

Влияние доставки готовой еды и продуктов питания

на бизнес, общество
и городскую среду



исследование РАЭК / НИУ ВШЭ

РАЭК



2022 год

Методология

Исследование реализовано в период с 10 января по 28 февраля 2022 года. В рамках исследования были использованы методы количественного и качественного экспертных интервью. Также был проведен анализ вторичных данных.

География исследования

15 городов-миллионников (Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург, Казань, Нижний Новгород, Челябинск, Самара, Омск, Ростов-на-Дону, Уфа, Красноярск, Воронеж, Пермь, Волгоград)

Количественная часть исследования включает

- онлайн-опрос представителей бизнеса (предприятия общественного питания, организации ритейла, сопутствующие сервисы, использующие аутсорс-услуги доставки готовой еды и продуктов питания) в городах с населением 100000+ жителей. Количество завершенных интервью – 400.
- телефонный опрос населения городов-миллионников 16+. Количество завершенных интервью – 1502.
- уличный опрос курьеров служб доставки готовой еды и продуктов питания. Количество завершенных интервью – 300.

Качественная часть исследования включает

- 15 индивидуальных фокусированных интервью с экспертами. Интервью проведены онлайн, средняя продолжительность интервью – 40 минут
- 10 индивидуальных фокусированных интервью с курьерами. Интервью проведены лицом к лицу, средняя продолжительность интервью – 15 минут

В 2020 году произошел глобальный переворот в восприятии онлайн-покупок

*То, что раньше воспринималось как прихоть или экстренная мера, теперь **стало обыденностью.***

Глобальные драйверы роста рынка доставки

урбанизация и изменение
стиля жизни городских
жителей

развитие мобильных
приложений и цифровых
экосистем

новые требования к безопасности
(сокращение числа непосредственных
контактов, повышение требований
к гигиене)

Рынок доставки готовой еды

Объемы рынка

Развитие рынка доставки готовой еды
- глобальный тренд

+69% к 2019 году

316,4 млрд руб.

объем российского
рынка доставки готовой
еды в 2020 году

темпы роста 10.3% в год

\$115,07 млрд

объем глобального рынка
доставки готовой еды
в 2020 году

В период пандемии COVID-19 доставка стала единственным выходом для предприятий общественного питания. Доставка позволила сохранить рабочие места, продолжать платить аренду и не потерять контакт с гостями.

Ко второй половине 2020 года в России закрылось более 300 крупных ресторанов, а количество кафе сократилось с 41 тыс. до 17 тыс. При этом рынок доставки готовой еды показал рост как по выручке, так и по числу заказов.

Источник: «РБК Исследования рынка»

Рынок доставки продуктов питания

Объемы рынка

+159% к 2020 году

329 млрд руб.

объем российского рынка
доставки продуктов питания
в 2021 году

+244% к 2020 году

237 млн

количество заказов
в 2021 году

1,8%

доля онлайн-продаж в общем обороте продуктового ритейла в России. В Москве и СПб этот показатель выше - 4,5% и 5% соответственно

Источники: Data Insight, Infoline

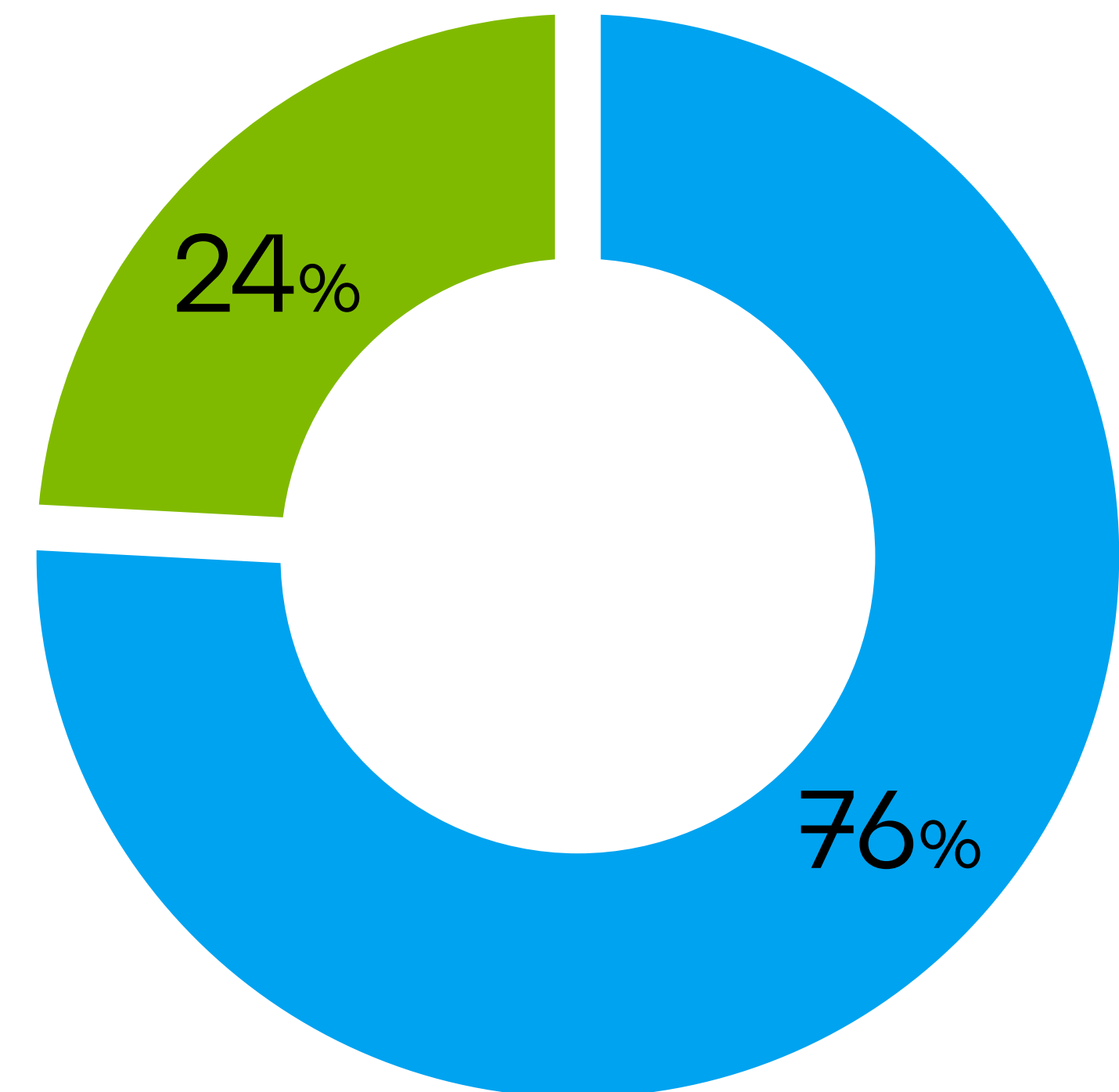
Доставка и бизнес

Предоставляет ли Ваша компания возможность заказа товаров и услуг с доставкой?

76% предприятий общественного питания и продуктового ритейла в России предоставляют возможность заказать продукты и еду с доставкой

В среднем у компаний, активно развивающих доставку, на нее уже приходится 50% и более заказов. У крупных ресторанных сетей соотношение доходит до 80%.

Соотношение для конкретной точки зависит от ее расположения. Например, у ресторанов, работающих в курортных зонах, основным направлением остается работа «в зал».

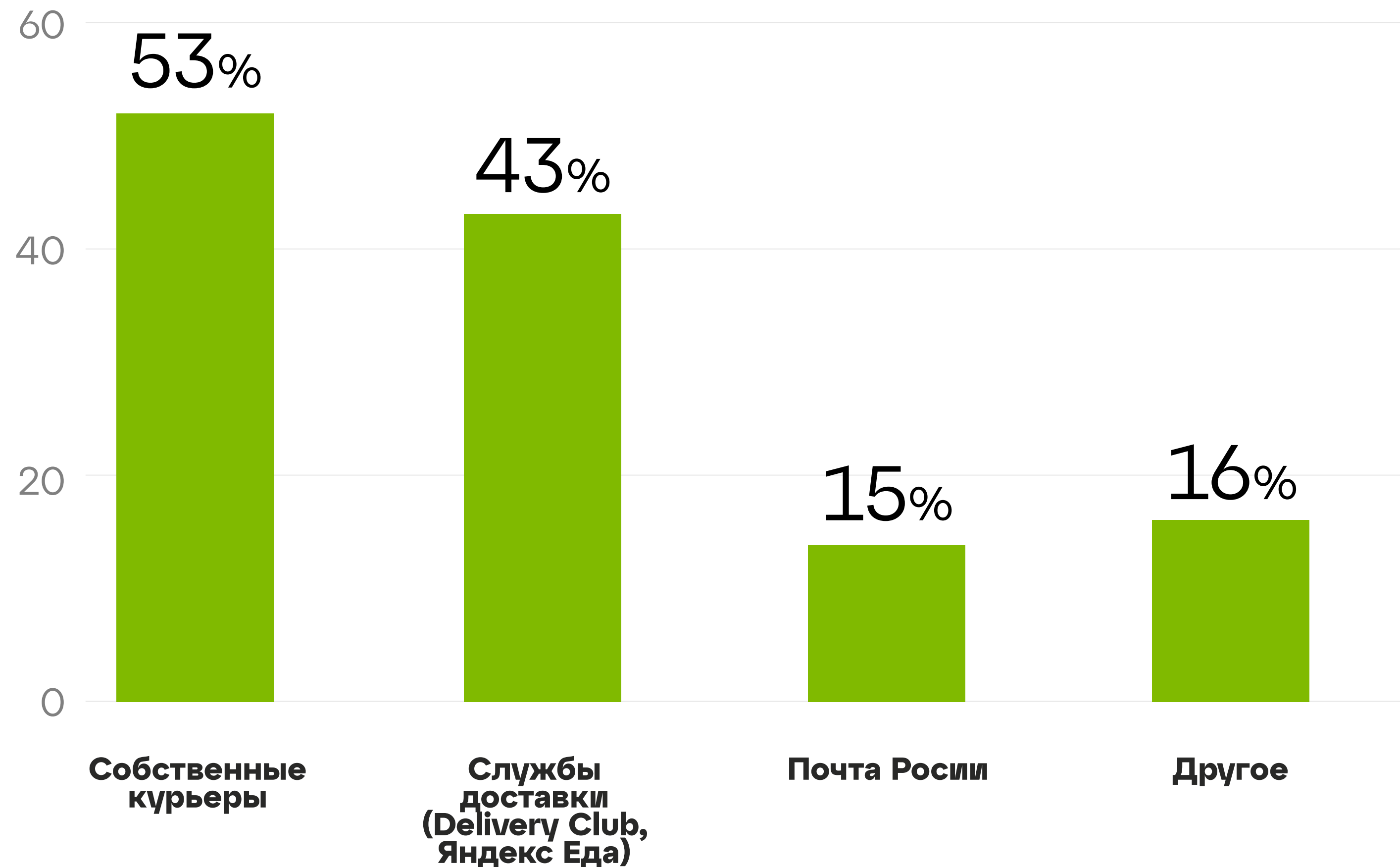


- Да, представляет
- Нет, не представляет

Источники: опрос представителей предприятий общественного питания и продуктового ритейла, N=400, экспертные интервью

Доставка и бизнес

Какие способы доставки использует ваша компания?



