

Uber Eats における 安心・安全に関する取り組み

2020年12月17日

Uber Eats

Uber (ウーバー) とは？

Uber とは、2010 年に米国サンフランシスコでサービスを開始した
ヒトやモノの移動を革新的なテクノロジーで支える企業です。

現在、アプリを利用した配車サービスを
世界で **69 か国 10,000 以上**の都市で展開しており、
テクノロジーを活用して各都市の交通渋滞や環境問題に取り組んでいます。

Uber

社名 : Uber Technologies Inc.

設立 : 2009 年

本社 : サンフランシスコ

代表 : ダラ・コスロシャヒ

Uber 共同創業者 : トラビス・カラニック、ギャレット・キャンブ



Uber Eats (ウーバー イーツ) とは？

2015 年 12 月にカナダで開始。

世界 45 か国 6,000 都市以上で展開するデリバリーサービスで、

日本では 2016 年 9 月 29 日に東京でサービスを開始。

2020年12月現在、**28都府県**にて展開しています。

ご注文者様、レストランパートナー様、配達パートナー様の三者を

Uber の革新的なテクノロジーで繋ぐことにより、

最短時間で人気店の美味しい料理をお届けします。



Uber Eats の仕組み

いつでもどこでも簡単にスマホアプリやウェブサイトから注文することができ、レストランの**出来立て料理**を配達パートナーがご注文者様の元までお届けするフードデリバリーサービスです。注文完了後、三者が互いに評価しあう仕組み（相互評価制度）により、**安心・安全・堅実**なサービスの維持が可能です。



1 ご注文者様

- 場所を指定する
- 料理を注文する

2 レストランパートナー様

- 料理を準備する
- 配達パートナーに渡す

3 配達パートナー様

- リクエストを受ける
- 店舗で商品を受け取る
- 商品をご注文者様まで届ける

*こちらのQRコードからも公式ビデオにアクセスできます。



食の「安全」に関する取り組みのご紹介

栄養士を招いての配達パートナー
向け食品安全講習



廊下にご飯をこぼした時や誤配
の際の回収・清掃対応



新型コロナウイルス
対策

コミュニティの安全 確保に協力する

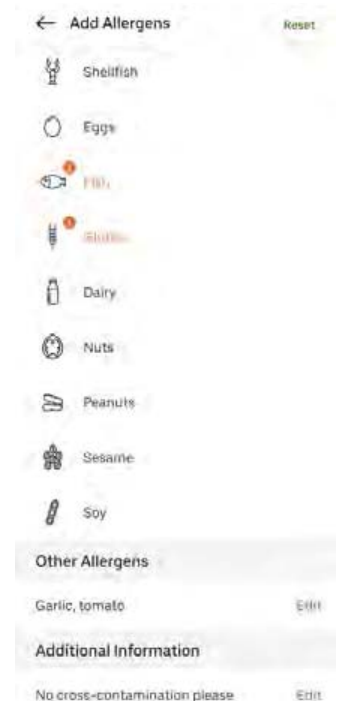
ご自身とお客様の安全を守るため、次の対
応をご検討ください。

- ☐ マスクを着用している
マスクを着脱するときに耳にかける
輪や紐の部分を持ち、マスク本体や
自分の顔に触れないよう保健当局は
推奨しています。
- ☐ 定期的に手を洗うか、消毒している
20 秒以上の手洗い、またはアルコ
ールが配合された手指消毒剤の使用
を 1 日を通してこまめに実行して
ください。
- ☐ 自転車・バイク・車両を今日消毒し
た

保健当局からの指導に基づき、ドア
ハンドル、シートベルト、アームレ
スト、料理の配達に使用する装備な
ど、頻繁に手が触れる部分には特に
気を配っていただきますようお願い

いつでも配達を開始できる

アレルギー表示
への取り組み



レストランへの安全に
関するニュースレターの
発信

食中毒に関するリマインダー

お世話になっております。

8月に入り、高温多湿になる時期が近づいております。
梅雨から夏にかけて細菌が原因の食中毒件数が増加するため、この度、食中毒の予防
に関してご連絡させていただきます。

食中毒は年間を通して発生しますが、とりわけ、夏には腸管出血性大腸菌（O-157、
O-111等）、カンピロバクター、サルモネラによる食中毒の発生件数が目立ちます。

