

Lyft vs Uber

～Spring of customer satisfaction～

京都産業大学 経営学部 井村ゼミナール

4年次 阿部輝大 河村友樹

目次

1. 背景・目的

2. 分析-Customer review

3. 分析-Driver review

4. 分析-Employee review

5. まとめ

6. 考察

所有から共有へ

大きく
影響

- 社会全体で組織から個人へのパワーシフトが起きている
- これまで
お金、情報、モノ、仕事などあらゆる物事が国や
銀行、企業などの「組織」を仲介者とすることで成立



- 企業にお金や情報が集まるお金や情報は組織のハブに

個人よりも組織の倫理が優先されやすい

所有から共有へ

- ・ 近年
インターネット上で個人間で直接つながり、組織を介さなくても情報やモノ、あらゆる物事のやり取りが可能



スマホとSNSの普及により個人間を結び付けやすくなった

- ・ ハブとなる組織の必要性がなくなる
個人がそれぞれのモノや情報のハブになる

「個人中心の社会」が実現しつつある

所有から共有へ

・ 5つの“シェア”に分類することが出来る

cf.堀江佳久 「シェアリングエコノミーが持つ5つの領域とは」

「モノのシェア」：フリマアプリ

「**移動のシェア**」：カーシェアリングや**ライドシェア**

「スペースのシェア」：住居や駐車場

「スキルのシェア」：家事、育児、介護や様々な職人スキル

「お金のシェア」：クラウドファンディングや寄付

今回は**移動のシェア**である「**ライドシェア**」に注目する
✓ 代表的な企業であるLyftとUberを比較する

Lyft

Vision: **未来はコミュニティ主導であり、あなたから始まる**

- 2012年8月にZimride（現Lyft）サンフランシスコで創設
（ローガン・グリーン、ジョン・ジマー）
2017年にカナダへ進出
現在はアメリカ全土とカナダの一部で利用可能
- ライドシェアサービスに特化して事業を拡大
同じ方向に向かう乗客が相乗りできる「Lyft Line」や
通学バスのように決まったルートを回る「Lyft Shuttle」など
ライドシェア事業の中でのオプションを充実

人とのつながり、一体感を重視

Uber

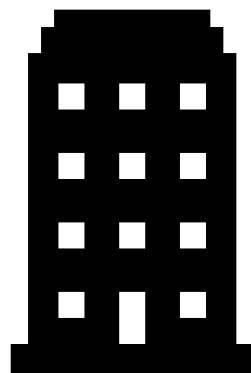
Vision: **世界を動かし、新たな機会を作り出す**

- 2010年6月にサンフランシスコで創設
(トラビス・カラニック、ギャレット・キャンプ)
その後ヨーロッパやアフリカに進出
現在は世界71か国で利用可能
- ライドシェアサービス
「Uber FRESH (現Uber Eats)」
オンデマンド配達サービス「Uber Rush」
運送トラックの配車サービス「Uber Freight」など事業の領域を拡大

リーダーとなり業界を牽引していくことに注力

ドライバーとの関係

- ・ドライバーとの関係は**独立した契約当事者の関係**である（Uber、Lyftともに）
 - ✓ 福利厚生費用などに会社の責任は及ばない
 - ✓ 会社側もドライバー側との縁を一方向的に切れない（ドライバーにとって安心）
- ・ 現在、多くのドライバーが2つか3つのアプリを併用している（Uber、Lyftなど）



車両のレンタル 賃金（手取り）



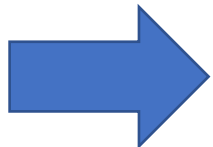
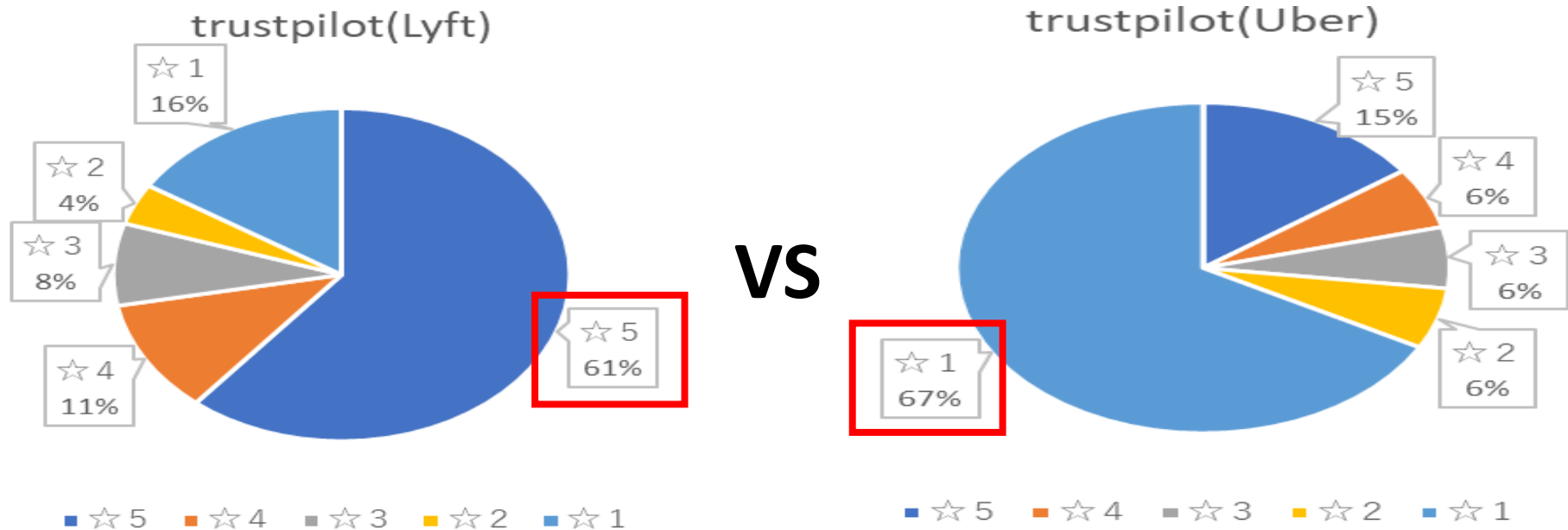
売上の一部（Uber約25%、Lyft10%）
車両レンタル代



ガソリン代
高速代
メンテナンス代
は自腹

研究目的

- Lyftの方が顧客満足度が高いと言われている
- ✓ アメリカ第4位のレビューサイト
TrustpilotのレビューではLyftのほうが高評価が多い



何が“**要因**”なのかを明らかにしたい

3つの視点から探る

①

Customer

: Customer Review(Trustpilot)

②

Driver

: Driver Review(Glassdoor)

③

Company

: Employee Review(Glassdoor)

① Customer reviewから

- ・ 顧客が、各社のどのような**要因**に惹かれるのかを明らかにする
- ・ Trustpilotから、各社のサービスを利用した顧客のreviewを収集する

Trustpilot

:無料で誰でも参加できる、世界で最も強力なレビュープラットフォーム
利用した本人がその体験をもとにレビューを行い、5段階で評価をつける

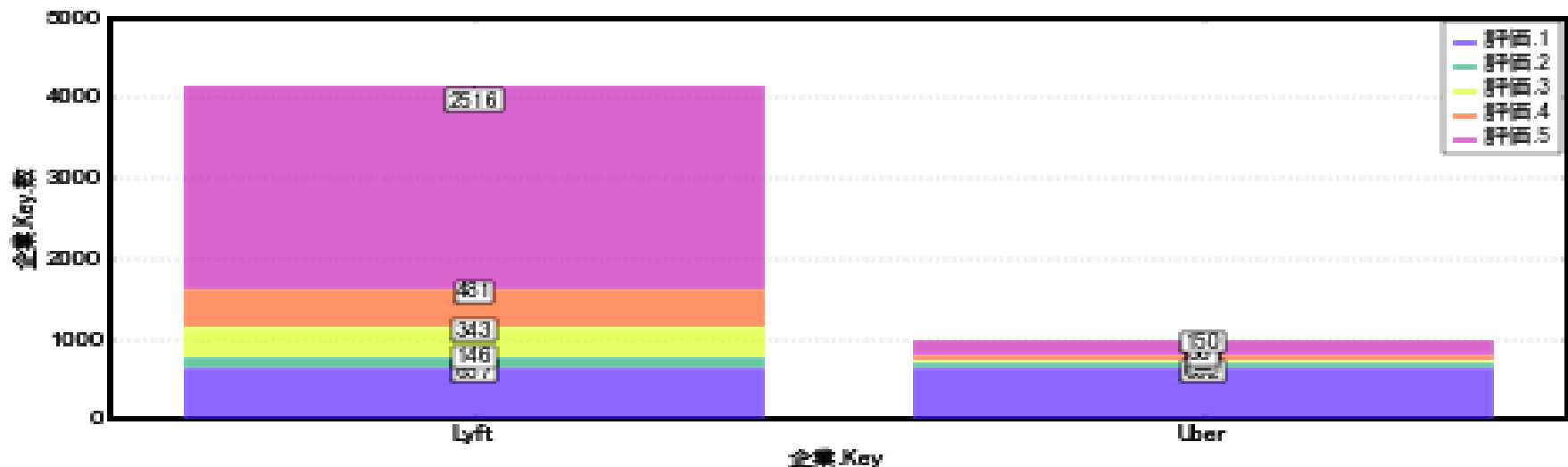
- ・ 評価の高いレビュー：5
- ・ 評価の低いレビュー：1

<https://www.trustpilot.com/>



良いor悪いイメージで語られる単語を抽出する「評判分析」を行う

① Customer review(Trustpilot)



Lyft ※English only

Uber ※English only

全4143件 (2014/01/01~2018/12/31)

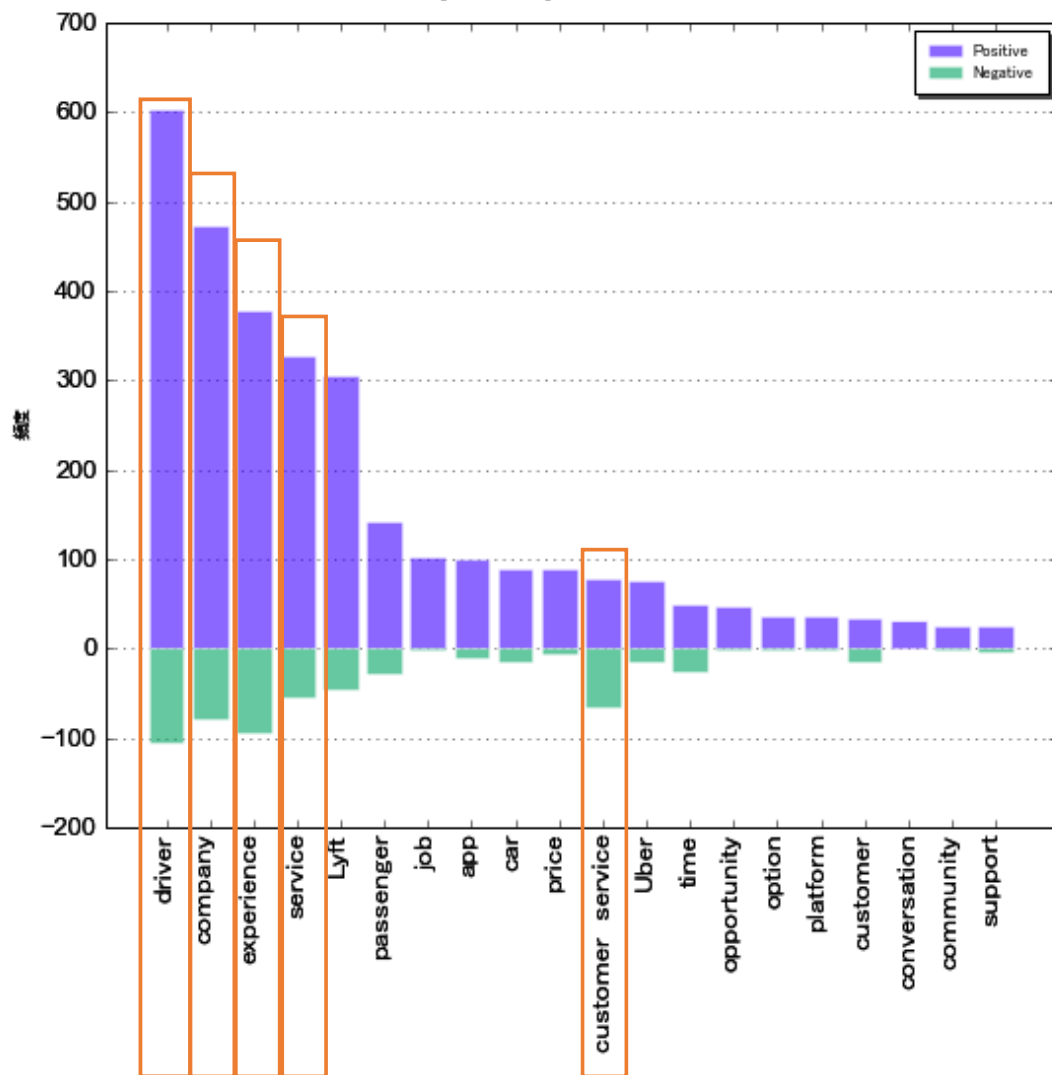
☆5 **2516件**
 ☆4 481件
 ☆3 343件
 ☆2 146件
 ☆1 657件

