



Demaecan

フードデリバリーにおける配送品質向上への取り組み

「しあわせは すぐ届く」出前館



もしも、出前がもっと気軽なものになったら、
誰かの毎日を、もっとあたためることができるかもしれない。
ママやパパの家事の時間は、子どもとふれあう時間になり、
できたての料理をもっと楽しめるかもしれない。

もしも、出前がもっと始めやすくなったら、
地域の小さな名店の味が、
もっと広く知られるかもしれないし、
丁寧に作られたプロの料理が、
もっと待ちをすこやかにするかもしれない。

つくりたての料理を、すぐに届けること。
それは、とてもシンプルな仕事だけれど、
たくさんの人々を笑顔にする瞬間を、私たちは見てきました。

だから私たちは、もっともっと、出前を進化させていきます。
街中のレストランと食卓をつなぎ、しあわせな時間をつなぎ、
やがて豊かな未来へつないでいく。
出前には、そんな力があると、私たちは信じているから。



国内最大級の出前注文サイト

アプリやウェブサイトから、多数のジャンルの出前を簡単に注文をすることができるサービスです。出前館に加盟している店舗には新たな販売チャンネルの提供を、出前館を利用するユーザーにはインターネットで出前注文ができる便利さを、双方にとって価値のあるサービスを提供します。

