

# Значение доставки для ресторанного бизнеса



совместно с



2020

# Вступительное слово от Data Insight

Мы приступили к подготовке этого исследования в начале 2020 года и планировали выпустить его в марте. Мы собирались оценить вклад доставки в ресторанный бизнес, проанализировать распространение доставки среди ресторанов разных типов, их мотивацию, сдерживающие факторы, способы доставки, удовлетворенность ресторанов текущей ситуацией и их планы.

Во время подготовки отчета вселенная бросила нам всем новый вызов. Мы отчетливо осознаем, что в настоящий момент фокус внимания всего ресторанного бизнеса сосредоточен исключительно на решениях по сохранению или переориентации бизнеса, которые нужно принимать в ближайшие дни и часы.

26 марта мы провели дополнительный экспресс-мониторинг состояния отрасли, добавили последние данные и сделали все возможное, чтобы этот отчет стал полезным инструментом для ресторанов и помог принять правильные решения. И именно с актуальных данных мы начнем наш отчет.

Искренне ваш, Data Insight

# Содержание

1. Ресторанная отрасль и коронавирус.....сл.5
2. Ресторанная отрасль в феврале 2020.....сл.11
3. Кому ждать наибольший эффект от доставки?.....сл.22

# Методика

1. Основное исследование: январь-февраль 2020. Измерение уровня использования доставки ресторанами, вклада доставки в объем заказов, способов доставки, ожиданий в 2020 году.
  - ✓ Телефонный опрос, n = 15 000+ ресторанов в 83 городах России. Выборка квотирована по городам и категориям заведений к общему количеству заведений в городах и категориях соответственно. Список городов см. слайд 29
  - ✓ Онлайн-опрос ресторанов, подключенных к Delivery Club, случайная выборка, n = 600+
2. Мониторинг состояния ресторанной отрасли после начала эпидемии коронавируса. Опросы проводились 26 марта.
  - ✓ Телефонный опрос ресторанов, у которых по состоянию на февраль не было доставки. Случайная выборка, n = 316, из них 61 в Москве и 255 в других городах России
  - ✓ Онлайн-опрос ресторанов, подключенных к Delivery Club, случайная выборка, n = 1200+



# 1. Ресторанная отрасль и коронавирус

# Ключевые результаты

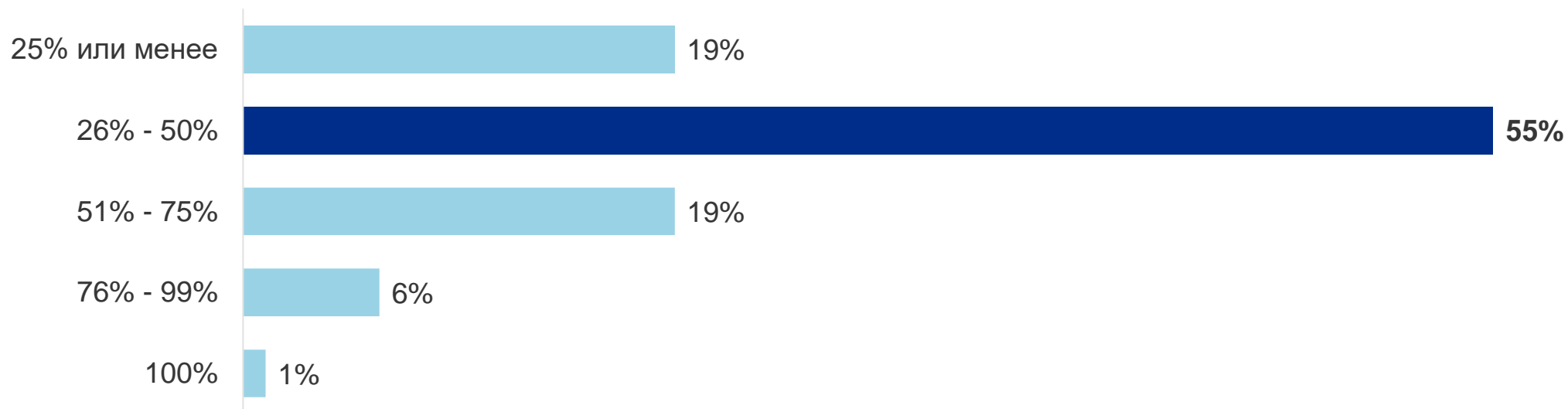
26 марта мы провели оперативный мониторинг состояния дел у ресторанов. На момент проведения опроса они еще могли обслуживать посетителей в зале. Тем не менее, уже тогда они оценили свое положение следующим образом:

- ✓ На неделе с 23 марта **оборот ресторанов снизился на 45%** по сравнению с предыдущей неделей
- ✓ В условиях длительного карантина **27% ресторанов планируют заморозить бизнес**, 10% закроются
- ✓ В феврале доставка была у 42% ресторанов по стране. **За март еще 18% организовали свою доставку или подключились к внешней**
- ✓ Еще 9% ресторанов намерены сделать это в ближайшее время
- ✓ **Доля ресторанов с доставкой выросла** в Москве с 51% до 66%, в регионах с 40% до 58%

# Оборот ресторанов сократился на 45%

84% ресторанов отмечают падение оборота на последней полной неделе (16.03-22.03.2020) по сравнению с предыдущей. Среднее падение составило 45%.

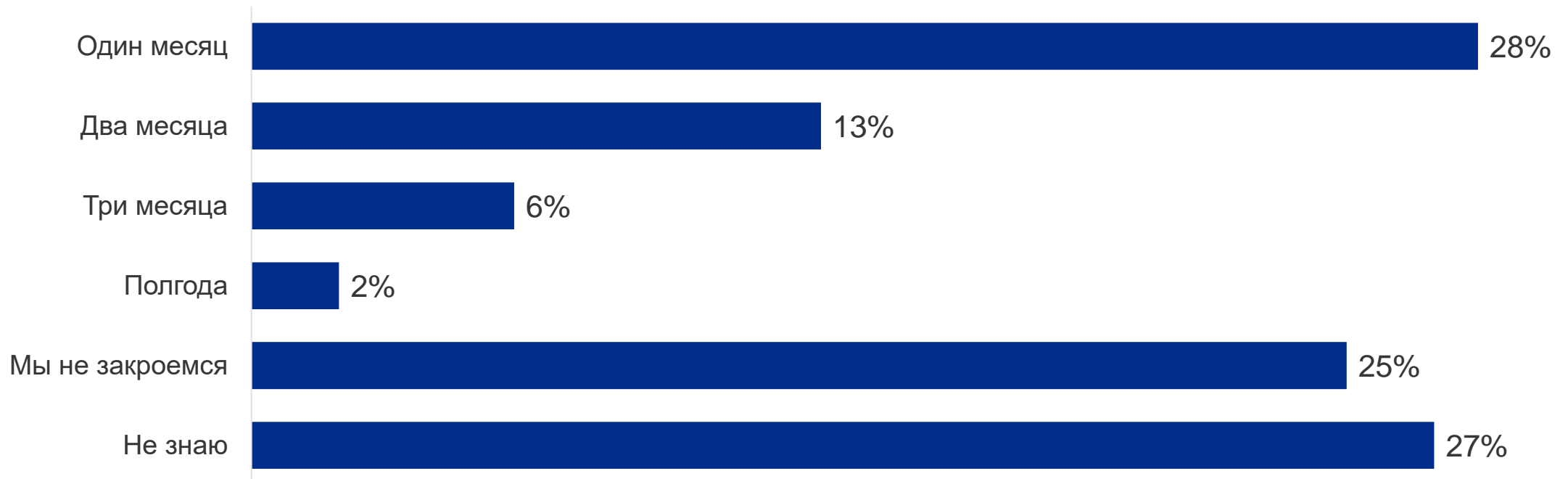
На сколько уменьшился оборот?