全977件(2013/01/01~2018/12/31)

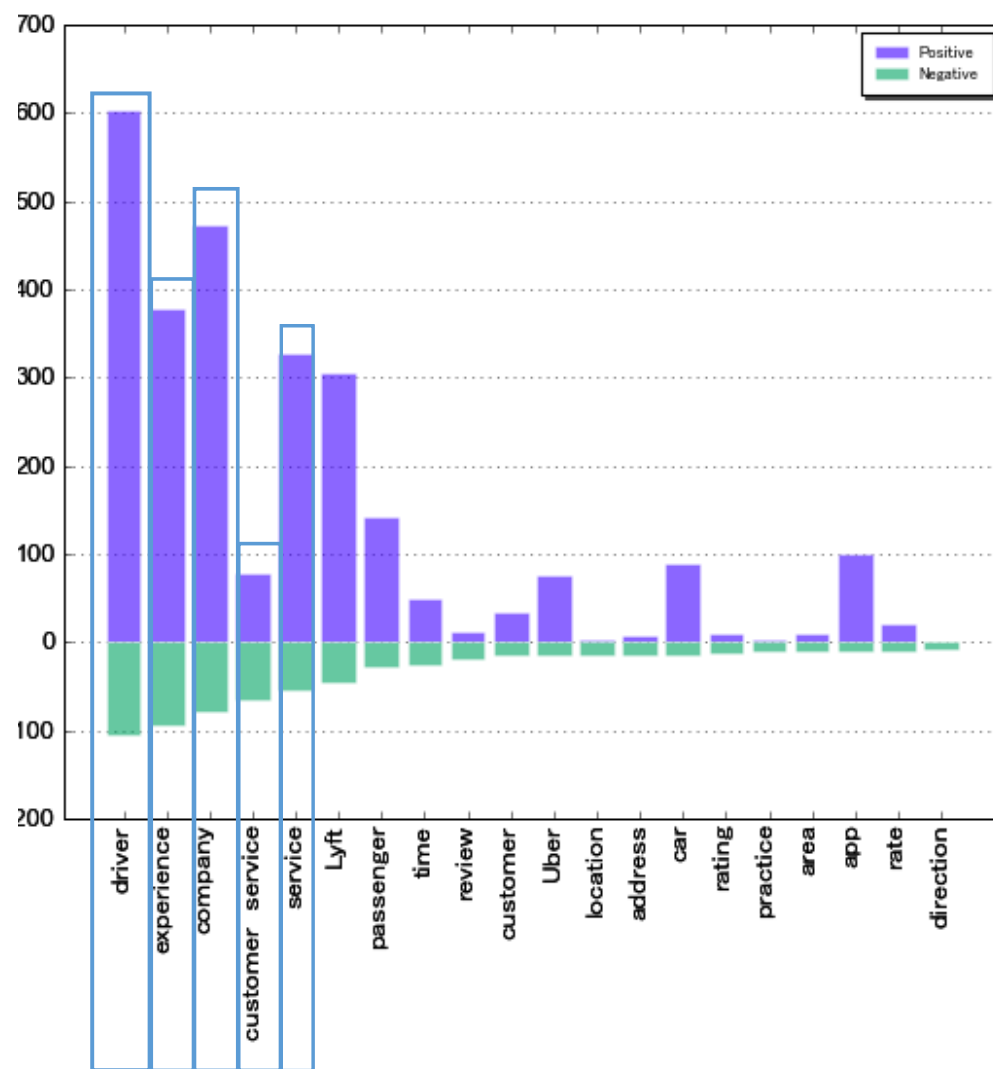
☆5 150件
 ☆4 58件
 ☆3 55件
 ☆2 62件
 ☆1 **652件**

① Lyft-評判抽出(Customer review)

Lyft(positive)

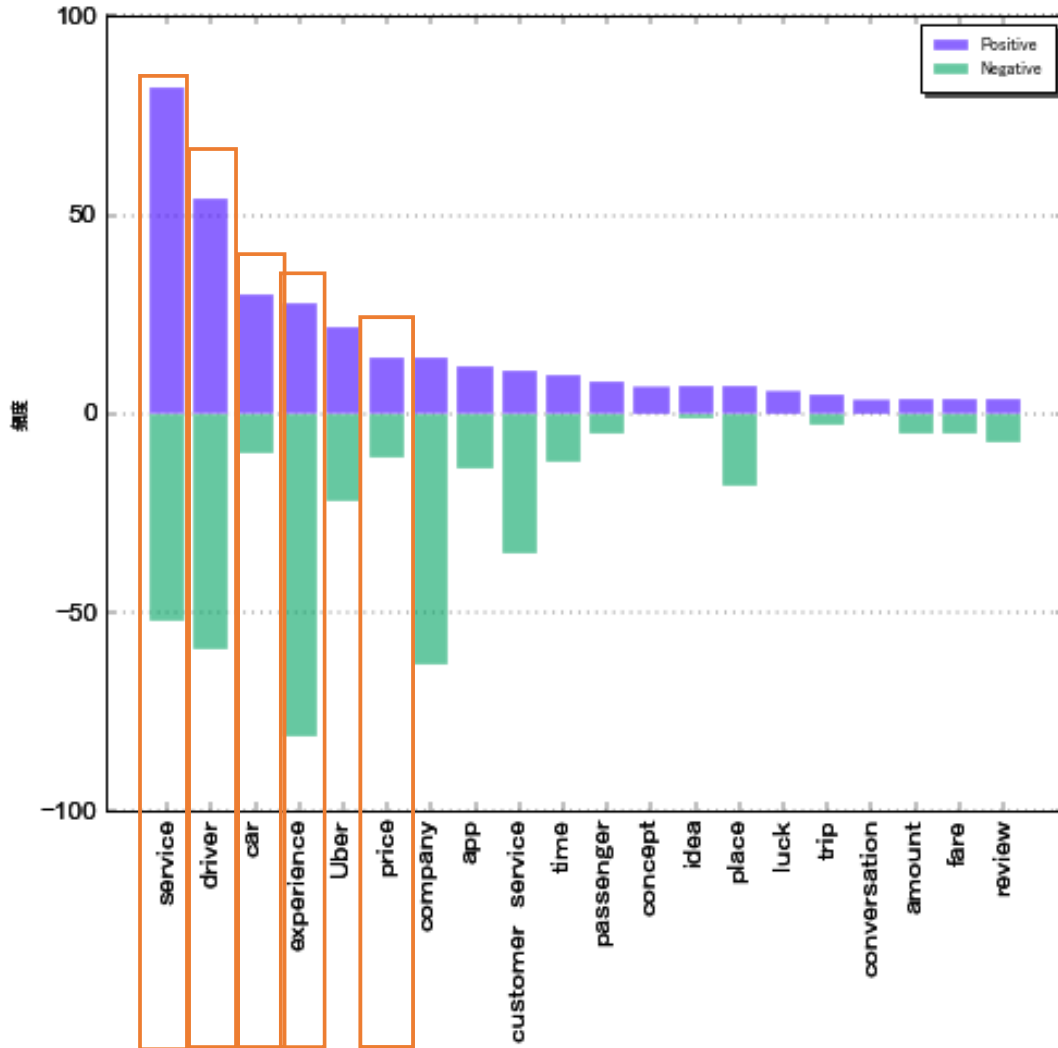


Lyft(negative)

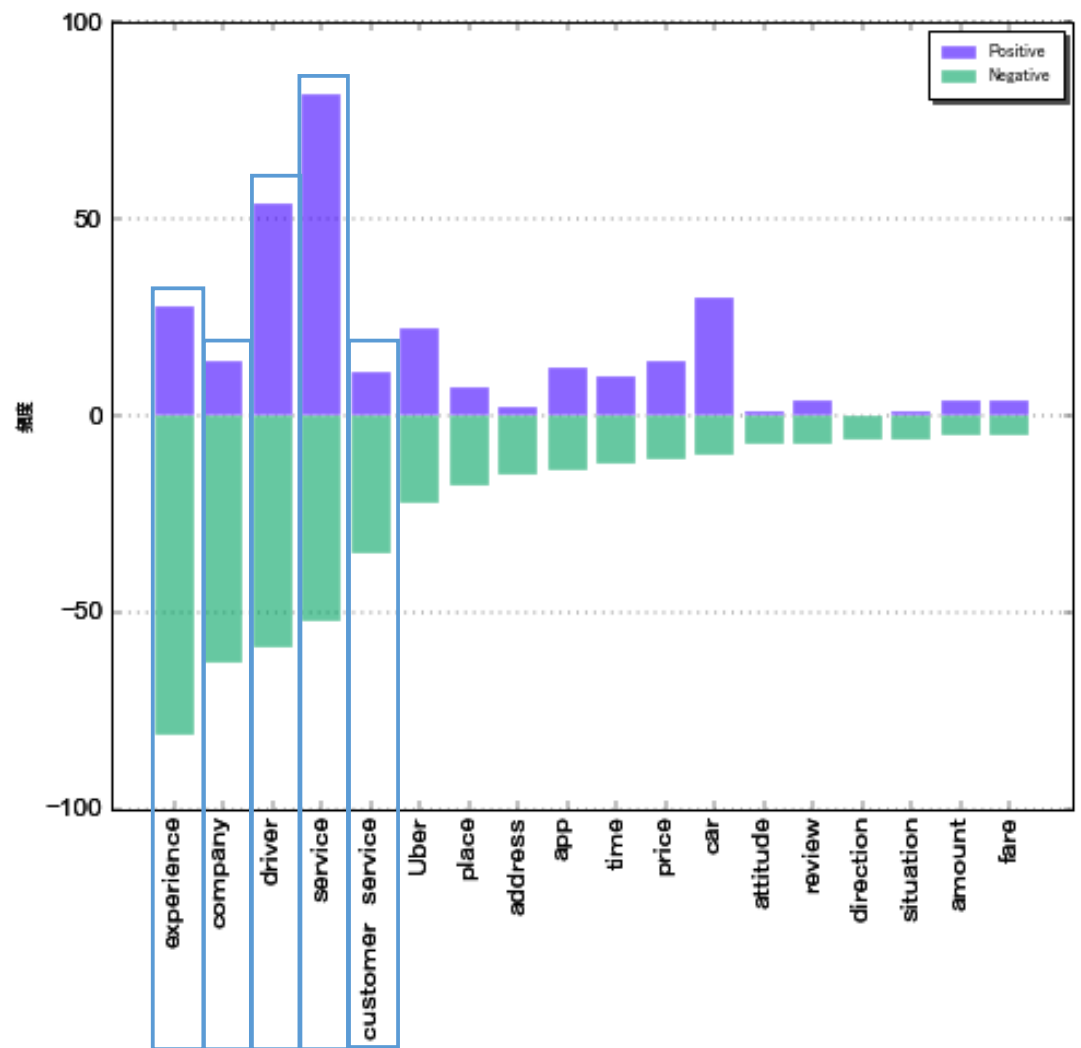


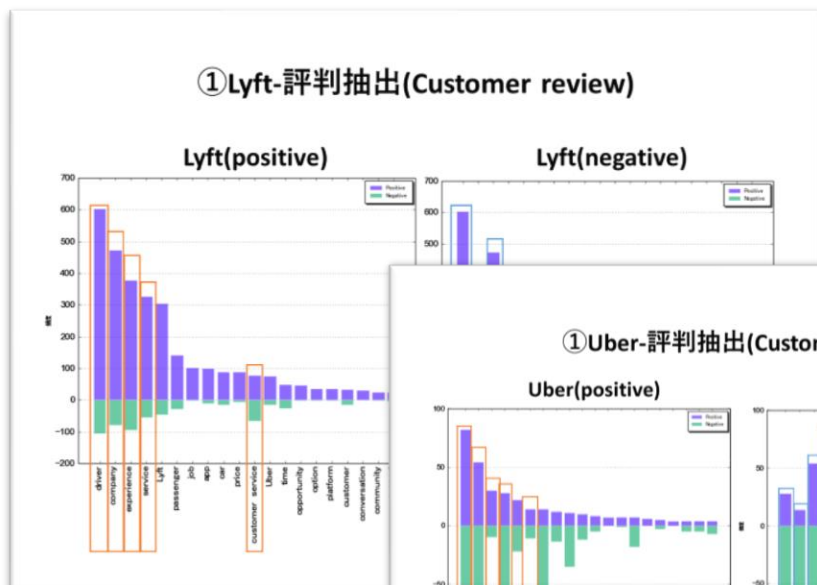
① Uber-評判抽出(Customer review)

