



疫情重塑外卖格局： 新消费·新品牌·新担当

2020-2021年中国外卖行业发展研究报告

阿里新服务研究中心·饿了么培训学习中心 商家培训部·客如云

2021年5月



01 疫情防控常态化，新消费趋势显现

疫情催生外卖新场景，拉动新用户增长

02 数字化转型提速，外卖新品牌崛起

2020-2021年中国外卖品牌TOP50榜单

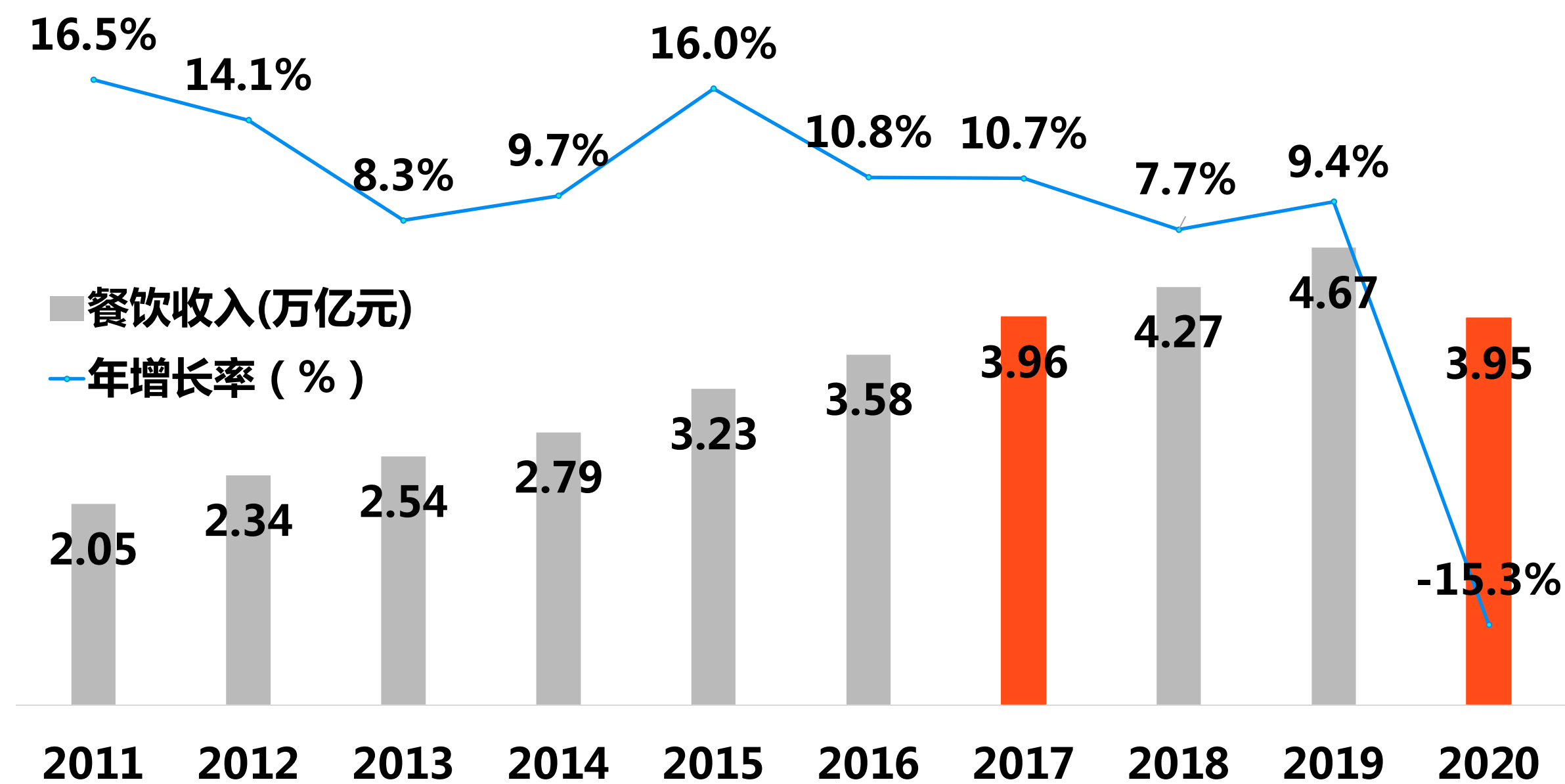
03 美好生活新图景，社会责任新担当

新形势下，中国外卖行业社会责任全景图

01新消费：疫情冲击，外卖用户逆势增长

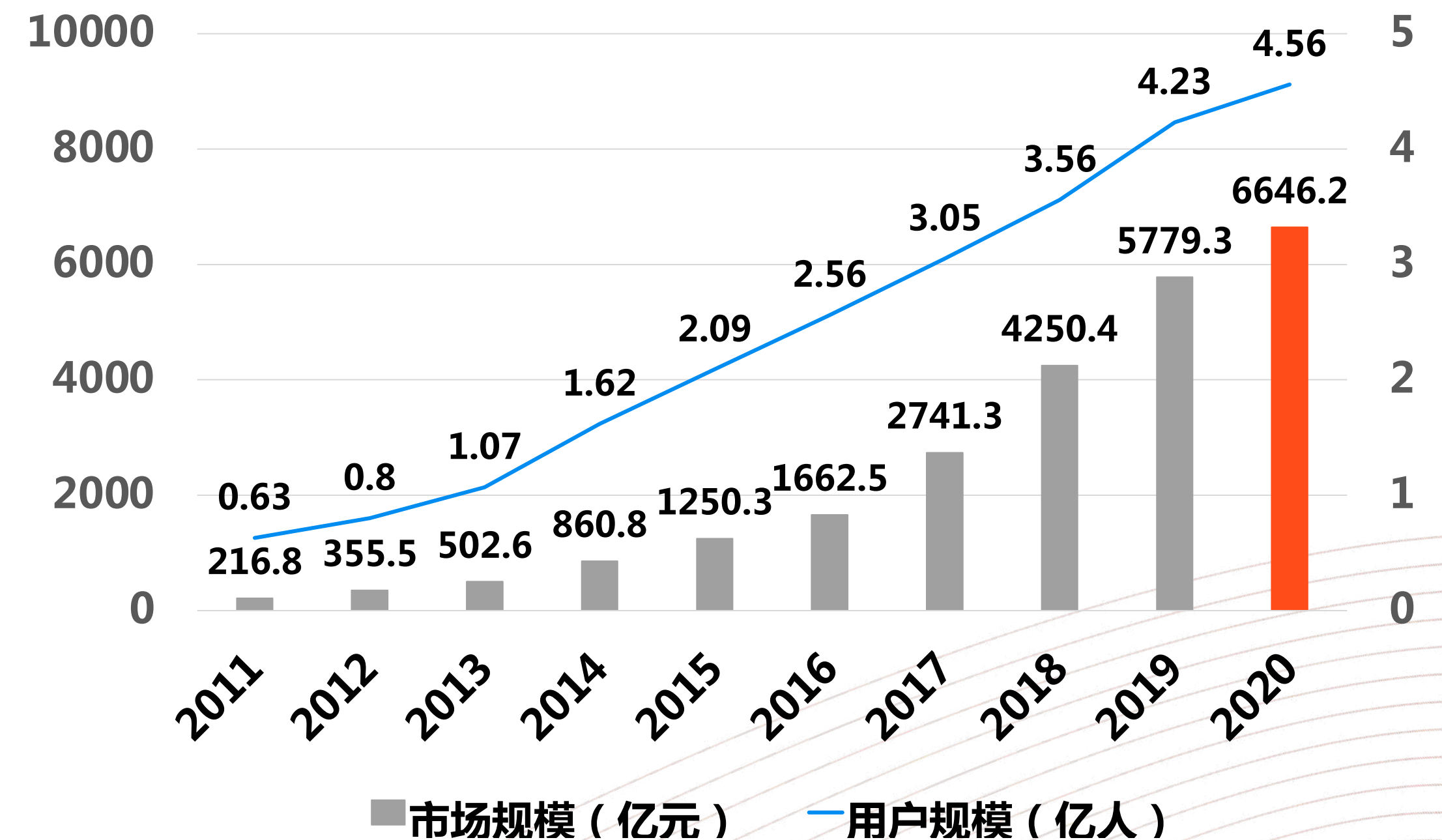
- 2020年中国餐饮业遭遇寒冬，全国餐饮收入近十年来首次下降
- 2020年中国在线外卖市场规模6646.2亿元，同比增长15%
- 2020年中国在线外卖用户规模4.56亿人，同比增长7.8%