Онлайн-опрос ресторанов, подключенных к Delivery Club, 26.03, n = 1 200

# Оценка «запаса прочности»

При сохранении или усилении карантинных мер нашего «запаса прочности» до закрытия ресторана хватит примерно на...



Онлайн-опрос ресторанов, подключенных к Delivery Club, 26.03, n = 1 200



# Действия в условиях длительного карантина

Если карантин в сегодняшнем виде или строже продлится больше 2 месяцев, то вы будете:

- 27% Не знаю, что делать, еще не придумали
- 23% Замораживать бизнес, отправлять сотрудников в отпуск
- 9% Закрывать бизнес
- 9% Ничего не будем делать
- 5% Перепрофилировать бизнес на другие услуги
- 13% Другое

Онлайн-опрос ресторанов, подключенных к Delivery Club, 26.03, n = 1 200

# Рестораны быстро переходят на работу с доставкой

В феврале имели доставку 42% ресторанов в стране: 51% ресторанов Москвы и 40% в других регионах. В рамках экспресс-мониторинга мы опросили более 300 ресторанов без доставки. За март организовали доставку или подключились к внешним службам 18% от общего количества ресторанов. Еще 9% сделают это в ближайшее время.

## Москва

**51%**

Уже имели доставку в феврале

**15%**

Подключились за март

**4%**

Планируют это сделать

## вся Россия

**42%**

Уже имели доставку в феврале

**18%**

Подключились за март

**9%**

Планируют это сделать

*Телефонный опрос ресторанов без доставки, февраль n = 15 000, март, n = 316 (из них в Москве 61)*



## 2. Ресторанная отрасль в феврале 2020

Этот раздел отчета содержит данные о вкладе доставки в бизнес российских ресторанов до эпидемии.

Данные были собраны в январе и феврале 2020 и описывают динамику роста доставки и тренды, которые в ближайшее время сильно поменяются и меняются уже прямо сейчас. Карантинные меры длительностью от двух месяцев приведут к кардинальным изменениям в ресторанной отрасли: изменится рынок, многие рестораны закроются, резко вырастет доля dark kitchen, и многие новые потребительские привычки закрепятся в будущем.

Рассказываем, какой была ситуация с ресторанной доставкой до начала эпидемии и принятия карантинных мер – это стартовая точка уже начавшихся изменений.

# Ключевые результаты

В январе-феврале 2020 мы провели телефонный опрос 15 000 ресторанов в 83 городах России и онлайн-опрос 600+ ресторанов, подключенных к Delivery Club. Основные цифры :

- ✓ **42%** российских ресторанов имели доставку до эпидемии коронавируса
- ✓ **За год количество заказов в доставке у ресторанов выросло с 10% до 15%** в среднем
- ✓ **79% ресторанов, подключившихся к Delivery Club в 2019 году, отмечают рост общего количества заказов**
- ✓ Чаше других о росте вклада доставки сообщали рестораны Санкт-Петербурга – 40% от опрошенных. В Москве, где доля ресторанов с доставкой выше, о росте вклада доставки сказали 30% ресторанов
- ✓ **48% ресторанов используют внешние службы доставки, 33% – только их и не имеют собственной**
- ✓ 2 из 3 подключенных к агрегаторам ресторанов **ожидают в 2020 году дальнейший рост вклада доставки в заказы**
- ✓ **7% доставляющих ресторанов в феврале уже имели dark kitchen**

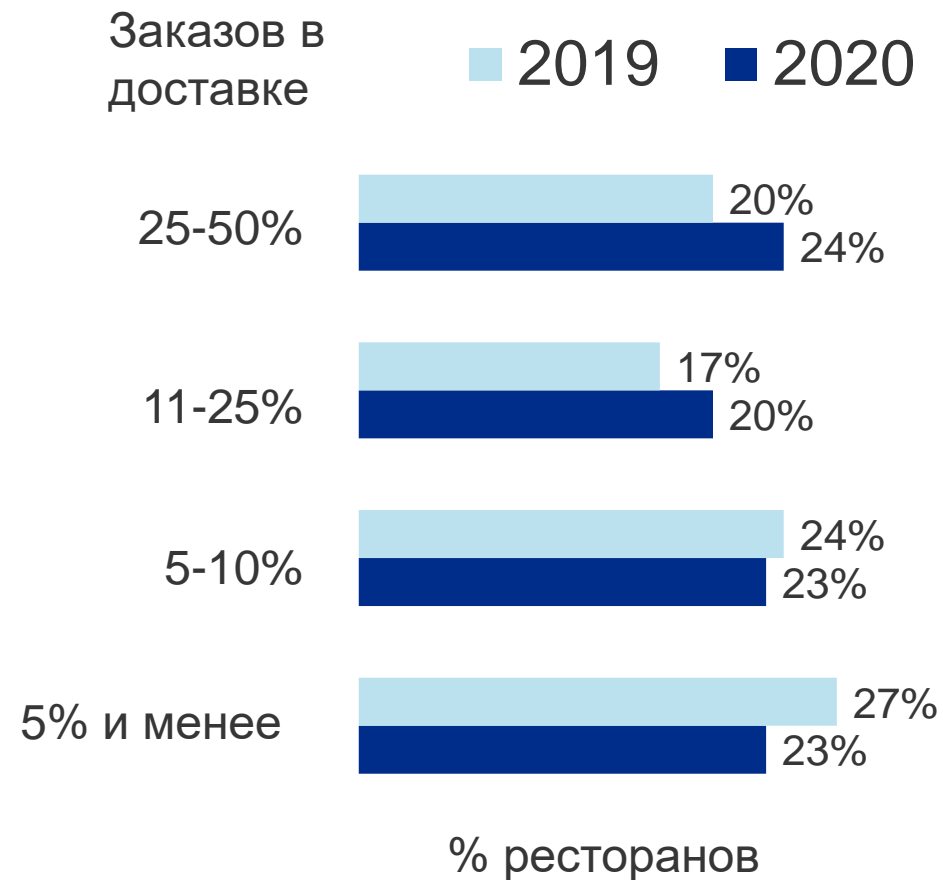
# За год вклад доставки в бизнес ресторанов увеличился с 10% до 15% заказов в среднем