Создание собственной курьерской службы является наиболее распространенным способом организации доставки – об использовании собственных курьеров заявило 53% опрошенных

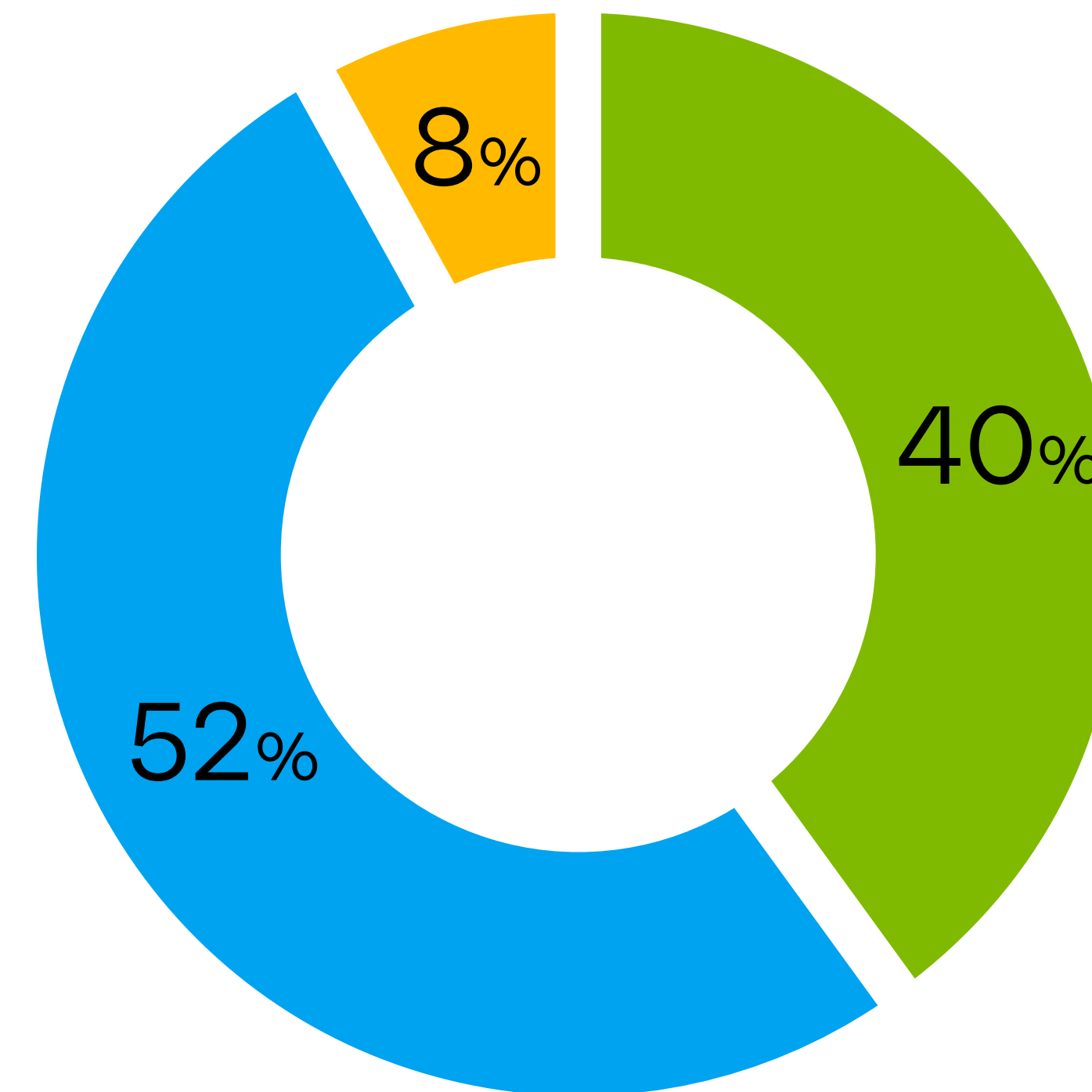
При этом подключение к сервисам доставки также широко распространено – к ним подключена почти половина всех компаний, использующих доставку

Источники: опрос представителей предприятий общественного питания и продуктового ритейла, N=400, экспертные интервью

Доставка и бизнес

Когда ваша компания начала сотрудничество с сетевыми курьерскими службами - до или после начала пандемии в марте 2020 года?

Более половины компаний, предоставляющих возможность заказать еду и продукты питания с доставкой, подключились к сервисам доставки во время или после начала пандемии COVID-19



- До марта 2020 года
- В марте 2020 года и позднее
- Затрудняюсь ответить

Источники: опрос представителей предприятий общественного питания и продуктового ритейла, N=400, данные компаний

Доставка и потребители

Приходилось ли Вам заказывать доставку для себя или для родственников, знакомых, перечисленных категорий товаров в течение последних 12 месяцев?



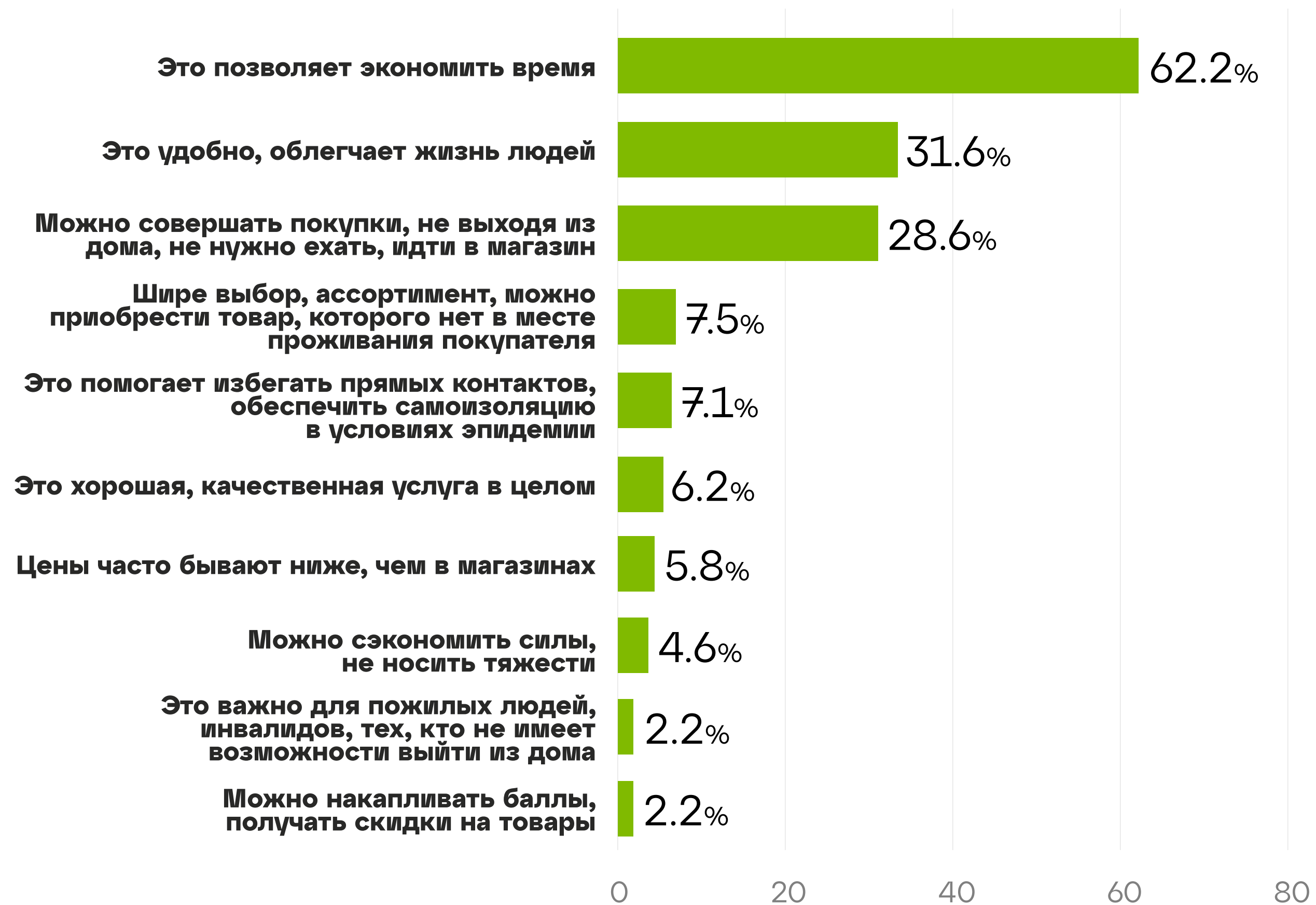
Продукты питания и товары FMCG, а также готовая еда – самые популярные категории товаров в доставке.

Результаты опроса подтверждают высокий уровень проникновения доставки в сектора продуктового ритейла и общественного питания в крупных городах РФ.