2011-2020年餐饮行业收入变化



数据来源：国家统计局

2011-2020年中国在线外卖行业发展情况

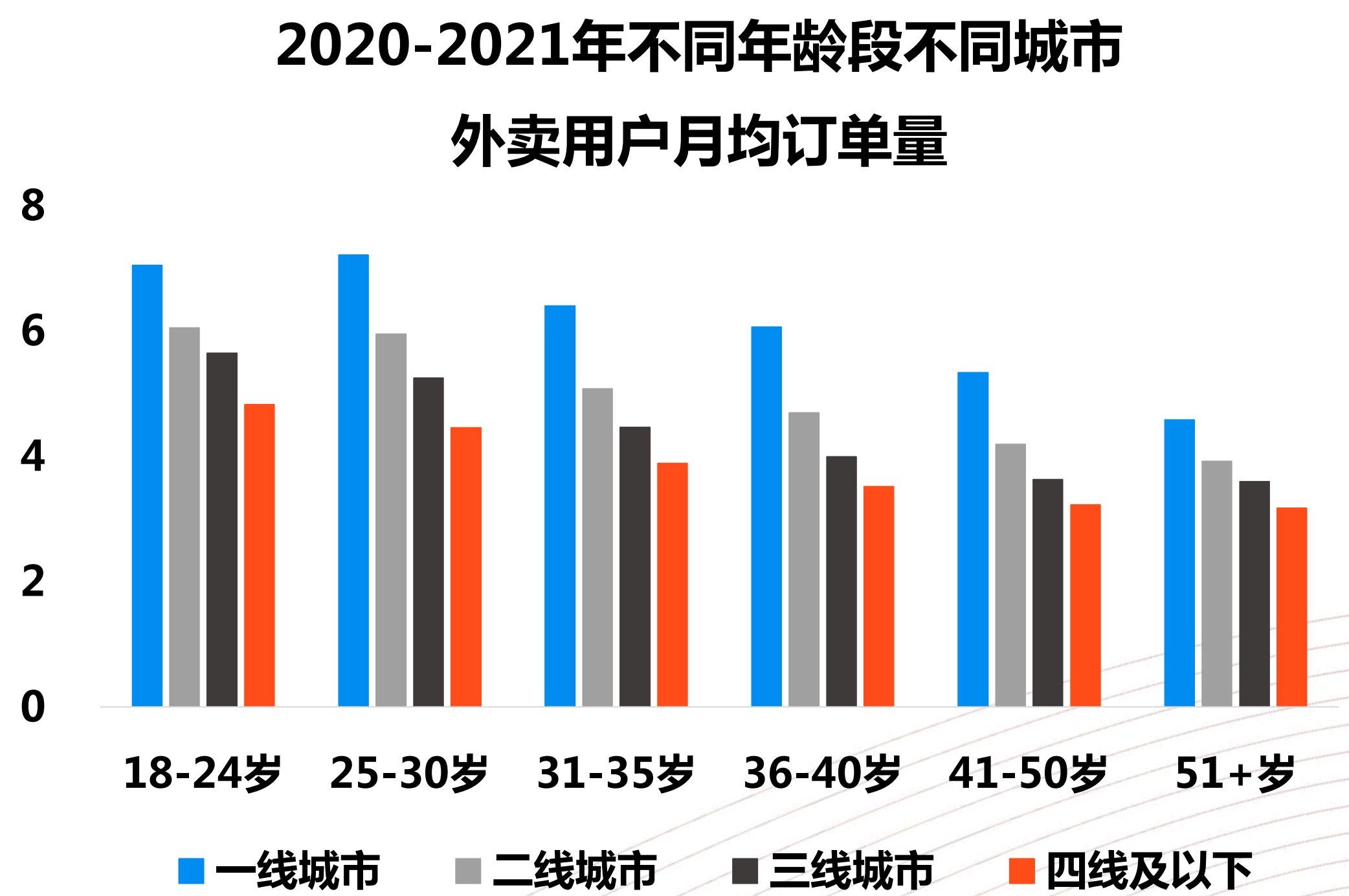
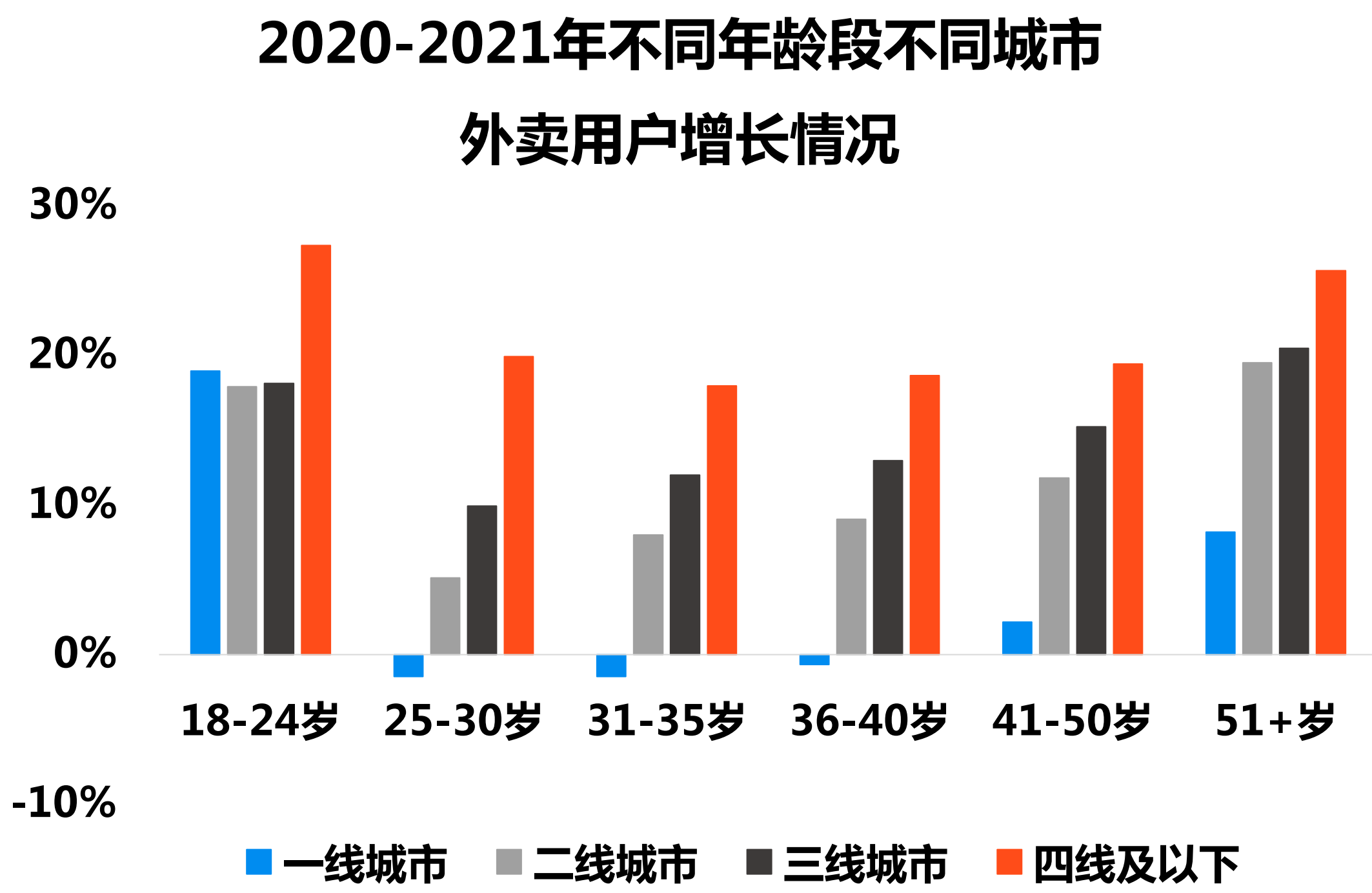


