



Best Customer Support
of The Year 2026

優秀賞

Uber Japan 株式会社

Uber Japan のグローバル CS 拠点活用:生成 AI によるスマートローカライズ

Uber Japan 株式会社のコミュニティ・オペレーションズチームは、Uber Eats Japan 合同会社が運営するフードデリバリーサービス「Uber Eats」に関連する様々なカスタマーサポート業務を、同社からの業務委託に基づいて担っている。具体的には、カスタマーサポート、セーフティーサポート、お客様相談室、ソーシャルネットワークサポートなど、多岐にわたるサポート領域を担当し、Uber Eats の注文者・加盟店・配達パートナーをつなぐ三方向のエコシステムにおいて、安心・安全と高品質な顧客体験の両立に取り組んでいる。

日本市場は世界的に見ても顧客の期待水準が高く、国内の人材不足も進行する中で、海外拠点を活用したサポート体制の確立が求められていた。一方、従来の機械翻訳では日本語特有の文脈依存性や文化的ニュアンスを十分に反映することが難しく、品質の均一化が課題となっていた。

こうした課題に対し、同社は生成 AI を活用し、グローバル体制と日本市場をつなぐ新たなサポートモデルを構築した。自社開発の生成 AI 翻訳ツールを導入し、文脈理解、敬語表現、固有名詞の統一など日本市場向けの最適化を実施することで、海外拠点においても自然な日本語による対応を可能とした。また、生成 AI を活用した文化教育動画を制作し、日本特有の顧客心理やおもてなし文化への理解を促進した。さらに、グローバル標準評価と国内 CX チームによる評価を組み合わせた二層構造の品質監査体制を整備し、翻訳品質と顧客体験品質の双方を継続的に向上させる仕組みを確立した。

これらの取り組みにより、海外拠点による日本語サポートは、日本語対応エージェントとの差分を顧客満足度でマイナス 10%以内、低評価率でプラス 2%以内に抑える水準まで向上した。文化教育導入後は低評価率の改善と顧客満足度の安定化にも寄与している。また、研修における文化理解度は 22%から 100%へ向上し、品質乖離が発生した際にも迅速な再教育と改善が可能な運用体制を実現した。

生成 AI を活用した翻訳、文化教育、品質ガバナンスを一体的に運用することで、グローバル体制の強みを最大限に活かしながら、日本市場に寄り添ったサポート品質を実現した点は高く評価できる。さらに、主要指標や VOC を継続的にモニタリングし、品質課題を迅速に改善する運営体制を構築するとともに、対応領域の拡大を進めながら品質向上を持続的に実現している点も評価に値する。言語や文化の違いによって生じる品質差の解消に取り組み、グローバル規模で均質な顧客体験の提供を実現したことも特筆すべき成果である。こうした取り組みは、生成 AI を活用した顧客サポートの新たなあり方を示すものであり、グローバル拠点活用と日本品質の両立を実現した、業界全体のモデルケースとなる先進的な事例であることから、優秀賞に相応しいと評価した。