Источники: опрос потребителей, N=1502 (доля положительных ответов, допускалось несколько вариантов ответов)

Доставка и потребители

Преимущества доставки для потребителей

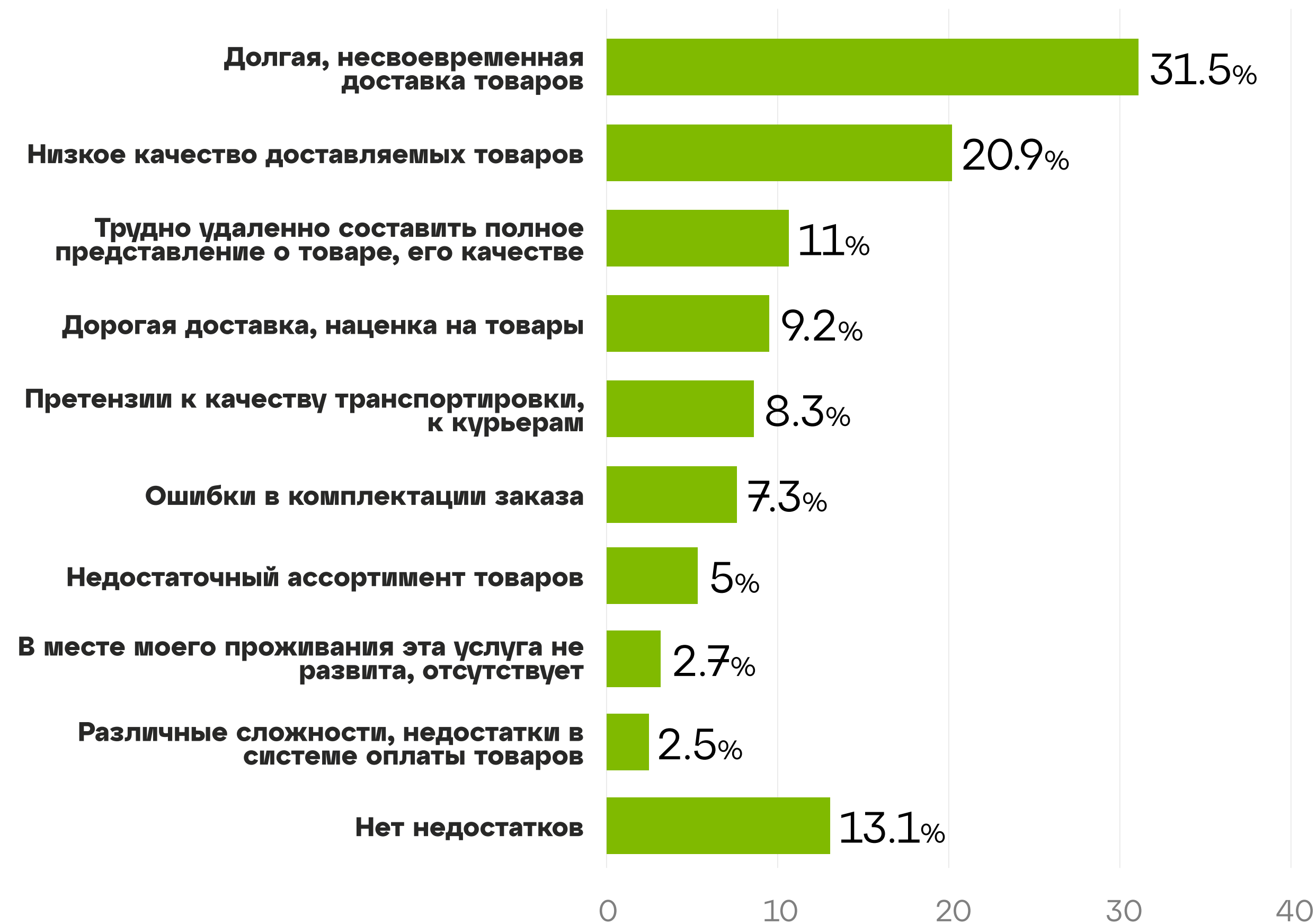


Основные причины для выбора доставки по мнению потребителей:
удобство, возможность сэкономить деньги, время и силы безопасность и поддержка маломобильных граждан

Источники: опрос потребителей, N=1502 (открытый вопрос, в одном ответе может содержаться несколько причин)

Доставка и потребители

Ограничения для выбора в пользу доставки



Основные причины недовольства доставкой –

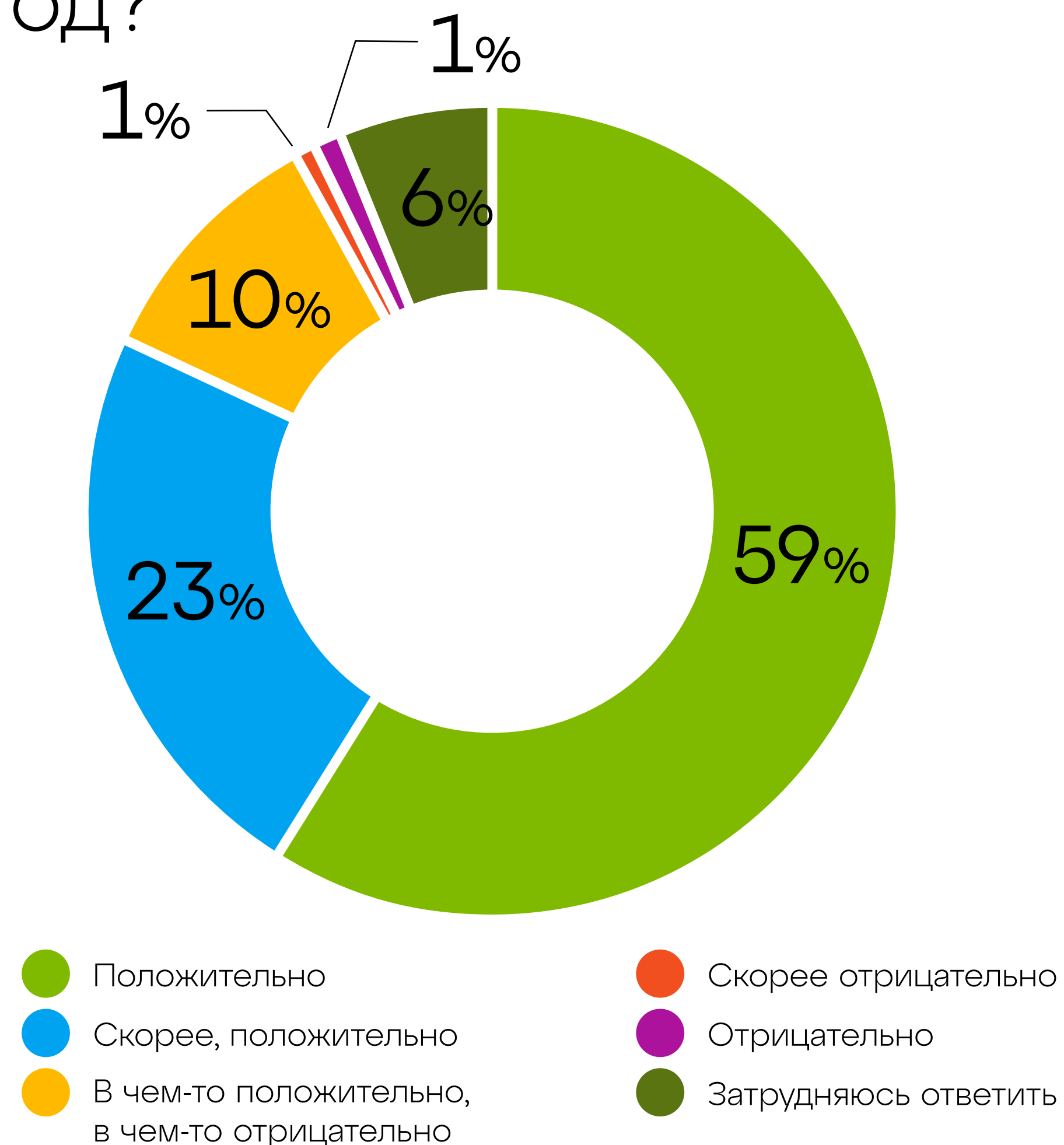
длительное ожидание или несвоевременная доставка, опасения относительно качества, высокая стоимость доставки или наценка на товар, ограничения ассортимента и недостатки системы оплаты

Источники: опрос потребителей, N=1502 (открытый вопрос, в одном ответе может содержаться несколько причин)

Доставка и потребители

Как Вы оцениваете Ваш опыт использования сервисов доставки еды за последний год?

В целом потребители удовлетворены работой сервисов доставки - **82% опрошенных оценили свой опыт использования сервисов как положительный или скорее положительный**