数据来源：艾媒咨询

01

新消费：下沉市场崛起，60、70用户激增

- 各城市类型中，**四线**及以下城市用户增长明显高于一、二、三线城市
- 四线及以下城市中，**Z世代**（95后，18-25岁）及**60后**（51+岁）的用户均增长最为迅速
- 一线城市中，**70后**（41-50岁）的用户月均订单数量首次超过**5**单，成为高粘性用户

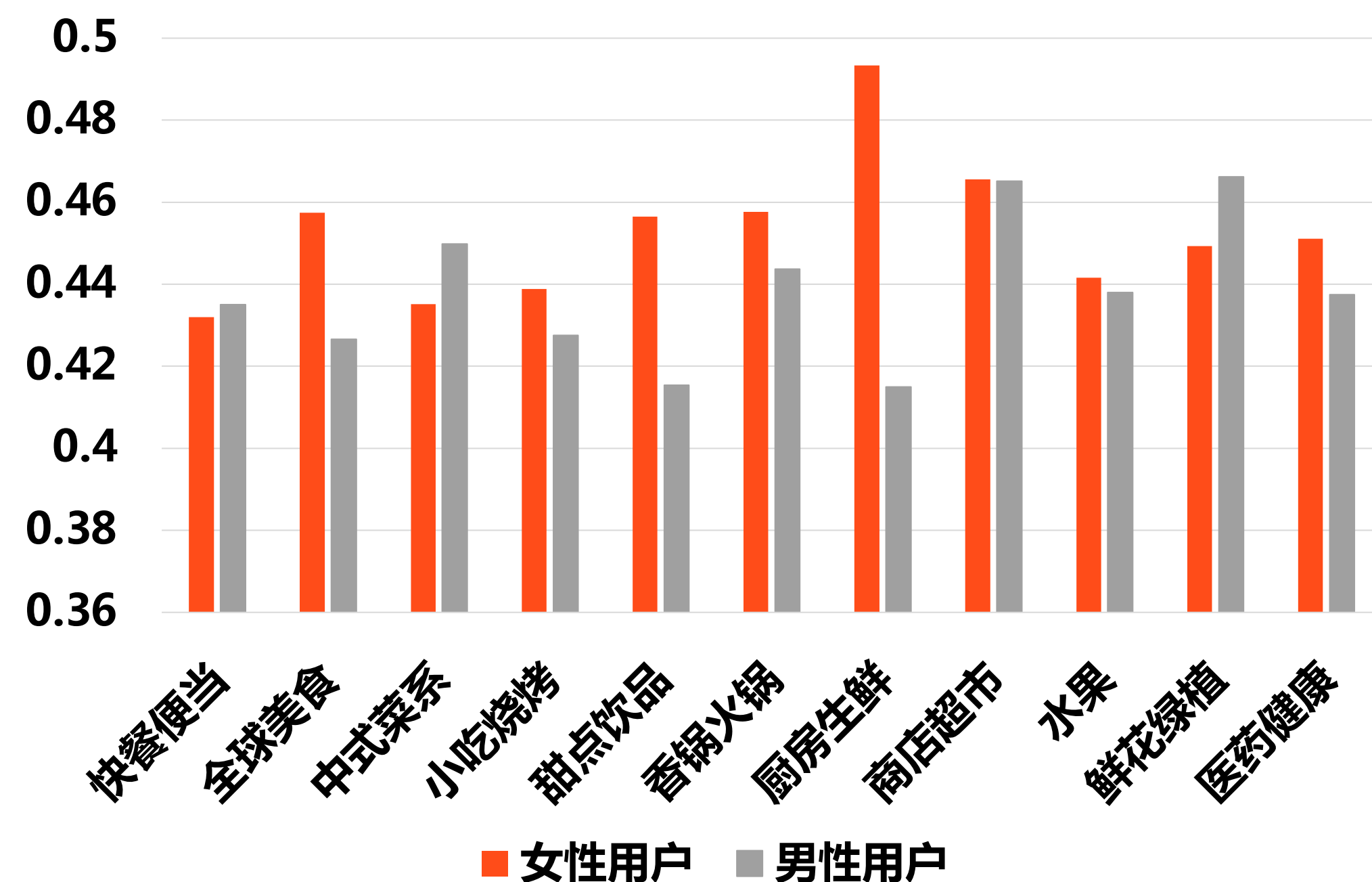


数据来源：阿里本地生活大数据

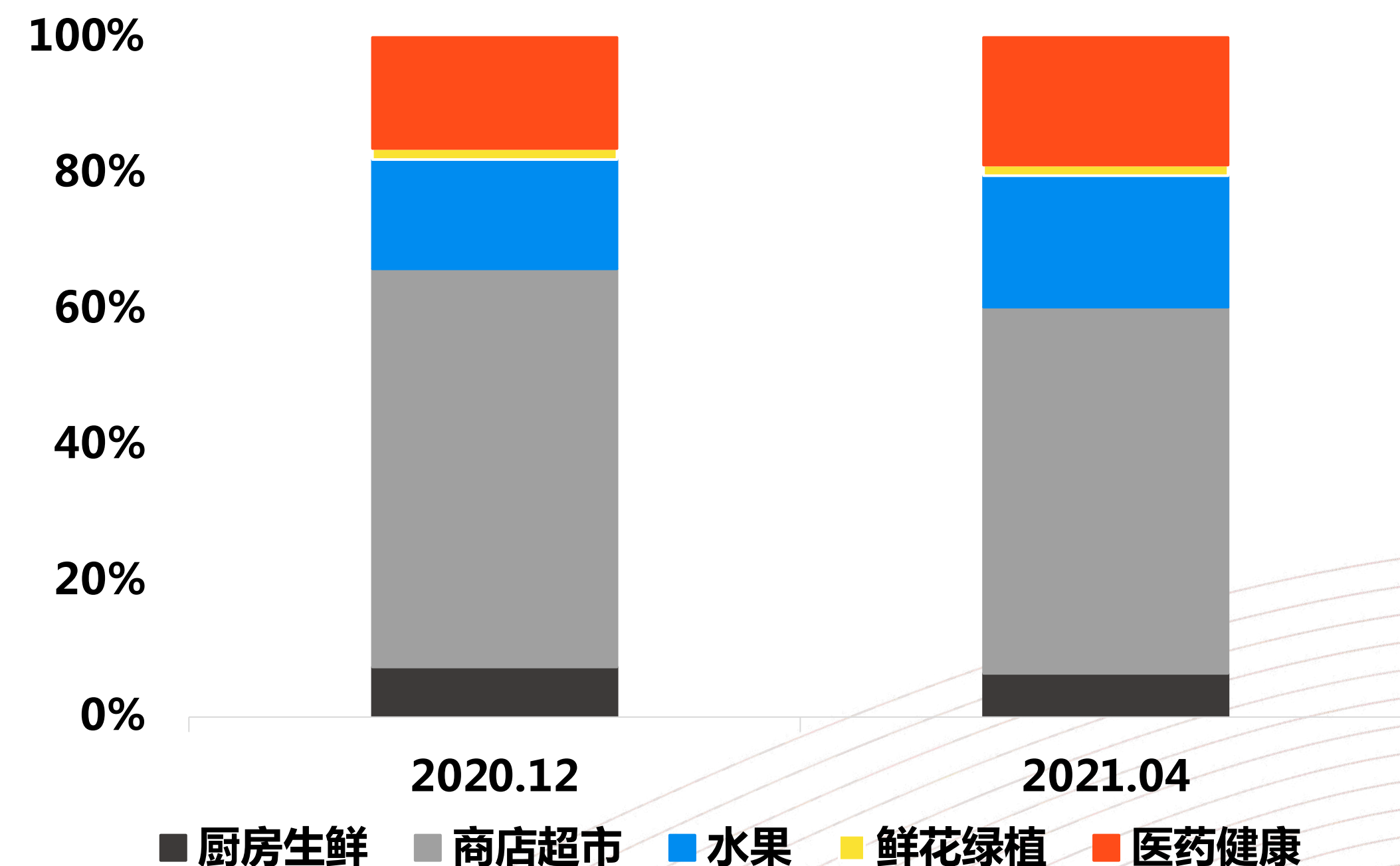
01新消费：他送鲜花她下厨，美好生活新图谱

- 疫情中，以生鲜、商超为代表的**零售**业务飞速发展，外卖行业覆盖内容更加丰富
- 各类外卖业务中，**女性**用户偏好**厨房生鲜**、甜点饮品、全球美食，**男性**用户偏好**鲜花绿植**、中式菜系
- 伴随用户习惯的养成，**水果**及**医药健康**类非餐饮外卖业务占比持续扩大

