

活用事例紹介

たったこれだけで、件数・配達品質 が改善！？

Demaecan Quality Report の

活用事例 3 選



3p Demaecan Quality Reportの見方

4p 活用事例一覧

10p Good評価率Upのための3つのポイント

11p Bad評価をGood評価へ変えるために

16p モチベーションの原理

17p モチベーションをUpさせる具体例



Demaecan Quality Report の見方



全体サマリ（1ページ目）
対象期間での実績値を参照しているページ
Good/Bad評価の目標と差分や、
どの項目に課題があるのかをグラフで表示しています



全体サマリの見方（2ページ目）
1ページ目の全体サマリにある、
グラフの見方や各項目の意味・内容について
書かれています



配達員別情報（3ページ目）
対象期間中に稼働実績のある配達員毎の
実績数値を表示しています



活用事例一覧

全配達員の指導が可能ならこれ！

- ①たった1か月で・・・Good評価率が86%から **96%** に!? →詳細は5ページへ
配達員1人ひとりの情報が分かり 個別面談が可能に！
配達員に電話でヒヤリングを行うと Good評価率が 96%に向上! 23年3月K社様

所属配達員が多いならこれ！

- ②とっても簡単！ 再教育の研修が **効率化**！ →詳細は6ページへ
品質が悪いワースト数名に対して 重点的に指導が可能に！
研修や再教育にかかる 手間や時間・コストが大幅ダウン！

Good評価が85%以上（遅配込み）ならこれ！

- ③モチベーションUp↑で件数 **増加**!? →詳細は8ページへ
効果絶大!? 褒めるだけで配達件数が増える？
【優良配達員】を“表彰”すると 法人全体の件数 と Good評価率がUp↑



活用事例①

たった1か月で・・・Good評価率が86%から96%に!?

◆優先度（S・A・B・C）がついている配達員をリストアップし再教育

※優先度の対象者が多い場合は活用事例②からがおすすめ！

優先度はBad評価数に応じて決まるため、
優先度の高い配達員のGood評価数をあげて全体のGood評価率をUp！

Point

どのような改善策をいつまでに行うのかを配達員自身に考えさせる
→周りはサポートに徹することで、配達員の意識から変える！

指導例

よくもらうBad項目の原因を自身で考えてもらう、まずは事情を聞き
原因追及し今後同じBadが発生しないように改善対策を配達員と合意を取り
今後同じBadはもらわない

例) **不適切言動**⇒接客をする際の敬語・用語の確認。配達員に非が無いことでも
お客様対応として適切な対応が出来ているか確認。可能なら同行研修を実施。



活用事例②-1

対象者を絞る！再教育の研修が効率化！

◆品質が悪いワースト配達員を重点教育

※所属配達員全員を指導できる場合は活用事例①がおすすめ！

ワースト配達員はGood評価率に影響度が高い配達員を最大上位5名表示しております

※影響度が高い=配達数・評価数・Bad評価数が多い
=改善時にGood評価率向上につながりやすい！

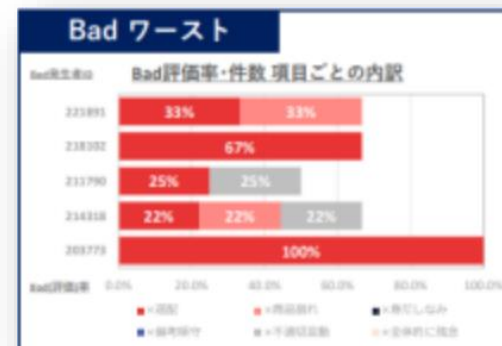
Point 1

どのような改善策をいつまでに行うのかを配達員自身に考えさせる
→周りはサポートに徹することで、配達員の意識から変える！

指導例

よくもらうBad項目の原因を自身で考えてもらう、まずは事情を聞き
原因追及し今後同じBadが発生しないように改善対策を配達員と合意を取り
今後同じBadはもらわない