Источники: опрос потребителей, N=1502

Доставка и занятость

Портрет курьера



Среди курьеров доставки готовых блюд и продуктов питания

89%
мужчины

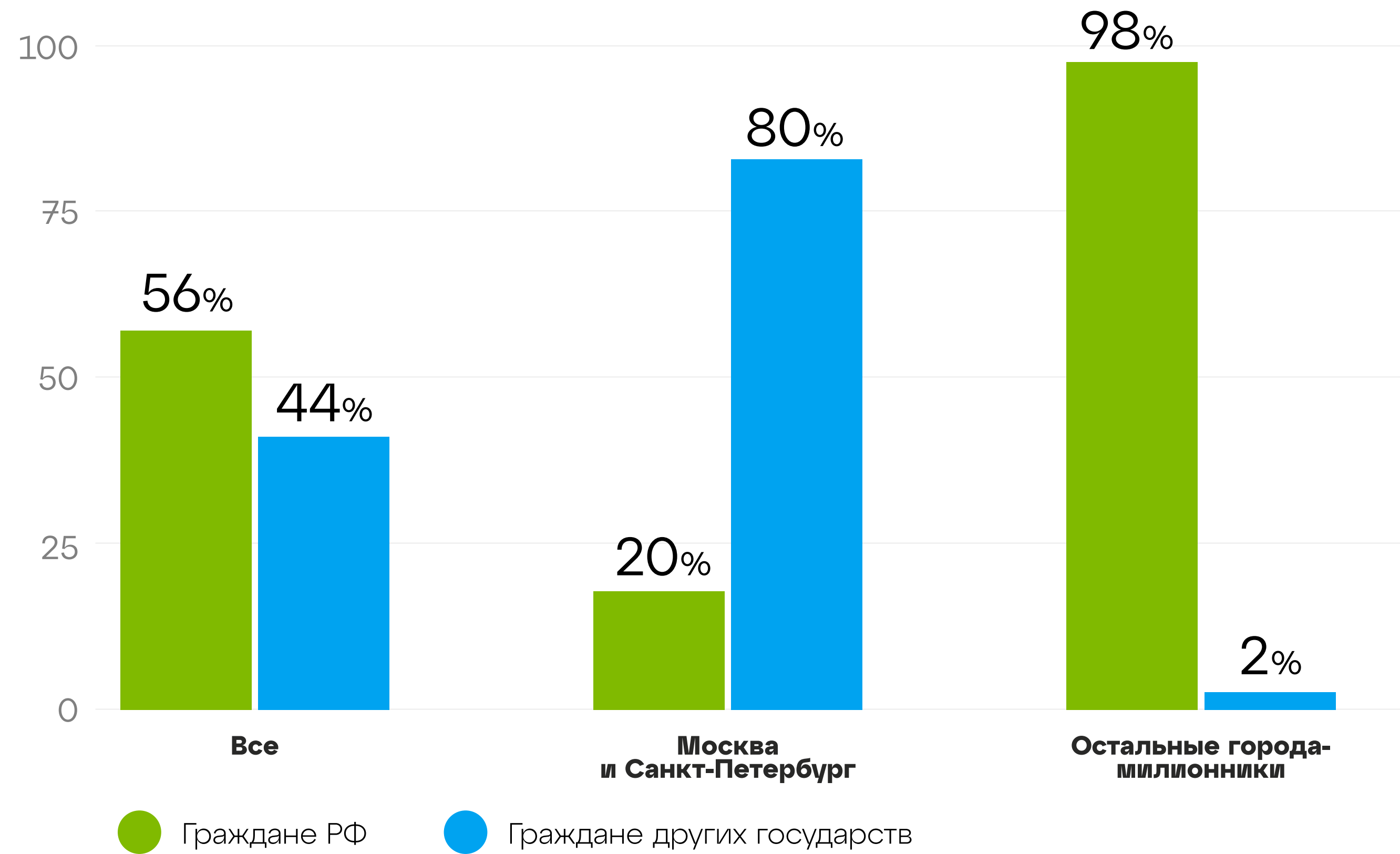
83%
возраст
от 18 до 34 лет

75%
имеют среднее
общее или среднее
специальное
образование

56%
имеют российское
гражданство

Доставка и занятость

Портрет курьера



98% опрошенных курьеров в крупных городах РФ, за исключением Москвы и Санкт-Петербурга, имеют российское гражданство
В Москве и Санкт-Петербурге наблюдается обратная ситуация – 20% курьеров являются гражданами РФ, 80% – гражданами других государств

Источники: опрос курьеров, N=300

Доставка и занятость

Совмещаете ли Вы работу в службе доставки с какой-либо работой или учебой?

для **37%**

опрошенных курьеров работа в доставке - это дополнительный источник заработка

22%

совмещают работу в доставке с учебой

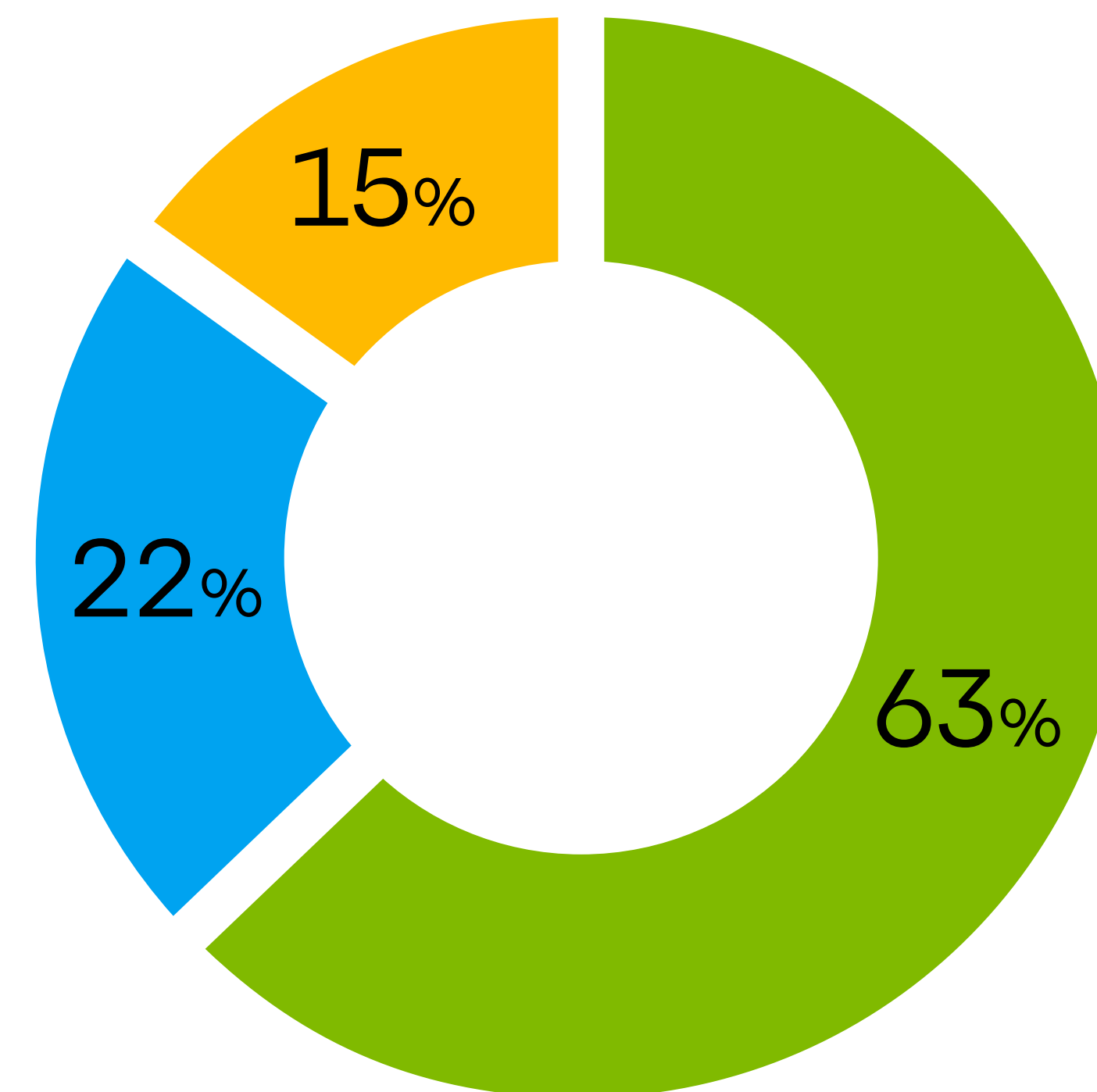
15%

с другой работой

Развитие доставки **позволило избежать резкого роста безработицы в период пандемии.**

Так, с марта 2020 по ноябрь 2021 **свыше 150 тыс. человек использовали Delivery Club в качестве подработки.**

Источники: данные Delivery Club

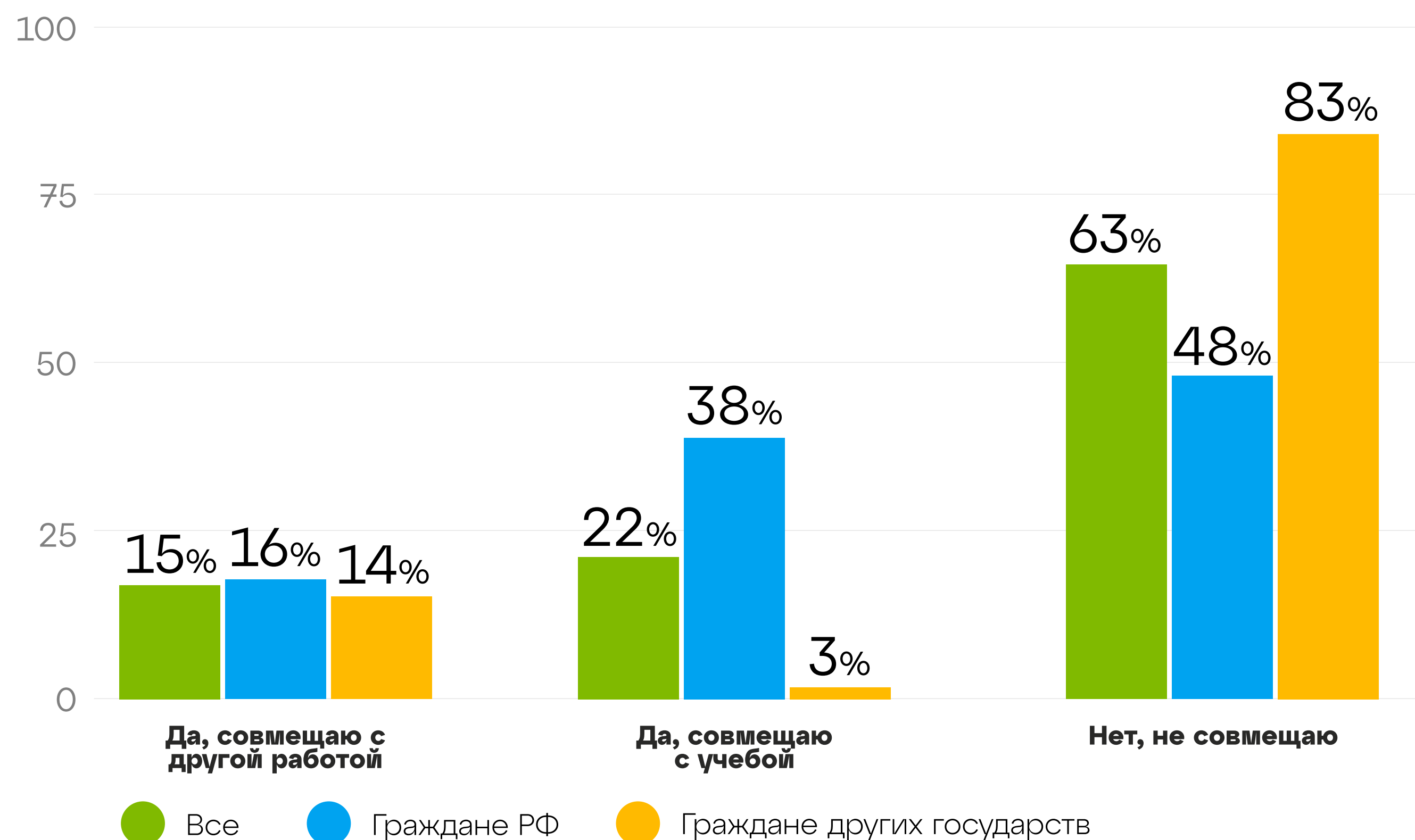


- Нет, не совмещаю
- Да, совмещаю с учебой
- Да, совмещаю с другой работой

Источники: опрос курьеров, N=300

Доставка и занятость

Совмещаете ли Вы работу в службе доставки с какой-либо работой или учебой?



