

# 活用集テーマB: 問い合わせ・予約・接客対応の自動化

---

## 表紙

---

■ サービス業界 予約・接客対応 AI活用集

— 同業他社はすでに動き始めています —

AIプラス（IYASAKA合同会社）

---

## ■ 1. サービス業界のAI導入状況

サービス業界でのAI導入率は約12%。特にここ1年で、接客・予約・問い合わせ対応へのAI活用が急速に広がっています。

背景には、深刻な人手不足があります。しかしAIを導入している企業の多くは、「人を減らすため」ではなく「人が接客に集中するため」にAIを使っています。

「AIが電話やチャットで一次対応 → 人は目の前のお客様に集中」このパターンが、サービス業界で最も成果が出ている使い方です。

この活用集では、サービス業界と類似業種で実際にAIを導入した3社の事例を「1日の流れ」のBefore/Afterでご紹介します。

---

## ■ 2. AI導入企業の事例

## — 事例① 飲食店 A社（従業員8名・2店舗） —

**課題:** 電話での予約対応がピークタイムに集中。ランチ・ディナーの忙しい時間帯に電話が鳴ると、料理の提供が遅れる。営業時間外の電話は取れず、予約を逃している。Googleマップの口コミ返信も手が回らない。

### 【AI導入前の店長の1日】

9:00 出勤。仕込み開始  
10:00 電話が鳴る。予約対応（5分）。仕込みに戻る  
10:20 また電話。「今日空いてますか？」（3分）  
10:40 また電話。「アレルギー対応できますか？」（5分）  
→ 仕込みが進まない  
11:30 開店。ランチ営業開始  
12:00 満席。電話が鳴るが取れない → 予約を逃す  
14:00 ランチ営業終了。ここから休憩…と思ったら  
電話3件、Googleの口コミ返信2件、食べログの返信1件  
15:00 ディナーの仕込み開始  
17:00 ディナー営業開始  
22:00 閉店。レジ締めして帰宅  
→ 営業時間外に来た予約電話5件は取れずじまい

### 【AI導入後の店長の1日】

9:00 出勤。AIが夜間に受けた予約5件を一覧表示  
→ 確認してOKボタン。2分で完了  
9:05 仕込みに集中（電話はAIが自動応対中）  
11:30 開店。ランチ営業  
12:00 満席でも、AIがWeb予約を自動受付中  
→ 「本日満席です。明日の空き状況は〇〇です」と自動返答  
14:00 ランチ終了。口コミ返信もAIが下書き済み  
→ 確認して送信。5分で完了  
15:00 ディナーの仕込みに集中  
22:00 閉店。AIは24時間稼働中  
→ 深夜の予約も逃さない

**導入したAI:** 予約受付・問い合わせ対応AI（電話の音声認識 + Web予約自動受付 + 口コミ返信下書き） **効果:** 電話対応時間 **1日2時間 → ほぼゼロ**。予約取りこぼし **月20件 → 2件**。月の売上が15%増加。

## —— 事例② 歯科医院 B院（従業員15名） ——

**課題:** 受付スタッフ2名が電話対応と受付業務を兼任。1日50件以上の電話のうち半数は「予約確認」「診療時間の問い合わせ」「キャンセル連絡」の定型的な内容。受付が電話に追われて、来院した患者への対応が遅れる。

### 【AI導入前の受付スタッフの1日】

- 8:30 出勤。今日の予約確認。30名の患者リスト
- 9:00 開院。最初の患者さんが来院
- 9:05 電話「今日の予約は何時でしたっけ？」（2分）
- 9:10 次の患者さんのカルテ準備
- 9:15 電話「来週の木曜空いてますか？」（3分）
- 9:20 来院した患者さんを待たせてしまう
- 9:30 電話「キャンセルしたいんですが」（2分）
  - 1時間間に5～6回電話が鳴る。そのたびに目の前の業務が中断
- 12:00 昼休み…と思ったら電話2件
- 13:00 午後の診療開始。同じパターンの繰り返し
- 18:00 閉院。明日のリマインド電話を手動で10件かける
- 19:00 やっと退勤

