

AI時代に“選ばれる店”はこう作る

LINEで実現する 次世代CRMと売上戦略



SHO TOMINAGA

富永 翔

LINEヤフー株式会社

バーティカルセールスユニット ユニットリード

LINEヤフービジネスパートナーズ株式会社

代表取締役社長



株式会社トレタ 代表取締役

中村 仁 略歴

- 92年 立教大学社会学部卒業
- 92年 パナソニック株式会社に新卒で入社
- 95年 オグルヴィ・アンド・メイザー・ジャパン株式会社
- 00年 **飲食店で起業**
- 03年 和風スタンディングバー「壤」：立ち飲みブーム
- 03年 とんかつ「西麻布豚組」：高級とんかつブーム、イベリコ豚ブーム
- 07年 豚しゃぶ「豚組しゃぶ庵」：日本の飲食店初のTwitter予約
- 10年 **外食アワード2010を受賞**
- 12年 **レストランテックに転身**
- 13年 **株式会社トレタ創業**
- 15年 FOODIT TOKYO実行委員長
- 18年 無断キャンセル対策協議会理事長
- 18年 NTTドコモグループにジョイン (関連会社)
- 19年 「外食逆襲論 (幻冬舎)」上梓
- 23年 「トレタO/X (モバイルオーダー)」「トレタスタンプ」などをリリース
- 26年 **LINEヤフーグループにジョイン (100%子会社)**

飲食店

テックスタートアップ

飲食業界の現在地

課題

人手不足とコスト高が
経営を圧迫

飲食業界の現在地

課題

人手不足とコスト高が
経営を圧迫

顧客の行動変化

お店探しから注文まで
デジタル中心に

飲食業界の現在地

課題

人手不足とコスト高が
経営を圧迫

顧客の行動変化

お店探しから注文まで
デジタル中心に

選ばれる店になるには

データで顧客を理解し
再来店につなげる

**今、来店しているお客様が
誰だか分かりますか？**



LINEが目指すのは「顧客接点の一気通貫」

初回来店

店内体験

- 友だち追加
- LINEで注文
- 会計



再来店・常連化

- パーソナライズ配信
- データ蓄積/分析
- LINEで予約



LINEの「友だち」とは

「常連」と「常連予備軍」を、可視化する

単なる顧客情報の収集ではなく、お店に好感を持つ人に見える状態にする

LINEの友だち

常連

すでに店から
見えているお客様



可視化

常連予備軍

好感を持っているが
まだ見えていないお客様

どちらも「お店に好感を持っている人たち」

DMとの違い

一般的なDM

広い対象へ、一斉に届ける

LINEの友だちへの発信

好感を持つ人へ、
「また行くきっかけ」を届ける

友だちを
可視化



相手に合う
メッセージ



再来店が
増える



常連が増え、
繁盛につながる

LINEレストランプラスで店舗運営の悩みを解決!

LINE レストランプラス

LINEヤフーが手掛けるモバイルオーダーPOS



活用事例



Isshin-Tansuke

焼肉一心たん助



業態

牛タン食べ放題専門店



LINEレストランプラス
導入店舗

有楽町店



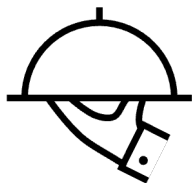
店舗数

東京都内を中心に5店舗

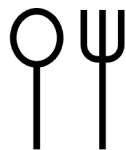
課題

- お客様一人ひとりに合ったコミュニケーションを取れていない
- コロナ禍には、通販など店舗売上以外の情報も届ける必要があった

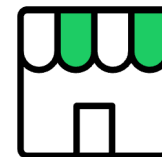
LINEを導入



注文待ちを減らし、
スタッフが接客に
使える時間を確保



LINE上で予約を案内し、
再来店を促進



LINE・来店・注文・売上
などのデータを一元化

集めた友だちを再来店に繋げるためにクーポンを活用

約2ヶ月以上来店がないライトユーザー

来店回数が2回以上のヘビーユーザー

人気の メニュー紹介

期間限定 メニュー告知



一心たん助 旦 有楽町店

💎先日はご来店ありがとうございました！💎
店長の大野です。

前回はご満足いただけましたか？
次回絶対に食べていただきたい、スタッフ人気
【No.1】の仙台味噌漬け仙台牛タンをご紹介します！

牛タンの本場仙台の味噌にたん助自慢の牛タンを漬けた逸品で、噛むたびにジューッと旨味が溢れます🔥

また、厚切り牛タンをお腹いっぱい食べたいと思ったら、ぜひご来店ください！

LINE友だち限定！ご予約は下のメニュー「トーク予約」から簡単にさせていただくことができます！
ご来店お待ちしております！

★スタッフ人気No.1★

仙台味噌漬け仙台牛タン

爽やかな柚子の香りと塩のキレが、ジューシーな仙台牛タンと相性抜群。ご飯にもお酒にもよく合う、秋にぴったりの味わいです。4店舗合計910食限定、なくなり次第終了となります！