Uber(positive)



Uber(negative)





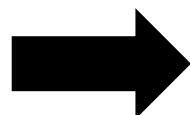
- 頻度が多い
- 各社で評価に差がある共通単語

顧客満足度の差を生む
要因と考えられる

- 評判抽出ネットワークから共通単語（上記**5語**）に好評・不評の係り受けをしている単語を抽出
（**Company, Driver, Experience, Service, Customer service**）

※Customer serviceについて

Lyftに関しても評価はそれほど高くはないが、Uberの単語頻度と評価の悪さに合わせ、抽出した



要因の詳細を明らかにしていく

① Company-positive and negative (Customer review)

Lyft

対象単語	評価単語	和訳	頻度	評価
company	great	凄い	199	好評
company	good	良い	106	好評
company	amazing	凄い	22	好評
company	awesome	凄い	20	好評
company	excellent	大変良い	11	好評
company	friendly	友好的	7	好評
company	fantastic	素晴らしい	6	好評
company	trustworthy	信頼できる	4	好評
company	cool	かっこいい	4	好評

原文参照 (一部抜粋) :

- ・ Ok company better than Uber!
Lyft seems to better than Uber, clients are friendlier and have less demands.

Uber

対象単語	評価単語	和訳	頻度	評価
company	bad	悪い	15	不評
company	horrible	恐ろしい	12	不評
company	disgusting	嫌	12	不評
company	unsafe	危険	8	不評
company	unethical	非倫理的	7	不評
company	stupid	バカ	4	不評
company	greedy	貪欲	4	不評
company	irresponsible	無責任	3	不評
company	expensive	高価	3	不評
company	rude	失礼	2	不評

原文参照 (一部抜粋) :

I thought Uber would be a better and less expensive alternative to taking taxis or black car service, and I was so wrong!
First of all, Uber has Zero customer service so if you need to contact them like I needed to, it is extremely difficult.

各社に対する印象では「Lyft」に対しては**友好的**や**信頼できる**など顧客の印象が良い一方、「Uber」に対しては**非倫理的**や**無責任**など印象が悪い単語が多い

① Driver-positive and negative (Customer review)

Lyft

対象単語	評価単語	和訳	頻度	評価
driver	friendly	友好的	159	好評
driver	good	良い	131	好評
driver	great	凄い	128	好評
driver	happy	幸せ	53	好評
driver	professional	プロ	20	好評
driver	courteous	丁寧	19	好評
driver	favorite	お気に入り	11	好評
driver	ompassionate	思いやりのある	7	好評
driver	trustworthy	信頼できる	3	好評
driver	enjoyable	楽しい	2	好評

原文参照 (一部抜粋) :

A ride is always less than 10 minutes away. Friendly drivers, low rates and most importantly you can add a tip to drives who go above and beyond to make sure. You arrive safely and in a timely manner.

Uber

対象単語	評価単語	和訳	頻度	評価
driver	rude	失礼	18	不評
driver	unsafe	安全ではない	9	不評
driver	bad	悪い	6	不評
driver	dishonest	不正	4	不評
driver	clueless	無知	4	不評
driver	annoyed	イライラ	3	不評
driver	horrible	恐ろしい	3	不評
driver	impolite	失礼	2	不評
driver	angry	怒って	2	不評
driver	unfriendly	非友好的	2	不評

原文参照 (一部抜粋) :

I waited at the pick up point.
The driver drove straight past me, even though I was waving at him to stop.
I chased him round the block and eventually caught up with him.

Lyftドライバーに対して「思いやりのある」や「楽しい」など良い顧客体験をすることが出来たと伺える
Uberドライバーに対しては「失礼」や「非友好的」などからドライバーの質の悪さが伺える

① Service-positive and negative (Customer review)

Lyft

対象単語	評価単語	和訳	頻度	評価
service	great	凄い	201	好評
service	good	良い	59	好評
service	friendly	友好的	17	好評
service	professional	プロ	8	好評
service	happy	幸せ	6	好評
service	fast	はやい	5	好評
service	trustworthy	信頼できる	4	好評
service	exceptional	並外れた	3	好評
service	valuable	貴重	3	好評
service	respectful	尊重	2	好評

原文参照 (一部抜粋) :

Amazing cheap service with friendly drivers
The drivers are so nice
and caring. I really enjoyed the experience and
it was so unbelievably cheap, half the
price of cabs.
I would pay more for the service

Uber

対象単語	評価単語	和訳	頻度	評価
service	bad	悪い	21	不評
service	terrible	ひどい	11	不評
service	distgusting	嫌	4	不評
service	disappointed	失望	3	不評
service	expensive	高価	2	不評
service	fraudulent	詐欺	2	不評
service	misleading	紛らわしい	2	不評
service	distrustful	不信	2	不評

原文参照 (一部抜粋) :

A driver phone call me to ask where I'm
going to I confirmed it and did ask if it's ok,
After this my ride was cancelled forward to
another driver that was confirmed and again
cancelled it was done for three times!

Lyftでは「**プロ**」などのドライバーへの評価や、「**幸せ**」など
良い体験を提供できている
Uberでは「**詐欺**」や「**失望**」など良いイメージを抱いていない

① Customer service-positive and negative (Customer review)

Lyft

対象単語	評価単語	和訳	頻度	評価
customer service	great	凄い	57	好評
customer service	good	良い	21	好評
customer service	terrible	恐ろしい	10	不評
customer service	bad	悪い	5	不評
customer service	rude	失礼	2	不評
customer service	annoyed	イライラ	2	不評

原文参照 (一部抜粋) :

I take these services as I trust the company has good drivers and good policies , it 's ridiculous Lyft is okay with me being gouged for a simple mistake and gives me rude customer experience as well

Uber

対象単語	評価単語	和訳	頻度	評価
customer service	bad	悪い	13	不評
customer service	horrible	恐ろしい	16	不評
customer service	helpful+ない	役立たない	5	不評
customer service	deficient	欠乏	2	不評
customer service	rude	失礼	2	不評
customer service	impersonal	人間味	2	不評

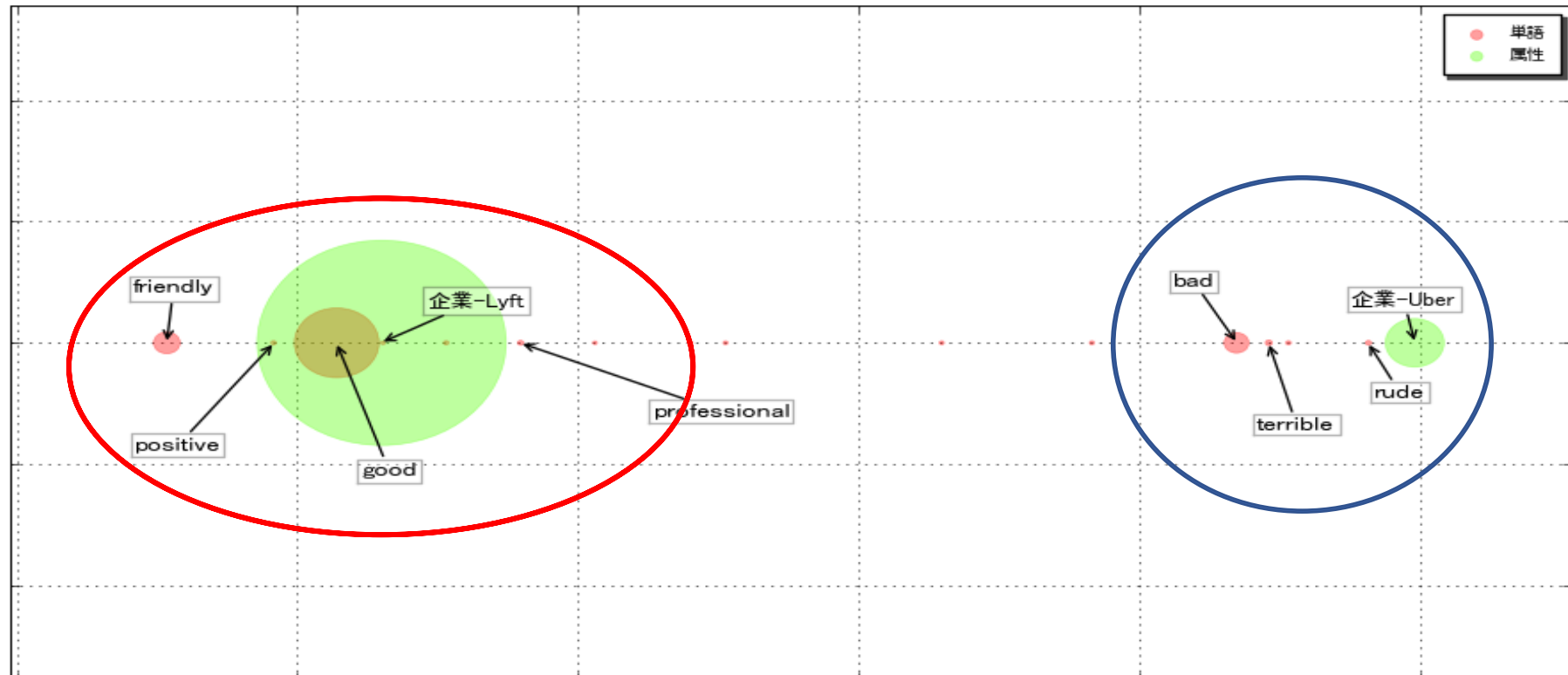
原文参照 (一部抜粋) :

uber just take the Micheal and half the drivers are rude , the cars stink and the drivers are late and not a good customer service at all so I would suggest to avoid uber at all costs

Lyft では「**恐ろしい**」などの運転に関してはネガティブな単語も上がっているが顧客サービス全体では「**凄い**」といったポジティブな単語も上がっている
Uber は「**役立たない**」「**失礼**」などからドライバーを含むサービス全体の対応の悪さが伺える

① Customer reviewからわかったこと

- ・ 顧客満足度には、ドライバーの“質”が大きく影響する
- ✓ その中でも、**friendly, professional**等の振舞いが好評であり、顧客対応が重要であることが分かる



②Driver review ・ ③Employee reviewから

- ・ なぜここまでドライバーの”質”に差が出るのか明らかにする
[戦略,vision,環境,マネジメント,etc...?]
- ・ Glassdoorから、各社のサービスを利用したドライバー、
各社の従業員のreviewを収集する