Работа в доставке как возможность для дополнительного заработка **более актуальна для граждан РФ**

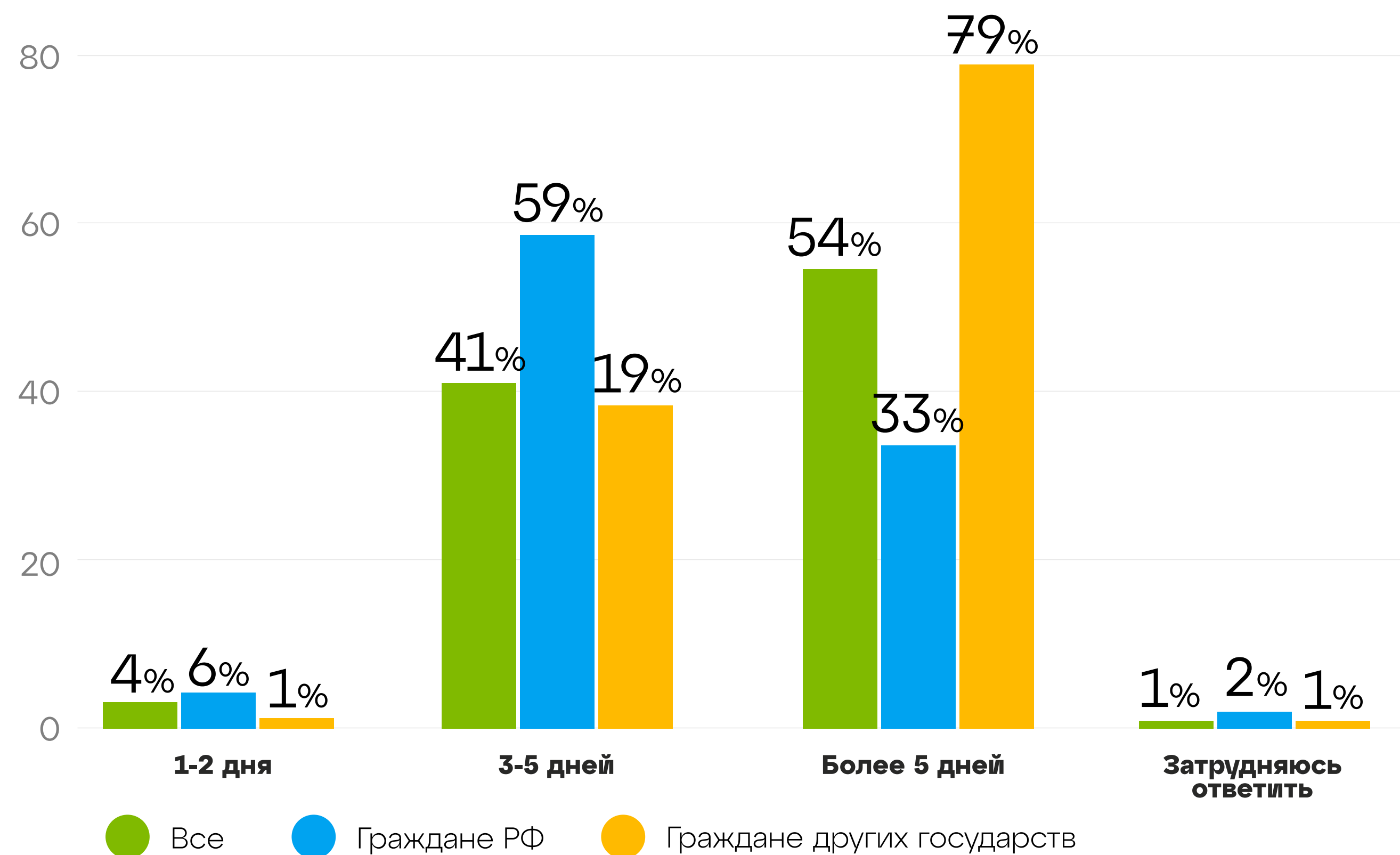
38% опрошенных курьеров - россиян совмещают работу с учебой

16% опрошенных курьеров - россиян совмещают работу с другой работой

Источники: опрос курьеров, N=300

Доставка и занятость

Сколько примерно дней в неделю Вы выходите на работу в службу доставки?



Источники: опрос курьеров, N=300

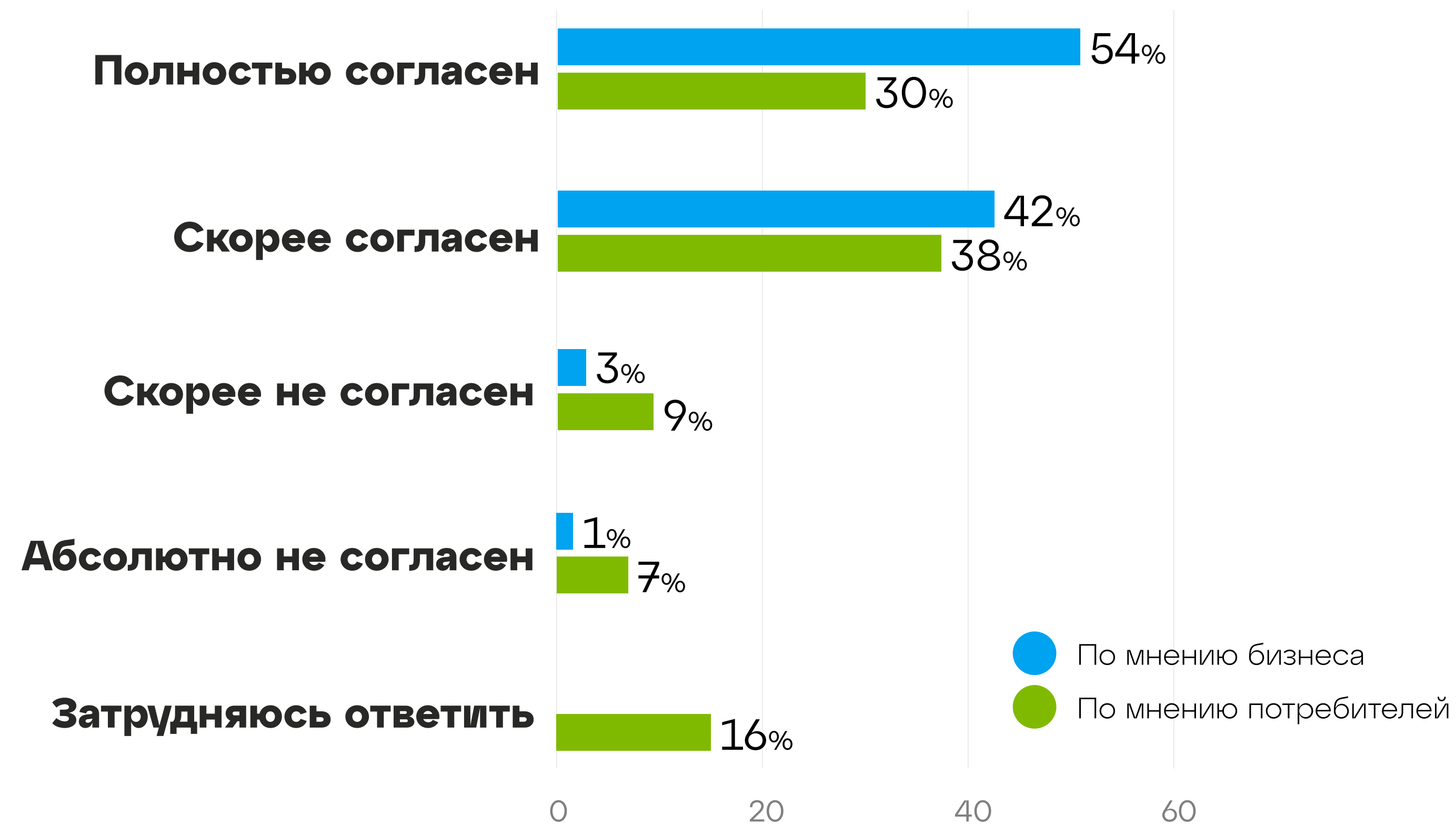
Актуальность работы курьером в качестве подработки для граждан России подтверждается выбором графика работы:

для курьеров – россиян наиболее распространённым графиком является работа от 3 до 5 дней в неделю

