



# チャネルパートナー様向け よくある質問と回答 FAQ

October 9, 2020



# 代理店営業活動に 関するFAQ



# 獲得案件規模

## 対象とすることができる企業規模 加盟打診を推奨

- 各地域の小規模店舗
- 全国で19店舗以下を展開する企業

## 対象外となる可能性が高いケース 加盟打診を非推奨

- 全国20店舗以上保有する企業
- 店舗が企業グループに所属する場合
- Uberにおける代理店営業の主目的は各地域の小規模店舗の獲得です。
- 中規模・大規模法人営業部門があるため、案件のご紹介は受理できない可能性が高くなります。

# 既に Uber Eats を導入している飲食店への 店舗の追加加盟の打診

## 2店舗目、3店舗目、等追加加盟の打診

- 追加加盟の要望については、新規案件としては受理されません。
- Uber Eats との加盟実績での接点が過去にない、純粹な新規の飲食店獲得のみが、新規案件の対象となります。

# 代理店間でのバッティング

## 代理店間で同飲食店への打診があった場合

- 代理店間のバッティングが発生した場合には、基本的にはご紹介期日の早さで判断しておりますが、必要に応じて、飲食店様がどの代理店経由で参加するかの意志に従い、判断および決定します。
  - 追加加盟の打診案件は対象外となります。

## 補足事項

- 飲食店とのコネクションの強さを重視するという考え方に基づきます。

# 複数店舗の加盟案件

## 飲食店の複数店舗を加盟打診の対象の可否

- 新規案件であれば、可能です。
- 初回の段階で複数店舗への加盟打診と紹介をしてください。
- 新規案件として紹介時に複数店舗も含めてください。

## 注意事項

- 全国で20店舗以上を運営展開する企業への複数店舗の加盟打診は対象外となる可能性が高くなります。ついては、複数案件を基本対象外とするか、十分な事前確認の上で対応を決定してください。
- 初回営業の導入店舗で、紹介された段階で店舗側の加盟意思が確認されている分のみが報酬発生対象です。
- 複数回に分け、初回以降に店舗追加した分は、報酬対象外となります。

# オリジナルとフランチャイズの営業に関して

## フランチャイズ本部

- 新規案件の加盟打診は、以下2条件を同時に満たす場合に限り可能です。
- 1) フランチャイズ本部で Uber Eats に加盟していない
  - 2) 全国に20店舗以上を保有していない

## フランチャイズ加盟店

- フランチャイズ加盟店への加盟打診は一切不可です。
- フランチャイズ加盟店への本部を飛び越しての打診は、必ず本部からの大きなクレームに繋がってしまうため、回避してください。



# 加盟打診の対象店舗について

## 店舗が満たすべき条件

- Uber Eats の指定したエリア内に店舗が所在すること。
- 保健所によって発行された有効な飲食店営業許可証を持っていること。
- アルコール製品を販売する場合は、税務署が発行した有効な一般小売酒類免許を保持していること。
- 固定であり静止している実店舗であること。

## 補足事項

- サービスエリア内でも営業禁止区域となる場合があります。
- 販売ポテンシャルが極めて高いと認められない限り、フードトラック(移動販売)は対象外。

# 加盟打診の対象店舗について

## 店舗が満たすべき条件

- 飲食店の運営状況に関し、以下の3条件を同時に満たしていることが必須です。
  - 1) 営業時間: 1日最短3時間
  - 2) 営業日数: 1週間に4日以上
  - 3) 最低1回のピークタイムを含む
- 過去から申し込み時点までに加盟経緯や実績がないこと。
- 原則実店舗であること。
- 加盟希望の店舗経営者・担当者が現在加盟している店舗の経営者・担当者でないこと。
- Uber Eats のDo-Not-Touchリストに該当しないこと。

## 補足事項

- ピークタイム＝ランチまたはディナー
  - 受注が最も多く集中する時間帯
  - 実店舗が多忙になった場合は調整可能

Added: 2nd bullets

- ヴァーチャルレストラン( VR )については原則加盟対象外です。

# 加盟打診の対象店舗について

## 店舗が満たすべき条件

### ヴァーチャルレストラン(VR)について

- 実店舗で実績を出した後、VRでの出店が可能になります。
  - 実店舗で実績があり、店舗名を変更してVRとする場合は、1店舗目に限り対象とすることができます。

## 補足事項

- 報酬発生の対象となるのは、あくまでも実店舗が1店舗の場合は1店舗分のみです。
- 実店舗に続くVR導入によって報酬を増やすことはできません。

# 加盟打診の対象店舗について

## 店舗が満たすべき条件

- 基本的に上述の条件を満たす飲食店であれば対象となりますが、Uber Eatsの判断により対象外となる場合があります。

## 補足事項

- 例；絶滅危惧種等の一般的に食用とはみなされない材料が料理として提供されている場合、珍味に近いものを商材としている場合などは、加盟登録をお断りしております。
- 調理・料理済み云々excl groco??