Glassdoor

:職場の雰囲気、給料など、リアルな企業の内部情報を得ることができる口コミサイト
社員や元社員,フリーランス等が匿名で企業を採点し、5段階で評価する

- ・ 評価の高いレビュー：5
- ・ 評価の低いレビュー：1

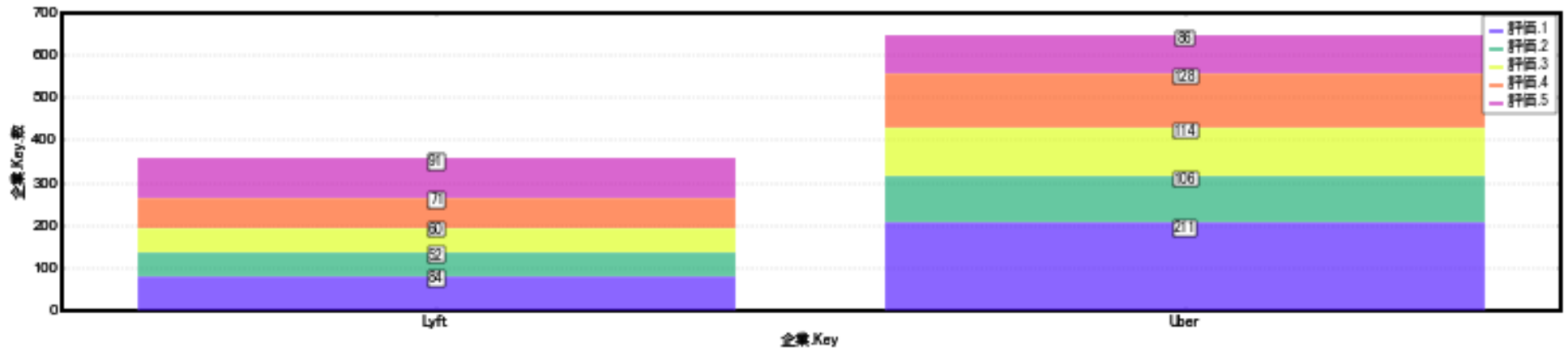
<https://www.glassdoor.com/index.htm>



係り受けの回数をカウントする「係り受け頻度解析」を行う

※データ収集の際にpros(長所),cons(短所)にあらかじめ分けたので、評判分析は用いない

② Driver review(Glassdoor)



Lyft(California,Texas,Arizona)

全358件 (2013/01/01~2018/12/31)

☆5 91件
 ☆4 71件
 ☆3 60件
 ☆2 52件
 ☆1 84件

Uber(California,Texas,Florida)

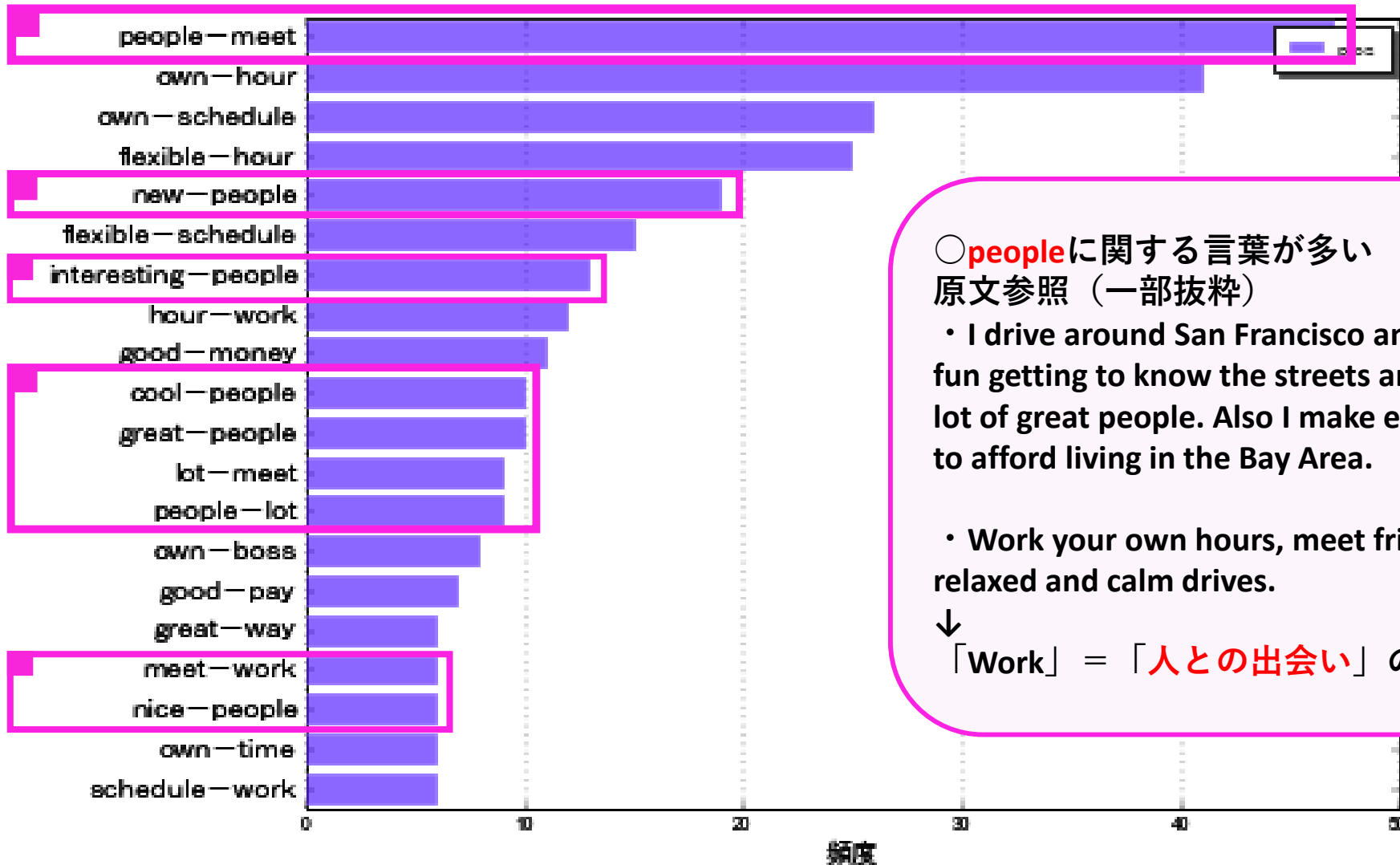
全645件(2013/01/01~2018/12/31)

☆5 86件
 ☆4 128件
 ☆3 114件
 ☆2 106件
 ☆1 211件

※両社、レビュー件数が多いアメリカの州TOP3から収集

②Lyft-pros (Driver review)

people :



○ **people**に関する言葉が多い
原文参照 (一部抜粋)

• I drive around San Francisco and it is a lot of fun getting to know the streets and meeting a lot of great people. Also I make enough money to afford living in the Bay Area.

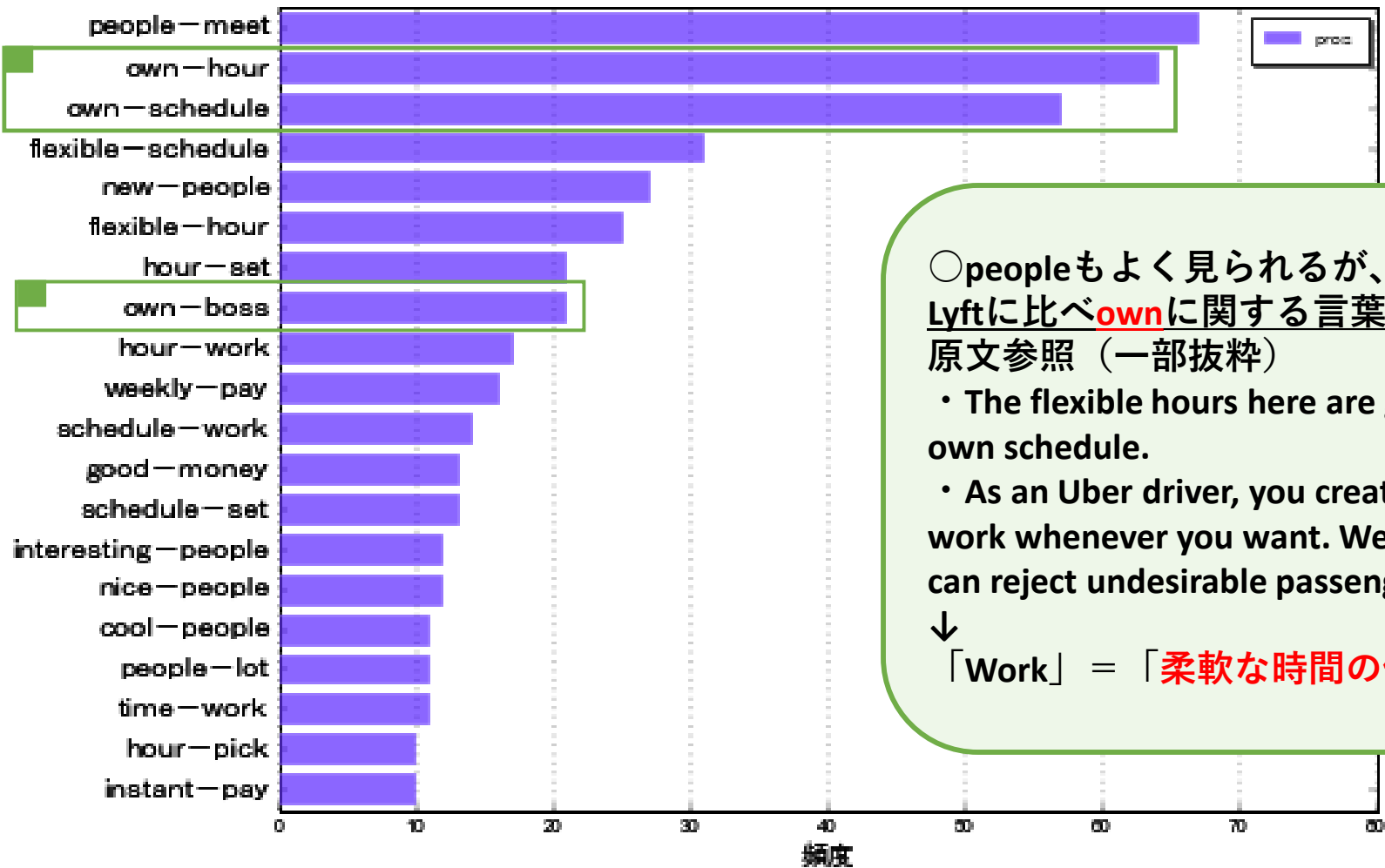
• Work your own hours, meet friendly people, relaxed and calm drives.