また、このたび当店は、接客・店舗運営のNo.1を決める

🔥【一心たん助AWARD】🔥への出場が決まりました！

いつも以上に熱い想いと笑顔で皆様をお迎えします！ご来店の際に「AWARD頑張っ！」と応援していただけたら、スタッフ一同さらに気合いが入ります💪

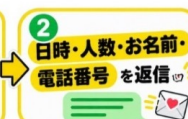
▼ご予約は、下のメニュー「トーク予約」から！
皆様のご来店を心よりお待ちしております🌟



ご予約
方法



画面下の
「トーク予約」
をタップ



2 日時・人数・お名前・
電話番号 を返信

9/10～ 数量限定

配信から10~20日で売り上げ52万円！

配信対象者のうち配信後の来店数75名

来店組客数

75人
平均来店組客数：2.6人

配信効果売上

¥521,705



メッセージ別結果

メッセージ内容のリンクをクリックすると、LINE Official Account Managerに移動します。

配信日時	内容	配信数	開封数	来店客数	来店組客数	配信効果売上
2026/09/03 18:55	画面下の「トーク予約」をタップ ユーザーリスト配信：20260903 🍗【9月10日「牛タンの日」から数量限定！】🍗 ...	145	98 開封率：67.6%	8 来店率：5.5%	19	¥138,150
2026/08/24 08:43	🍗🍗🍗🍗🍗 （お肉が超絶おいしい） ユーザーリスト配信：20260821 💎先日はご来店ありがとうございました！💎	2053	1,250 開封率：60.9%	23 来店率：1.1%	56	¥383,555