2019                      2020  
**10%**                      **15%**  
Заказов передают в доставку

В 2019 году половина российских ресторанов отправляла в доставку менее 10% своих заказов. В среднем случае в доставку уходило 10% заказов\*. За год вклад доставки в бизнес ресторанов увеличился, в доставку стало уходить в среднем 15% заказов\*.

*Телефонный опрос, февраль 2020, n = 15 000*

*\* Медианное среднее доли заказов с доставкой в общем объеме заказов ресторана.*



# Чаще всего отмечают рост доли доставки в миллионниках, из них – в С.-Петербурге

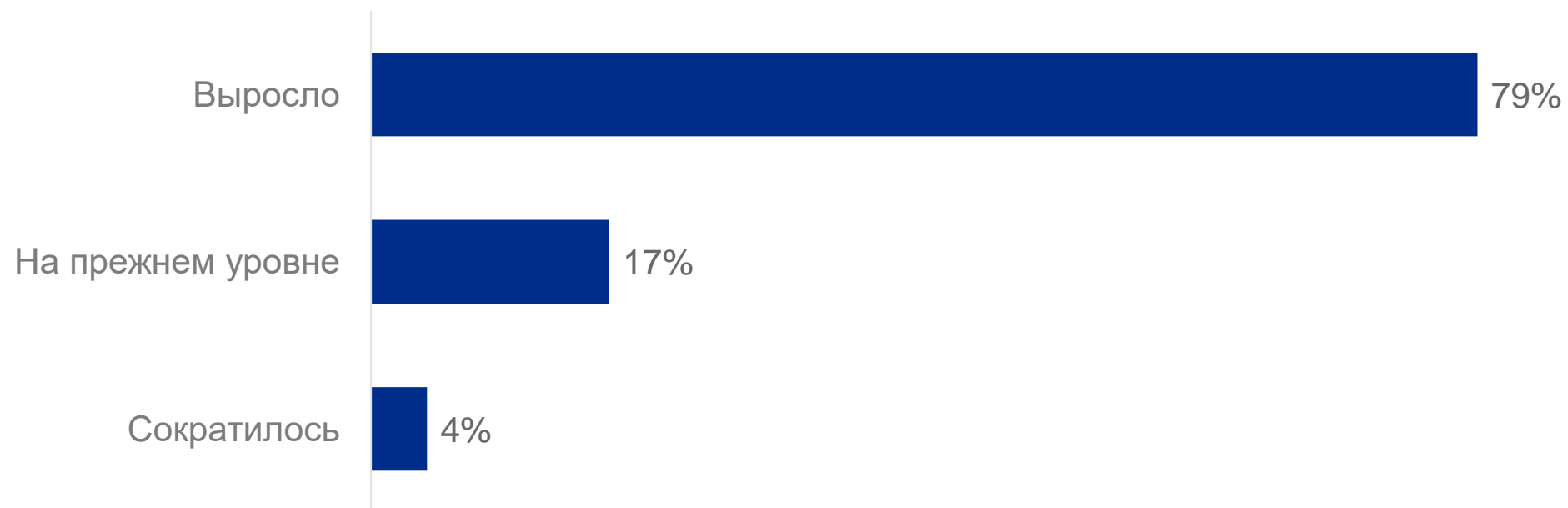
Доля заказов в доставке за пошлый год... (% от ресторанов):



Телефонный опрос, февраль 2020, n = 15 000

# 79% ресторанов, подключившихся к Delivery Club в 2019 году, отмечают рост количества заказов

Вы подключились к Delivery Club в 2019 году. При этом общее количество заказов (на одну точку) выросло?



Онлайн-опрос ресторанов, подключенных к Delivery Club, февраль 2020, n = 613



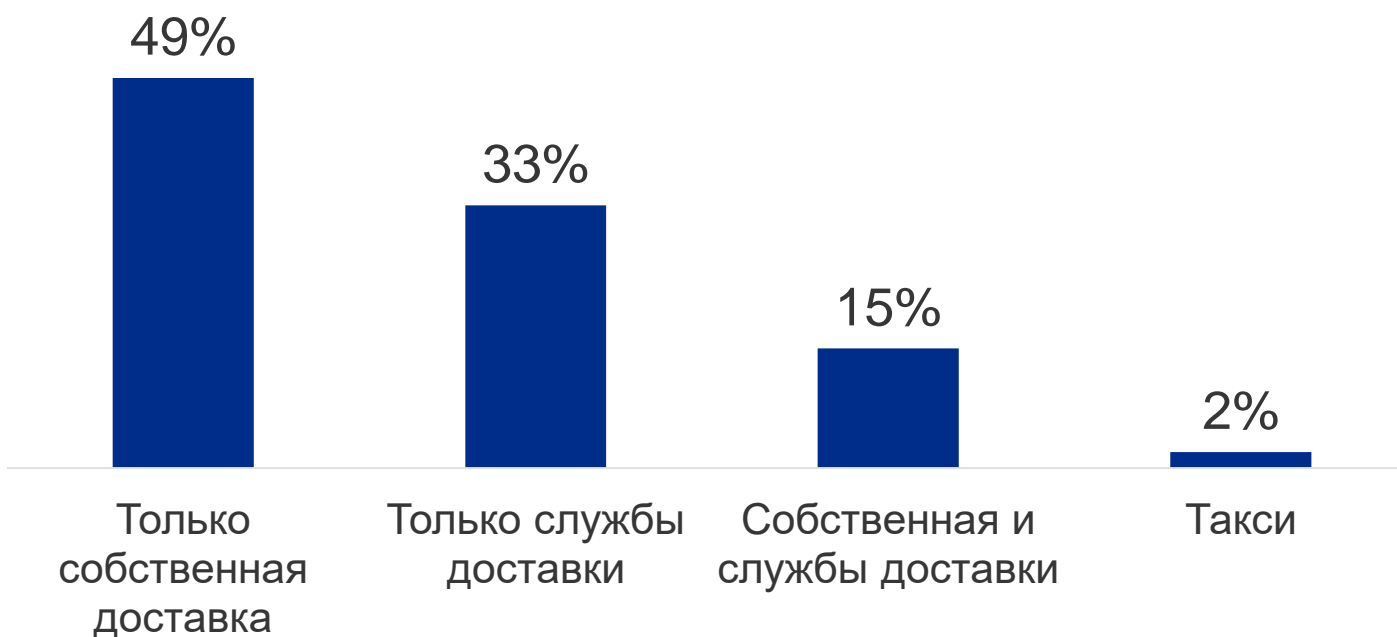
# Почти половина ресторанов подключена к какой-либо внешней службе доставки

Наиболее распространенный способ доставки в российских ресторанах – собственная служба, ее используют 64% заведений. При этом 49% доставляют только сами.