各类外卖业务中男女用户占比



2020-2021年各类非餐饮外卖订单占比变化

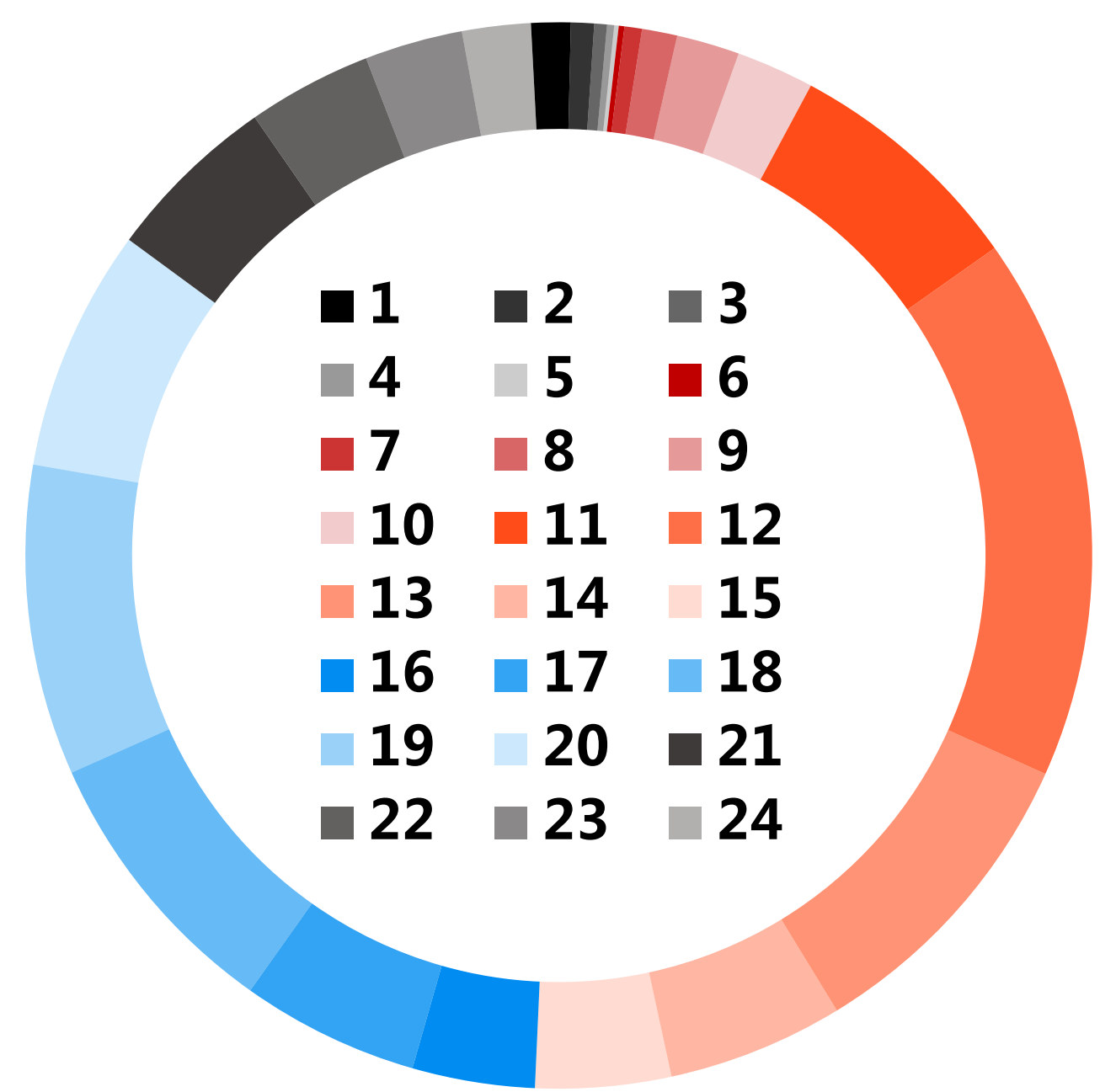


数据来源：阿里本地生活大数据，2021年4月

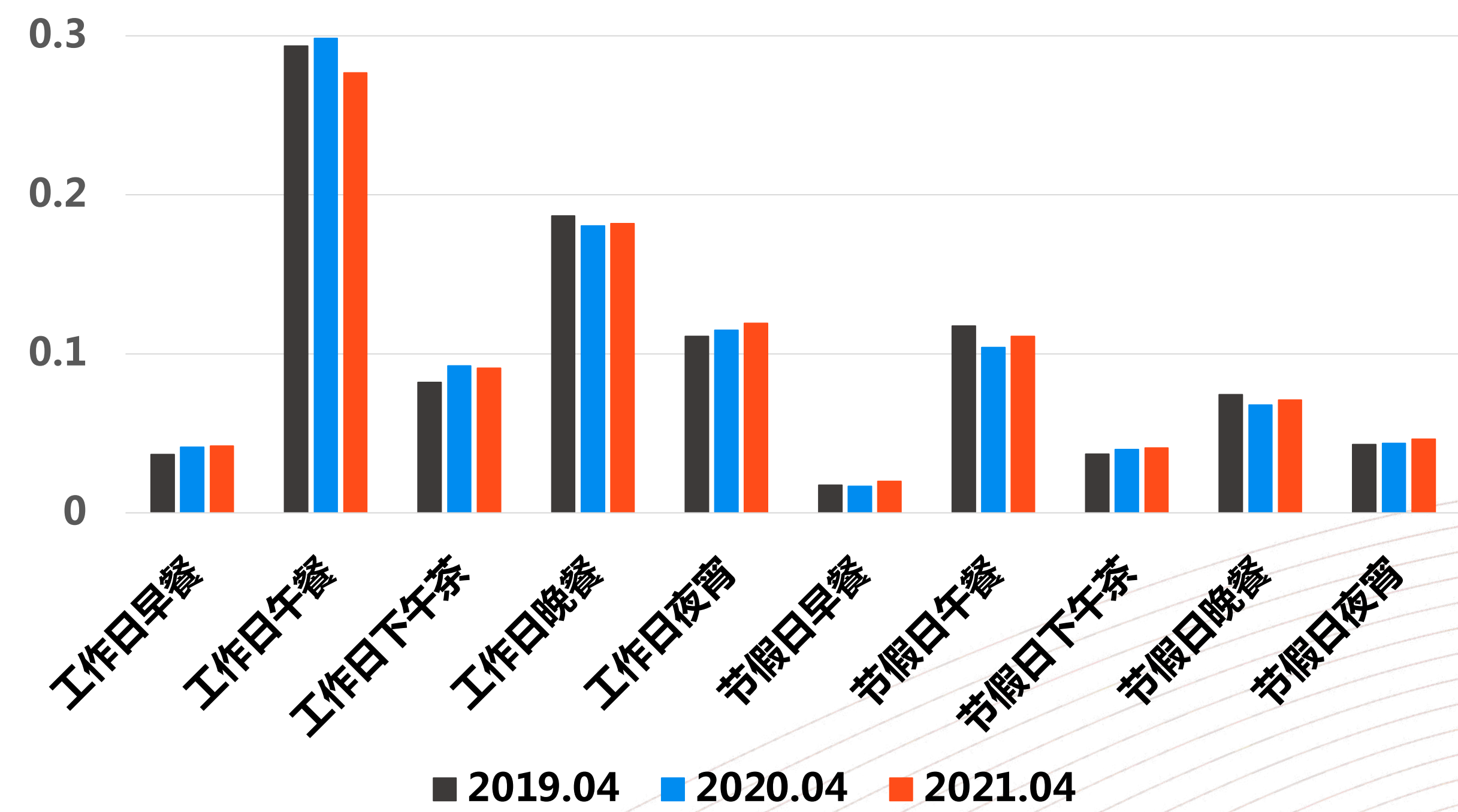
01新消费：餐饮外卖多样化，非正餐占比上升

- 峰谷期更为**平缓**，餐饮外卖订单集中时间段为11-13时（午餐）、17-19时（晚餐），合计占比**43.96%**
- 早餐、下午茶、夜宵占比上升，午餐、晚餐占比下降，用户消费**多样性**趋势增强
- 节假日订单占比总体保持平稳，约为总订单量**28%**，2020年较2019年略有下降，2021年回升