работа более 5 дней в неделю характерна для курьеров – граждан других государств

Доставка и занятость

Сервисы доставки – хорошая возможность дополнительного заработка для молодежи

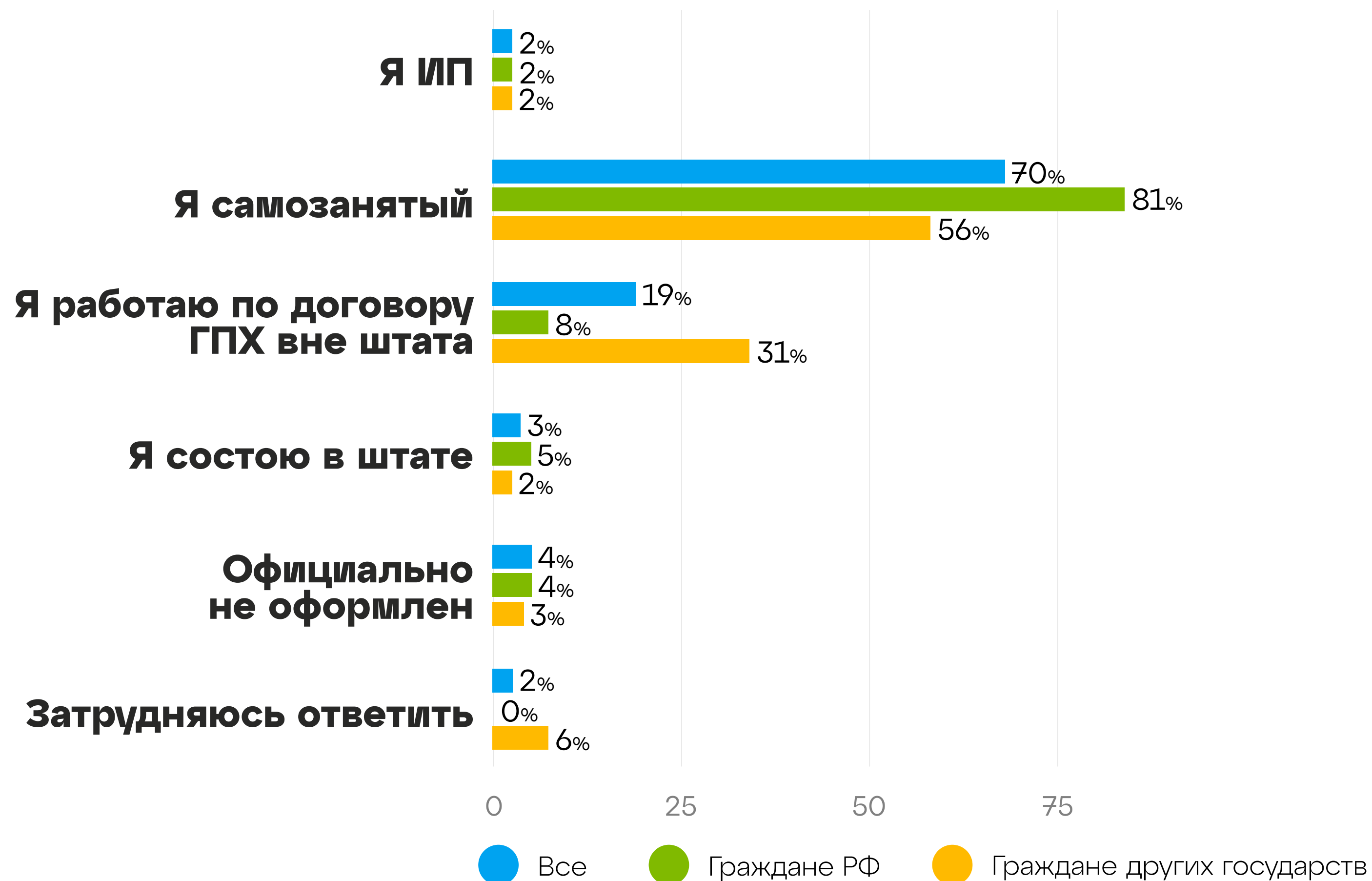


96% опрошенных представителей бизнеса и 68% опрошенных потребителей считают работу в сервисах доставки **хорошей возможностью дополнительного заработка для молодежи**

Источники: опрос представителей предприятий общественного питания и продуктового ритейла, N=400, опрос потребителей, N=1502

Доставка и занятость

Каким образом оформлены Ваши взаимоотношения с курьерской службой?



81% опрошенных курьеров - россиян доставки готовой еды и продуктов питания оформлены как самозанятые сотрудники.

Данная форма занятости характерна и для граждан других стран

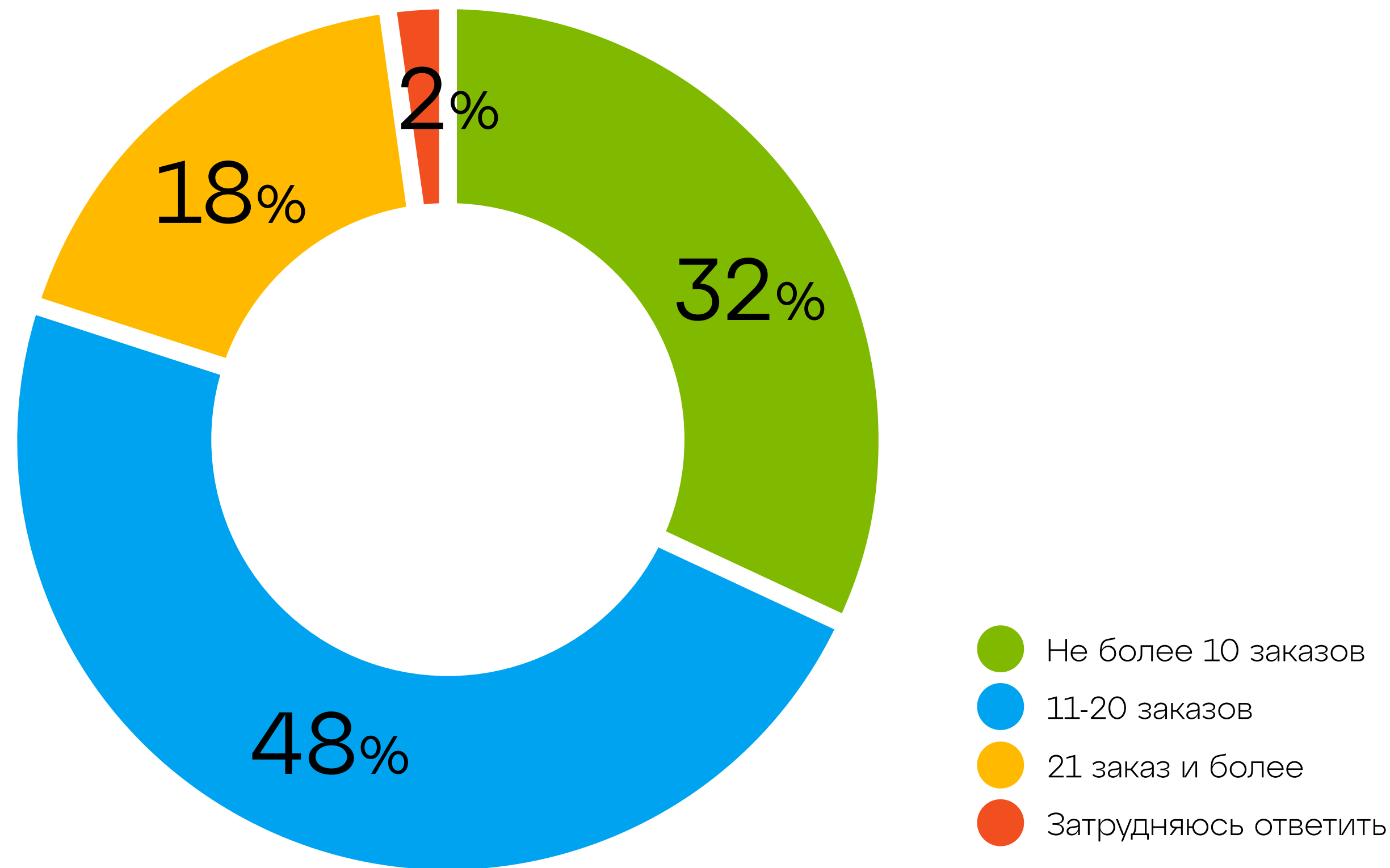
Также распространенным является оформление по договору ГПХ, однако оно более характерно для граждан других государств

В штат оформлены только 3% опрошенных курьеров

Источники: опрос курьеров, N=300

Доставка и занятость

Сколько примерно заказов Вы доставляете за один рабочий день?



Источники: опрос курьеров, N=300

В среднем на курьера в день приходится **до 20 заказов**

Почти половина опрошенных курьеров доставляет **11-20 заказов в день**

18% курьеров доставляют **21 заказ и более**



Курьером после карантина работать стало очень выгодно. Если посмотреть на курьеров - они всегда работают. Хорошо работаешь - получаешь свои деньги

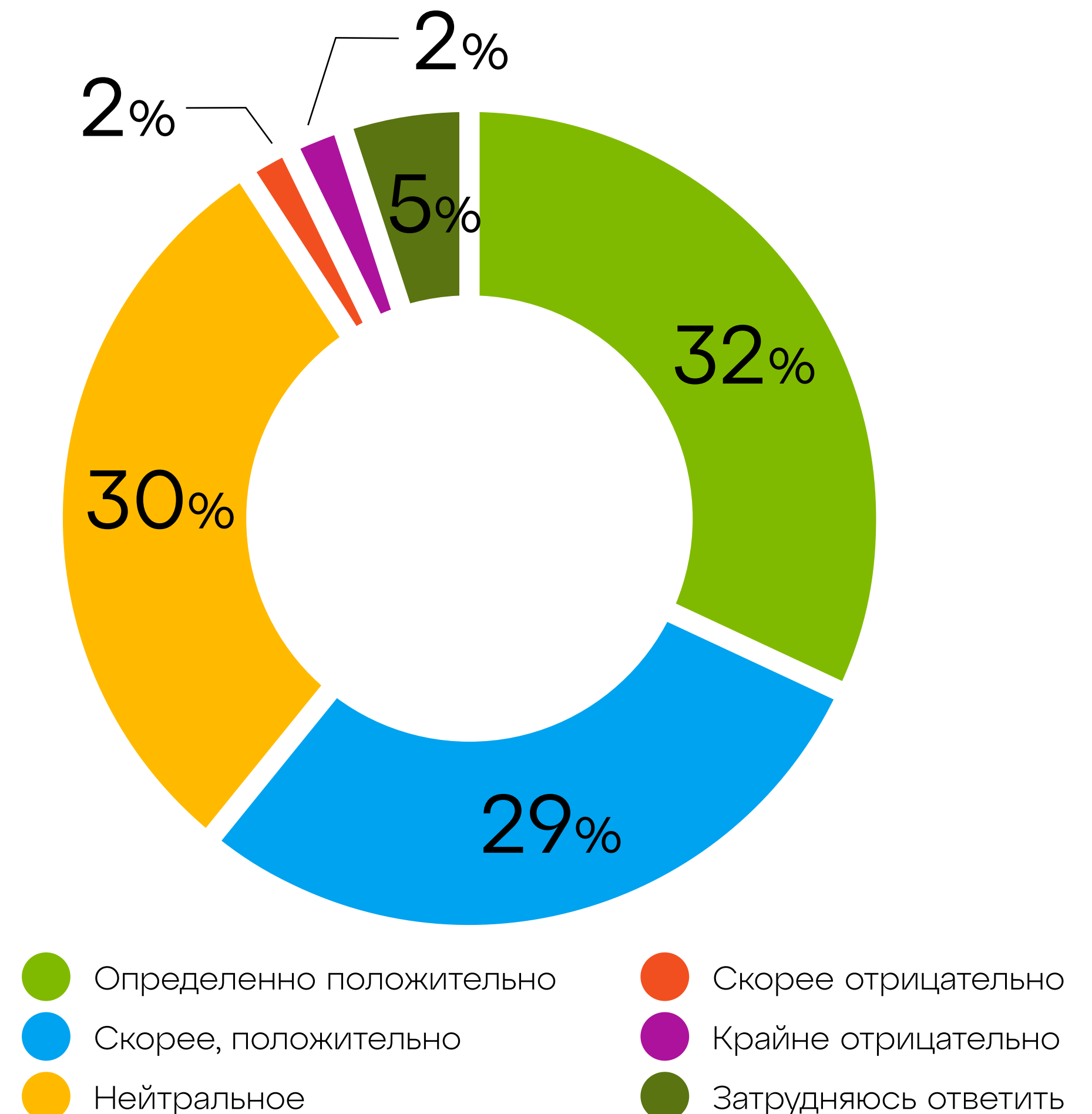
мужчина // 30 лет

Доставка и занятость

Как бы Вы оценили Ваше отношение к курьерам?