Почти половина (48%) используют внешние службы доставки (агрегаторы), а каждый седьмой ресторан – оба варианта.

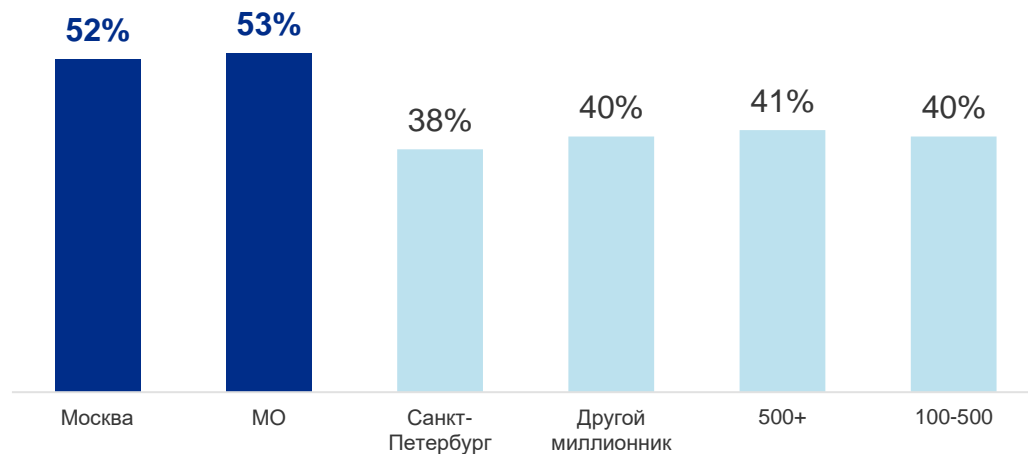
*Телефонный опрос, февраль 2020, n = 15 000*

Способы доставки, % от ресторанов



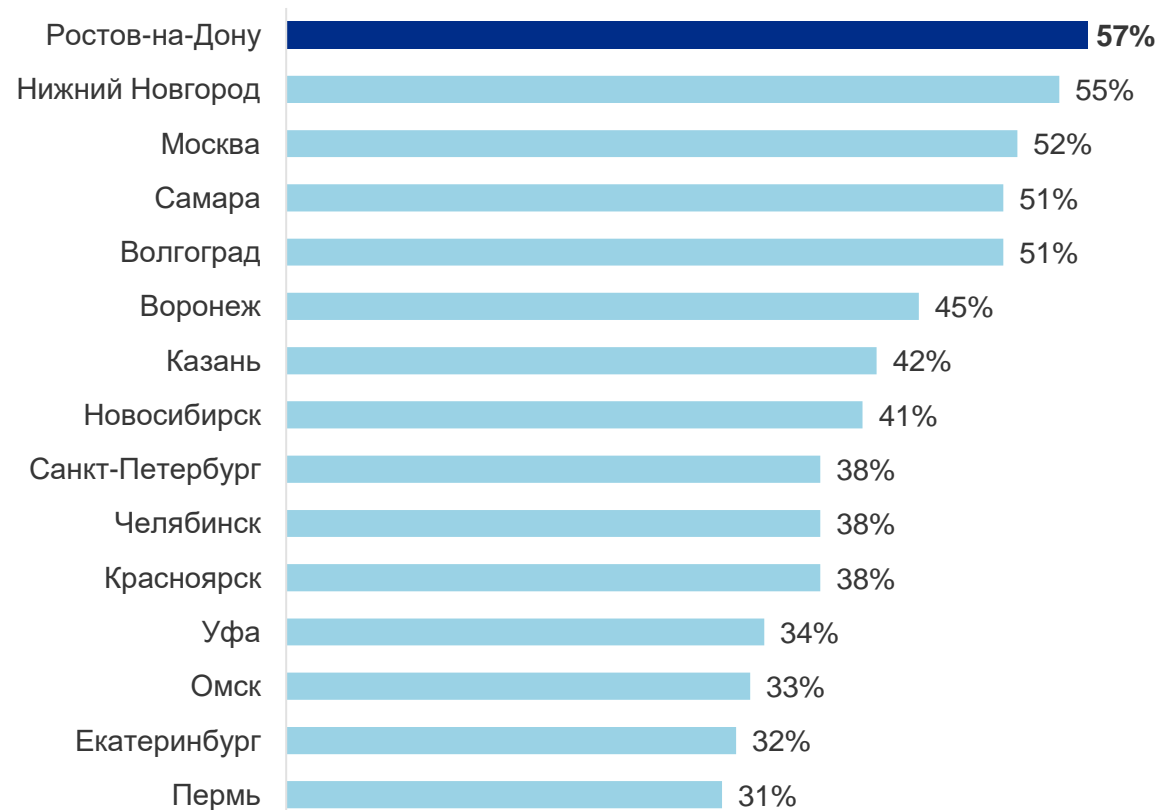
# Среди миллионников доля ресторанов с доставкой выше всего в Ростове-на-Дону

Исследование показало, что самая высокая доля ресторанов с доставкой – в Ростове-на-Дону (57%) и Нижнем Новгороде (55%). На третьем месте Москва и города Московской области с показателем использования доставки 52% и 53% соответственно.



