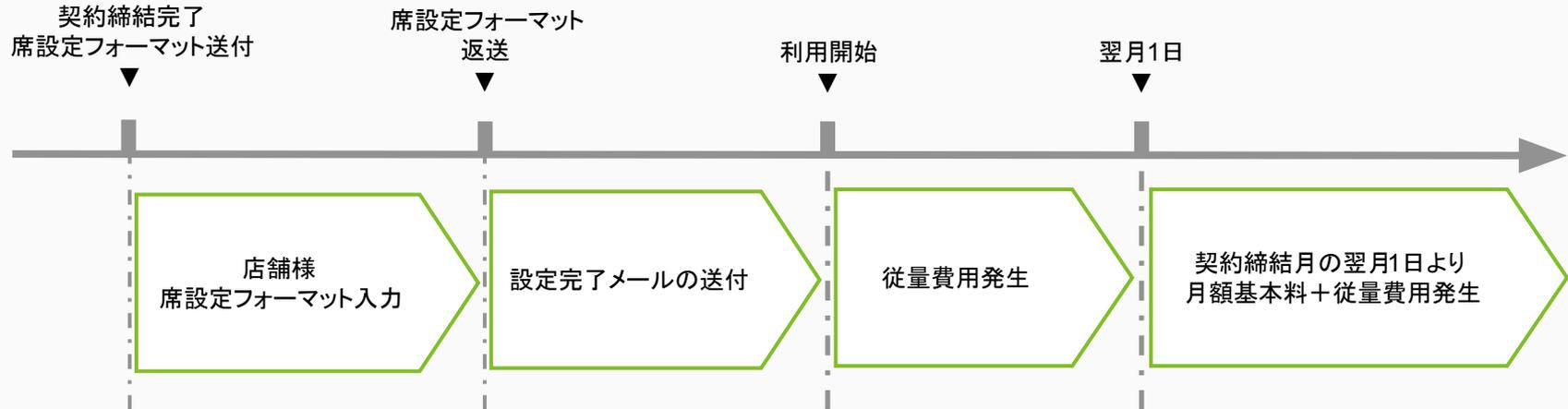
ご利用にあたって

ご利用までの流れ
ご確認いただくこと

ご利用開始のタイミングについて

ご契約後に席設定フォーマットをご返送いただき、5営業日以内に設定完了したらご利用開始が可能です。

見積もり兼注文書に記載の利用開始日より以前に、「予約番」を利用開始した場合、従量課金の料金は発生いたします。
貴社の都合により利用開始していない場合、契約締結完了月の翌月1日に月額基本料は発生いたします。



※従量費用とは
月額従量費用・SMS配信費用・店舗転送料

ご利用に際して確認いただきたいこと

確認事項	店舗転送方式	予約番直通方式	詳細
電話回線	○	ー	(NTTアナログ回線)ボイスワープ (NTT ISDN回線) INSボイスワープ (NTT光回線) ひかり電話ボイスワープ 設定パターンB(NTT東日本) (NTT光回線) ひかり電話ボイスワープ 設定パターンA(NTT西日本) (SOFTBANK)おとく光電話 ※以下の電話回線は「セレクト機能」がない為、予約番直通方式の場合のみ利用可能 (au/KDDI) 着信転送サービス (SOFTBANK)おとくライン
転送サービスの申込状況	○	ー	「店舗転送方式」をご希望の場合は、 事前に 転送サービスのお申込が必須となります。 ※お申込は各電話会社様にてお願いいたします。
セレクト機能の有無	○	ー	「店舗転送方式」をご希望の場合は、セレクト機能を使用いたします。 ※セレクト機能の有無は各電話会社様にご確認をお願いいたします。
媒体掲載番号の張替え	○	○	トレタ予約番は電話番号で同一人物か特定いたします。 ※媒体番号が着信表示される場合は媒体番号を店舗番号に張替えをお願いいたします。
トレタ 他オプションの併用状況	○	○	トレタフォンボックスご契約中の場合はご注意ください。(無応答転送時のみ併用可能) トレタフォン自動応答サービスとの併用は出来ませんのでご注意ください。

