

配達品質評価開示 QA①

Q1.評価が表示されません。

ある一定の配達件数に達するまで品質表示はされません。また、直近の配達数が少ない場合も表示されないことがあります。

Q2.評価は毎月変わりますか？

また、過去実績はリセットされますか？

1か月に1度、毎月中旬頃に前月分までの実績をもとに評価が更新されます。また、過去の実績の累計で評価を行います。高品質な配達を続けていただければ、品質評価も上がっていきます。

Q3.Fair評価の場合、オファーはどれくらい減るのですか？

評価の度合や配達されるエリアによって異なります。

Q4.法人の場合は法人ごとに評価されるのでしょうか？

個々の配達員ごとに評価されます。

Q5.お客様は配達員の評価を見ることができますか？

お客様は配達員の評価を見ることができません。

配達品質評価開示 QA②

Q6. 配達評価はどうしたら良くなりますか？

丁寧な配達を行っていただくと良い評価に繋がります。

品質評価をご確認いただき、評価が良くない指標についてご改善ください。

Q7. どの配達で評価を落としたのか詳細を教えてください。

個別の評価に関するお問い合わせには、お答えできかねます。

また、評価ロジックについても同様です。あらかじめご了承ください。

Q8. 総合評価の評価基準を教えてください。

総合評価は配達数等も考慮しておりますので、各指標における評価が同じでも総合評価が異なる場合がございます。

Q9. 配達完遂の評価を下げる対象となるのは、 どのようなキャンセルでしょうか？

・配達完了後、やむを得ない理由（誤配、商品崩れなど）でのお客様によるキャンセル

・オファー受諾後の配達員によるキャンセル

※ただし、特定エリアでの導入テスト期間中は対象外

Q10. 顧客満足項目は、すべての注文が対象ですか？

顧客満足項目においては、お客様がキャンセルした注文は対象外です。

配達品質向上施策 QA①

Q1. 配達を最近始めたのですが、私も評価対象ですか？

配達業務に習熟するまでに一定の経験が必要だと考えております。そのため、配達件数が一定数に達するまではオファーが抑制されることはありません。

Q2. お客様からBad評価を頂きました。

もう私にオファーは配信されないのでしょうか？

大半の場合、1件のBad評価でオファーが抑制されることはありません。著しく高い頻度でBad評価を受け取っていらっしゃる場合にはオファーが抑制されますが、Bad評価や遅配の割合が平均的なレベルであれば、オファーが抑制されることはありません。

Q3. お客様から理由なくBad評価をいただきましたが、自分の品質評価に影響はありますか？

Bad評価の割合が著しく高いお客様からのBad評価はカウントしません。

Q4. 配達数が多いとBad評価をもらう機会も

増えそうなので、不利に感じます。

“Bad評価を受け取った数”ではなく、“全ての配達のうちBad評価を受け取った割合”を考慮して配達品質を評価しています。

配達数の少ない人よりもBad評価の合計数が多かったとしても、一概に品質評価が悪くなるとは限りません。遅配等他の判定項目も同様に割合で評価しているので、たくさん配達いただけますと幸いです。

配達品質向上施策 QA②

Q5. 遅配率はどのように評価されるのですか？

以下に該当する注文を配達して遅配になった場合はカウントしません。

- ・オファー時に通常必要とされる配達時間が担保できていない注文
- ・店舗で待たされ、ピックアップ予定時刻を10分以上過ぎてしまった注文
- ・オファー時点で店舗でのピックアップ予定時刻が配達完了予定時刻を超えてしまっている、あるいは、店舗からお届け先までの配達時間が担保できていない注文

Q6. Q5に記載の「カウントしない注文」に該当した注文を配達した場合、配送コントロールセンターに連絡が必要ですか？

ご連絡は不要です。“カウントしない注文”に該当した場合、こちらで自動的に遅配カウントしないように処理します。

なお、遅配カウントの対象となる注文の場合、コントロールセンターへご連絡いただいたかどうかに関係なく遅配カウントされます。

Q7. 渋滞・2件持ち・トラブルでの遅配も遅配カウントされますか？

Q5に記載の“カウントしない注文”に該当しない場合、遅配カウントされます。ただし、1件の遅配でオファーが抑制されることはありません。著しく高い頻度で遅配が発生している場合にはオファーが抑制されますが、遅配の割合が平均的なレベルであれば、オファーが抑制されることはありません。

配達品質向上施策 QA③

Q8. 建物メモを入力していて遅配になった場合、遅配カウントされますか？

Q5に記載の“カウントしない注文”に該当しない場合、遅配カウントされます。ただし、1件の遅配でオファーが抑制されることはありません。著しく高い頻度で遅配が発生している場合にはオファーが抑制されますが、遅配の割合が平均的なレベルであれば、オファーが抑制されることはありません。また、配達完了後にメモを入力できるような機能の追加を検討中です。

Q9. 配達完了のSwipe漏れも遅配カウントされますか？

配達完了のSwipe漏れの場合については、遅配カウントの対象となります。配達完了後は、必ずSwipeし、配達完了としていただくようお願いいたします。ただし、1件の遅配でオファーが抑制されることはありません。著しく高い頻度で遅配が発生している場合にはオファーが抑制されますが、遅配の割合が平均的なレベルであれば、オファーが抑制されることはありません。

Q10. 住所不備による遅配やBad評価も

私の品質評価を下げますか？

大半の場合、1件の遅配やBad評価でオファーが抑制されることはありません。著しく高い頻度で遅配やBad評価を受け取っていらっしゃる場合にはオファーが抑制されますが、遅配やBad評価の割合が平均的なレベルであれば、オファーが抑制されることはありません。

配達品質向上施策 QA⑤

Q11. オファー受諾率とはなんですか？

受諾率は以下の計算式で算出しています。

受諾率 = 受諾したオファー数 ÷ 送られたオファー数

尚、集計対象は“あなただけに送信されたオファー”のみです。

受諾率算出の対象とすることが適切でないオファーについては、算出に用いておりませんので、受諾率が不適當に下がることはありません

。(算出に用いていないオファーの例)

- ・ 通常必要とされる配達時間が担保できていないオファー
- ・ 店舗でのピックアップ予定時刻が配達完了予定時刻を超えてしまっているオファー

また、同一のオーダーが複数回オファーされた場合でも、1回のオファーとして取り扱い、最終的にオファーを受諾いただいたかどうかについて受諾率に算入します。

さらに、配達品質評価は、多数の指標を用いて総合的に評価しているため、オファーの受諾率が総合評価に与える影響は限定的です。

お問合せ先

その他配達に関するお問い合わせ

配達員様用 お問い合わせ窓口は[こちら](#)