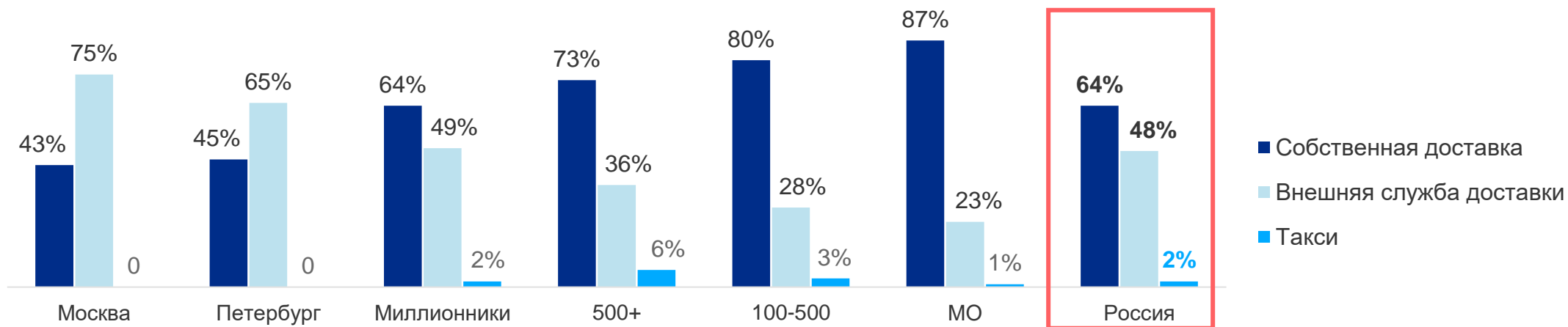
Телефонный опрос, февраль 2020, n = 15 000

Доля ресторанов с доставкой среди заведений города



# Региональные рестораны предпочитают доставлять заказы самостоятельно, столичные – поручить агрегаторам

В небольших городах значение собственной доставки намного выше, поскольку агрегаторы начали работать там недавно. Зато в Москве внешнюю службу доставки используют 3 из 4 ресторанов. Особенность городов с населением более 500 тысяч человек - использование для доставки служб такси, так делают 6% заведений.



Телефонный опрос, февраль 2020, n = 15 000

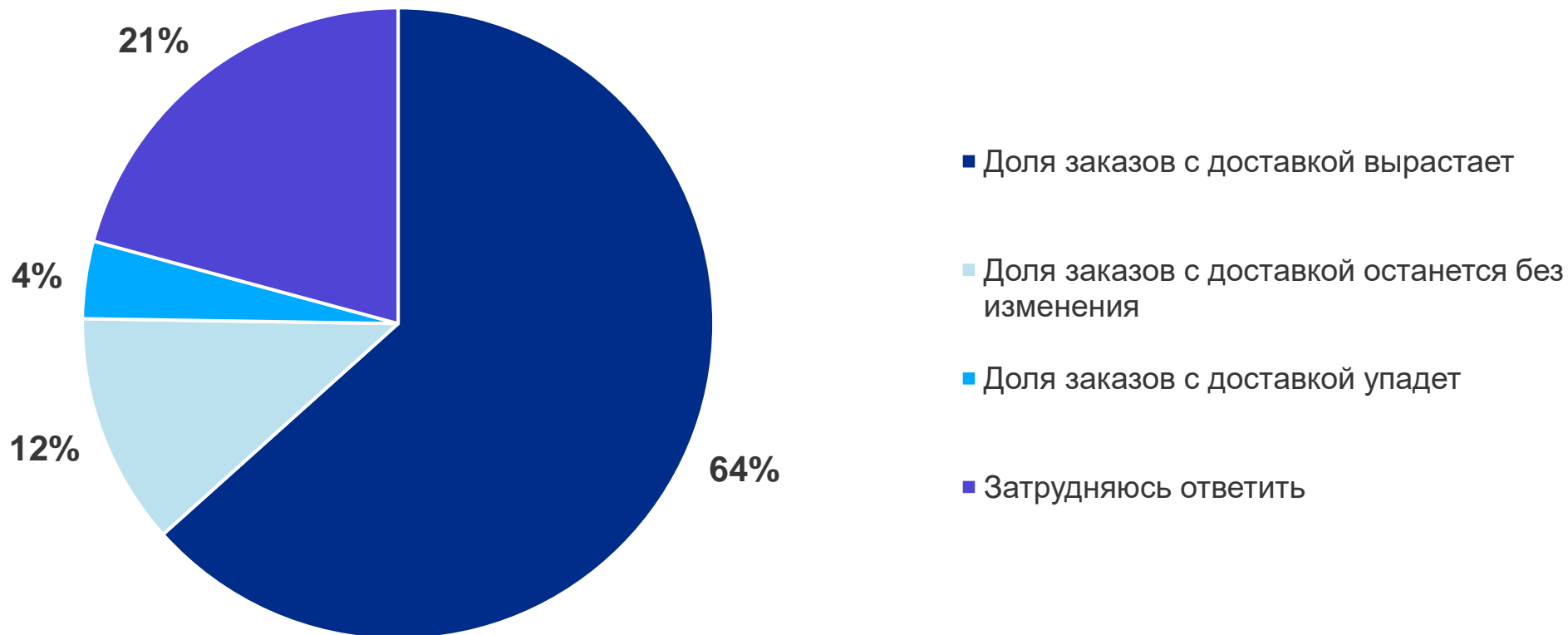
# У подключенных к агрегаторам ресторанов развитие доставки – основная причина роста

В ходе опроса мы спросили рестораны, показавшие рост заказов в 2019, с чем они связывают этот рост. 45% ресторанов назвали причиной роста развитие доставки, собственной или внешней. Сотрудничество с агрегаторами – одна из двух самых упоминаемых причин успеха, ее назвала почти треть опрошенных.



Онлайн-опрос ресторанов, подключенных к Delivery Club, февраль 2020, n = 613  
Сумма больше 100%, т.к. вопрос предполагал множественный ответ.


# 2 из 3 ресторанов ожидают в 2020 году рост вклада доставки в заказы



Онлайн-опрос ресторанов, подключенных к Delivery Club, февраль 2020, n = 613



### 3. Кому ждать наибольший эффект от доставки?



Переход на работу с доставкой – одна из стратегий сохранения бизнеса в условиях эпидемии и карантина. Этот вариант подойдет не всем. Часть ресторанов не готовы к этому в силу особенностей внутренних процессов. Еще часть будут вынуждены заморозить бизнес, закрыться или искать другие форматы работы, потому что концепция их заведений или особенности кухни плохо подходят для работы с доставкой.

Рассказываем, для кого работа с доставкой – это хорошее решение.

