



優秀賞

Uber Japan 株式会社

クリティカルケースへの対応選任チームの設置による顧客満足度の向上とリスク管理

Uber Japan 株式会社は、Uber Eats の加盟店 10 万店、配達パートナー約 10 万人という多くのパートナーと連携した事業を行っている。日々、大量の注文がある中で、加盟店のオーダー入れ間違い・忘れ等のミス防止のためのシステム改修や、お客さまからの問合せ対応への自動応答のシステム構築等によって、過去 5 年間で問合せが 50%減となり、お客さまからの問合せの多くは自動対応可能となった。また、問合せの約 98%は通常のサポートセンターで対応可能となっており、顧客満足度も高く基本的な対応体制のレベルは高い。

一方で、残りの 2%は問合せ内容が複雑なため、根本原因の特定が容易にできず、サービス利用者の期待に添う回答ができないことがある。そこで複雑な問い合わせにもスムーズに対応するため、「L4+チーム」というエスカレーション専門チームを立ち上げ、クリティカルケースに専門的に対応し、サポートに関するサービス利用者の満足度向上とクリティカルな問題のリスク管理を行っている。

主な施策としては、リスクレベル表による高中低のレベル分けとチームの対応対象の明確化、問題報告体制の確立と対応担当者の統一、レポートの改革、新たな評価指標の設定、インサイトの提供等を推進している。具体的には、「問合せ→コールセンターでのリスク判定→L4+チームへの報告→L4+チームが主体となった関連各部との連携→注文者・加盟店への対応→インサイト共有による改革提案」のフローが確立し、サービス利用者への迅速な対応を実現している。さらに、「L4+チーム」からのインサイト提供により、クリティカルケースは毎月減少傾向となっている。この成果には、「L4+チーム」メンバーの高いスキルと関係各部との連携力が寄与している。

今後は、サポート強化とリスク管理徹底のレベルアップのために、サポート時間を 24 時間体制に拡大するとともに、SNS、消費者センターなど多様なチャネルにおける多岐にわたるクリティカルな問題に対応するスキル強化を目指す。また、その実現に向けた課題も明確になっている。

同社のこうした取り組みは、基本的なサービス利用者対応体制のレベルの高さに加えて、今回のテーマであるクリティカルケースへのリスク管理強化の取り組みとして、同様のサービスを有する他社の参考となることから、優秀賞と評価した。