# 加盟打診の際の Uber Eats ブランド使用について

## 制限

- Uber Eats と名乗ることや、外観を装うこと、相手に誤認させる行為、いずれも禁止です。

## 補足事項

- こうした行為がレストラン様などから確認された場合は、代理店営業をお断りする場合、代理店契約を解除する場合があります。

# 加盟打診の際の Uber Eats ブランド使用について

## 代理店が作成する飲食店向け制作物

- 説明資料や配布物を制作する際に、Uber Eats の営業資料からの引用、ロゴデータの使用をして掲出する場合は、使用開始前に Uber Eats 側での確認と Uber Eats 側からの承諾を得ていただく必要があります。
- 制作物は、代理店が提供するものであり、Uber Eats が提供するものではありません。Uber Eats からであるような誤認を招かないようにご注意ください。

## Uber Eats 側のデータの提供と利用

- 引用や使用をするコンテンツ、およびロゴデータは、Uber Eats から提供します。
- ロゴおよびブランディング関連要素の利用は、ガイドラインに則っている必要があります。

# 獲得地域に関する FAQ



# 獲得対象地域／エリアのカテゴリー

## 新規展開エリア

- Uber Eats のサービスがまだ開始されていない地域。
- サービス開始時の新規加盟店を獲得することが目的です。
- サービス開始予定日程がエリア別に組まれており、開始予定日より前の日程で紹介案件を Uber Eats に提出していただきます。
- 提出期限はケースにより異なり、Uber Eats からお知らせします。

## 既展開エリア

- Uber Eats のサービスがすでに開始されている地域。
- エリア内の加盟登録店を増やすことが目的です。
- エリア内で、まだ加盟登録をしていない飲食店が紹介案件の対象となります。



# 対象地域内・外の判定基準

## マップ上所在地情報での判定

- 紹介対象の飲食店の所在地がマップ上で対象内と対象外にまたがって所在する場合
  - 例：建物の半分がエリア内、建物の半分がエリア外
- マップ上で提示される所在地状況が唯一かつ絶対的な可否の判断基準とされるかどうか
  - 誤差や、移転した場合等の情報のずれが想定されるケース

## エリア外の特例ケース

- 飲食店の所在地や建物がマップ上でエリア内に入っていれば、この場合は、エリア内と判断されます。
  - 念のため事前の Uber Eats との確認が推奨されます。
- マップ上で、エリア外に所在する場合でも、エリア内の境界から100m以内であれば Uber Eats と事前相談の上、対象とできるケースがあります。
  - 判断しづらい場合はUber Eats に事前確認をしてください。

# 加盟登録プロセス に関するFAQ



# 加盟申込段階：飲食店から Uber Eats への連絡

**eats-touroku@uber.com**

- 代理店経由の加盟登録を行った飲食店専用eメールアドレス
- 加盟登録の手続きプロセスでのみ利用可
  - 加盟登録の完了後は問い合わせ先は異なります。完了時に伝達されます。

**メール問い合わせが必要なケース**

- 加盟登録の申し込みをしたのに、プロセスが進展しない場合
- Uber Eats から電話連絡に対し、対応時間内に折り返しができない場合
  - 代理店ではなく、直接レストラン様よりお問い合わせください。

# 加盟登録を希望する飲食店と取り交わす書類

## 手続き書類のやり取りの主体

- 手続きに必要な書類は Uber Eats から飲食店に提供されます。
- 代理店が飲食店に代行提供することはできません。

## 契約書の提供方法

- 電子契約書です。
- 紙では提供されません。



# 加盟時および 加盟後の料金体系 に関するFAQ



# 飲食店が負担する費用

## 加盟時に発生する費用

- Uber Eats からの貸与を希望する場合に費用負担が発生します。
  - 金額はいずれも税込
- 運用管理用デバイス貸与1回につき
  - 22,500円
- 貸与デバイスがLTE版:SIM費用
  - 250円／週