餐饮外卖用户不同时段订单占比



疫情前后，餐饮外卖用户消费时段变化

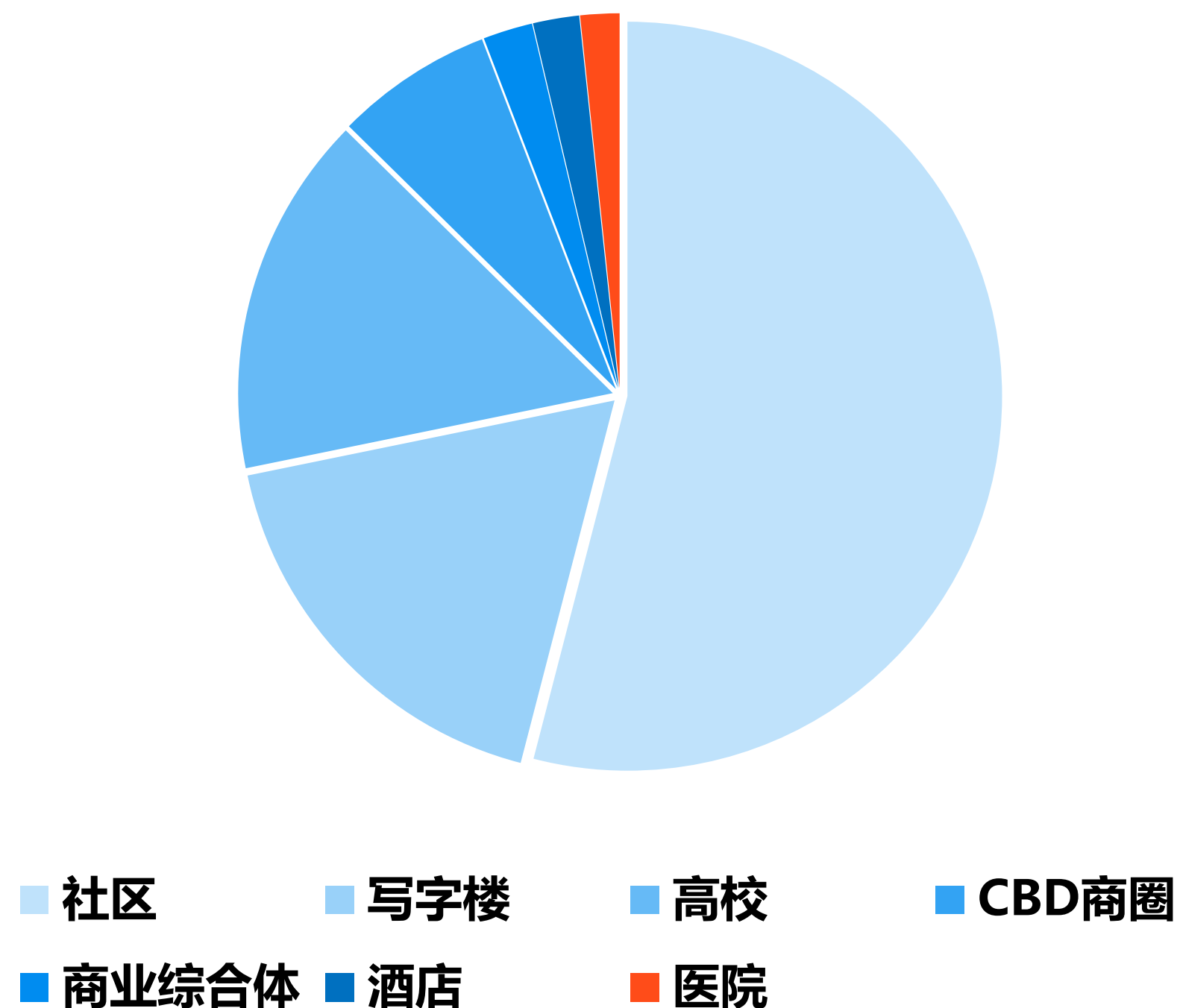


数据来源：阿里本地生活大数据，2021年4月

01新消费：多场景齐发展，小吃奶茶受欢迎

- 受疫情防控影响，**酒店**场景消费萎缩，**医院**场景增长迅速，二者占比已基本持平
- 餐饮外卖中，社区场景消费订单占比**超一半**，外卖释放外出就餐、家庭聚会等消费需求，**小吃**占比跃居第二
- 写字楼场景以快餐、简餐、面点等**饱腹刚需**品类为主，高校、酒店、医院场景中奶茶果汁等**潜在消费**品类靠前

