



Best Customer Support
of The Year 2025

奨励賞

Uber Japan 株式会社

問合せを待たない、能動的なコミュニケーションによる円滑なサポートの提供

Uber Japan 株式会社が提供する「Uber Eats」は、注文者・加盟店・配達パートナーの三者をテクノロジーでリアルタイムにマッチングし、料理や日用品を届けるオンラインデリバリーサービスである。2015 年にカナダ・トロントでサービスを開始して以降、現在では世界 1 万以上の都市で展開され、日本でも 2016 年よりサービスを開始し、全国 47 都道府県に広がっている。

全国的なサービスエリアの拡大、特に都市部から近郊エリアへの展開を進める中で、配達パートナーの登録から稼働までのプロセスにおける離脱が課題となっていた。従来のように、配達パートナーからの問合せを受けて対応する受動的なサポートでは、稼働前の不安や課題に十分に対応できず、稼働に至らないケースも多かった。

こうした課題を受け、同社では、あらかじめ問題が起きやすい条件やステータスを持つ配達パートナーを特定し、自動的にメッセージを配信することで、離脱の兆しを捉えて先回りの支援を行う仕組みを導入。安定的な稼働につなげるための能動的なサポート体制を整備した。

具体的には、稼働準備中の配達パートナーを対象に、自動抽出されたターゲットリストに対して、カスタマイズされたメッセージを配信。プロモーション情報や、サポート案内、予約制のコールバックサポートなどを組み合わせて、心理的・情動的なハードルを取り除く働きかけを行った。また、ユーザーの状況に応じてメッセージ内容や抽出条件を継続的に見直し、最適化を図っている点も特徴的である。

こうした取り組みの結果、2024 年度以降、アカウント登録から 4 週間以内に稼働開始する配達パートナーの割合は 20% 上昇するという成果を上げた。また、仕組みの多くが自動化されており、追加の人的リソースやコストをかけることなく拡張可能な点でも優れている。

問合せを待つ従来型サポートでは接点を持てなかったユーザー層にも、能動的に働きかける仕組みを通じて、従来見過ごされていた課題を顕在化・解決につなげた点が評価できる。事業戦略に沿って設計された取り組みを、サポート部門として能動的かつデータドリブンに実行した点が印象的であり、今後は、定量的な KPI による職場改善の効果検証や、配達パートナーとのコミュニケーションを通じた CX 向上の仕組みづくりを通じて、より広い価値創出への展開を期待して、奨励賞と評価する。