

# 飲食店の予約管理を効率化 予約から支払いまでを一元管理

店舗運営を効率化する、飲食店の予約台帳管理システムを開発。  
顧客サービスを重視するホテルや高級店で採用が急増している。  
18カ国語に対応し、グローバル展開も積極的に進めている。

株式会社TableCheckは、2012年末から飲食店ネット予約顧客管理台帳システム「TableSolution」と、消費者向けネット予約サイト・アプリ「TableCheck」の開発・運営を手掛けている。代表取締役CEOの谷口優氏は、2011年の設立当時、ホテル業界でオンライン予約が進んでいることに着目し、やがて飲食業界にも波及すると予

想。旧来の飲食店紹介サイトや、口コミサイトなどと差別化できるビジネスの構想を練った。飲食店の予約は、従業員が電話を受け、紙の台帳に記入するケースが多かった。予約サイト経由でも、お店に届いた予約メールをもとに、従業員が台帳に記入する手間がかかっていた。そこで同社は、飲食店の台帳そのもの、

つまりテーブル単位の予約状況をクラウド上で管理できるTableSolutionを開発した。店舗の規模に応じた月額使用料(月1万2,000円〜)が同社の収入になる。「ネット予約を最大限活用し、予約管理を自動化することで従業員が予約を受ける手間を省き、365日・24時間・多言語でインバウンド顧客にも対応できる。予約時にクレジットカード情報を取得すれば、キャンセル料の回収も容易になる」と谷口CEOは説明する。

多くの飲食店は、店の混雑予想などに応じて予約を受けるかどうかの判断を、店長など個人の経験則に委ねている。例えば、金曜の夜は大人数の予約を受けない、4人の予約を、2人用テーブル2つを組み合わせる、といったノウハウだ。同社は綿密な聞き取り調査をもとにそれらのノウハウもルール化してTableSolutionに組み込み、契約店舗ごとのカスタマイズ項目として盛り込めるようにした。「紙の台帳以上にフレキシブルな使い方が可

### Corporate Profile

代表取締役CEO 谷口 優  
所在地 東京都中央区銀座2-14-5  
設立 2011年3月  
<https://corp.tablecheck.com/>



「飲食業界の生産性向上のため、さまざまなサービスを創造したい」と話す谷口優代表取締役CEO(右)と、きめ細かなサービスをつくり上げる多国籍のエンジニアチームを率いるジョン・シールズ取締役(左)



TableSolutionの管理画面。予約サイトなどからの情報を自動的に反映し、テーブル単位でのフレキシブルな予約・顧客管理ができる



能となるように作りこんでいる」(谷口CEO)。多くのPOSシステムと連携して予約から決済までの情報を一元管理できるようになっているのも強みだ。

### 実質解約率は0.2% 高級店を中心に安定した支持

同社はヒルトン、インターコンチネンタル、ホテルニューオータニ、ホテルオークラなど内外の大手ホテルチェーンのレストランに特に強い。その理由は、TableSolutionによって顧客ごとの利用傾向や使用金額などが分かるため、リピーターに対する個別サービスの向上が図れるからだという。その他、「ミシュランガイド」掲載店舗など比較的客単価の高い飲食店から高い支持を得ている。現在の実質解約率は約0.2% (閉店による約0.6%を除く)と、非常に高い継続率を保っている。

その理由は契約後のサポートの手厚さにもある。サポートは営業チームではなく専門のオペレーションチームが行っており、店舗運営者向けの勉強会も定期的に行っている。深く知ってもらうことでお店ごとのカスタマイズ項

目を充実させ、もっと便利に使ってもらうようにするため。

サービス開始時からグローバル展開に着手し、既に韓国、シンガポール、インドネシア、オーストラリア、タイに拠点を置く。現在18カ国語に対応しており、「4、5年のうちに中東、欧州そして米国までネットワークを広げたい」と谷口CEOは語る。ちなみに、その技術面を支えるエンジニアチームも多国籍で、30数名のメンバーのうち日本人は1割程度だという。

昨年12月には、スマートフォンに届いた決済金額を確認し、タップするだけで会計が完結する決済サービス「TableCheck Pay」を開始した。

飲食店利用客の行動パターンや消費傾向を点数化した「TableCheckカスタマースコア」の開発にも着手。スコアの高い人はキャンセルが少なかったり、利用金額や頻度が高かったりなど飲食店にとって「良客」であり、より手厚いサービスの対象になる。

飲食業界を変える豊富なアイデアと強力な技術力を背景に、同社の勢いはさらに増していきそうだ。



昨年12月からは、スマホをタップするだけで飲食店の会計が完結する決済サービス「TableCheck Pay」の提供を開始した

### キャピタリストの眼

### 他の追随を許さない製品力 海外展開にも期待

「TableSolution」は、オンライン予約導入による飲食店の業務効率化と回転率(売上)の最大化を実現するサービスです。

谷口CEOの事業構想力とジョンCTOを中心とするグローバルなエンジニアチームの製品開発力、営業・カスタマーサービスの顧客サポート体制が三位一体となり、他社の追随を許さない製品力を実現しています。

解約率は極めて低く、国内契約店舗数の伸びしろはまだ大きい。グローバルホテルチェーンへの導入を足掛かりとした海外展開の加速にも期待を寄せています。



SMBCベンチャーキャピタル株式会社  
投資推進第一部兼  
投資営業第一部 部長代理  
森田 諒