例) **商品が破損**⇒使用中のデリバリーバックの現物確認をする。抜き打ちで
稼働中にデリバリーバックをビデオ通話確認&お渡し前にこぼれがないか確認



活用事例②-2

再教育から改善できる見込みがあれば経過観察をお願いいたします。

改善の見込みがなければ・・・

Point 2

アカウント停止もご検討ください

→アカウント停止時の件数・Good評価率の予測値を
ご検討材料にご活用ください



再教育の効率化には

最終改善指導

か

アカウント停止

かの

ご判断が重要ポイントです



活用事例③-1

モチベーションUp↑で件数増加!?

◆優良配達員を増やし、件数（報酬）Up



活用事例③-2

品質をあげるメリット

配達品質を上げると、リピートユーザーが増え、
法人様の件数・報酬Upに繋がる可能性があります！

実際Good評価をした**約8割**のお客様が
注文から5日以内に2回以上注文をしています！ 22年11月集計結果

一人でも多くの優良配達員を増やし
件数（報酬）Upを目指しましょう！



Good評価率Upのための3つのポイント

「時間通りにお届けする」

無理な注文をとらない
オファー受託前に店舗・お届け先の住所を必ず確認

「受け渡しをスムーズにする」

①第一印象

インターフォンでは自分が写る位置に立ち、大きな声で「出前館です」と名乗る

②受け答え

1分でも遅れたら「大変お待たせして申し訳ございません」と謝罪する
代引き注文の場合、商品は先にお渡しし、お金は両手で受け取る
帰り際には「ご注文ありがとうございました」とアイコンタクト

「商品の破損を防ぐ」

デリバリーリュック（バッグ）を使う

●保温性のあるもの ●移動時は水平を保つ ●緩衝材を使用





Bad評価をGood評価へ変えるために

⑥ 📢 「遅配」

◆配送が遅れた 発生状況：設定時刻より遅れての配送etc

Point

遅配連絡（遅配になることの謝罪・お届け予定時間のお知らせ）は電話で！
連絡する目安時間は【お届け予定時間+15分以上の遅配】が予想される時



電話で遅配連絡により組む理由

「何時に届くのか不明」という部分に対して意見を多くいただきます。
誠実な態度で遅配連絡を実施することでお客様満足度に繋がります！



Bad評価をGood評価へ変えるために

⑦ 「商品破損」

◆商品が破損していた 発生状況：汁物が零れていた、片寄っていたetc

Point

配達員がデリバリーリュック（バッグ）を使っているかチェック

- 保温性のあるもの
- 移動時は水平を保つ
- 緩衝材を使用

 **もしもお届け時に商品が破損していたら…**

速やかに【出前館】配達中の連絡先へ連絡し、指示を仰ぎましょう！



Bad評価をGood評価へ変えるために

⑧ 🍷 「身だしなみ」

◆身だしなみ 発生状況：出前館基準の服装になっていないetc

Point

清潔感と安心感のある身だしなみを心がける



稼働時に配達員の服装を送ってもらいチェック！

※現在帽子は任意着用とし、配布も終了しています



Bad評価をGood評価へ変えるために

⑨ 🚫 「備考不順守」

◆備考内容を守っていない 発生状況：置き配指示を無視、
お客様ご要望メモの失念etc

Point

確認すれば必ずミスを防げる項目！

外国籍配達員の場合、日本語の読解が問題なくできるかチェック

日本語能力チェックテストを活用

日本語が不得意なドライバー様向けのテストを出前館で用意しています

▼テスト受講

<https://demaecan.knowbuild-learning.com/#/login>



任意：日本語能力チェックテスト



Bad評価をGood評価へ変えるために

⑩ 🗨️ 「不適切言動」

◆不適切な行動（言動） 発生状況：言葉遣い・態度が悪い、
高圧的、挙動不審etc

Point

外国籍配達員の場合、日本の文化（礼儀・敬語etc）を理解しているかチェック
最低限下記用語は全配達員が言えるように！

🔥 接客7大用語

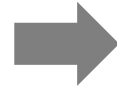
「いらっしゃいませ」「かしこまりました」「少々お待ちください」
「お待たせいたしました」「恐れ入ります」「申し訳ございません」
「ありがとうございます」