### 【AI導入後の受付スタッフの1日】

- 8:30 出勤。AIが自動リマインドを送信済み。キャンセル2件を自動受付済み
  - 空いた枠にキャンセル待ちの患者を自動で割り当て済み
- 9:00 開院。来院した患者さんに丁寧に対応できる
  - 電話はAIが一次対応中
  - 「予約確認」「診療時間」「キャンセル」はAIが完結
  - 「相談したい」「症状について」だけ受付に転送
- 9:30 転送された電話は1時間に1件程度。余裕を持って対応
- 12:00 昼休みをしっかり取れる
- 18:00 閉院。リマインドは明日分もAIが自動送信予定
- 18:15 退勤
  - 「目の前の患者さんに集中できるようになった」

**導入したAI:** 電話自動応対 + 予約管理AI（音声認識で用件を判定し、定型は自動完結。リマインド・キャンセル待ち管理も自動化） **効果:** 受付の電話対応

**1日50件 → 10件以下** (定型はAI完結)。患者の待ち時間が平均5分短縮。スタッフの残業がゼロに。

### — 事例③ ビジネスホテル C社 (従業員20名・客室50室) —

**課題:** フロント2名体制だが、チェックイン時間帯（15時～18時）に電話とフロント対応が集中。外国人宿泊客が増えているが多言語対応できるスタッフがない。夜間のフロントは1名体制で、電話対応中に来館されると待たせてしまう。

#### 【AI導入前のフロントスタッフの1日】

- 15:00 チェックイン開始。続々と宿泊客が到着
- 15:10 電話「近くにコンビニはありますか?」(2分)
- 15:15 外国人ゲスト到着。英語で説明…伝わらない(10分)
- 15:30 電話「予約の変更をしたいのですが」(5分)
- 15:40 フロントに列ができている
- 16:00 電話「チェックアウトは何時ですか?」(1分)  
→ こういう電話が1日30件以上
- 22:00 夜勤に交代。1名体制
- 23:00 電話「Wi-Fiのパスワードは?」→ フロント対応中に電話が鳴る

#### 【AI導入後のフロントスタッフの1日】

- 15:00 チェックイン開始
  - 「コンビニ」「チェックアウト時間」「Wi-Fi」等の定型質問はAIチャットボットが自動回答(多言語対応)
  - 電話もAI音声が一次対応。複雑な相談だけフロントに転送
- 15:15 外国人ゲスト到着。タブレットでAI通訳を使いながら対応(3分)
- 15:30 フロント業務に集中できる。列がない
- 22:00 夜勤1名体制でもAIが電話・チャット対応を継続  
→ 「1人でも安心して夜勤ができるようになった」

**導入したAI:** 多言語チャットボット + 電話AI対応 (Webサイト・アプリ・電話の3チャネルで24時間自動応対。日本語・英語・中国語・韓国語対応) **効果:** フロントの電話対応 **1日30件 → 5件以下**。外国人対応の時間が70%削減。Googleレビューで「対応が早い」の評価が増加。

### ■ 3. 予約・接客対応でAI化されている業務TOP5

順位	業務	導入率	主な効果
1位	問い合わせの自動応対（チャットボット）	高い	定型質問をAIが24時間回答。人は複雑な相談に集中
2位	予約の自動受付・変更・キャンセル	高い	Web・電話でAIが受付。ダブルブッキング防止
3位	リマインド・フォローの自動送信	広く普及	予約日前日のリマインド、来店後のフォローを自動送信
4位	口コミ・レビューへの返信下書き	増加中	AIが返信案を作成。確認して送信するだけ
5位	多言語対応（翻訳・通訳）	急増中	インバウンド対応。リアルタイム翻訳で言語の壁を解消

1位のチャットボットは導入ハードルが最も低く、多くの企業が「まずこれから」と始めています。3位のリマインド送信は、無断キャンセル率が平均40%減少というデータもあります。

### ■ 4. まとめ — AIは「人の代わり」ではなく「人を活かす」ツール

3社に共通しているのは、AIを入れて人を減らしたわけではないということです。

- A社は店長が料理に集中できるようになった
- B院は受付が患者に丁寧に対応できるようになった
- C社はフロントが宿泊客を待たせなくなった

AIが処理するのは「誰がやっても同じ結果になる定型業務」。人がやるべきは「目の前のお客様への対応」。

**「人を減らす」ではなく「人が本来の仕事に集中する」。それがAI活用の本質です。**

---

---

□ **御社様専用のAI導入レポート**を現在作成中です。

御社のホームページと診断結果をもとに、**「AI導入後の御社様の1日」**を描いたレポートを2-3営業日以内にお届けします。

---