# Чаще других доставку используют сетевые заведения с чеком 250-1500 рублей

Рестораторы об условиях, которые должны выполняться, чтобы доставка была выгодна:

- **Еда быстро готовится**, в пределах 20 минут
- **Расположение в центре или в жилом массиве**. Заказ можно быстро донести
- **Блюда легко переносят транспортировку** и сохраняют внешний вид
- **Ресторан справляется с большим объемом заказов одновременно**. Заказы на доставку поступают в обед и ужин -- время, которое в ресторане и так пиковое
- **Основной продукт ресторана – еда**. Не эстетика, атмосфера или алкоголь – они не доставляются

Телефонный опрос, февраль 2020, n = 15 000



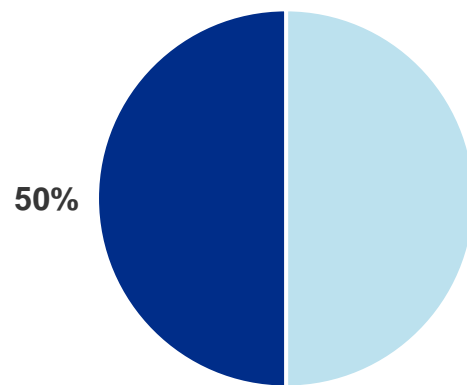
# Чаще других доставку используют сетевые заведения с чеком 250-1500 рублей

Этим критериям лучше всего отвечают рестораны с демократической концепцией и отлаженными процессами, а именно сетевые рестораны с невысоким чеком. Несетевым стоит перенять их опыт

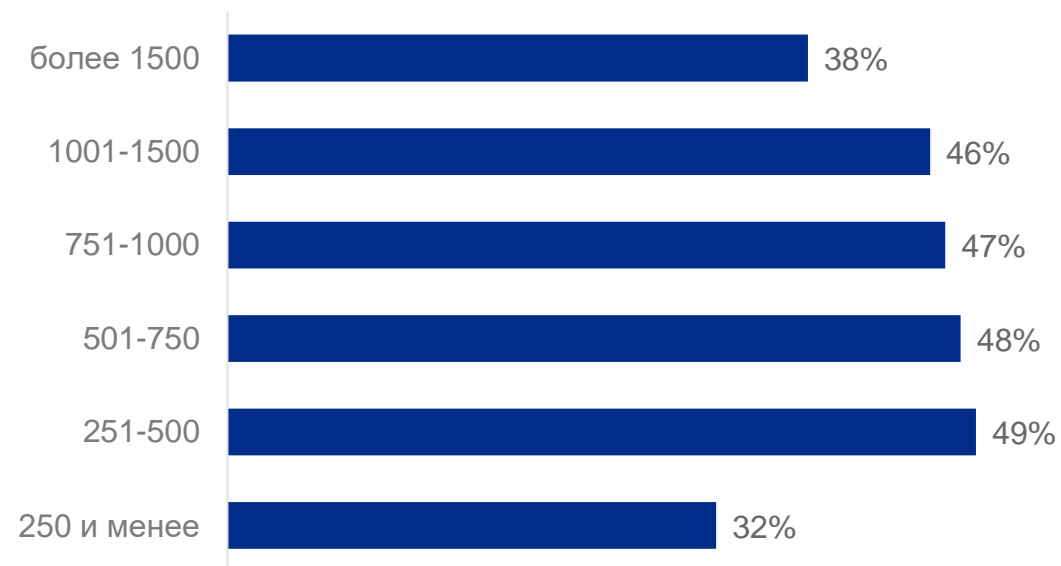
Среди самостоятельных заведений



Среди ресторанных сетей



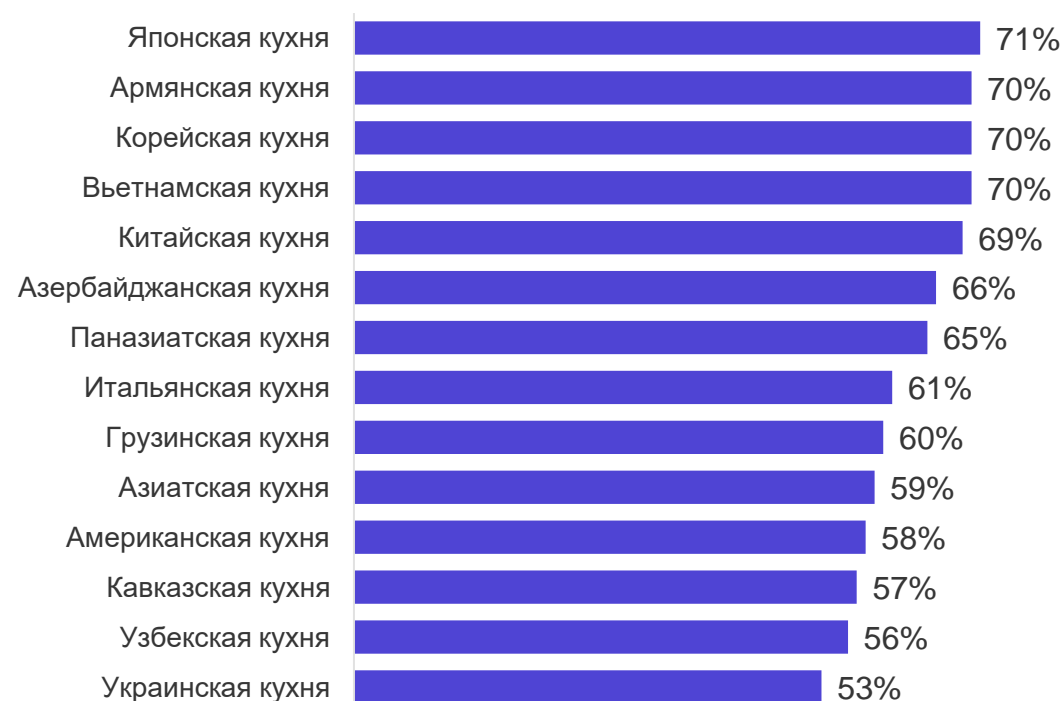
Среди ресторанов с чеком...