APPENDIX

POINT

予約番側で受付条件が設定できる項目

- ✓ エスカレモードの開始/終了時間
- ✓ 受付締切時間(ランチ/ディナー)
- ✓ 予約受付上限数設定
- ✓ 受付最大人数
- ✓ 受付可能テーブル(ランチ/ディナー)
- ✓ 各テーブルの最小・最大人数
- ✓ 個室選択
- ✓ 時間制限アナウンス
- ✓ シナリオ追加(冒頭/エンディング)
- ✓ 名前確認方法(フルネーム/名字のみ)

店舗側で受付条件が設定できる項目

- ✓ 営業日
- ✓ 営業時間
- ✓ 滞在時間
- ✓ リセットタイム
- ✓ SMS送信のキャンセル受付設定
- ✓ 空席情報
- ✓ テーブルの接続可否(カラー設定)

店舗転送時(予約番からの着信時) トレタに通知が出ます

The screenshot shows a mobile application interface with a green background. At the top left, the status bar shows the time 0:14 and date 5月1日(土). Below the status bar, there is a notification banner for a new reservation, highlighted with a red box. The notification text is: 【トレタ予約番引き継ぎ通知】 種別: 新規予約 こちらから詳細のご確認をお願いします。 To the right of the notification is a button labeled 'お知らせ'. Below the notification, there are several large buttons: '新規予約' (New Reservation) in blue, '予約変更' (Reservation Change) in red, and '受付履歴' (Reservation History) in white. A red arrow labeled 'タップ!' points from the '新規予約' button to a confirmation dialog box, which is also highlighted with a red box. The dialog box contains the text: 【トレタ予約番】から着信中の 用件についての情報です。 表示しますか? and two buttons: 'キャンセル' (Cancel) and '表示する' (Show). At the bottom of the screen, there is a calendar view for the month of May, showing days 1 through 6. The bottom right corner of the screen displays 'Ver 37.6'.

予約番にて認識できている日にち・時間・人数が
入力された予約受付画面が表示されます
(予約受付完了後の場合は、該当予約の詳細画面を表示)

会話内容の録音機能

The image shows two screenshots of a mobile application interface. The left screenshot displays a reservation management screen with a table of reservations and a pop-up window for a specific reservation. A red box highlights a button labeled '詳細を見る' (View details) in the pop-up window. A red arrow points from this button to the right screenshot. The right screenshot shows a detailed view of a reservation with a recording overlay. The overlay includes a play button, a progress bar, and a button labeled '予約担当者の応答を再生' (Play response of reservation staff), which is highlighted with a red box. The recording overlay also shows a duration of 0'00" to 0'39".

予約番号: 212

2016年10月28日(金)