加盟店舗数45,000店舗



年間オーダー数3,700万件以上



デリバリースタッフ10,000人以上





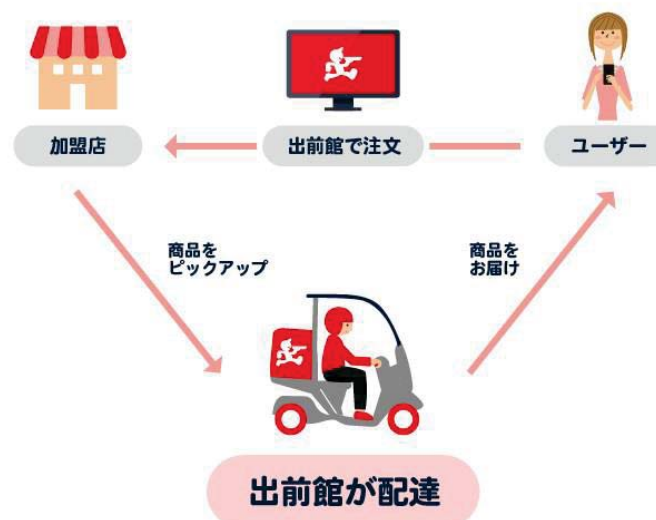
出前館のビジネスモデル

出前館は、「自社配達」と「シェアリングデリバリー」のハイブリッド型

自社配達



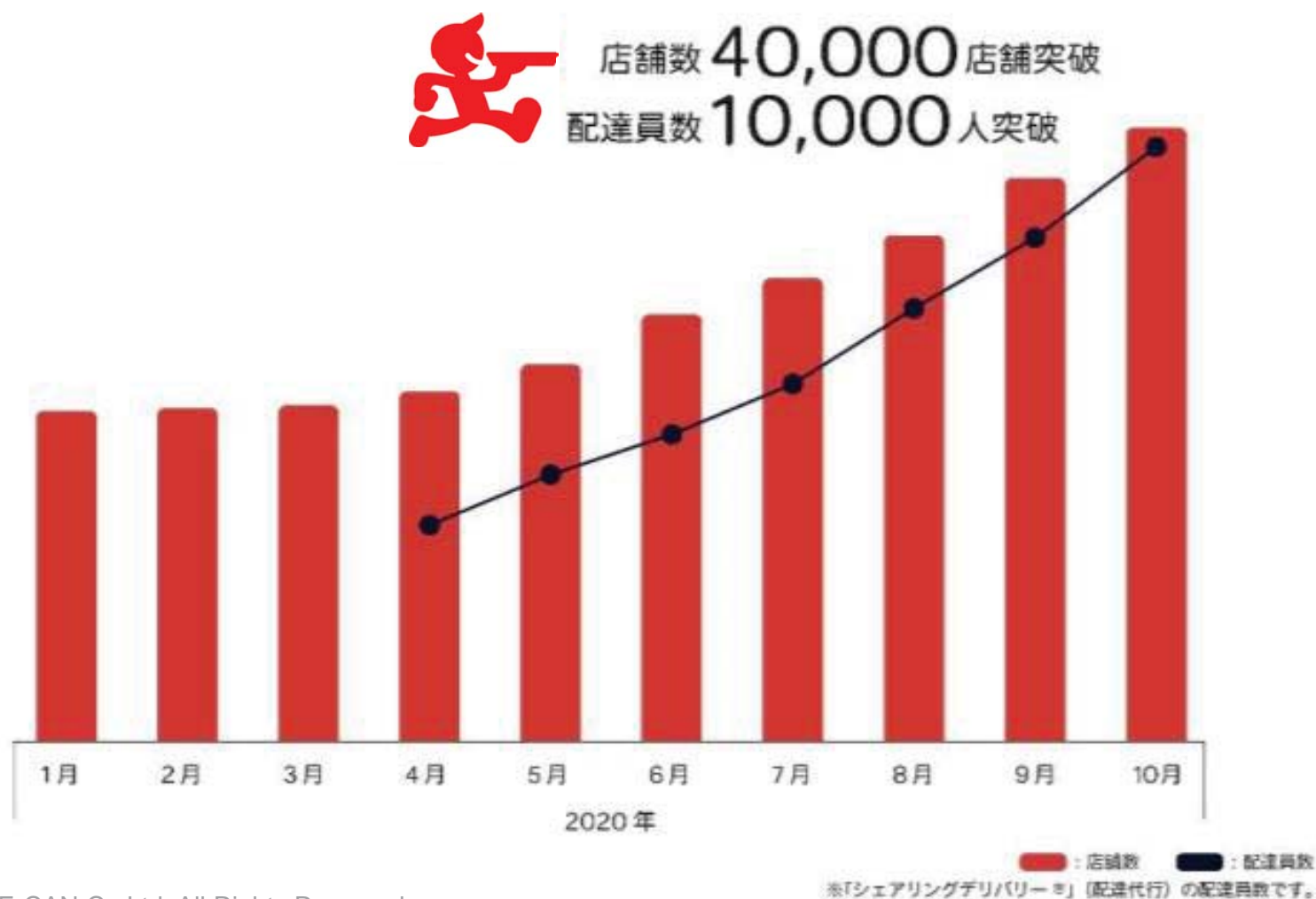
シェアリングデリバリー





出前館出店数・配達員数

加盟店舗数は4万店舗を超え、コロナ禍での影響を受けて拡大中
半年で配達員数は2倍以上、より良い配達品質を追求



出前館のサービス連携先



加盟店は、出前館に出店すると、LINEデリマやdデリバリーにも自動的に出店でき、各会員基盤から送客を受けて売上をアップする仕組み

株式会社 出前館

日本No.1 デリバリープラットフォーム
360万アクティブユーザー

LINE

日本No.1 メッセージアプリ
8,300万アクティブユーザー

docomo

日本No.1 モバイルキャリア
7,345万ユーザー



サービス
OEM提供



d デリバリー

デリバリーサービス 3冠獲得



信頼できる・配達員の質・お得に利用できる の3部門において1位に選出

デリバリーサービス3冠獲得

第1位
信頼できる

第1位
配達員の質

第1位
お得に利用できる

調査方法：インターネット調査 調査期間：2020年9月8日～9日 調査概要：宅配デリバリーサービスを対象にしたサイト比較イメージ調査
調査対象：665名、男女、20～69歳、その他条件 宅配デリバリーサービス 利用経験者 調査実施：株式会社ショッパーズアイ
比較対象企業：「宅配デリバリーサービス」Google検索 検索上位7社及びひそ他選定企業2社 2020年8月14日20:15時点