餐饮外卖各消费场景分布



不同消费场景下餐饮外卖品类TOP5

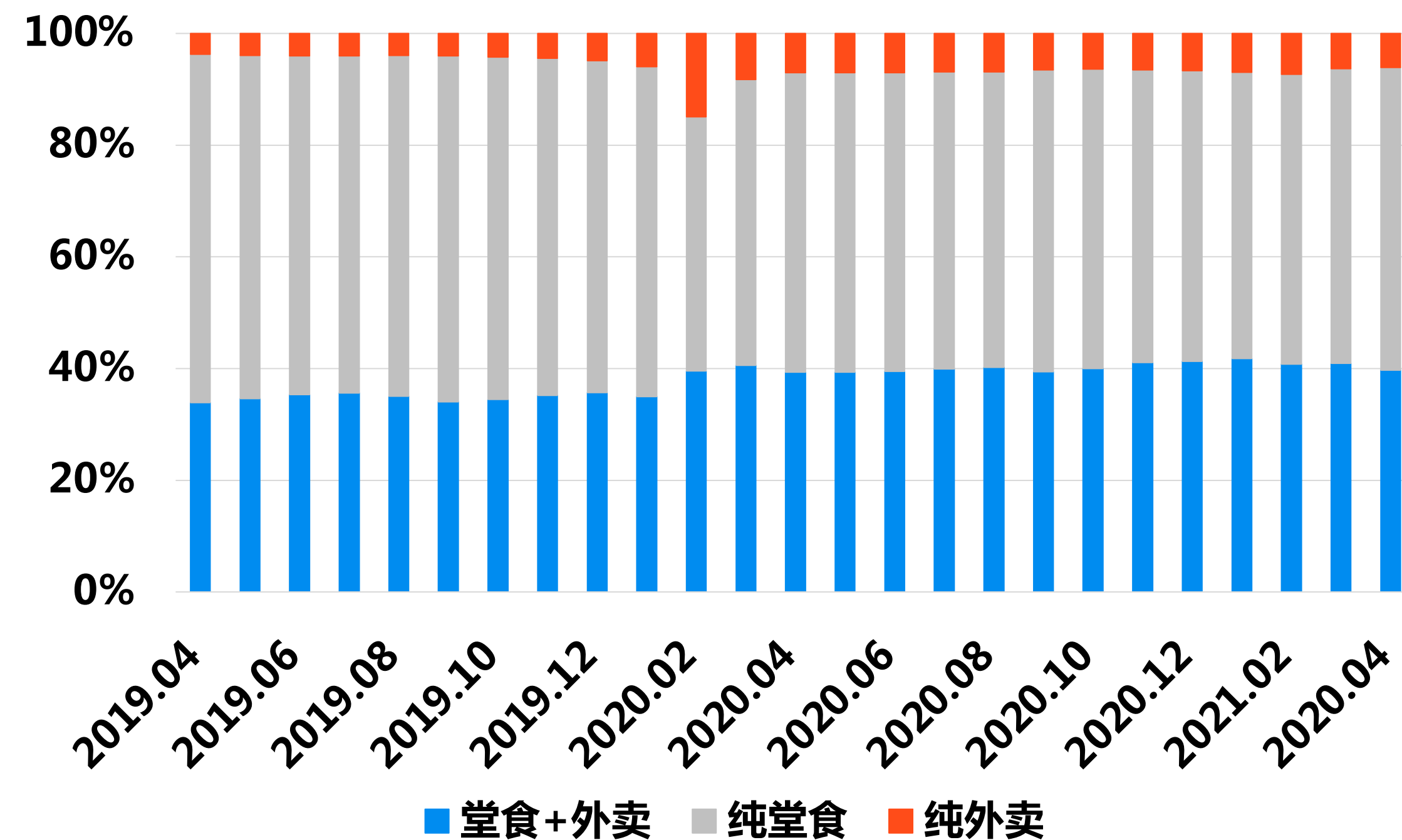


数据来源：阿里本地生活大数据，2021年4月

02新品牌：疫情倒逼餐饮业数字化提速

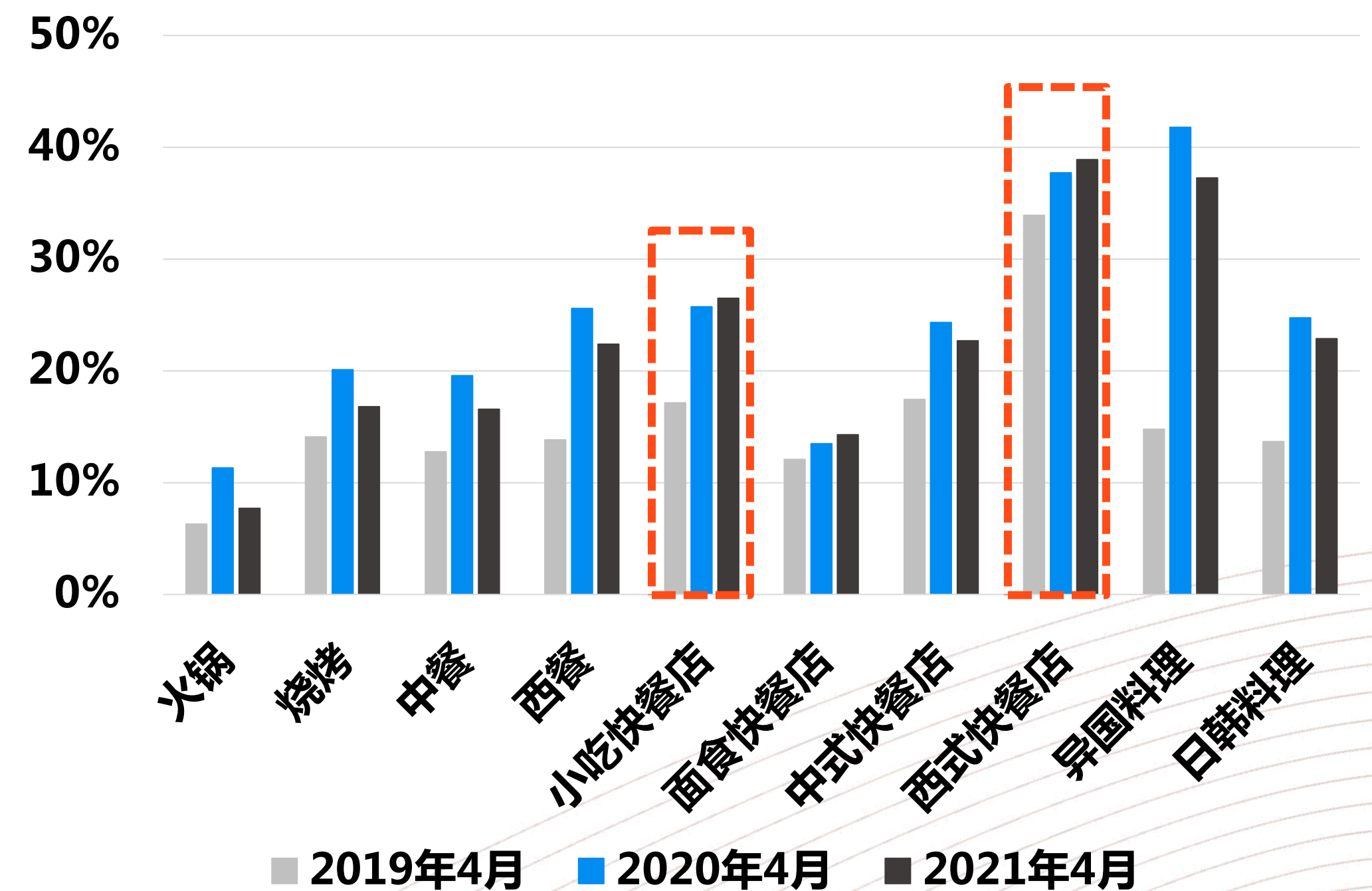
- 疫情加速餐饮企业建设**外卖**渠道，增强自身**抗风险**能力
- 餐饮企业门店中堂食+外卖模式比例从**35%**提高至**40%**，纯外卖比例从**4%**提高至**7%**，并保持稳定
- 几乎全部品类外卖订单均显著增加，其中**西式快餐**、**小吃快餐**增幅显著，并保持持续增长

近三年，堂食、外卖模式餐饮企业门店数量占比



数据来源：阿里本地生活大数据

疫情前后不同品类餐饮外卖订单占比变化



02 新品牌：堂食品牌转型，外卖品牌崛起

- 传统**堂食**品牌加速外卖布局，如西贝莜面村开设外卖专门店
- 新兴本土**外卖**品牌迅速崛起，如华莱士平台订单量过亿，长期稳居西式快餐品类榜首
- 外卖行业发展，以时间交换打破空间边界，重塑城市**隐形商业空间**

2020-2021年中国外卖品牌TOP50榜单*

排名	品牌名称	总得分	排名	品牌名称	总得分	排名	品牌名称	总得分	排名	品牌名称	总得分	排名	品牌名称	总得分
1	华莱士	98.65	11	蜜雪冰城	93.73	21	西贝莜面村	92.06	31	芝根芝底	91.19	41	海盗虾饭	90.55
2	麦当劳	96.97	12	永和大王	93.61	22	小杨生煎	91.66	32	小谷姐姐	91.12	42	李先生	90.52