「Work」 = 「**人との出会い**」の印象が強い

②Uber-pros (Driver review)

own: █



○peopleもよく見られるが、
Lyftに比べownに関する言葉の頻度が高い
原文参照 (一部抜粋)

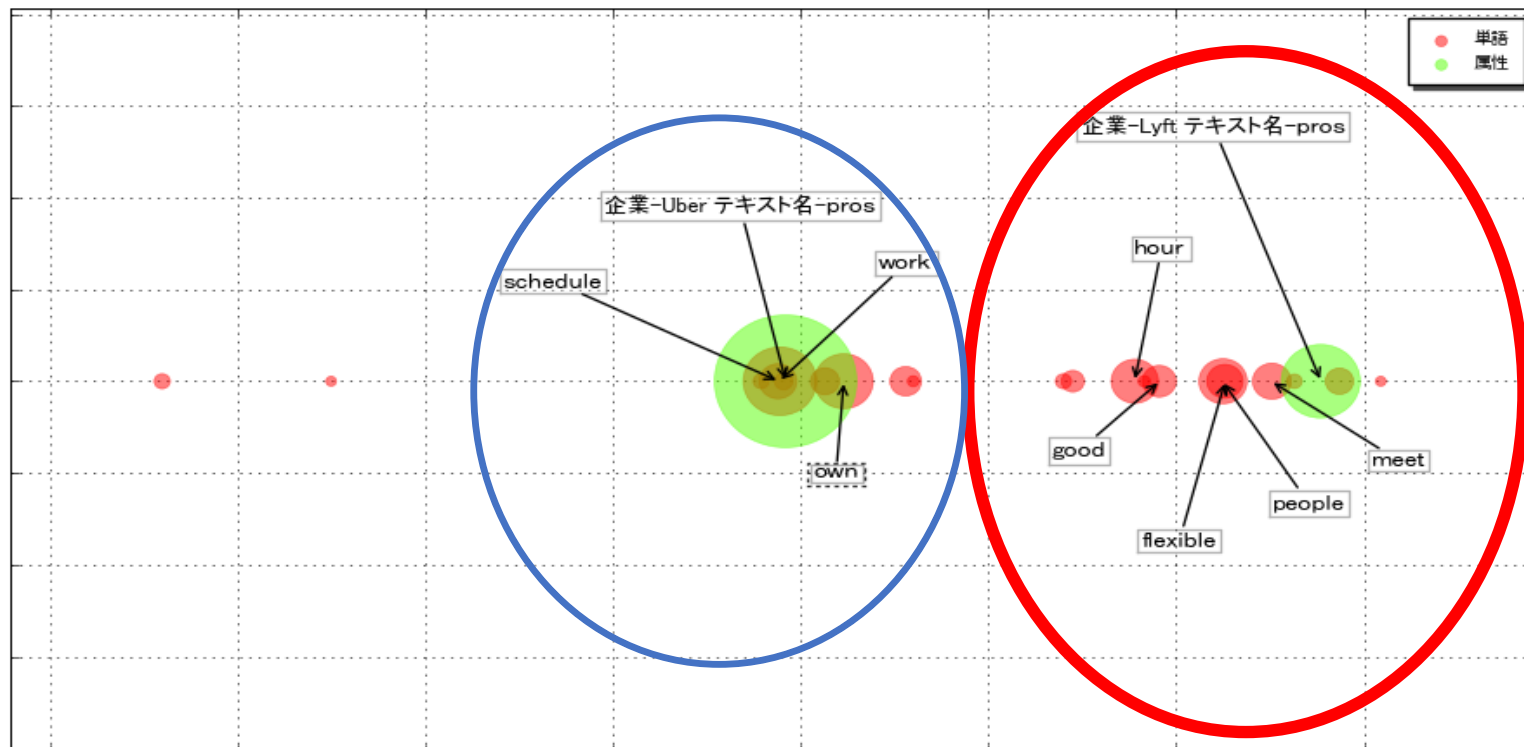
- The flexible hours here are great. I can work on my own schedule.
- As an Uber driver, you create your own hours and work whenever you want. Weekly pay, no boss, you can reject undesirable passengers.



「Work」 = 「柔軟な時間の使い方」の印象が強い

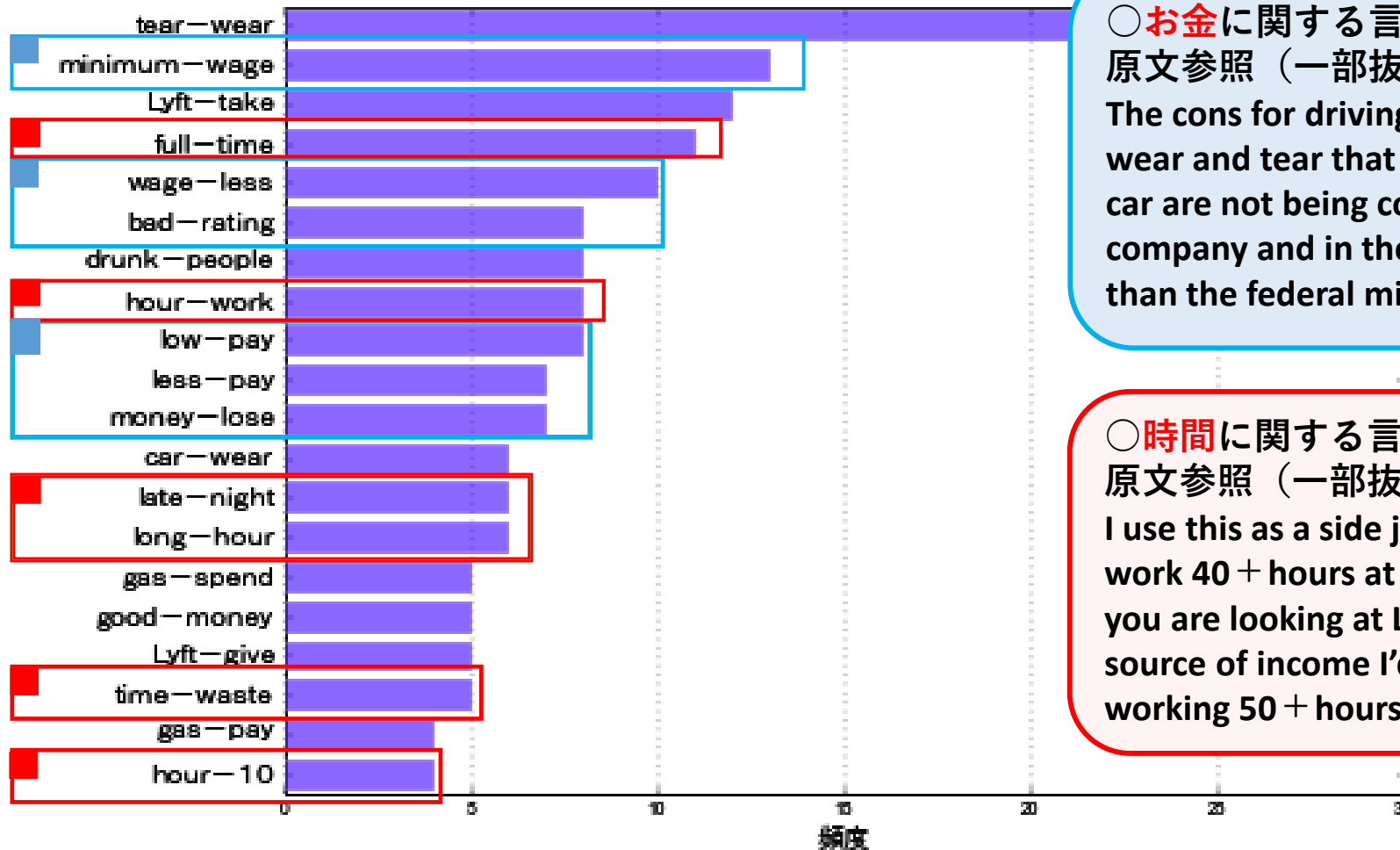
② Driver review(pros)

- Lyftのドライバーは人との出会いやフレキシブルな環境が中心になっている
- Uberのドライバーは「work」「own」「schedule」と仕事中心になっている



② Lyft-cons (Driver review)

money: ■ time: ■



○**お金**に関する言葉多い
原文参照 (一部抜粋)

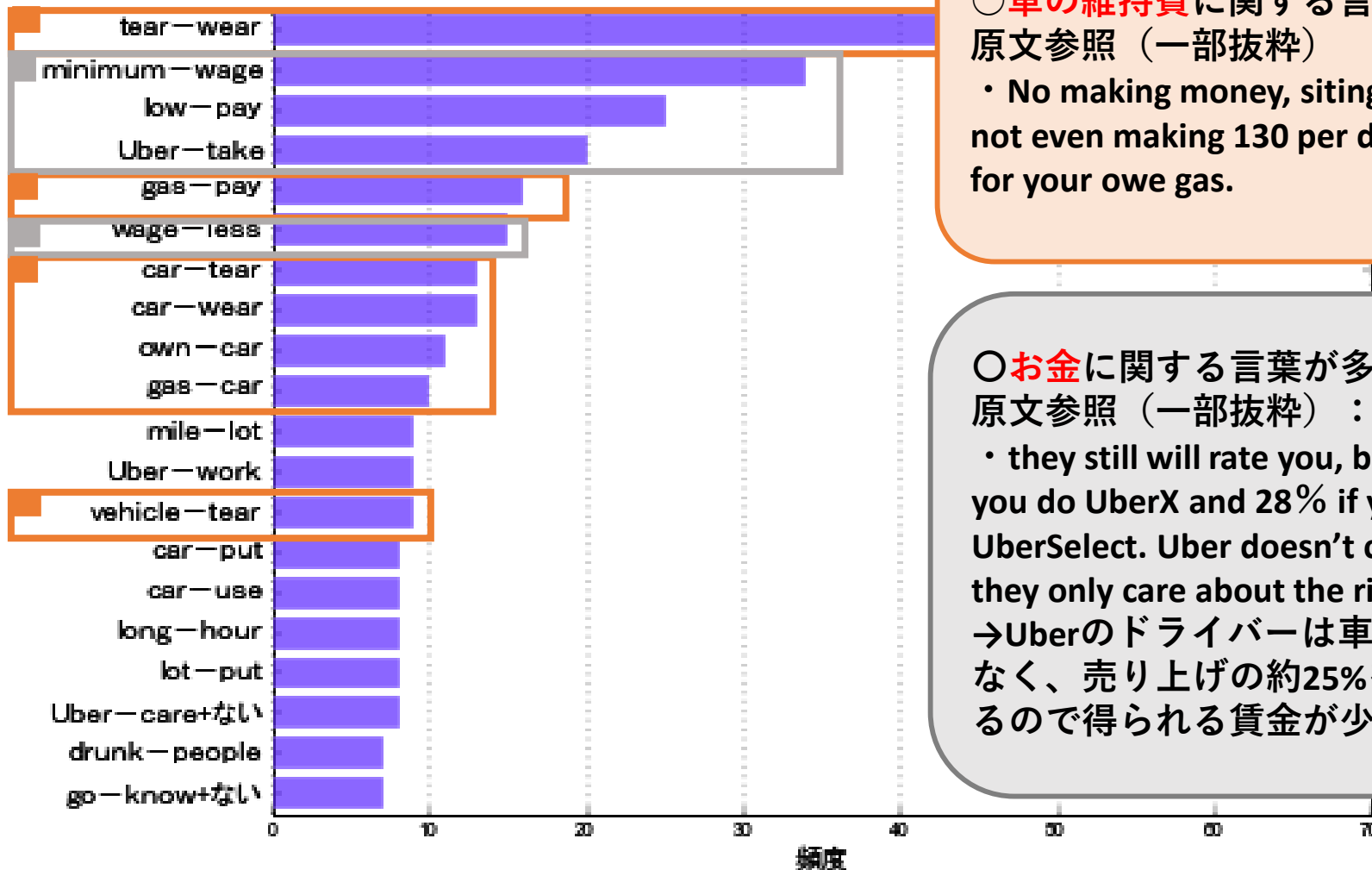
The cons for driving for Lyft is that the wear and tear that is happening to your car are not being covered by the company and in the end, you make less than the federal minimum wage.

○**時間**に関する言葉が多い
原文参照 (一部抜粋)

I use this as a side job that I usually work 40+ hours at in my downtime. If you are looking at Lyft as your main source of income I'd then plan on working 50+ hours a week.

②Uber-cons (Driver review)

car: ■ money: ■



○車の維持費に関する言葉が多い
原文参照 (一部抜粋)

・ No making money, siting in the car for 13 hours not even making 130 per day, and you have to pay for your owe gas.

