

Uber Eats

レストランパートナー様向けガイドブック

Uber Japan株式会社
2020 年

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。現在日本全国15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 (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。

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：トラピス・カラニック、ギャレット・キャンブ

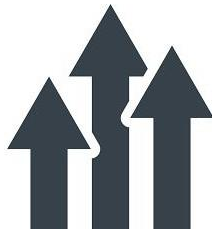


Uber Eats 世界での市場規模



世界**45**ヵ国、**6**大陸、
6,000都市で展開

Uber Eats は **世界 45 ヲ国、6 大陸の約 6,000 都市**でサービスを展開しており、**40 万以上のレストラン**パートナー様にご利用いただいています。



売上高
約 **4,810 億円**以上

Uber Eats は全世界で驚異的な成長を遂げています。2019 年第 4 四半期（10 月～12 月）には**約 4810 億円***の売上高を達成しました。



アクティブな配達
パートナー **30 万人**以上

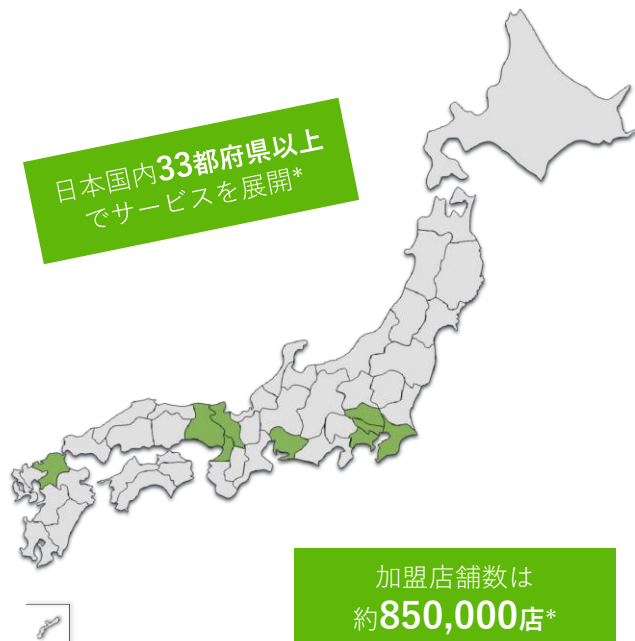
1ヵ月間**で 4 回以上配達を完了した配達パートナーは**全世界で 30 万人**以上。豊富なパートナーが、**平均 30 分以内**のスピーディーな配達を実現しています。

* 4.4 Billion米ドルを 1 ドル = 110 円で換算

** 2018 年 10 月の 1ヶ月間

Uber Eats 日本でのサービスエリア

2016年 9月	日本でのサービス開始（港区・渋谷区）
2017年 11月	横浜市でサービス開始
12月	東京23区全域でサービス開始
2018年 4月	大阪市でサービス開始
5月	川崎市でサービス開始
7月	京都市・神戸市でサービス開始
9月	さいたま市でサービス開始
10月	名古屋市でサービス開始
11月	福岡市でサービス開始
12月	千葉県市川市・船橋市でサービス開始



* 2021年3月 3日 日経参照

Uber Eats 2020 年 新規拡大サービスエリア*

2020 年 2 月	広島（広島市）
3 月	岡山（岡山市）、広島（福山市）、愛媛（松山市）、香川（高松市）
4 月	宮城（仙台市）、東京（昭島市・東大和市・羽村市）、埼玉（川越市・三郷市・八潮市・越谷市、所沢市）、大阪（松原市・堺市）、愛知（名古屋市名東区・天白区・南区）、福岡（福岡市南区・福岡市西部・春日市・久留米市・北九州市）、石川（金沢市）、富山（富山市）
5 月	京都（伏見市・向日市・京都市東部 ～ 宇治市）、大阪（枚方市・寝屋川市・門真市）、神奈川（川崎市宮前区・多摩区・横浜市都筑区・青葉区）、東京（多摩市）、神奈川（相模原市）
6 月	栃木（宇都宮市）、静岡（静岡市・浜松市）、奈良（奈良市・大和群山市）、大阪（吹田市・摂津市・茨木市・高槻市）、兵庫（伊丹市・姫路市）

* 2020 年 2 月時点で拡大が確定しているエリアになります。

Uber Eats の仕組み

レストランパートナーがつくる出来立てのお料理を、配達パートナーがすぐに注文者の元までお届けするフードデリバリーサービスです。注文者は様々な端末（スマートフォン、タブレット、パソコン等）から簡単にお料理を注文することが出来ます。注文者、レストランパートナー、配達パートナーが互いを評価する仕組みの導入により、安心・安全なサービスを維持しています。公式ビデオ*からも Uber Eats の受注から配達までの流れをご確認いただけます。