予約数、4店舗中1位！

注文時に自動で友だち追加

性別
☐ 男性 ☐ 女性 ☐ その他

お誕生日
お誕生日を選択してください

 LY dininng
お店の公式アカウントを友だち追加する ☒

ご利用前にご確認ください 必須
このサービスはLINEヤフー株式会社が運営しています。
[「利用規約」](#)に同意する ☒

注文をはじめる

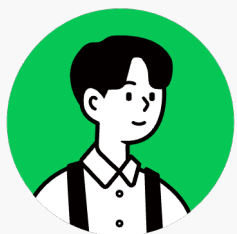


友だち追加

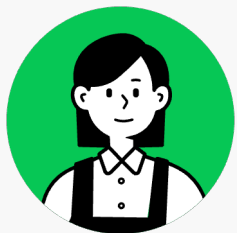
お会計時に次回予約をご提案

注文時にすでに
友だち追加済みだから
予約がスムーズ！

注文を効率化し「おもてなし」に集中できる接客へ



操作性がわかりやすいので、ツール移行も問題なかった



利用時間が限られる食べ放題でも、
モバイルオーダーにすることでお客様のロスタイムを減らせる。



スタッフの記憶に頼らずリピーターを把握し、接客に活かせる。



予約とは顧客の来店行動の記録

トレタはすべての予約＝すべての顧客の来店行動を一元管理できる台帳



「席を埋めるための台帳」から、
お客様との関係を蓄積するCRMの入口へ。

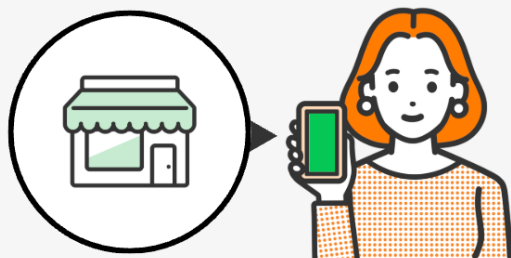
LINEとトレタの連携で

あなたのお店が、1億人と繋がります

日本人のほぼ全員が毎日LINEを開いています。そのLINEがあなたのお店の予約窓口になり、集客エンジンになり、顧客管理ツールになる。そんな時代が始まります。

来店する

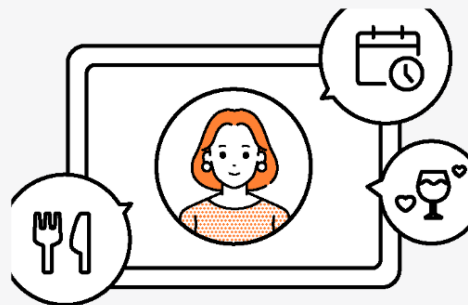
LINEアプリが
お店の“顔”になる



予約も空席案内もキャンセル対策も
全部LINEで完結！

利用する

来るたびに
お客さまが“資産”になる



営業を続けるだけで、お客さまが
自動的にお店のLINE友だちに！

深まる

お客さまとの関係が
来店後も続く



AIがあなたの代わりに
再来店や常連化を促進！

LINE AI予約

AIによる 新しい接客のカタチ

24時間あなたの代わりにAIが電話対応



LINE AI予約とは

最先端のAI技術を活用した、自動電話対応サービスです。
営業時間外やピークタイムでも、お客様対応を逃しません。

導入で解決できる現場の課題

スタッフの
負担軽減



通話中の
聞き間違い防止



顧客満足度
向上



VISION SESSION

テクノロジーで広がる 飲食店の可能性

売上・利益・従業員満足度・顧客満足度は、同時に上げられるか

THEME 01

給料が上がり、飲食店が 人手不足から解放される未来

AIとの協業で、人間の役割が大きく変わる

NAKAMURA × TOMINAGA VISION SESSION



デモで実現されているAIの電話対応

- 顧客認識できている状態でスタート
- 「6月で予約できる日を教えて」に対応
- お誕生日に合わせた席やコースの提案
- 前回の注文内容を踏まえたコース提案
- コース内容の詳しい説明
- 「レバーが苦手な人がいる」に対応
- お誕生日プレートのメッセージに対応
- 氏名や電話番号の入力不要で予約が完了