3	肯德基	96.55	13	书亦	93.43	23	觅姐	91.53	33	张亮麻辣烫	91.10	43	真功夫	90.51
4	1点点	96.16	14	老乡鸡	93.12	24	奈雪の茶	91.50	34	食其家	91.09	44	小蛮椒	90.47
5	汉堡王	94.85	15	三米粥铺	92.71	25	沪上阿姨	91.47	35	棒约翰	90.95	45	丽华快餐	90.46
6	CoCo都可	94.78	16	串意十足	92.68	26	达美乐	91.46	36	杨国福麻辣烫	90.92	46	铁酱披萨	90.26
7	古茗	94.57	17	茶百道	92.65	27	乡村基	91.44	37	和番	90.64	47	和府捞面	90.16
8	星巴克	94.06	18	必胜客	92.49	28	吉野家	91.40	38	茉沏	90.61	48	柠檬队长	90.09
9	德克士	94.03	19	七分甜	92.26	29	老娘舅	91.33	39	厝内小眷村	90.60	49	米勒汉堡	90.04
10	尊宝	93.95	20	正新鸡排	92.20	30	蜜哆哆炸鸡	91.19	40	牛家人	90.57	50	晨曦炖品	89.95

*榜单针对餐饮外卖品牌，从订单规模、用户好评、营业收入、品牌价值等维度，利用等权重和非线性标准化综合得分排名
数据来源：阿里本地生活大数据，2021年4月

02 新品牌：上榜品牌做对了什么？

- 加速**新品**研发，重视产品质量管理及供应链、渠道管理
- 会员联合共建，公域**私域**联动，加速数字化运营
- 深度参与平台**整合**营销，善于使用创新营销工具