## その他費用

- 追加でメニュー掲載用写真を Uber Eats 側で手配して撮影する場合、その費用

# 売り上げ金の飲食店への支払い

## 加盟時および加盟後に係る費用

- 加盟時にかかる費用; デバイス・SIMの貸与に係る料金
- 加盟後にかかる費用; サービス利用料、Ube Eats から貸与されたSIM費用、Uber Eats 側で手配するプロのカメラマンによる追加写真撮影費用
- Uber Eats の導入時に発生する費用等、諸費用の支払いの分割回数は;  
3 万円以下の場合 15 回  
3万円を超える場合 30 回

## 加盟後の売り上げ金

- Uber Eats での売り上げは一旦 Uber がお預かり(徴収代行)します。
- 売り上げ金額から、加盟時および加盟後に係る費用等の諸経費を差し引いた額が、Uber Eats からの送金分として計上されます。
  - Uber Eats からの請求金額(諸経費)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。
- 支払いの詳細は管理画面やメールにて確認できます。

# 売り上げ金の受け取り

## 売り上げの受け取り口座

- 受け取り口座は、設定画面に表示される金融機関の一覧から選択することになります。
  - 日本国内の金融機関の全てには対応しておらず、制限があります。

## 売り上げ計上と送金のタイミング

- 計上期間は、月曜日から日曜日までの1週間を単位とした週間締めです。
- 翌週末に Uber Eats から送金されます。



# 加盟後の運営環境 に関するFAQ



# メニュー用の画像データ・写真

## Uber Eats の手配

- Uber Eats が手配するプロのカメラマンが撮影し、データを飲食店に提供します。
- この場合、撮影された画像データの著作権は Uber Eats に帰属します。
- Uber Eats 側の手配で、追加で写真撮影する場合、11,000円(税込)の費用負担が発生します。
  - 最大15枚まで撮影できます。

## 飲食店側の手配

- 飲食店側の画像データを利用できる場合がありますが、利用の可否については、Uber 側の事前審査と承認プロセスを経ることが必要です。

# メニューに掲載する商材品目数

## 最小品目数

- 5品が最小数です。

## 最大品目数

- 上限はありません。
- 品目数が多い場合、注文者が閲覧・選択しやすいようにカテゴリー分けをする、等の対策することが推奨されます。

# メニュー掲載の追加・価格変更

## 追加・変更は可能

- Uber Eats マネージャー内のメニューメーカーで実施できます。

## 補足事項

- 旧名称:Restaurant Manager／レストランマネージャー)

# 通信環境と通信用デバイス

## デバイスは Uber Eats 貸与もしくはBYOD

- Uber Eats から貸与のデバイス費用は22,500円(税込)、1台につき1回限り発生します。
  - 複数台の場合は複数台分の費用
  - 貸与タブレットを交換する場合は追加費用はなし
  - 一旦返却した後、新たに貸与を受けると費用発生
- Uber Eats から貸与のLTE版デバイス費用には、別途250円／週のSIM費用負担が発生します。
- BYODの場合のシステム要件は;  
Android 6.1以上、iOS 8.1以上。
  - Android; タブレット、スマートフォンが可。
  - iPhone: 4月末以降対応予定。→対応済?

## 通信環境は必要

- 飲食店側に通信環境がなく、Uber Eats からのSIM貸与となる場合、250円／週のSIM費用負担が発生します。
- 飲食店側のWifi環境で使用でデバイスを使用する場合、追加費用負担は発生しません。
- Uber Eats から貸与するデバイス・SIMは、加盟解約に際し、Uber Eats への返却が必要です。

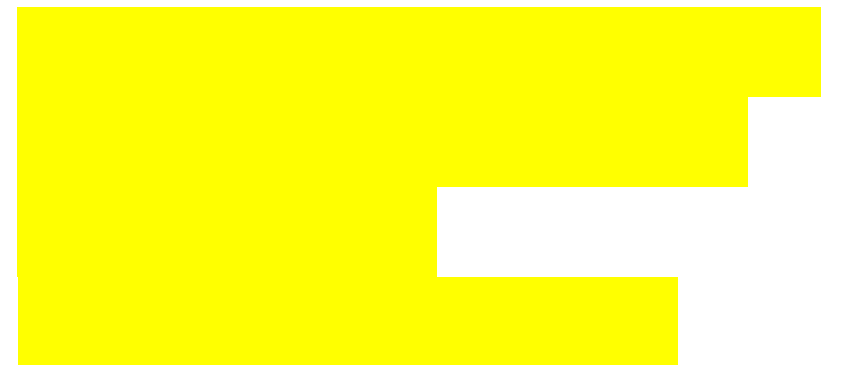
# 通信環境と通信用デバイス～続き

## 貸与デバイスの注意事項

- 2020年10月27日改訂施行される前に、旧契約書で締結した加盟レストランが、Uber Eats から貸与されたタブレットの故障・動作不良等に伴い、その交換を希望し申し出た場合は、新契約書の規定に則り、交換用に貸与されるタブレットの費用を負担する必要があります。