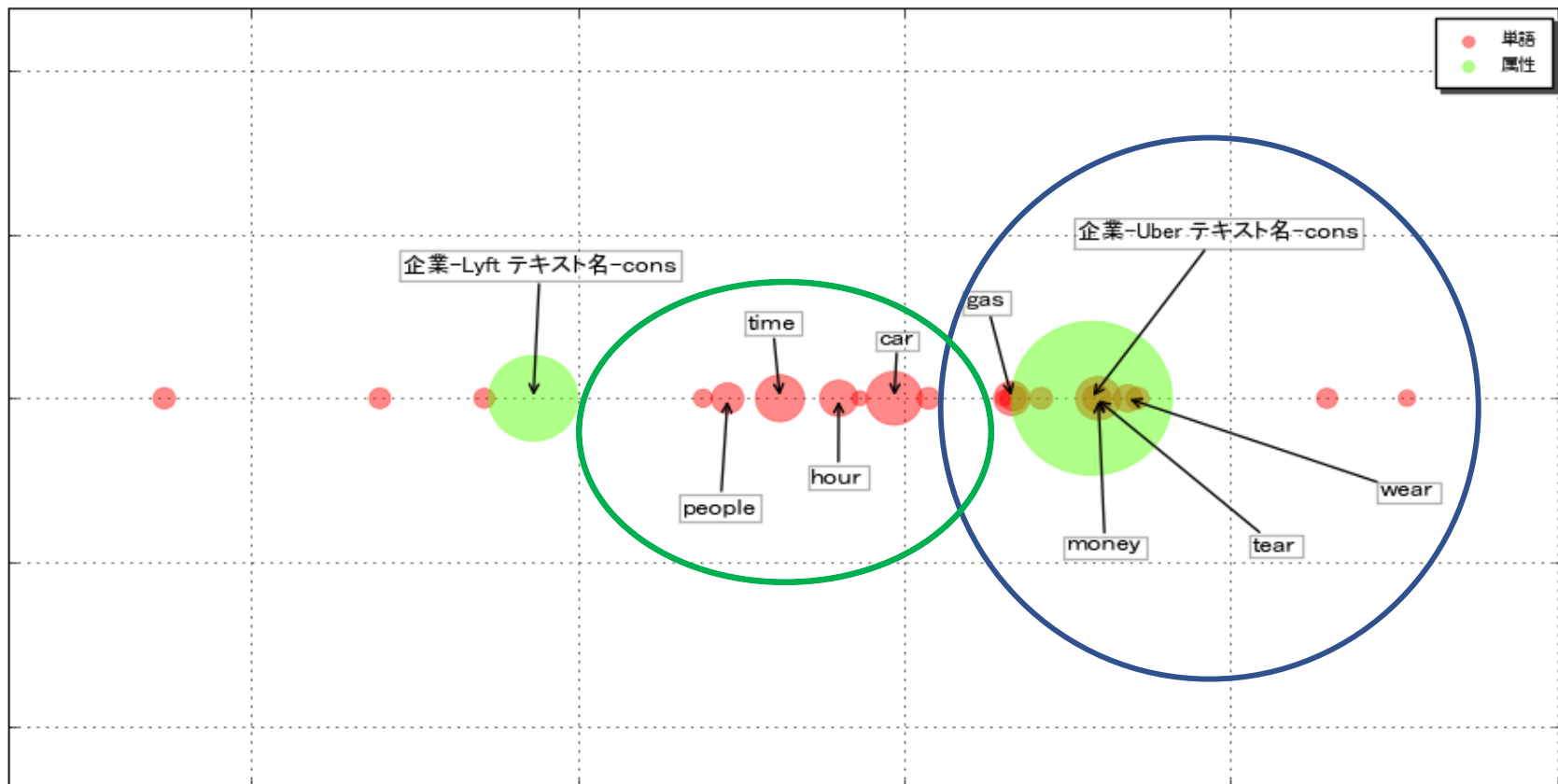
○お金に関する言葉が多い
原文参照 (一部抜粋) :

・ they still will rate you, bad... Uber takes 20% if you do UberX and 28% if you do UberXL or UberSelect. Uber doesn't care about the driver they only care about the rider.

→Uberのドライバーは車両のレンタル料だけでなく、売り上げの約25%を手数料として引かれるので得られる賃金が少ない

② Driver review(cons)

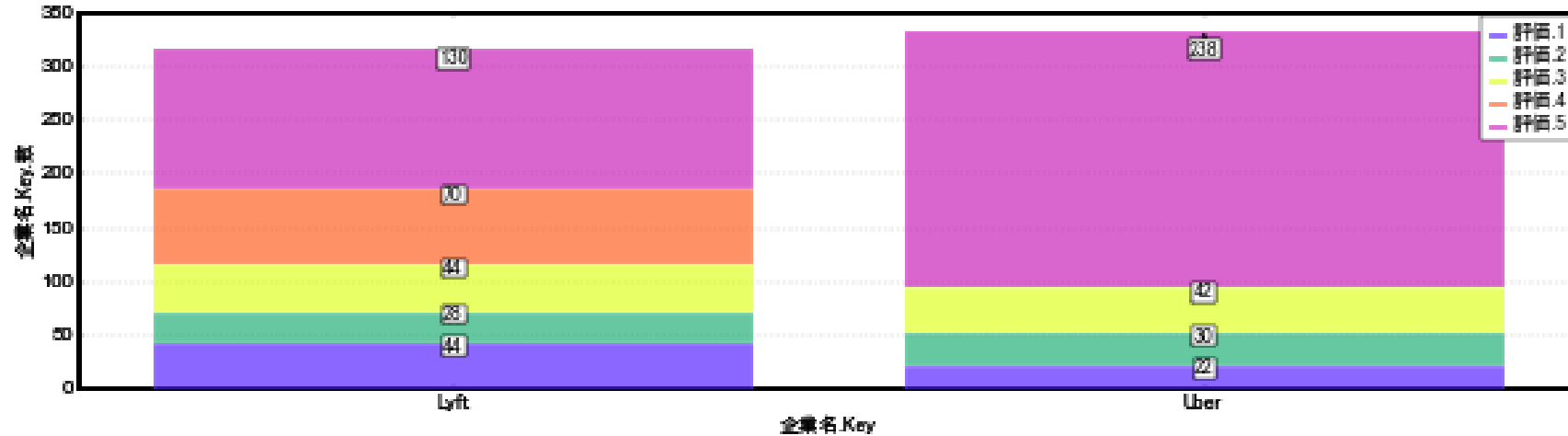
- ・ライドシェアで**使用される車の摩耗**、**ドライバーの長時間運転**、**一日の顧客の乗車回数**などは両社のドライバーが抱える問題となっている
- ・Uberのドライバーはガソリン代など**お金の問題**や、**マナーの悪い乗客による車の摩耗が問題**となっている



② Driver reviewからわかったこと

- ・ドライバーの会社に対する評価から、各社の**イメージ**がドライバーに何らかの影響を与えているのではないか？
- ・ドライバーを取り巻く**業界の問題**にほとんど差はない

③ Employee review(Glassdoor)



Lyft ※Location-California

Uber ※Location-California

全316件 (2013/01/01~2018/12/31)

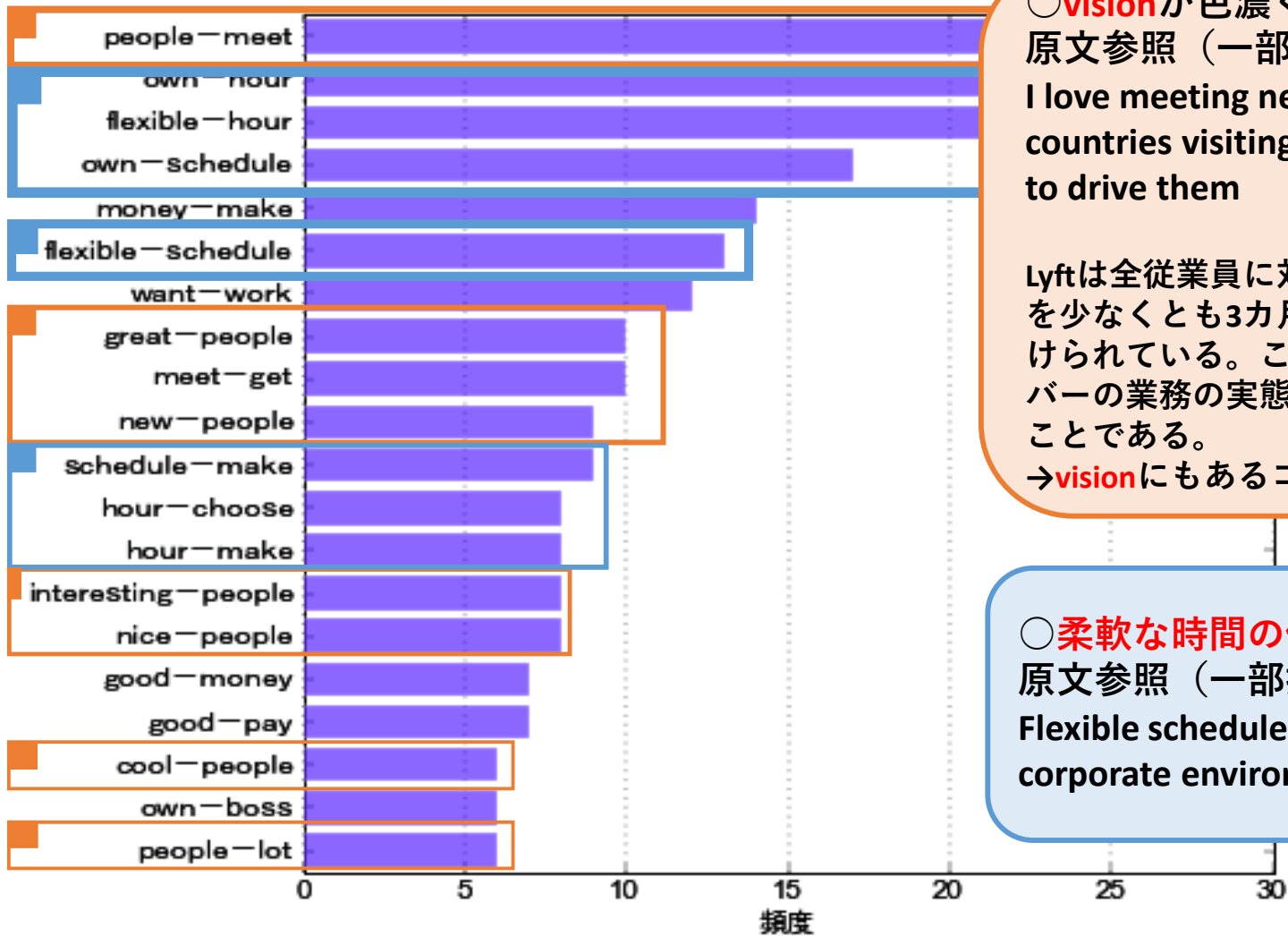
- ☆5 130件
- ☆4 70件
- ☆3 44件
- ☆2 28件
- ☆1 44件

全322件(2013/01/01~2018/12/31)

- ☆5 238件
- ☆4 47件
- ☆3 21件
- ☆2 30件
- ☆1 23件

③ Lyft-pros (Employee review)

people : ■ Time Schedule : ■



未来はコミュニティ主導であり
あなたから始まる

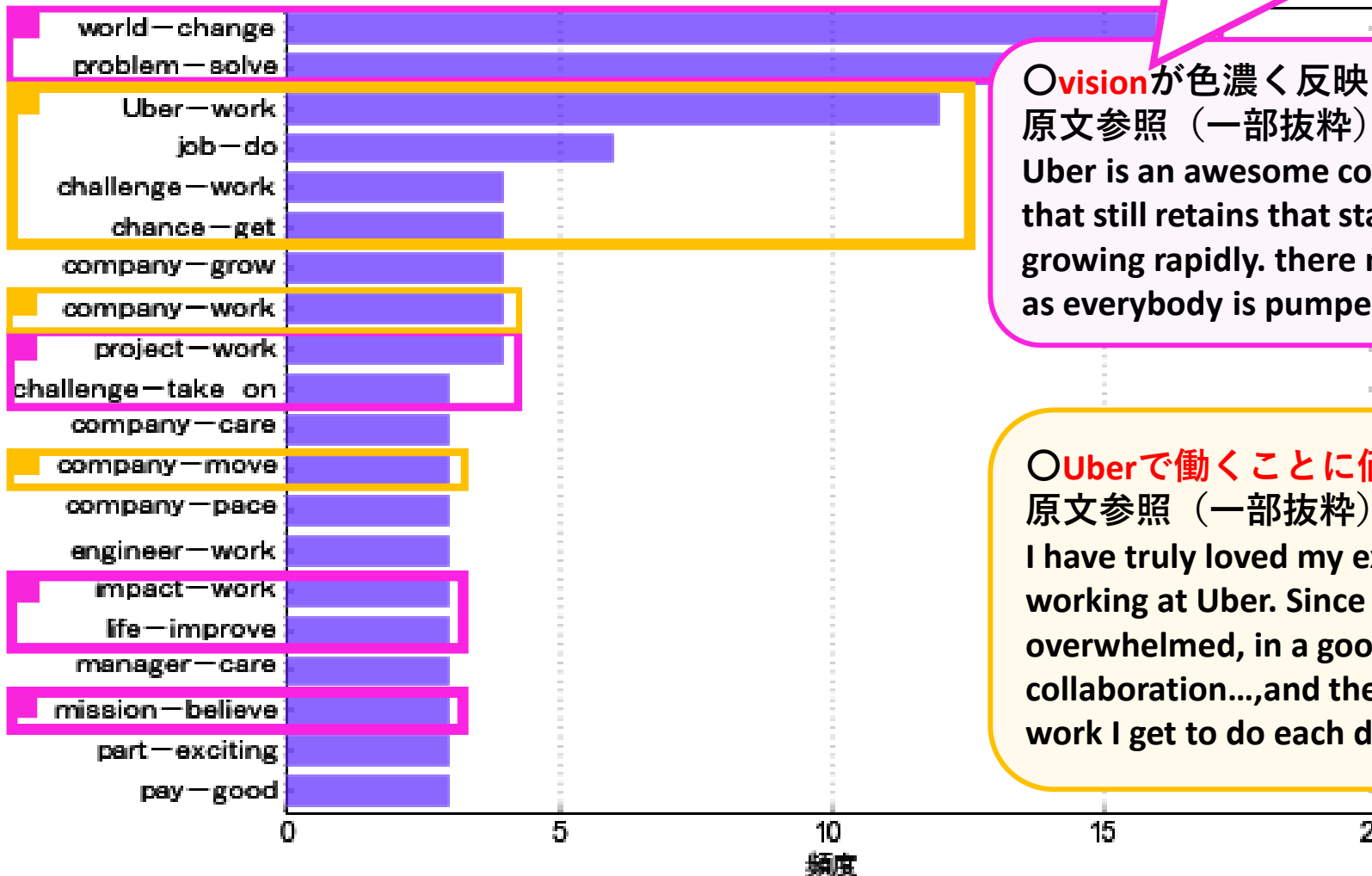
○ **vision** が色濃く反映されている
原文参照 (一部抜粋) :
I love meeting new people from different countries visiting California. My pleasure to drive to drive them