*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。



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

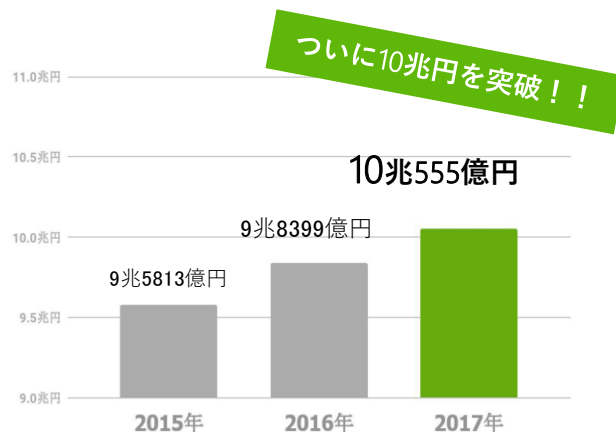
日本の食市場の現状

食の市場規模と構成比の推移

	内食	中食	外食	食市場合計
2007年	30.0兆円	7.9兆円	24.5兆円	62.6兆円
2016年	36.1兆円	9.8兆円	25.4兆円	71.4兆円
07年16年 比率	119.9%	123.8%	103.3%	113.9%

10年前と比較すると
市場規模は+23%以上に！

市場規模の推移



全体的に好調な食市場の中でも中食市場の成長は著しく、その市場規模は年々成長を続けている。そして、2017年には**中食市場の規模は10兆円を突破**した。

* 出典「惣菜白書 2018年度版」日本惣菜協会

海外フードビジネス事例: 「ゴーストレストラン」



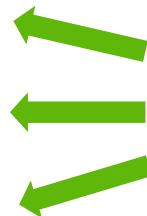
セントラルキッチン
(店舗での料理提供はなし)

客席エリアのための家賃、
給仕スタッフの人件費など
の**固定コストの大幅削減**



**デリバリー
プラットフォーム**

実態は同じキッチンでの調理
だが、プラットフォーム上で
は、**別々の店舗として掲載**



注文者

商品や価格など、**より多くの
選択肢**の中から好みの料理を
選択することができる

飲食サービスは、**実店舗ありきという考え方**が
デリバリーサービスの発展によって、**変わりつつある**

軽減税率について

軽減税率の線引き*

税率8%	税率10%
➢ファストフード店の ➢持ち帰り ➢出前や宅配	➢ ファストフード店の店内飲食 ➢ フードコート
➢ 弁当・惣菜	➢ イートインコーナー
➢ イスが無い屋台	➢ イスがある屋台
➢ 映画館での飲食	➢ カラオケボックスでの飲食
➢ 学校給食	➢ 社員食堂

Uber Eats は '出前や宅配' に該当するため、軽減税率の対象

Q,食事をする際に消費税と軽減税率の差を気にするか**



30代以下は70%以上が気にすると回答

軽減税率を気にする人は**全体の65%以上**も。
特に若い世代は気にする傾向が強く、
2%の軽減税率は**大きなアドバンテージ**に！

* 国税庁「消費税の軽減税率に関するQ&A(個別事例編)」をもとに作成

** 出典「2019年10月の消費税増税と飲食料品への軽減税率適用による、食生活に対する消費者意識調査」

リクルートライフスタイル

飲食業界が抱える課題 [人材不足 & 人件費高騰]

人材が不足している産業 TOP10*

業主	人手不足を実感している
飲食店	84.4%
飲食料品小売	56.3%
メンテナンス・警備・検査	55.7%
娯楽サービス	54.9%
人材派遣・紹介	54.7%
各種商品小売	52.5%
飲食料品・飼料製造	50.3%
旅館・ホテル	47.8%
専門商品小売	46.9%
家電・情報機器小売	46.2%

飲食店の84%以上が人材不足を実感！

最低賃金の全国平均推移**



* 国税庁「消費税の軽減税率に関するQ&A(個別事例編)」をもとに作成

** 出典「2019年10月の消費税増税と飲食料品への軽減税率適用による、食生活に対する消費者意識調査」

リクルートライフスタイル

→人材不足 & 雇用コストの増大により、飲食店が新規に人員を確保するのは大変困難に

* 帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査(2018年10月)」をもとに作成

Uber Eats 導入のメリット [レストランパートナー]