19:00~21:00

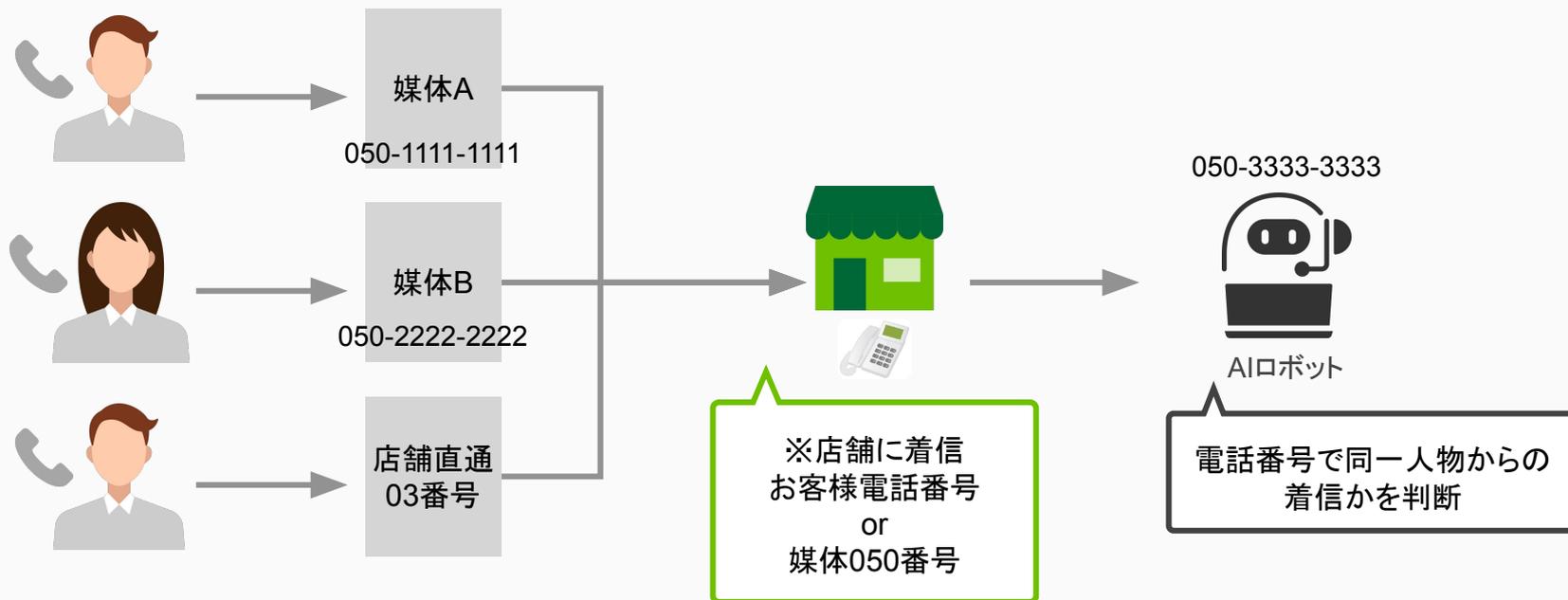
2名様

T2

予約担当者の応答を再生

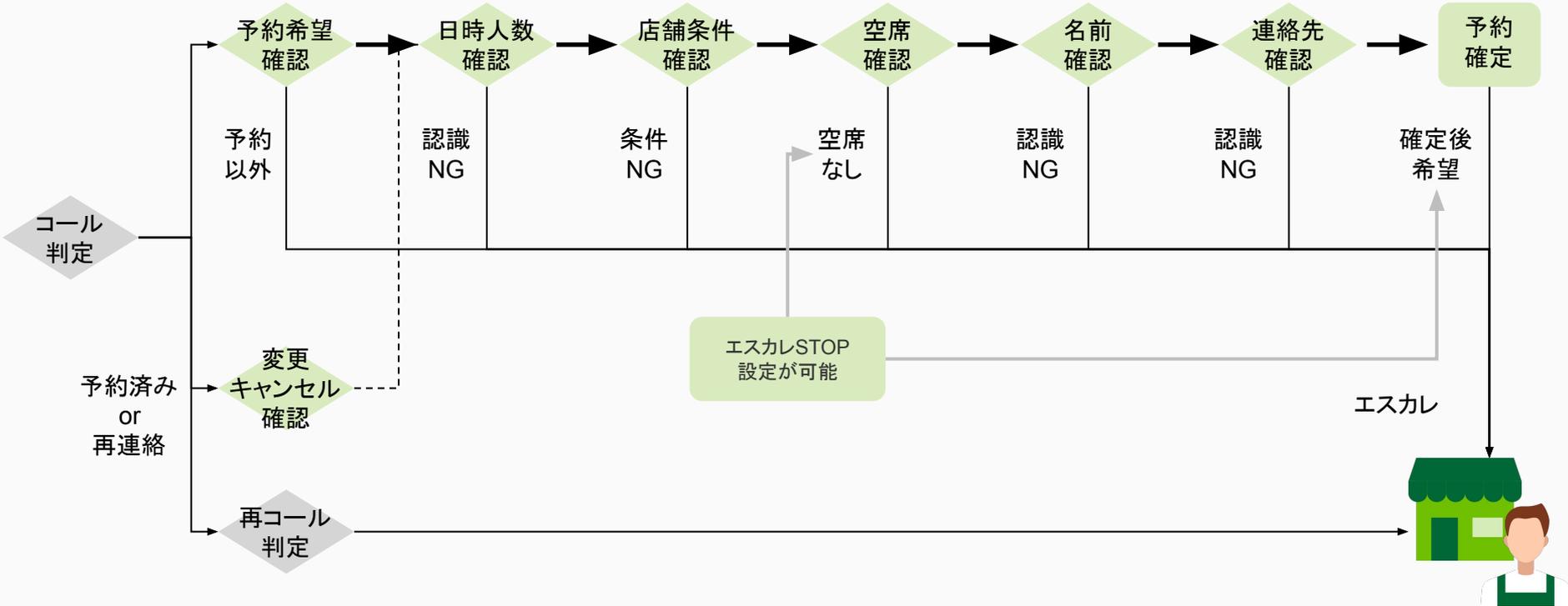
ご予約の受付や変更時に録音された予約番との会話内容を聞くことができます

媒体番号の張替えについて



ご連絡先の電話番号の確認 & 同一人物の特定(変更・キャンセル・再連絡時)を行うため
媒体掲載している電話番号を店舗番号に張替えをお願いいたします。

トレタ予約番 時間内×ガイダンスフロー



トレタ予約番の詳細仕様

大項目	中項目	詳細
対応可能時間	AIモード/エスカレモード	AIモード、エスカレモード共に時間帯ごとで設定できます。 店舗で着信したい場合は転送停止にすることで可能です。(再起動は手動で転送開始が必須)
機能	新規予約	新規予約についての問い合わせに対し、対応ができます。 変更・キャンセル、その他問い合わせについては、営業時間内への再架電案内をします。 ※トレタ予約番で対応した予約は、変更・キャンセル対応ができます。
	別時間・日程レコメンド	新規予約時、お客様の希望日時が満席の場合、別時間で空いている席を案内することができます。※ 但し、予約変更時、希望日時が満席の場合は案内いたしません。
	変更・キャンセル対応	トレタ予約番で対応した予約は、変更・キャンセル対応ができます。
	個室対応	個室希望の有無を確認し、ご案内することができます。 ※個室がない場合やトレタ予約番で配席しない場合はご案内いたしません。
	自動配席・自動登録	予約完了できた内容はトレタ(台帳)に自動登録されます。
	SMS配信	予約完了時にお客様の携帯に予約情報のSMSを配信します。(070,080,090番号限定)

よくあるご質問

質問	回答
AIモード時に予約が完了できなかった場合はどうなるのか？	数回発話していただいても認識できなかった場合、営業時間への再架電を案内するガイドンスが流れます。その際、直近のスタッフ対応可能時間も同時に案内されます。