Lyftは全従業員に対して、ドライバーの日々の業務を少なくとも3カ月に4時間は経験することが義務づけられている。この狙いは、Lyftの従業員がドライバーの業務の実態をより深く理解できるようにすることである。
→ **vision** にもあるコミュニティ作りに関係あり?

○ **柔軟な時間の使い方が好評**
原文参照 (一部抜粋) :
Flexible schedule. Quick payment system. Positive corporate environment.

③ Uber-pros(Employee review)

Will(意志) : ■■■ Work : ■■■■



世界を動かし、新たな機会を作り出す

○**vision**が色濃く反映されている
原文参照 (一部抜粋) :

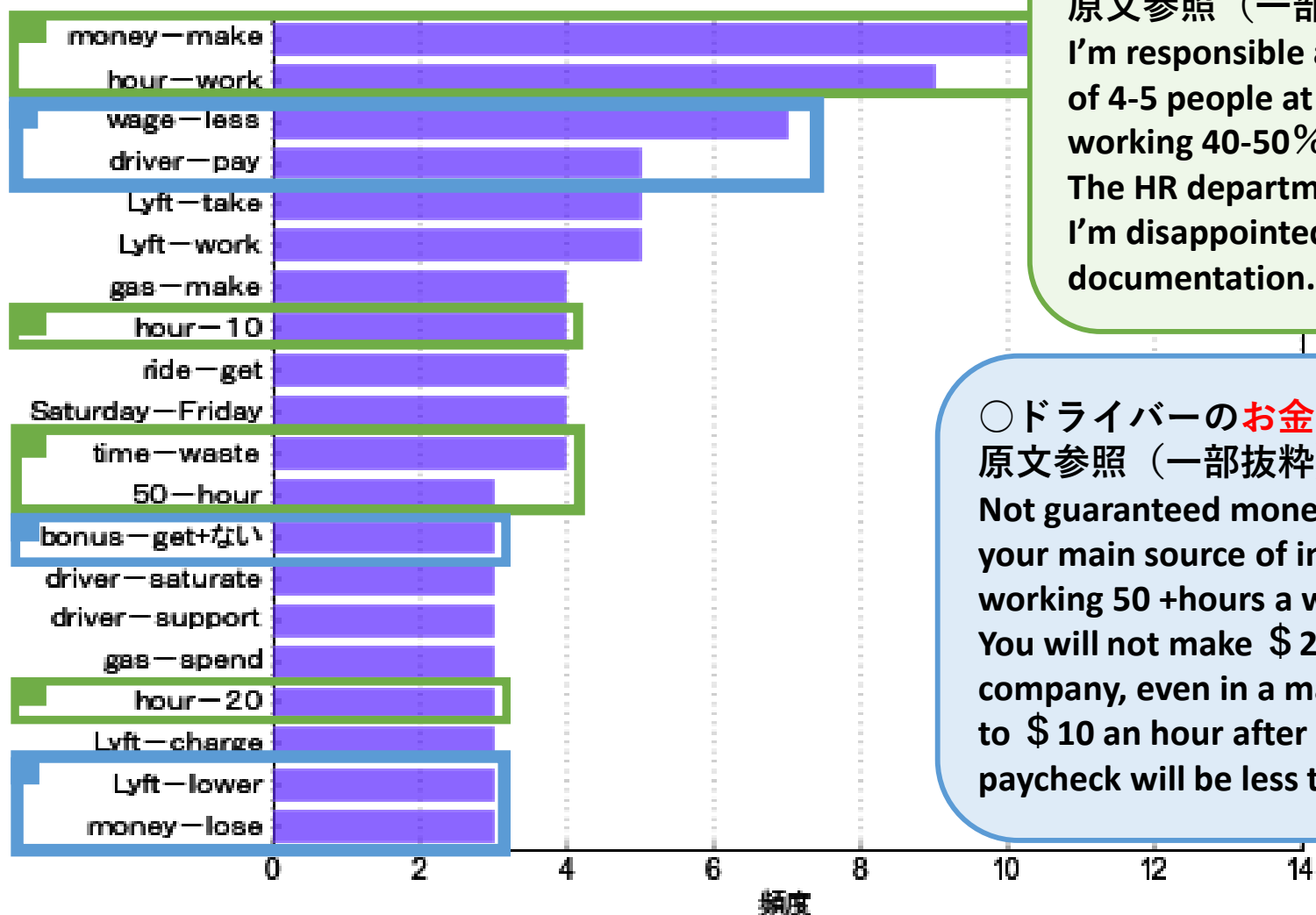
Uber is an awesome company that still retains that still retains that startup-spirit despite growing rapidly. there never is a dull moment as everybody is pumped to change the world.

○**Uberで働くことに価値**を感じている
原文参照 (一部抜粋) :

I have truly loved my experience thus far working at Uber. Since joining, I've been overwhelmed, in a good way, by the collaboration...,and the excitement of the work I get to do each day.

③ Lyft-cons (Employee review)

Time Schedule : ■ money : ■

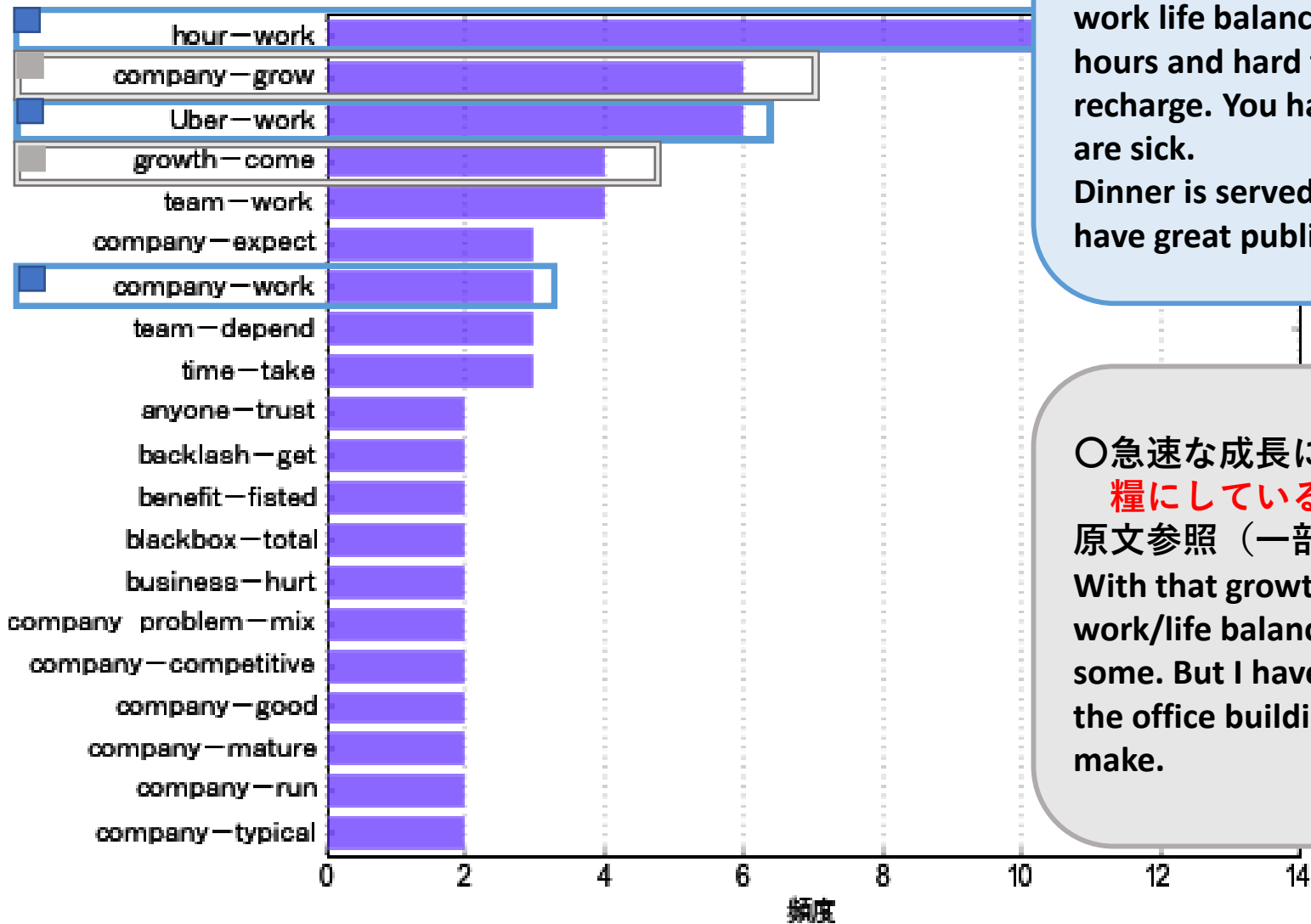


○ドライバーの**時間問題**について言及
原文参照（一部抜粋）：
I'm responsible at Lyft for the equivalent work of 4-5 people at Uber, who are probably working 40-50% more hours.
The HR department feels like a black box and I'm disappointed by their tools and documentation.

○ドライバーの**お金問題**について言及
原文参照（一部抜粋）：
Not guaranteed money. If you are looking at Lyft as your main source of income I'd then plan on working 50 +hours a week.
You will not make \$ 20 an hour driving for this company, even in a major city. You might make \$ 8 to \$ 10 an hour after expenses for gas. Your final paycheck will be less than minimum wage.

③Uber-cons(Employee review)

time: growth :



○自分たちの長時間労働について言及
原文参照（一部抜粋）：

Terrible culture and management team. No work life balance. Extremely long working hours and hard to get vacation days to recharge. You have to work even when you are sick.

Dinner is served real late-company doesn't have great public image.