モチベーションの原理

▼承認欲求

褒められる



承認欲求が満たされる



モチベーションUp

承認欲求を強く持っている人は他者に認めらることによって
「自分の存在に価値がある」と感じる

その人物像の特徴として
以下のいずれかの特徴を持つ傾向が強いと言われています

◆他者より優位であろうとする
他者の件数を気にするetc

◆自己正当性をアピールする
指摘を受けても自分に矢印が向かないetc

◆同情を引こうとする
外的要因を探す癖があるetc

◆過度な自己アピールを行う
車両や備品などで目立つ傾向etc



モチベーションをUpさせる具体例①

近況を聞く、なにか良いところを見つけて褒める

□ 最初に話す口実は何でもOK！ただし同じ目線で話しましょう！

- ❖ 配達員の皆さんの事を知ろうと思って...
- ❖ 法人として対処できる困りごとや要望がないかと...
- ❖ 他の地域で稼働されている方と状況や情報が交換できないかと...
- ❖ 他の法人でこんな事があったみたいで、実際に起こったことがあるか聞きたくて...
- ❖ 「●●さんが高品質を維持できている」ので...

普段コンタクトを取らない方ほど、初めは短い時間、軽い内容でOK！

- ・ 会社の代表と話せている
- ・ 自分のことを良く思ってくれている

と感じてもらえるだけで一歩前進。



モチベーションをUpさせる具体例②

コミュニケーションの回数を増やす

□ 忘れさせない、話すと気が紛れる存在、何か新しい情報が聞けるかも？

- ❖ ●●さんと話して知らないことを知れて勉強になったので...
- ❖ 稼働地域のニュースや事件などの情報を得て架電
- ❖ 最近のフードデリバリー情報やトレンドの共有、調査を兼ねて...
- ❖ 出前館が品質に厳しくなったことをアピールしたり、成功事例のヒアリングをお願い
- ❖ 出前館から届いた情報や新しく変わることは確認や注意喚起

上からの立場ではなく、同じプレイヤーとして共感できることを話題に！

電話を切る時は『劳い』と『心配』、『励まし』を添えて！

電話に出るとリフレッシュできると感じてもらいましょう！



モチベーションをUpさせる具体例③

代表から相談事などを話す

□ 弱みや悩みを見せて、協力したいという感情をくすぐる

- ❖ 出前館から連絡がきたんだけど...
- ❖ 先日お客様に叱られてしまって...
- ❖ 皆さんのために出来ることが思いつかなくて...
- ❖ 給油用の法人カードを作ろうか悩んでいて...
- ❖ こんな時はどうすれば...

何度か話すうちに『話を聞かれる』→『頼りにされている』に変化
弱みや悩みを見せることで同情心理がはたらき、協力意識が生まれる！
お願い事が受け入れられやすい関係ができあがる



モチベーションをUpさせる具体例④

本人の強みを褒める

□ 直接『褒める』場合の5つのポイント

- ❖ さらっと褒める・・・●●さんの声って元気が良くて爽やかですね
- ❖ 具体的に褒める・・・●●さんのGood率は安定していてすごいですね
- ❖ 質問形式で褒める・・・どうしたらGood率が高く保てるんですか？
- ❖ 『さしすせそ』で褒める・・・さすが／知らなかった／すごい／センスある／そうなんだ
- ❖ メールで褒める・・・いつもが口頭の場合、普段と違うことは印象に残る

褒める際のNG行動

- ・ 上から目線
- ・ 嘘や大げさな言動
- ・ 他の個人と比べる（全体の中で比べるのはOK）