手や調理器具の除菌、適切な保存温度の維持など十分な対策をとり、食中毒を予防し
ていただくようお願いいたします。



注文者へのサポート体制

フルタイム・サポートを提供

チャットサポート

営業時間内、年中無休で注文者様へのテキストチャットサポートを提供しています。

SNSモニタリング

TwitterなどのSNSで未報告のトラブルを探知し、それに対応する専属チームを実施

Uber Eats

アプリ内ヘルプページ

アプリから簡単な手順でサポートを利用することができます。



アプリ

<https://www.ubereats.com/ja-JP/tokyo/>

- 過去の注文の確認
- アカウント登録情報の編集
- お問い合わせ

食品防衛について

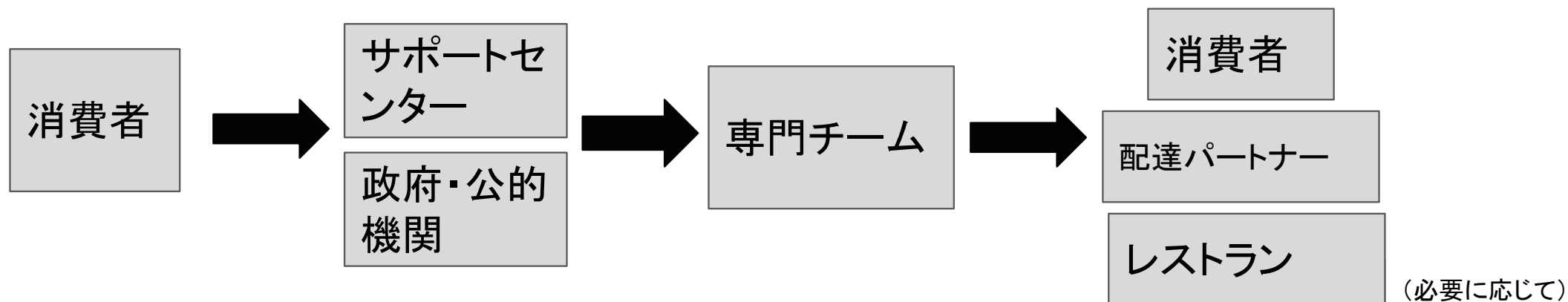
事件・事故特化した専門チーム

配達パートナーとのトラブルや食べ物の安全に関わる事項に対応する専門チームを設けています。(食中毒、異物混入など)