フードデリバリーにおける消費者保護 (配送品質向上) への取り組み



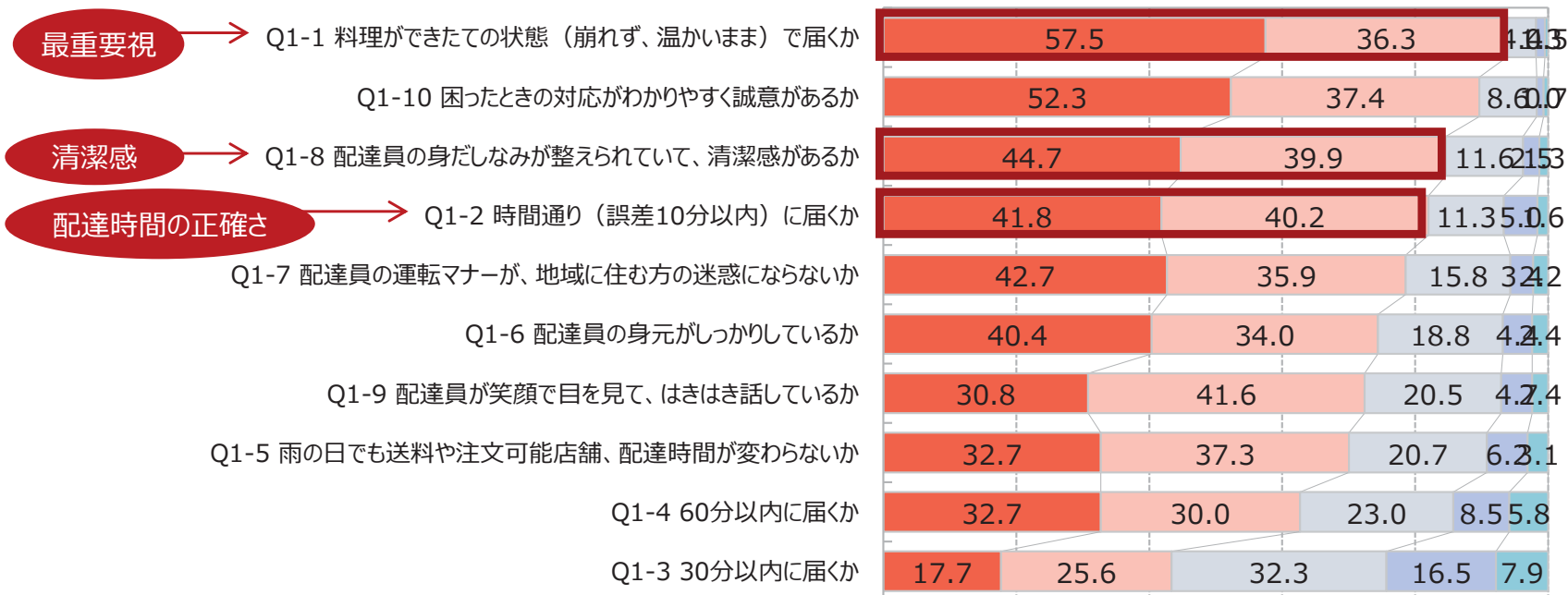
配送品質アンケート

- アンケート：直近の注文情報をベースに配達品質に関する質問を実施
- 回答数：25,397人
- ✓ 最重要視：「料理ができたての状態が届くか」(93.8%)
- ✓ 配送員：接遇よりも「見た目」が重要(84.6%)
- ✓ お届け時間：速さよりも「正確さ」(82.0%)

[Q1]あなたがフードデリバリーサービスを選ぶうえで次の項目はどの程度重要ですか？

■ 重要
 ■ どちらかといえば重要
 ■ どちらともいえない
 ■ どちらかといえば重要でない
 ■ 重要でない

0% 20% 40% 60% 80% 100%



出前館の考える「配送品質」



身だしなみ



清潔感あるスタッフが
お届けする

正確な時間にお届け



待ち時間通り
お届けする

できたてをお届け



アツアツを崩れず
お届けする



専門部署を中心に「配送品質」を高めるための取り組みを推進

専門部署による品質管理

- 本部に専任の品質管理チームを置き、配送拠点、業務委託パートナーも含めたクルーの管理・指導を徹底しています。



研修プログラムの充実

- クルーのレベルに応じて、安全運転や接客に関する研修を実施。業務委託パートナーに対しても初動研修を行っています。



トラブル管理の徹底

- クルーのトラブルは個人単位で管理。指導やペナルティを課すことで意識向上を図っています。

朝礼や定期監査の実施

- 朝礼によるクルーへの安全運転などについての意識付けや、月次の監査による拠点運営状況の管理を行っています。



(参考) 身だしなみ

3つの意味を込めてリブランディングし、ユニフォームデザインも刷新



Demaecan



Delicious

Delight

Delivery





(参考) コロナ禍での衛生管理

お客様への感染リスクの低減・安心なサービス提供のために、
配達員に対する衛生管理を強化

- ⇒①出勤時のチェックシートによる体調管理
- ・手洗い、うがい、アルコール消毒の徹底
 - ・配達員への検温の実施および37.5℃以上の際の勤務制限
- ②店舗での商品受け取り前、お客様へのお届け前の手指消毒
- ③配達員のマスク着用推進





配送品質向上

- ✓ 商品保温性向上資材導入
- ✓ 細菌チェック実施
- ✓ 教育（研修）強化
 - ↳ 配達アプリ上での研修/テスト実施
 - ↳ クレーム発生者へのカリキュラム
 - ↳ 各都道府県デリバリートレーナー設置

安全運転への取組み

- ✓ 安全運転実技講習実施
 - ↳ 各都道府県警（SDA）と連携し実施
- ✓ GPSから違法走行への取り締まり強化
- ✓ 教育（研修）強化
 - ↳ 配達アプリ上での研修/テスト実施
 - ※ 違反者への追加カリキュラム



出前館 × LINEで実現したい世界

「デリバリーの日常化」



Demaecan