

報道関係者各位

株式会社トレタ
株式会社favy
株式会社ブライトテーブル
株式会社ポケットコンシェルジュ
株式会社 USEN Media

無断キャンセル対策推進協議会設立のお知らせ
「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」の発表を受け
無断キャンセル問題の解決に向けた仕組みづくりと啓発活動を本格化

株式会社トレタ（本社：東京都品川区、代表取締役 中村仁）、株式会社favy（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 高梨巧）、株式会社ブライトテーブル（本社：東京都渋谷区、代表取締役 松下勇作）、株式会社ポケットコンシェルジュ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 戸門慶）、株式会社 USEN Media（本社：東京都品川区、代表取締役社長 成内英介）の飲食事業者向けITサービスの有志企業5社は本日、「サービス産業の高付加価値化に向けた外部環境整備等に関する有識者勉強会」（※1）による「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」（※2）の発表を受け、No show（飲食店における無断キャンセル）問題の解決を目的に、無断キャンセル対策推進協議会（賛同企業：5社、理事長：中村仁、株式会社トレタ 代表取締役）を設立したことを発表します。

※1「サービス産業の高付加価値化に向けた外部環境整備等に関する有識者勉強会」の委員（敬称略）は、一般社団法人日本フードサービス協会 常務理事／事務局長 福田久雄、全国飲食業生活衛生同業組合連合会 専務理事 小城哲郎、株式会社トレタ 代表取締役 中村仁、株式会社ポケットコンシェルジュ 代表取締役 戸門慶、公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長 増田悦子、森原憲司法律事務所 弁護士 大塚陵、金子博人法律事務所 弁護士 金子博人、慶應大学 教授 鹿野菜穂子、オブザーバー（敬称略）は、経済産業省商務サービスグループサービス政策課、農林水産省食料産業局食文化・市場開拓課外食産業室、消費者庁消費者制度課です。

※2「サービス産業の高付加価値化に向けた外部環境整備等に関する有識者勉強会」 報道発表資料（URL <http://www.meti.go.jp/press/2018/11/20181101002/20181101002.html>）

No show（飲食店における無断キャンセル）には、予約そのものを忘れてしまう「うっかりノーショー」、キャンセルポリシーや無断キャンセルに対する「認識不足のノーショー」、「悪意のあるノーショー」の3つのタイプがあります。これら無断キャンセルによる損失には、食材や人件費のほか、席を確保することで他の来店者が利用できない機会損失などがあげられ、飲食店における損失は多大なものとなっています。

無断キャンセル対策推進協議会は、飲食店向けに無断キャンセルの防止や被害を最小限にするための仕組みを提供するとともに、飲食店利用者向けの啓発活動を実施し、社会合意の形成に取り組んでまいります。

無断キャンセル対策推進協議会

記

無断キャンセル対策推進協議会 概要

団体概要

名称 無断キャンセル対策推進協議会
理事長 中村仁 株式会社トレタ 代表取締役

賛同企業（5社、50音順）（※3）

株式会社トレタ
株式会社favy
株式会社ブライトテーブル
株式会社ポケットコンシェルジュ
株式会社 USEN Media

※3 株式会社トレタと株式会社ポケットコンシェルジュは、「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」を本日発表した「サービス産業の高付加価値化に向けた外部環境整備等に関する有識者勉強会」の委員です。

賛同企業の概要および取り組み（5社、50音順）

株式会社トレタ

所在地 東京都品川区西五反田7-22-17 TOCビル8F
代表 代表取締役 中村仁
設立 2013年7月1日
事業内容 飲食店向け 予約／顧客台帳サービスの開発・販売
URL <https://toreta.in>