専門チームは、年中無休で対応しております。

レストラン側がすぐに必要な対策が取れるようなプロセスを整えています。

また、政府・公的機関から照会があった場合、連携を行っています。



テクノロジーが支える安全性

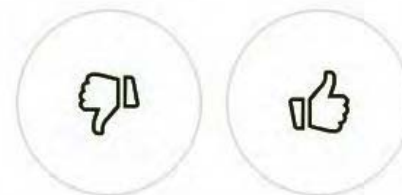
安心して配達パートナーに料理を運んでもらうために



身分証の登録と審査



登録説明会



評価制度とコメント



GPSにより配達状況を
リアルタイムで確認



電話番号の
匿名化



万一の時の
サポートセンター

対人・対物賠償責任保険の設定



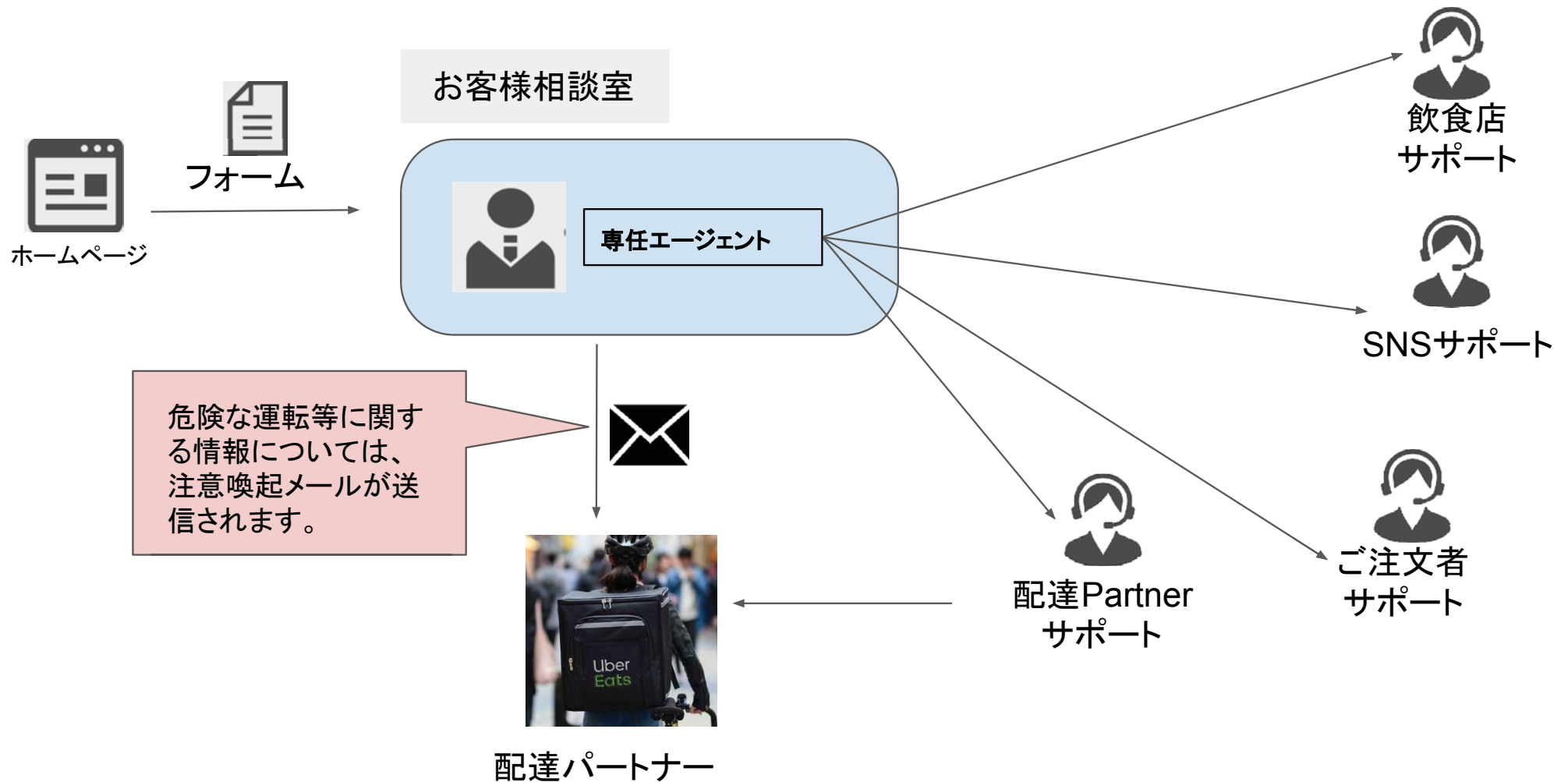
**2020年9月23日～
利用者以外の方からのお問い合わせを受け付け
るお客様相談室を設置いたしました。**



Uber **Eats**



お客様相談室へのアクセス



フォームでお問合せいただける内容

お問い合わせの内容を下記よりお選びください。

- ☐ 配達パートナーと事故にあった
- ☐ 配達パートナーの事故を目撃した
- ☐ 不快な経験をした（配達パートナー、または Uber サポートセンター）
- ☐ 謝礼（配達パートナー、または Uber サポートセンター）

お客様相談室の役割

- 正しい窓口への引継ぎ
- 一般の方からのお問合せに対応
- 問題の原因追求と改善アクションの促進
- 配達パートナー様へのフォロー



会社として安心・安全の取組みを社会にアピールし、
配達パートナー様がお仕事しやすい環境に貢献します。



Uber Eats

自主行動計画について

農林水産省や日本フードサービス協会のガイドライン・宣言・憲章を参考にお客様主義の自主行動計画を作成いたしました。自主行動計画は弊社のホームページでご覧いただけます。



Uber Eats 利用時の注意点

ご注文者様

- 注文をされて、飲食店が食品の調理を開始した後にキャンセルをされた場合はキャンセル料が発生いたしますので、ご注文をされる前に、必ずご注文内容を確認することをお願いしております。

配達パートナー様

- マッチングサービスをご利用する前に、必ず配達パートナーガイドブックの内容を全てお読みいただくをお願いしております。

レストランパートナー様

- 食品の包装に関しましては、食品の温度を保つことができ、中身が溢れないよう包装を選び、食品をお包みいただくことをお願いしております。

Uber Eats