

2023年4月24日

各位

会社名 株式会社きちりホールディングス
(コード番号:3082 東証スタンダード)
本店所在地 大阪府中央区安土町二丁目3番13号
代表者名 代表取締役社長 平川 昌紀
CEO兼COO
問合せ先 常務取締役CFO 葛原 昭
電話番号 06-6262-3456(代表)

「ChatGPT」を用いた対話型 AI 接客の実証実験開始のお知らせ

当社は、当社子会社である株式会社レストランX(本社:東京都渋谷区、代表取締役:松藤 慎治)が運営する『客席のないレストラン』において、対話型人工知能(AI)システム「ChatGPT」を用いた新しい AI 接客の実証実験を2023年5月22日より開始することとなりましたのでお知らせいたします。

記

1、実証実験の背景

コロナ禍からの回復期を迎えた飲食業界において人手不足が以前にも増して慢性化しており、人手不足の解消は業界的に喫緊の課題となっております。

このような経済環境に対応するため、当社では、IT サービスを提供しているグループ会社2社(株式会社ApplyNow・株式会社Webryday)の協力を得て、2022年12月にAIプロジェクトチームを発足、AIを活用した業務改革の検討を進めてまいりました。

そしてこの度、今後の更なる人手不足を解消するイノベーションとして、「ChatGPT」を用いた AI 接客の実証実験を開始することとなりました。なお、「ChatGPT」は、OpenAI 社が開発した大規模な自然言語処理モデルであり、大量のデータを学習することで人間のように自然な言葉でコミュニケーションすることが可能となるシステムです。「ChatGPT」と当社グループの IT 技術の知見を掛け合わせることで、業務効率化・業務負荷の削減を推進したいと考えております。

2、実証実験の狙い

今回、AI 接客が導入される『客席のないレストラン』は、オンライン等で注文を受けるテイクアウトおよびデリバリー専門店で、直接お店に来店されて注文されるお客様も多いことが特色の店舗です。当店舗では、15ブランド200品を超えるメニューを提供しており、お客様のご要望に合ったメニューを迅速かつ正確に提案することが求められ、この度の実証実験によって、業務効率化やお客様満足度向上がどの程度見られるかについて、検証を行う予定です。

3、実証実験の内容

店頭では、ディスプレイ上で AI 接客をするスタッフがお客様をお出迎えいたします。

AI 接客スタッフは、お客様のお好みに合わせた商品を提案するだけでなく、お店のコンセプトや専用アプリのご紹介、近隣の街情報なども回答いたします。なお、この AI 接客スタッフは、お客様の注文対応のみならず、商品受取りの待ち時間に会話を楽しんでいただけるような運用実験も行っていきたいと考えています。

4、実証実験の対象店舗

店 名：客席のないレストラン

所 在 地：東京都渋谷区本町一丁目7番1号

営 業 時 間：11:00～21:00(ラストオーダー)

導入開始日：2023年5月22日(月)

5、今後の見通し

この実証実験により全社的な業務効率化に繋がっていきたいと考えておりますが、現時点におきましては業績に与える影響は軽微です。

(参考) 客席のないレストランについて

『客席のないレストラン』は、万人の専属シェフをコンセプトにあらゆる人の『食べたいもの、食べたいとき、食べたい場所』の衝動を満たし、時間や場所を問わない新しい時代に対応した形で、ウェルビーイング(良い生き方)が実感できる食体験を実現します。

120 店舗を運営する中で蓄えた商品開発のノウハウが詰まったレシピと、厳選した食材と確かな調理技術から生み出されるレストランクオリティの商品は、和洋中 15 ブランド以上の全メニュー200 品から注文いただけます。また、調理工程やスタッフの様子を可視化した大きなガラス窓を設置し、いつでも安心感のある商品を提供いたします。注文は全てアプリを経由した非接触(コンタクトレス)で完全キャッシュレスのテイクアウト/デリバリー専門店です。