Телефонный опрос, февраль 2020, n = 15 000

# Рестораны японской кухни – лидеры по использованию доставки

Доля использующих доставку среди ресторанов разных категорий

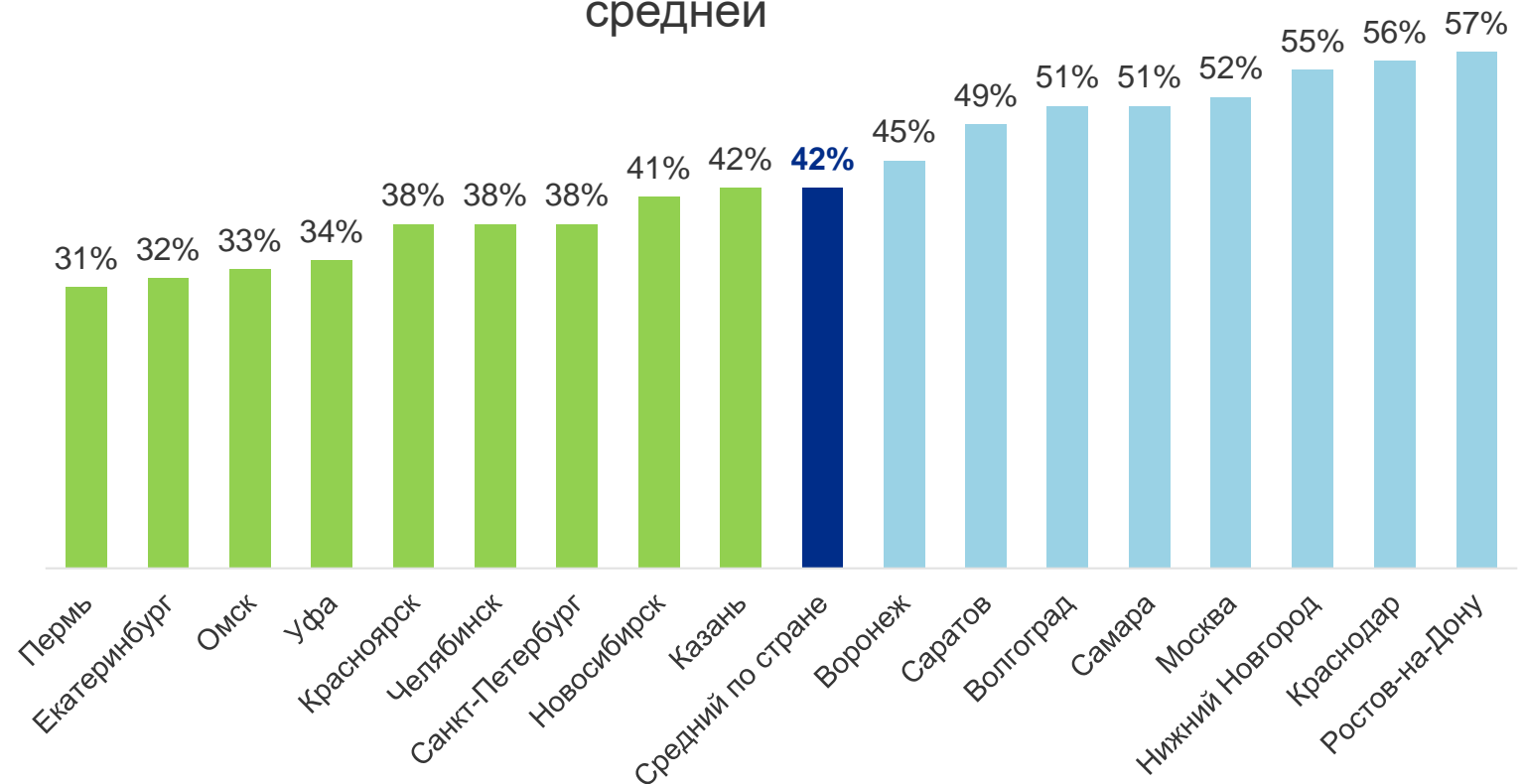


Телефонный опрос, февраль 2020, n = 15 000

# Территория потенциального роста: города с низкой долей ресторанов с доставкой

Миллионники, где доля ресторанов с доставкой ниже  
средней

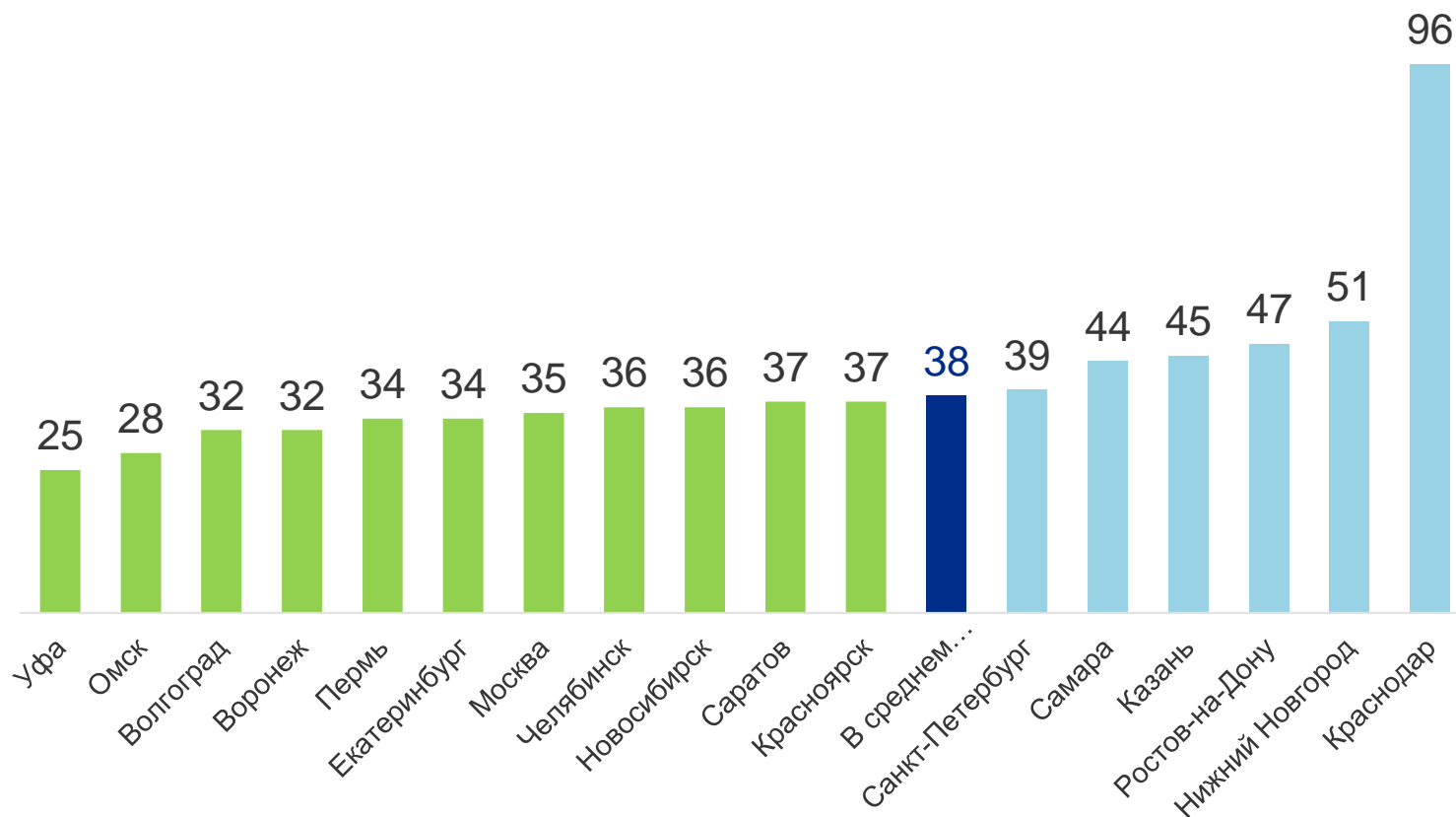
Средний показатель  
использования  
доставки:  
**42%** ресторанов по  
стране