取り組み トレタではこれまで、無断キャンセルの発生抑止策として、予約確認メールを配信する仕組みや、ウェブ経由での予約客に対するリマインドメールの自動配信、予約と同時に前受金（保証金）を預かることができるデポジット機能など、さまざまな機能を提供しています。また発生後の導入店舗向けサポートとして、2017年2月9日からお見舞金サービスを、本日より日本法規情報株式会社との提携による「トレタ 飲食店相談サポート」や予約トラブル防止アプリ「トレテル」の提供を開始します。

株式会社favy

所在地 東京都新宿区西新宿6-16-6 新宿タツミビル7F
代表 代表取締役社長 高梨巧
設立 2015年7月1日
事業内容 飲食市場に特化したマーケティング支援および飲食店運営
URL <http://favy.co.jp/>

取り組み favyでは、無断キャンセルを防止する取り組みとして、ネット予約時のキャンセルポリシー提示の仕組みや、予約前日のリマインドメールの配信機能を提供しています。万が一、ノーショーが発生した場合でも飲食店の売上ダメージを減らすために、ノーショー（無断キャンセル）保証サービスの提供もしています。

無断キャンセル対策推進協議会

株式会社ブライトテーブル

所在地 東京都渋谷区円山町5-6 キングビル9階
代表 代表取締役 松下勇作
設立 2012年2月
事業内容 グルメコンシェルジュアプリ「ペコッター」の開発・運営
URL <http://bright-table.com>

取り組み ブライトテーブルは、飲食店の予約に特化した予約代行サービス「ペコッター」をiOSアプリ、LINEポットで提供しています。オンライン予約だけでなく電話予約も代行しており電話のある飲食店であればどこでも予約を取ることができるのがサービスの特長です。ペコッターでは、予約日前日のプッシュ通知によるコンファメーションを行い、無断キャンセルの防止に務めています。無断キャンセルが発生してしまった場合は、飲食店からの依頼にもとづいて、ユーザーへのヒアリングを行い、飲食店への連絡を促しています。

株式会社ポケットコンシェルジュ

所在地 東京都渋谷区神宮前5-39-7 ブルーム表参道201
代表 代表取締役社長 戸門慶
設立 2011年4月
事業内容 オンラインレストラン予約サービス「Pocket Concierge」の開発及び運営
URL <https://pocket-concierge.jp/>

取り組み ポケットコンシェルジュは、厳選したレストラン情報と予約機能を提供するだけでなく、レストランで一緒に時間を共有する者同士が、お互いに気を使うことなくリラックスして、最高のレストラン体験を楽しめるサービスを提供することをミッションとすると共に、飲食業界におけるノーショー問題にいち早く取り組みを開始しキャンセルポリシーを設けた予約時の事前決済サービスを2014年から提供しております。またレストランのドタキャン席を買い取り、LINEを通じてダイナース会員に座席を提供する「ごひいき予約」も2018年から提供しております。

株式会社 USEN Media (USEN-NEXT GROUP)

所在地 東京都品川区上大崎三丁目1番1号 目黒セントラルスクエア
代表 代表取締役社長 成内 英介
設立 2017年6月16日
事業内容 レストラン・ウェディング・美容・インバウンド領域のメディア事業、広告事業、出版・コンテンツ企画制作、写真・動画撮影サービス等に関連する事業
URL <https://usen.media>

取り組み USEN Mediaは、料理人の顔が見えるグルメメディア『ヒトサラ』、訪日外国人向けグルメサイト『SAVOR JAPAN』などのグルメメディアを運営しています。予約前日のリマインドメール配信などの仕組みを取り入れることでオンライン予約における無断キャンセル防止に取り組むほか、『SAVOR JAPAN』ヘルプデスクでは外国人ユーザーからの予約問合せを各言語に堪能なオペレーターが代行することにより内容の取り違えを防ぐなど、ユー

無断キャンセル対策推進協議会

ザー・飲食店双方のコミュニケーションをより確かにつなぐための様々なサービスを提供しています。

以上

報道関係者問合せ先

無断キャンセル対策推進協議会 事務局（株式会社トレタ内）

pr@toreta.in

tel 03-6431-9006