61% опрошенных потребителей относятся к курьерам положительно. 30% оценили свое отношение как нейтральное

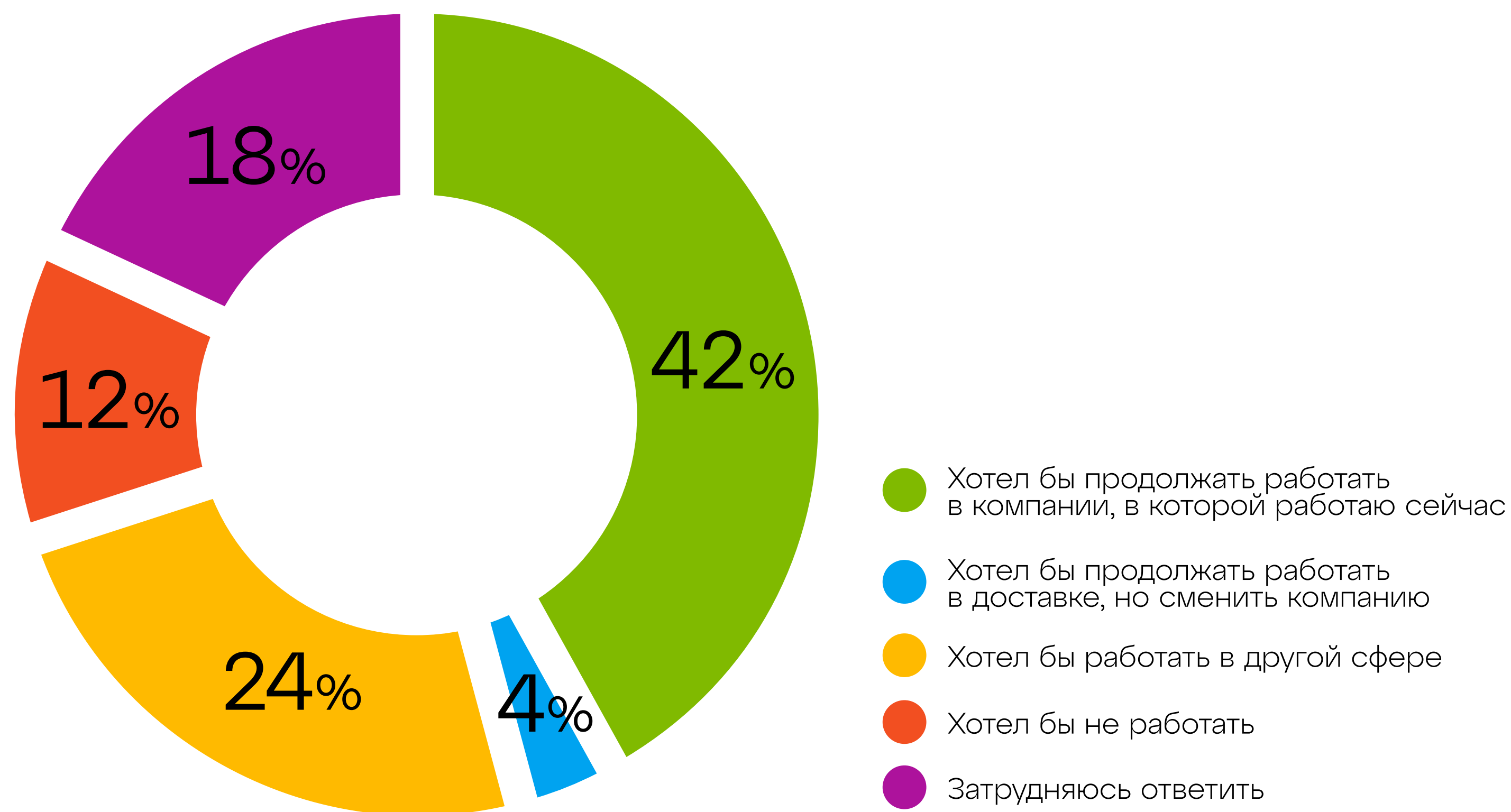
Восприятие профессии курьера в обществе сильно трансформировалось в период пандемии COVID-19



Источники: опрос потребителей, N=1502, экспертные интервью

Доставка и занятость

Хотели бы Вы продолжать работу в службе доставки через 3 года?



Источники: опрос курьеров, N=300

42% опрошенных курьеров планируют продолжить свою деятельность в той же компании в перспективе ближайших 3-х лет. О желании сменить компанию заявило только 4% опрошенных.

Почти ¼ опрошенных курьеров рассматривают свою работу как временную и хотели бы в будущем сменить сферу деятельности.

“Заработок хороший и работа не сильно тяжелая. Поэтому можно и продолжать работать курьером”

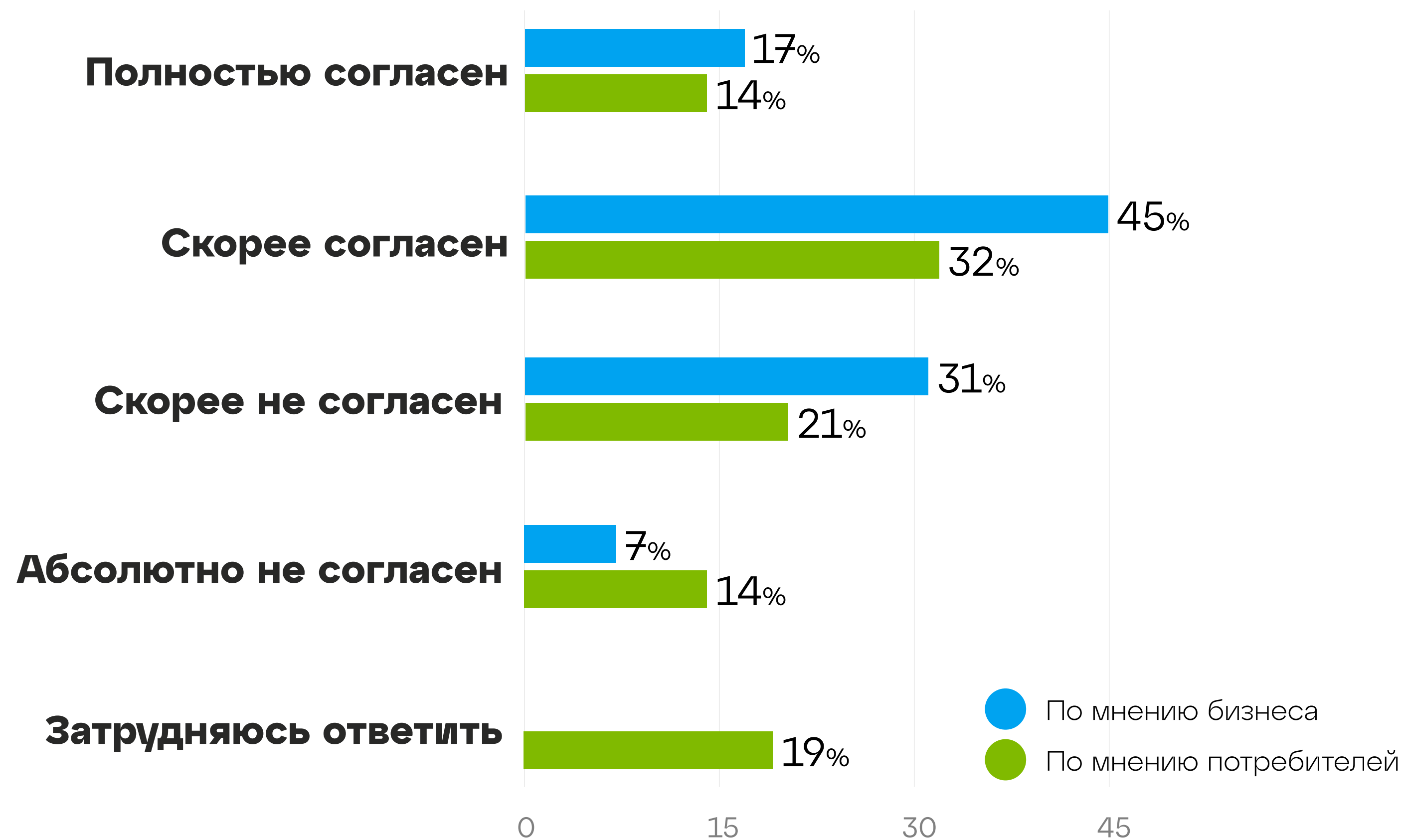
курьер “ВкусВилл”, мужчина
// 22 лет

“Через год хочу отучиться на айтишника. Хочу путешествовать. Утром вставать и бегать по побережью океана”