○急速な成長に対して不満も抱く半面、
糧にしている

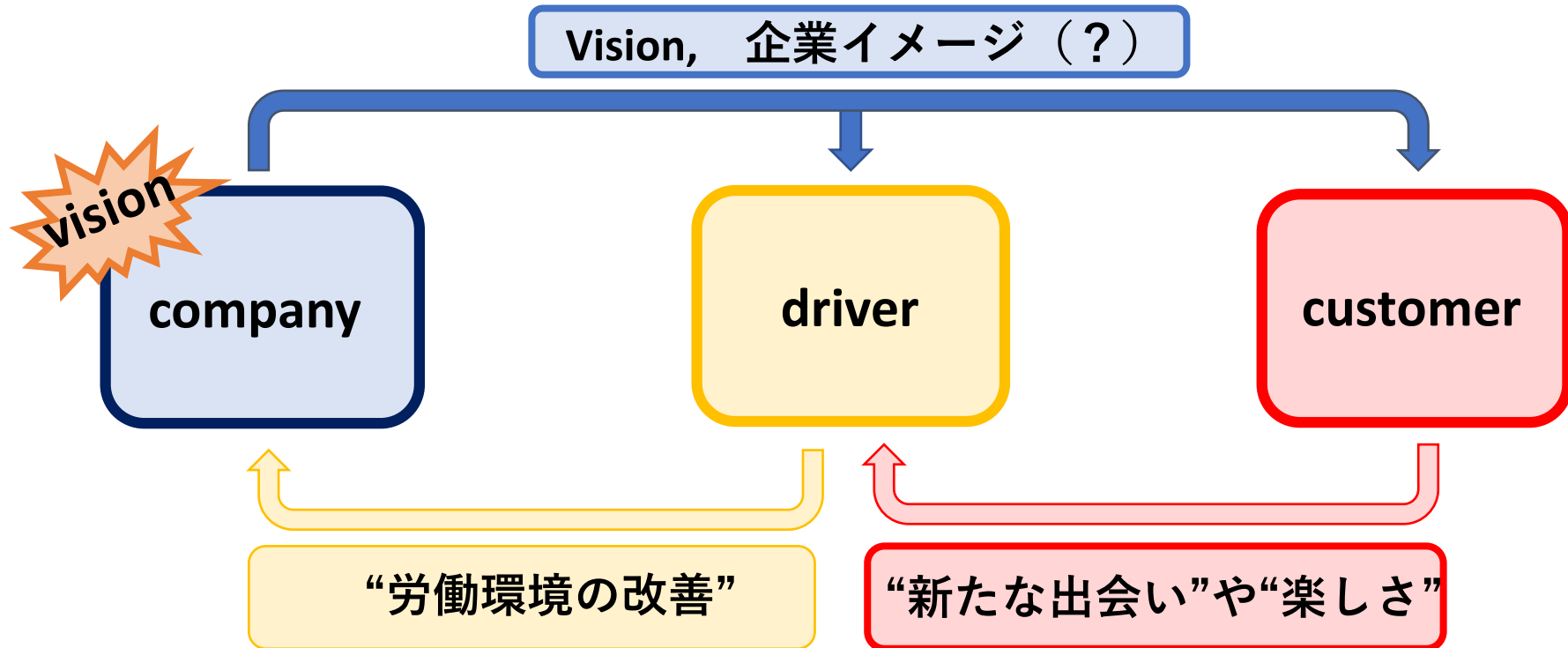
原文参照（一部抜粋）：

With that growth comes lots of change, work/life balance may be a deal breaker for some. But I have voluntarily spent a few at the office building something I wanted to make.

③ Employee reviewからわかったこと

- ・ 各社が掲げる **vision** の影響は、
従業員の問題意識の対象 という部分で現れてきている
- ・ **急激に成長した市場での変化** に悩まされている

まとめ (1)

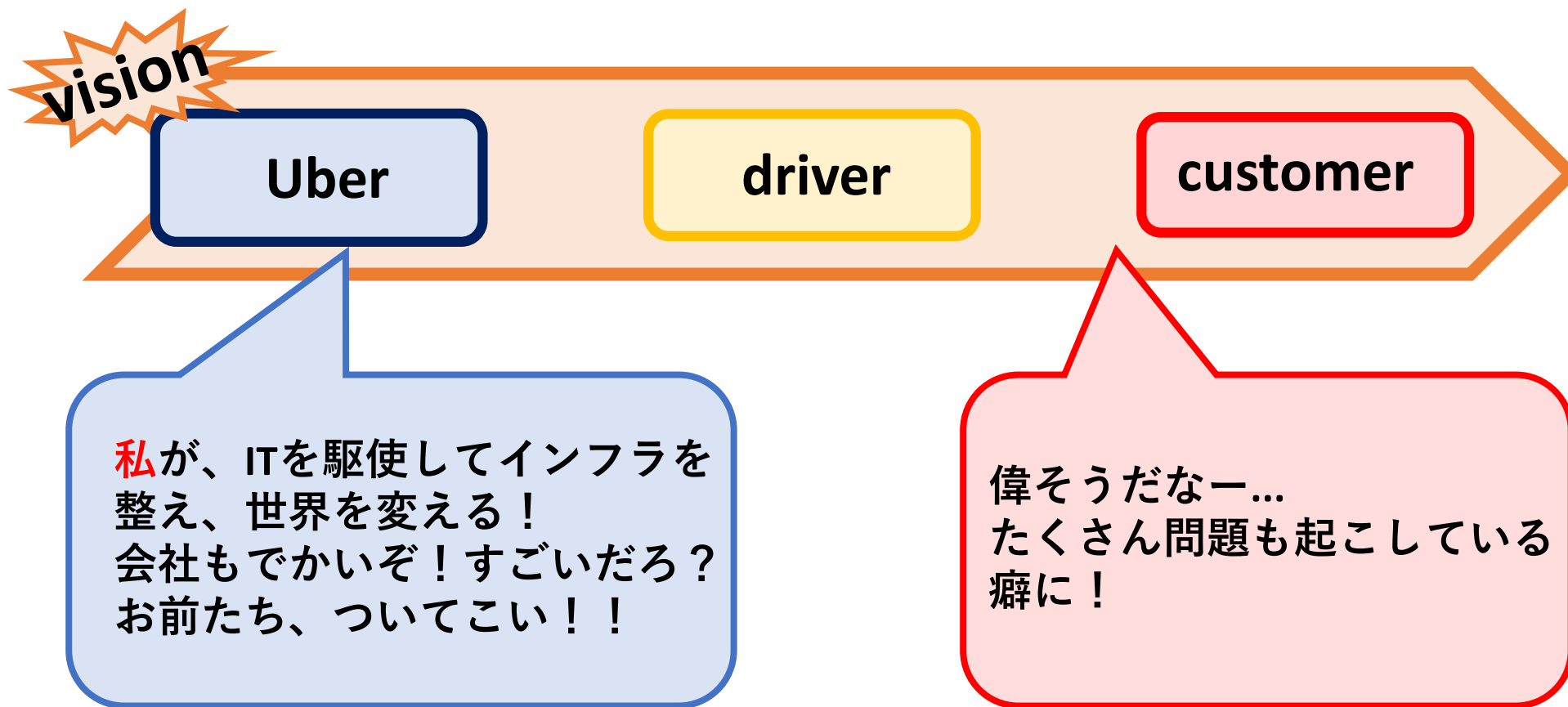


まとめ（２）

- ・ 顧客満足度が高い要因は、ドライバーの“質”に関する
 - ✓ **friendly, professional**な対応が好評である
 - 顧客は「手段」ではなく、「目的（出会い、楽しさ等）」として利用している？
- ・ ドライバーの質に差が出る要因として企業の“**vision**”が関係する

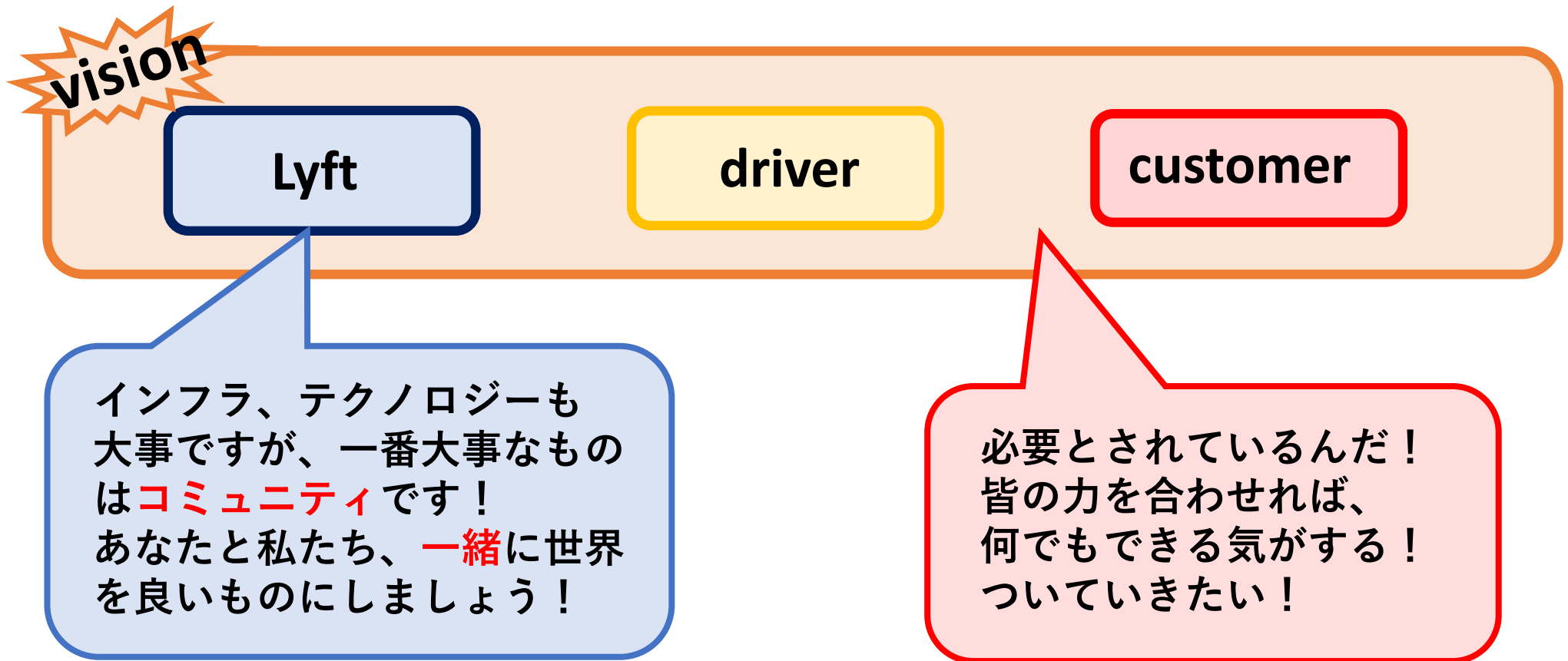
考察（１）

- ・ **一方的な** visionの共有は顧客満足度に悪い影響を及ぼす？



考察（２）

- ・ **一体感ある vision**の共有が顧客満足度に良い影響を及ぼす？



考察（3）

- ・顧客満足度は、ドライバーの質や体験だけで決まるものではなく、**企業イメージ**を加味した総合評価で決まるのではないか？
- ・ドライバー・顧客に寄り添った「**コミュニティサービス**」を提供する
→シェアリングサービスの鍵となってくる

上記の点が、Technology FirstのUberに対して、**Community First**のLyftが高評価を得ている**要因**である

参考文献

- ・ ア alun・ スンドララジャン ・ 門脇弘典 (2016) 「シェアリングエコノミー」 日経BP
- ・ 石川アンジュ (2019) 「シェアライフ」 クロスメディア・パブリッシング
- ・ 寺部雅能・大関真之 (2019) 「量子コンピュータが変える世界」 オーム社
- ・ BUSINESS INSIDER (2018年8月20日) NYだけで8万人。増えすぎUber運転手の生活が困窮
<https://www.businessinsider.jp/post-173411>
- ・ BUSINESS INSIDER (2019年5月9日) ウーバーとリフトのドライバー、世界中でストライキ
<https://www.businessinsider.jp/post-190391>
- ・ Tech Crunc (2018年4月13日)
Lyftがドライバーの稼ぎを公表、それが本当なら空車時も含めて1時間平均20ドル弱
<https://jp.techcrunch.com/2018/04/13/2018-04-12-lyft-breaks-down-how-much-drivers-can-make/>
- ・ Japan cnet (2017年12月4日) Lyft、全従業員にドライバー業務の経験を義務づけへ
<https://japan.cnet.com/article/35111335/>
- ・ フィナンシャル・ワールド (2019年1月22日) シェアリングエコノミーが持つ5つの領域とは
<https://financial-field.com/living/2019/01/22/entry-34207>