レストランパートナー



初期投資・固定費をかけずにデリバリーを導入

- 月額費用はゼロ
- カード決済手数料は弊社負担
- 解約金・違約金はなし
- 店舗認知の向上
- インバウンドの需要に対応

自社でデリバリーを始める場合

初期投資		車両購入・システム構築
準備		釣銭やフライヤーの準備
固定費		車両維持費
人件費		配達用人材の確保

Uber Eats を利用してデリバリーを始める場合

初期投資		大きな初期投資なし
準備		タブレットトレーニング 写真撮影
固定費		固定費なし*
人件費		新規に雇用する必要なし

配達パートナー様



専用アプリを使って好きな時に好きなだけ働く

- 自転車や原付など好きな車両で登録
- シフトや時間に縛られない働き方
- 身体を動かしながらフィットネス感覚でお金を稼ぐことができる

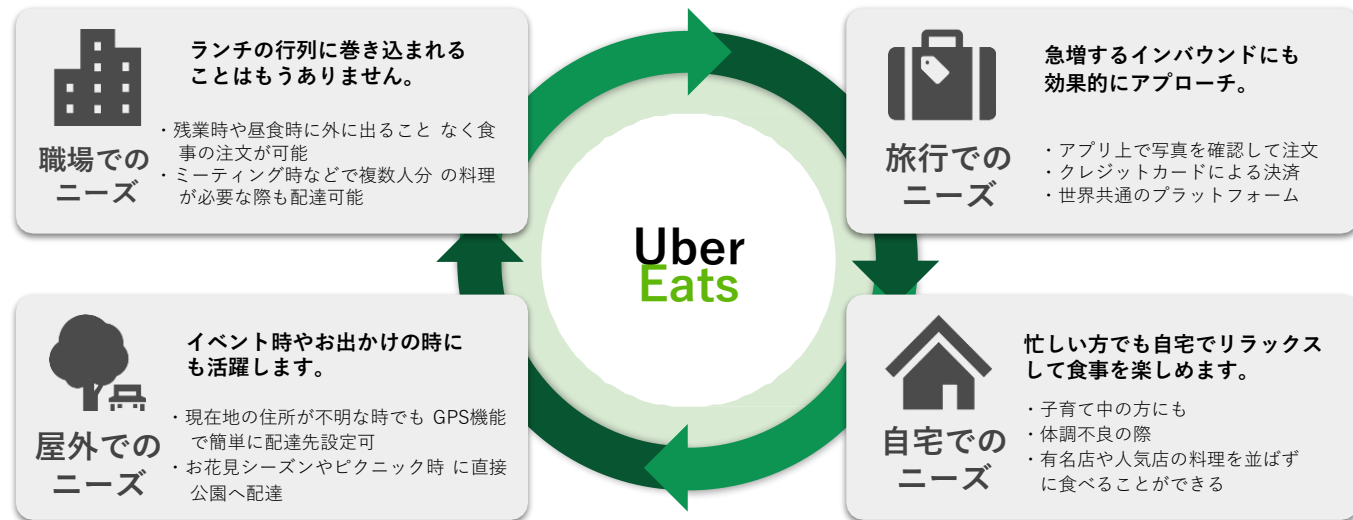
ご注文者様



有名店や話題のお店の料理を並ばずに食べる

- 平均約30分のスピーディーな配送
- 最低注文金額はなし
- GPSで配達パートナーの位置を常にトラッキングすることが可能

Uber Eats が喚起する新しいデリバリーのニーズ



従来のデリバリーサービスに比べ、
多様なニーズに対応することが可能

Uber Eats 料金システム

Uber Eats での売り上げは一旦 Uber がお預かり（徴収代行）し、そこから諸経費を差し引いた額をご指定口座に振込みます。

お支払いは週次（月曜日～日曜日で集計）で行われます。お支払いの詳細は管理画面やメールにてご確認ください。



Uber Eats での
1週間の売上金額



タブレット通信費



初期登録費用



サービス利用料

wi-fiモデルの場合無料*

分割でご請求**
※サービス開始4週間後から請求

Uber Eats での
売上金額に応じて変動



貴社への
お振込み金額

諸経費は Uber Eats の売上から相殺されるので、初期投資なしで導入可能！**

* 弊社よりお貸出しするタブレット端末は企業単位でwi-fiモデルもしくはSIMモデルをお選びいただきます

**初期費用支払いの分割回数：3万円以下の場合、東京・埼玉・千葉：12回、それ以外：15回。3万円以上の場合、全都市：30回

*** 弊社からの請求金額が売上を上回った場合、不足分の請求は次週に持ち越されます

Uber Eats レストラン専用アプリの操作画面

受注後のオペレーションは **Uber Eats レストラン専用アプリ***で簡単に操作できます。

また、注文/受注管理も店舗でリアルタイムに変更が可能です。操作方法の詳細は[公式ビデオ**](#)からも確認できます。

*Uber Eats レストラン専用アプリをインストールしたタブレット端末を弊社よりお貸しします。

** 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。



1 アプリを開いて注文の受注を開始

2 注文が入ったら
緑の画面と音でお知らせ

3 注文を確認して調理開始

- ・ 初期費用無料
- ・ 月額基本料無料
- ・ 手数料35%（カード手数料はウーバー側が負担）
- ・ タブレット貸与：22,500円/台 → 15回払い/週（1,500円/週）
SIMが必要な場合：250円/週が追加で必要となります。
※タブレット貸与の場合は、加盟解約に際し、返却が必要となります。