省力化と売上向上が、給与の原資になる



必要人数の半減を目指す

**有効求人倍率 3倍→1倍
離職率30%→10%**

THEME 02

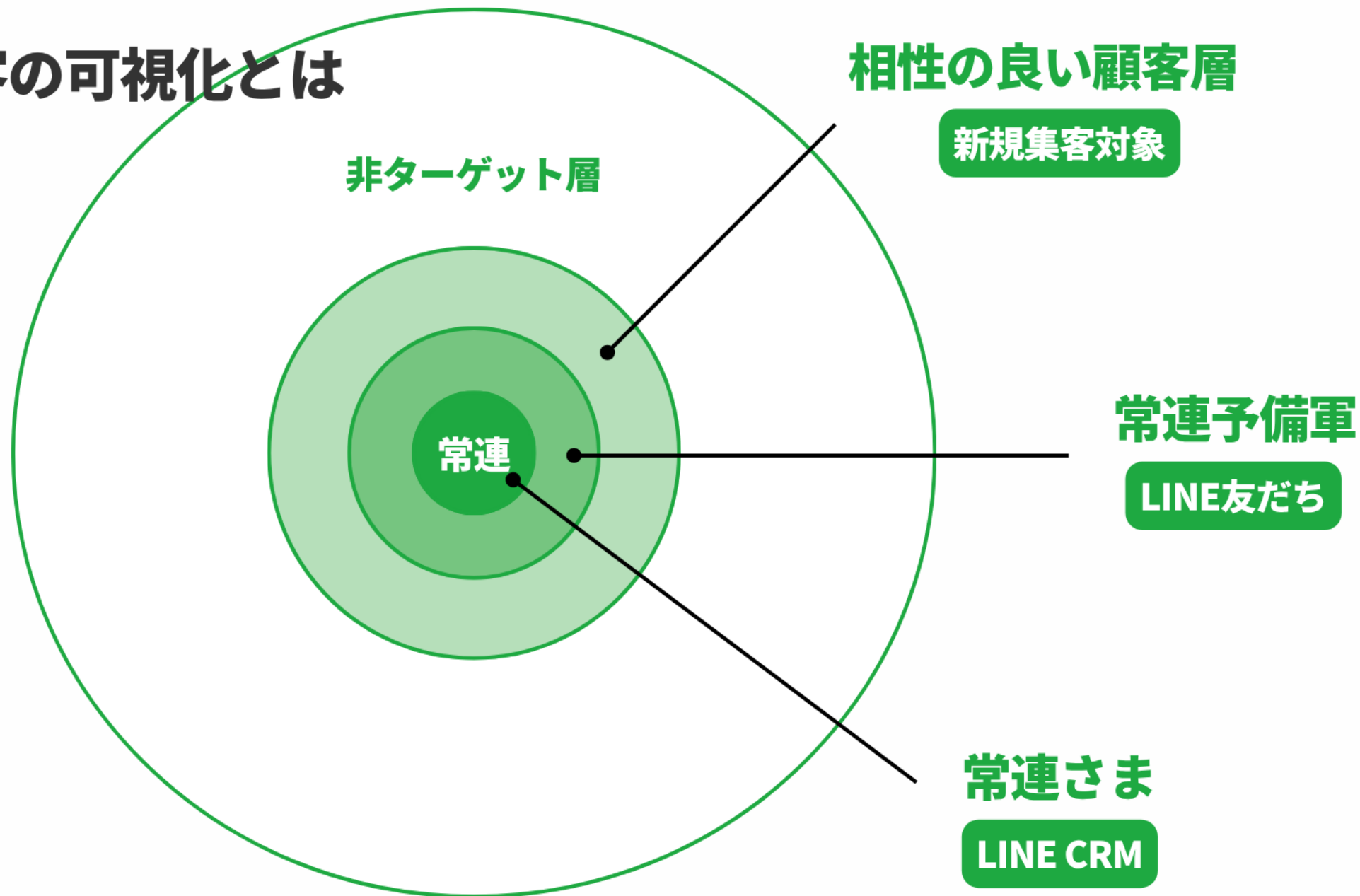
新規客のリピート率が、 20%・30%へ

AIによって、集客は「マッチング」へ

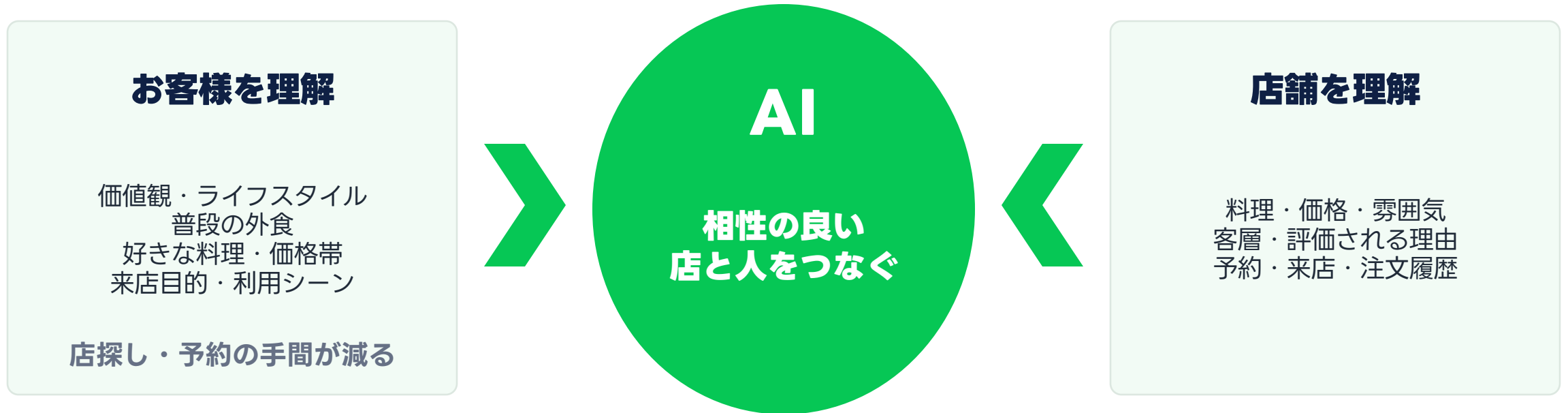
NAKAMURA × TOMINAGA VISION SESSION



顧客の可視化とは



「相性」を理解すると、新規客が常連へ変わる



顧客：「良い店に出会えた」

飲食店：再来店率 20%・30%で焼畑を脱却

THEME 03

無断キャンセルが減り、 空席もすぐ埋まる未来

キャンセル発生から再集客までを、リアルタイムでつなぐ

NAKAMURA × TOMINAGA VISION SESSION



キャンセルを防ぎ、空いた席はすぐに再販売する



LINE予約

本人性を高める



事前通知

キャンセルし忘れを防ぐ



トレタNOW

空席を即時掲載



AI特別オファー

近隣の常連へ届ける

お客さまを疑う世界線からの脱却

AI時代でも、変わらないものがある