## 補足事項

- 交換用として貸与されるタブレットは無償提供はされません。改訂版契約書に則り、有償貸与となります。



# 加盟レストラン用アプリ・ツールについて ～名称変更(2020年9月)

## 運用管理ツール

- 変更前: Restaurant Manager
- 変更後(英語名・下段が日本語目)  
Uber Eats Manager  
Uber Eats マネージャー

## 加盟レストラン専用アプリ

- 変更前: Restaurant Dashboard
- 変更後(英語名・下段が日本語目)  
Uber Eats Order  
Uber Eats ダッシュボード



# 商品デリバリーに 関するFAQ





# デリバリー向け商品のサイズ・容器

## デリバリーに適したサイズ

- 商品・容器はバッグのサイズを目処に準備してください。
- デリバリー用バッグの基本サイズ  
横幅＝45cm  
奥行＝25cm～最大38cmに拡張  
高さ＝45cm

## 補足事項

- こぼれにくい、かたむきにくい、等、商品への影響が抑えられるよう配慮がされた容器・包装の検討をおすすめします。

10/14 Added

10/16 Updated

2020年10月15日時点の情報です。  
予告なく変更される場合があります。

# デリバリーサービス：営業時間帯

- A. 午前7時～翌午前1時
  - ・東京都 23区
  - ・大阪市 中央区／北区／浪速区／西区
  - ・名古屋市 中区
  - ・広島市 中区
  - ・福岡市 中央区
- B. 午前8時～翌午前1時
  - ・東京都の一部市
  - ・さいたま市の一部区、戸田市、草加市／所沢市の一部
  - ・千葉市 中央区、市川市、浦安市の一部
  - ・川崎市 中原区／幸区／高津区、川崎区の一部
  - ・横浜市 神奈川区／港北区／南区、中区の一部区
- ・福岡市 南区・早良区、春日市の一部
- ・広島市 西区／府中市の一部
- ・兵庫県 兵庫区／灘区の一部
- ・京都市 上京区／中京区／下京区、左京区の一部
- ・松山市の一部
- ・名古屋市の一部
- ・岡山市 北区
- ・大阪市の一部区、東大阪市、吹田市
- ・札幌市 中央区／東区、白石区／豊平区の一部
- ・仙台市 青葉区の一部
- D. 午前9時～翌午前0時
  - ・A、B以外の対応地域

# 注文商品とデリバリー

## 注文商品

- 注文品の確認は加盟レストラン側の責任範囲となります。
- 配達の際に品質が落ちないように、また、配達しやすいよう、容器・包装を加盟レストラン側で工夫してください。

## デリバリー・配達

- 配達パートナーは、事前に受け取っている届ける商品の注文番号のみ確認して、配達を行います。
- 配達パートナーのピックアップまでの時間、ピックアップから配達完了までにかかる時間は、自動で設定・調整されます。