- ・ 推奨銀行：三菱UFJ銀行、三井住友銀行、りそな銀行
- ・ 使用不可銀行：信用金庫、ネットバンク、ゆうちょ銀行

運営管理ツール レストランマネージャー

Uber Eatsに関する様々な設定はレストランマネージャー（運営管理ツール）から行っていただけます。

PC等からいつでもログイン*が可能で、設定方法の詳細は公式ビデオ**からも確認できます。

レストランマネージャーの機能（一部）

注文履歴の確認

お支払い明細の確認・ダウンロード

メニューの編集・登録

営業時間・調理時間の設定



*店舗ごとにログイン用のIDとパスワードを発行させていただきます

**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



Uber Eats で成功するためのヒント

店舗・地域特性に合ったニーズを理解し、レストランマネージャーと呼ばれる管理画面を活用して、メニューや営業時間の最適化を行い、より良いサービスを提供しましょう。

① 美しい写真を使用

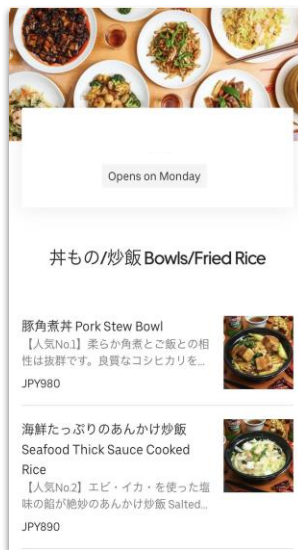
ご注文者様に一目で何のお店なのかを知ってもらうため、レストランの看板となるHero写真はとても重要です。

② メニューの順番

人気商品や価格の低いメニューを上部に表示*することで注文率が上がる傾向にあります。

③ 価格・メニュー構成

お手頃価格も入れたメニュー構成や、より多くのメニューを掲載し、売り上げアップ&リピーター獲得につなげましょう。



④ 食欲をそそる説明文

材料・こだわり・カロリー・ボリュームなど、初めて利用するご注文者様にも伝わるよう、丁寧に記載しましょう。

⑤ トッピング数

メニューにはトッピングを追加し、ご注文者様にカスタマイズを楽しんでもらいながら、売り上げアップをはかりましょう。

⑥ 追加ドリンクで売り上げアップ！

追加アイテムにドリンクを掲載し、お料理と一緒に注文してもらえ、流れを作りましょう。

- ・最低営業時間として、1日3時間以上、週4日以上ピークタイム（12-13、19-20時）のどちらかを含む。
- ・実店舗で営業許可証を有する店舗
- ・バーチャルレストランの場合は、実店舗でウーバーイーツを導入していること
- ・menuは最低5品（上限なし）

* メニューの表示順は登録時、もしくはレストランマネージャーよりご指定・変更いただけます。

よくあるご質問

Q. 配達範囲はどこまでですか？

A. 配達範囲は都市やエリアによって異なります。また、配達パートナーの数やお客様の所在地によっても変動します。

Q. Uber は、Uber Eats アプリ内でのランキングをどのように決めているのですか？

A. アプリ内でのレストランの表示順は、さまざまな条件を加味した自動アルゴリズムによって決定します。条件の一例として、お客様の好みや注文傾向のデータに加えて、レストランを閲覧したお客様の数、注文まで進んだ人数、お客様とレストランとの距離などが挙げられます。

Q. お客様が注文をキャンセルした場合は、どうなりますか？

A. お客様が注文をキャンセルした場合でも、調理済みであることが Uber Eats サポートセンターにて確認できれば、該当の注文に対する料金をお支払いいたします。週ごとのお支払い概要で詳細を確認いただけます。

更に詳しい内容は[Uberヘルプページ](#)をご参照ください。