お客様の名前がうまく認識できなかった場合はどうなるのか？	それまでの内容で席を確保し、トレタ台帳で発行される予約番号をSMSで案内します。来店時にその予約番号を言っていただき、スタッフ様は台帳の番号と照合して本人確認を行っていただきます。
コース予約には対応しているのか？	対応しておりません。エスカレモード時はお客様の希望にて店舗へ転送されます。
個室以外の席種には対応しているのか？ *カウンター、座敷など	対応しておりません。エスカレモード時はお客様の希望にて店舗へ転送されます。
大人●名、子供●名といった人数の聞き方は可能か？	大人と子供の判別はないため、トータルで何名様かのための把握となります。
配席ルールは怎么样了のか？	サービス導入時にヒアリングした配席ルールを反映しています。

よくあるご質問

質問	回答
日本語以外には対応しているのか？	対応しておりません。
お客様からのフリーな要望(窓際希望など)には対応できるのか？	シナリオ以外のご要望への対応はしておりません。
一度に最大何名様まで予約できるのか？	店舗ごとに設定が可能です。
何日先まで予約可能か？	30日先までとなります。30日より先の場合は店舗へエスカレ、もしくは営業時間内に再架電をご案内いたします。
トレタ予約番が対応した予約かどうかは台帳でわかるのか？	台帳上での担当者名が「yoyakuban」と表示されます。
トレタ予約番が対応し配席した内容は後から店舗で変更可能か？	台帳で変更いただくことができます。
トレタ予約番で受付可能なテーブルを変更したい場合はどうすれば良いか？	月1回までは無料で設定変更可能です。 2回目以降は5000円／回 が発生いたします。



トレタ予約番の導入に関するお悩みをご相談ください

サービスの詳細や活用方法、導入の進め方など、お客さまのご質問・ご相談にお電話またはテレビ会議にてお答えいたします。ご希望の方法・日時にて、事前にご予約いただくことができます。

オンライン相談窓口

電話またはテレビ会議での
相談予約が可能です

パソコンやスマートフォンで
ご覧の方はこちらをクリック

オンライン相談を予約する>>

印刷してご覧の方は
こちらをスマホでスキャン！