# 加盟完了後・ サービス開始後に 関するFAQ



# 販売促進：飲食店側の施策

## 注文品への同梱物

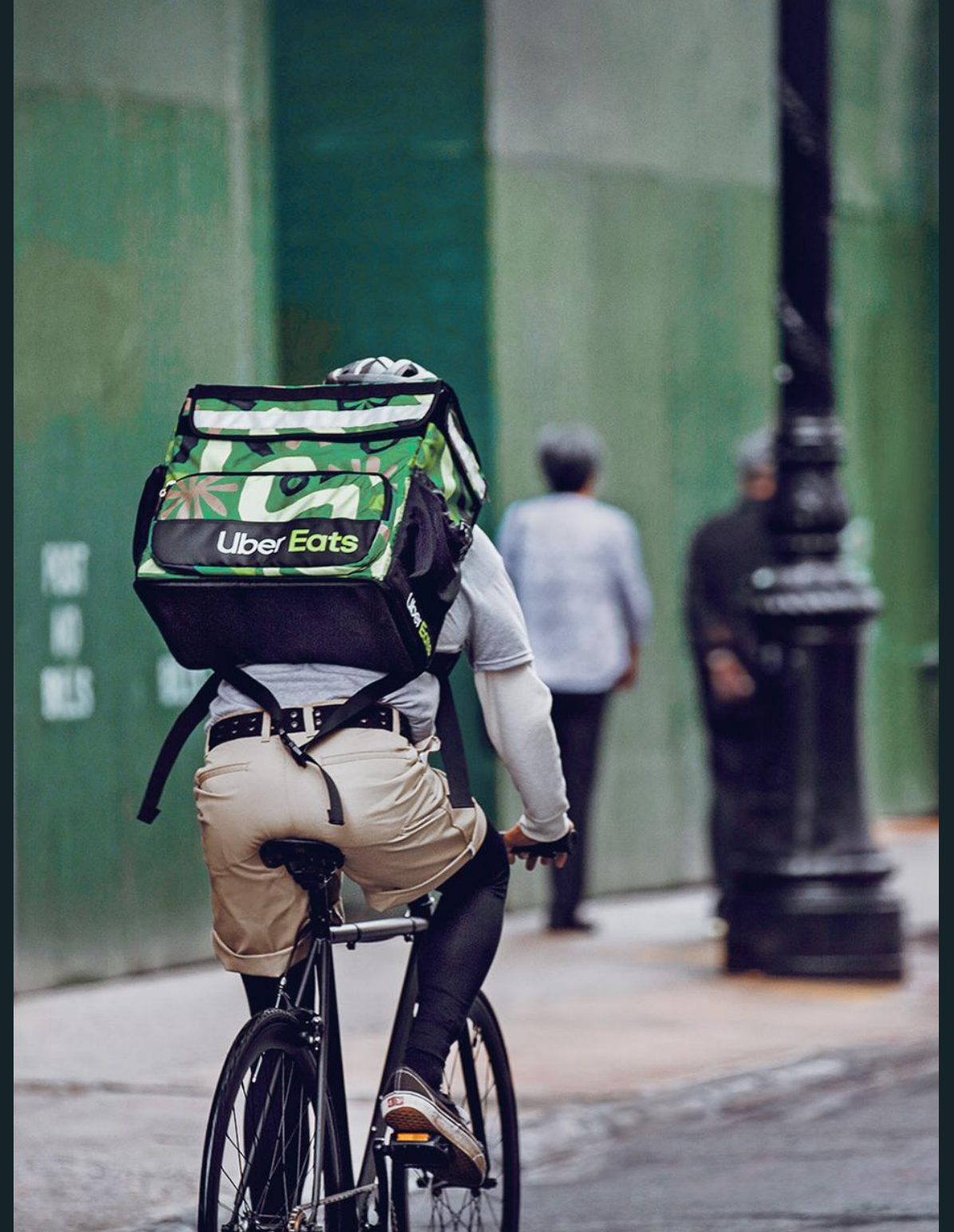
- 加盟店舗側で注文品のデリバリー時にチラシ、メッセージ等を同梱することには問題はありません。

## 補足事項

- 店舗によっては、クーポン、新商品の案内、注文者へのメッセージカード、等を同梱し、販売促進につなげている事例もあります。



# Web登録フォーム と契約書改訂に 関するFAQ



# Web登録フォームでの契約書改訂版施行

2020年10月27日 日本時間午前0時～

注意・補足事項

- 加盟希望の飲食店と締結する契約書が改訂され、Web登録フォーム上で施行されます。
- この施行に伴い、旧契約書の適用は終了となり、改訂版契約書が適用開始されます。
- 旧契約書の適用は、2020年10月25日中のToss-up分(弊社内での処理に10月26日が充当されます)。

# 料金体系 – 改訂前後のデバイスにかかる費用負担

(価格はいずれも税込)

## 改定後: 2020年10月27日および以降

Uber Eats からのデバイス貸与を希望する場合

- 22,500円が1台につき1回限り費用負担が発生します。

Uber Eats からのSIM貸与を希望する場合  
(貸与デバイスがLTEモデル)

- 250円が1枚につき毎週発生します。

初期費用

- 無料

## 改訂前: 2020年10月26日まで

初期費用

- 有償(デバイス貸与費用を含み)
- ただしCOVID-19の影響を配慮し、SMBセグメントの加盟飲食店への初期費用は免除(無償)

重要注意事項

- 改訂前の契約書を締結し加盟した飲食店で、Uber Eats からの貸与デバイスが故障し、交換の必要が出た場合は、改定後の契約書に則る貸与費用が発生します。
  - 交換対応は Uber Eats カスタマーサポートが担当します。



Thank you