курьер “Яндекс.Еда”, мужчина
// 25 лет

Доставка и городская среда

Развитие сервисов доставки снижает нагрузку на транспортную систему моего города



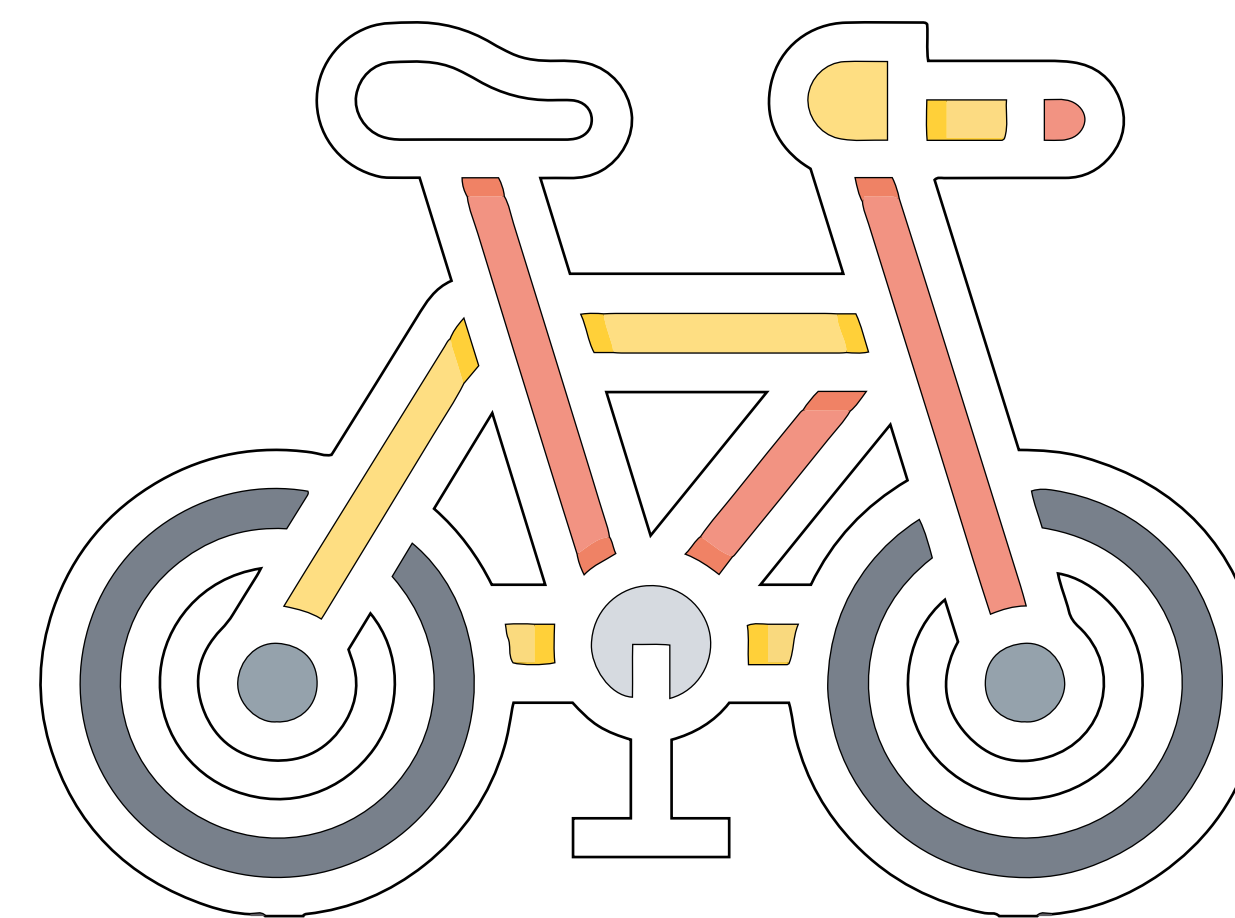
Опрошенные потребители и представители бизнеса скорее согласны с тем, что развитие сервисов доставки снижает нагрузку на транспортную систему их города.

Вместе с тем, результаты опроса отражают озабоченность увеличением количества курьеров, использующих для перемещения средства индивидуальной мобильности (велосипеды, электросамокаты)

Источники: опрос представителей предприятий общественного питания и продуктового ритейла, N=400, опрос потребителей, N=1502

Доставка и потребители

Каким образом Вы обычно доставляете заказы клиентам?



Велосипед – средство перемещения №1 для курьеров

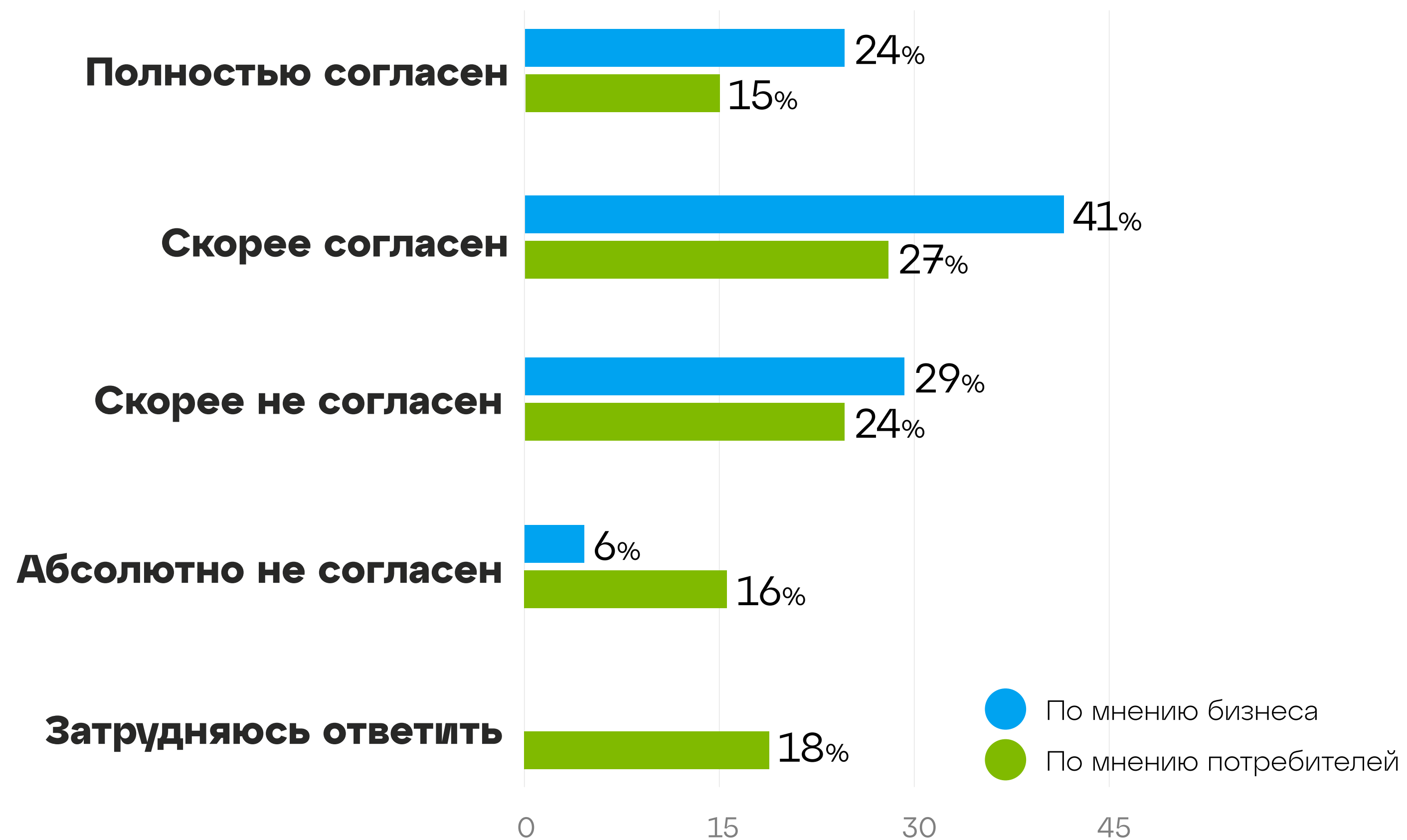
86% опрошенных курьеров, доставляющих готовую еду и продукты питания, доставляют заказы на велосипеде или пешком

Автомобиль используют лишь 1/5 курьеров

Источники: опрос курьеров, N=300 (допускался выбор более одного варианта ответа)

Доставка и городская среда

Развитие сервисов доставки способствует улучшению экологической ситуации в моем городе



Представители бизнеса в целом более позитивно оценивают влияние доставки на экологическую ситуацию в городе. 65% опрошенных согласны с тем, что развитие сервисов доставки способствует ее улучшению.

Оценка потребителей менее однозначная

42%

полностью или частично согласны с данным тезисом

40%

не согласны либо выражают сомнение

Источники: опрос представителей предприятий общественного питания и продуктового ритейла, N=400, опрос потребителей, N=1502

Доставка и городская среда

Влияние доставки на экологию



Сервисы доставки, а также крупные сети, развивающие собственную доставку, предпринимают **меры по снижению вредного воздействия:**

Зонирование доставки

позволяет отказаться от автокурьеров в пользу пеших курьеров и велокурьеров без существенного увеличения сроков доставки.

Экологические инициативы

сервисов по доставке еды и продуктов питания, ресторанов и ритейлеров.

На сокращение количества пластиковых отходов также направлен **ряд регуляторных инициатив**, разрабатываемых в настоящий момент.

Источники: экспертные интервью

Исследование, проведенное по заказу Европейской Комиссии в рамках разработки Директивы о сокращении использования одноразового пластика в ЕС (The Single-Use Plastics Directive (EU) 72/2019/904) показало, что одноразовые контейнеры для еды составляют только 2% отходов, найденных на европейских пляжах. Наибольшее загрязнение приходится на пластиковые бутылки (23%), сигаретные фильтры (21%) и ватные палочки (13%).

Тем не менее, Директива запрещает использование перерабатываемых контейнеров для еды (напр., из пенополистирола) и требует от производителей контейнеров активного участия в их переработке.

Готовящийся в РФ законопроект о расширенной ответственности производителя предполагает увеличение норматива утилизации для всех видов товаров, а также повышенную ставку экологического сбора из-за трудной переработки товара или упаковки.

Источники: Assessment of measures to reduce marine litter from single use plastics. European Commission, 2018

РАЭК и НИУ ВШЭ благодарят всех экспертов, принявших участие в исследовании

Любовь АНАТОЛЬЕВНА,
сервис доставки готовой еды Parohot (Волгоград)

Наталья ВЕДЯСОВА,
доставка мяса Smbay (Самара)

Петр ИВАНОВ,
Лаборатория «Гражданская инженерия»

Наталья КОЗЕЛЬЧЕНКО,
ресторан «Саперави» (Волгоград)

Вадим КОРСУН,
X5 Group

Оксана КОФАНОВА,
Sushi Wok (Ярославль)

Алексей КУЛИКОВ,
кафе «Petruccio» (Пермь)

Иван КРУГУЗОВ,
Oborot. ru

Борис ОВЧИНИКОВ,
Data Insight

Александр ОЛЕНИН,
Delivery Club

Александр СОЛОВЬЕВ,
фабрика-кухня «Везем шашлык» (Воронеж)

Александра ТЛУНОВА,
Tanuki Family

Ольга ТРИФОНОВА,
сеть гипермаркетов «Лента»

Антон ЧЕРНЫШЁВ,
бар «Петров и Васечка» (Москва)

Тахир ШУХРАТОВ,
сеть крафтовых бургерных Black Star Burger

Курьеры Delivery Club, Pizza Hut, «ВкусВилл», «Кухня на районе», «Хинкальная», «Яндекс. Еда», «Яндекс. Лавка»