# Территория потенциального роста: города с низким количеством ресторанов с доставкой

Ресторанов с доставкой на 100 тыс. населения

**Средний  
показатель  
количества  
ресторанов с  
доставкой в  
миллионниках:  
38 ресторанов на  
100 тыс. населения**



# Методика

## Города проведения телефонного опроса

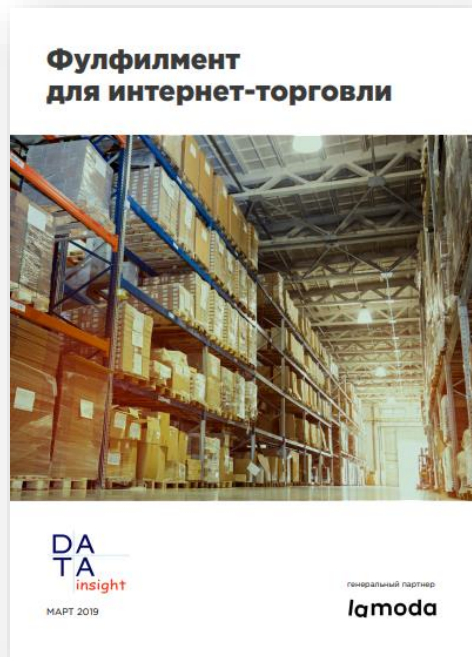
	% ресторанов	Города
Москва	12,6%	
Санкт-Петербург	8,6%	
Миллионники	36,6%	Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Казань, Краснодар, Красноярск, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Пермь, Ростов-на-Дону, Самара, Саратов, Уфа, Челябинск
Города с населением более 500 тысяч жителей	21,4%	Астрахань, Барнаул, Владивосток, Ижевск, Иркутск, Кемерово, Липецк, Набережные Челны, Новокузнецк, Оренбург, Пенза, Рязань, Тольятти, Томск, Тюмень, Ульяновск, Хабаровск, Ярославль
Города с населением от 100 до 500 тысяч жителей	17,6%	Архангельск, Белгород, Брянск, Владимир, Волжский, Вологда, Дзержинск, Иваново, Йошкар-Ола, Калининград, Калуга, Кострома, Курск, Магнитогорск, Нижневартовск, Орёл, Орск, Петрозаводск, Смоленск, Сочи, Ставрополь, Стерлитамак, Сургут, Сыктывкар, Тверь, Тула, Ханты-Мансийск, Чебоксары, Череповец, Энгельс
Московская область	3,3%	Балашиха, Долгопрудный, Домодедово, Коломна, Королёв, Красногорск, Люберцы, Мытищи, Ногинск, Одинцово, Подольск, Пушкино, Раменское, Реутов, Сергиев Посад, Серпухов, Химки, Щёлково
Всего	100%	

n = 15 000+

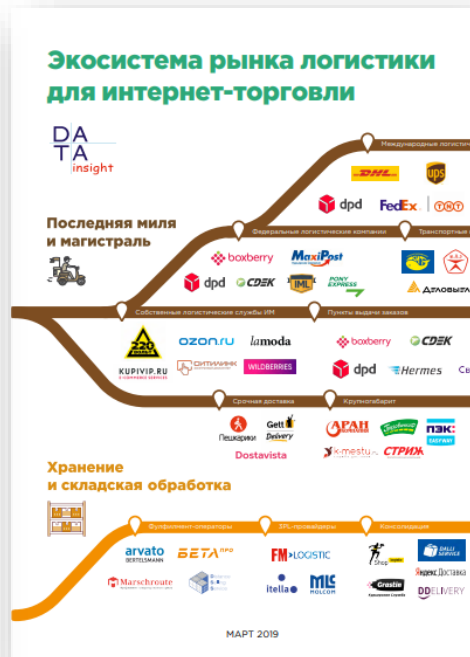
# Партнеры Data Insight



# Публичные исследования Data Insight



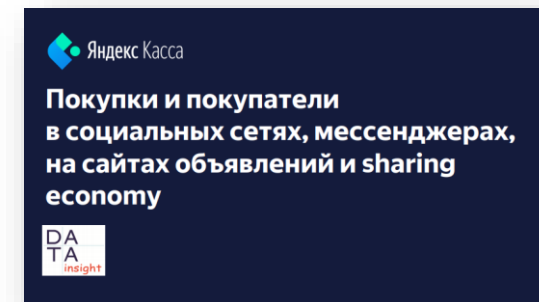
Фулфилмент для интернет-торговли 2019



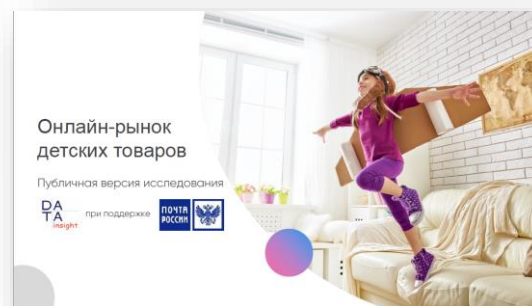
Экосистема логистики 2019



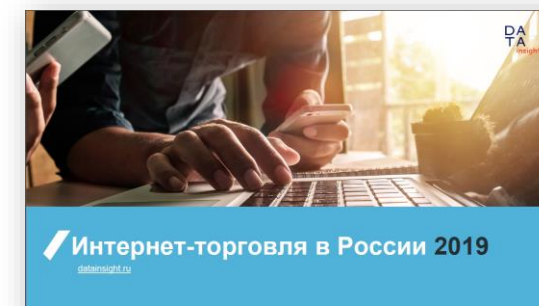
Онлайн-рынок одежды и обуви



Поведение покупателей в социальной коммерции



Онлайн-рынок детских товаров



Интернет-торговля в России 2019

# Data Insight

Data Insight - первое в России агентство, специализирующееся на **исследованиях** и **консалтинге** в области eCommerce и digital рынков.

Наши публичные **исследования** – [datainsight.ru/public](https://datainsight.ru/public)

Связаться с нами:



[a@datainsight.ru](mailto:a@datainsight.ru)



+7 (495) 540 59 06



[datainsight.ru](https://datainsight.ru)

Дополнительные  
контакты: <https://www.datainsight.ru/>