塔斯汀中国汉堡

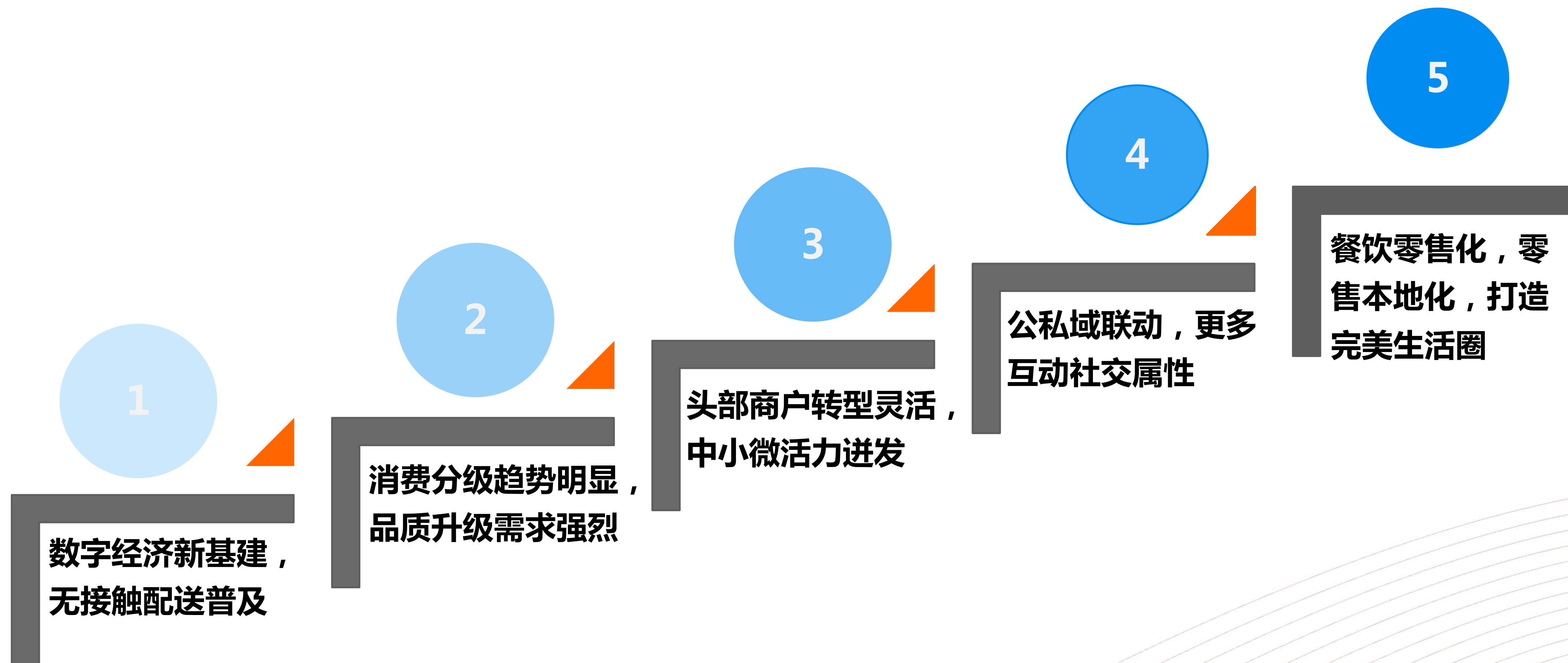


KFC会员体系与公私域运营



沪上阿姨整合营销

02 新形势下，外卖行业**新消费**·新场景·**新品牌**



03新担当：疫情来袭，千城万骑，中国担当

- 抗疫群像中，**中国外卖**骑手格外醒目，他们主动承担风险，送出万千家庭急需，高效助力疫情防控



- 为**37个**城市的医院免费配送爱心餐**40万+**份
- 配合**10余**地政府，发放口罩**738万+**个
- 过年**不打烊**，平均每**1位**外卖小哥一天工作相当于减少**25位**市民外出



- 骑手获得全国五一劳动奖章

- 骑手为老人公益送餐



- 骑手与消防部门共建共治

03新担当：助力复工复产，促进降本增效

- 快速开通部署线上业务



- 服务商户开展线上直播



- 智慧物流，无接触配送



- 截至2020年4月末，外卖行业中小商户复工率已经超过**80%**，涵盖餐饮、生鲜、鲜花、商超和医药等多品类
- 服务业数字化为商户带来了**10.9%**的营业收入增量和**14.4%**的交易笔数增长



- POS+SaaS完整解决方案



- 全域流量支持



- 精准运营、全域营销、数字化会员体系

03新担当：践行绿色发展，建设美丽中国

- 2017年平台上线“无需餐具”点餐，截至2021年3月，累计已达**6.5亿**单，相当于直接减少碳排放**10400吨**，等量碳减排约等于在沙漠化地区种植超过**57万**棵梭梭树



“无需餐具”全平台上线

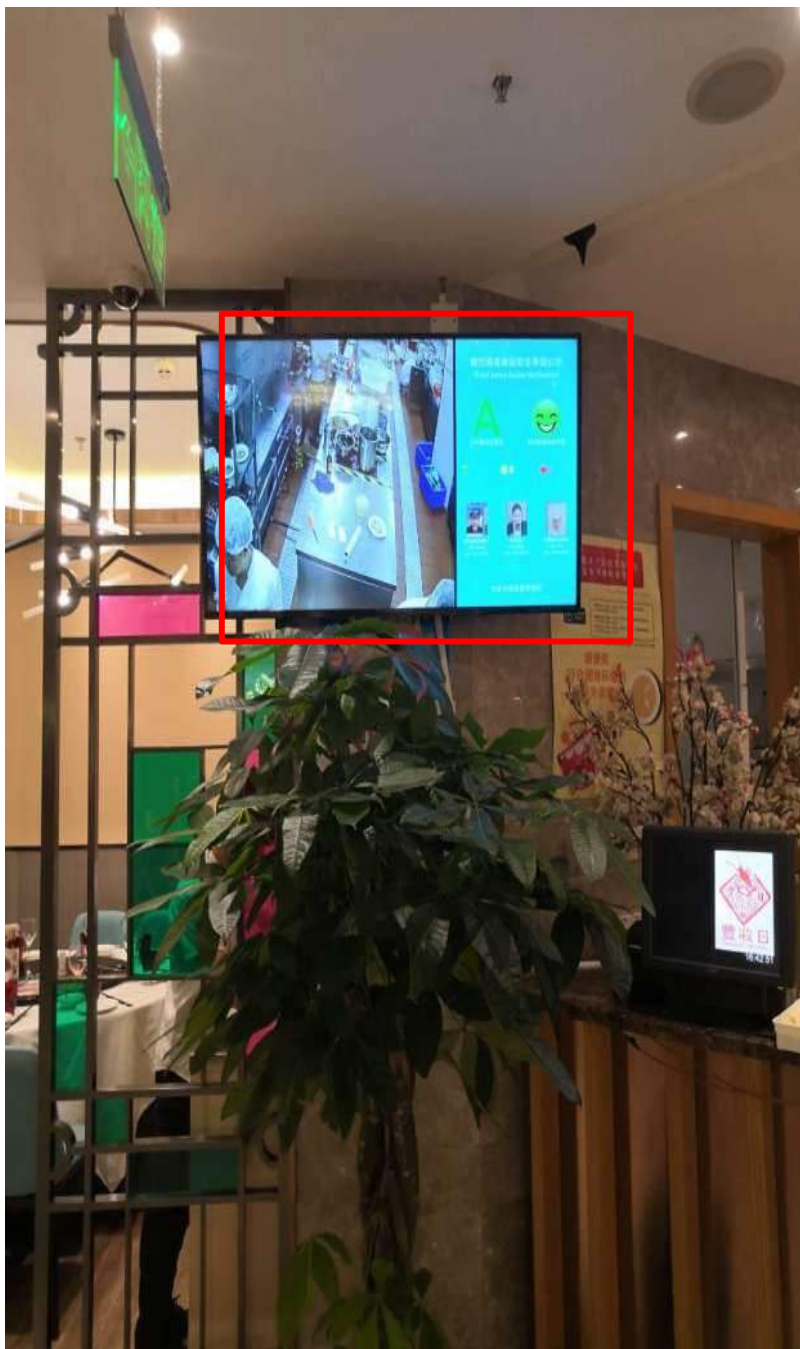


- “半份计划”公益行动于2020年8月在京沪等地启动试点以来，已得到全国**100+**个餐饮品牌的积极响应，**60+万**餐厅参与

03新担当：助力智慧监管，守护舌尖安全



后厨安装摄像头



餐厅大屏显示



线上后厨直播

- 探索和落地**优选餐厅、明厨亮灶、食安封签、食安保险**等商业化模式，推动食品安全管理创新，助力政府提升食品安全管理效能



E政通 智慧监管服务平台

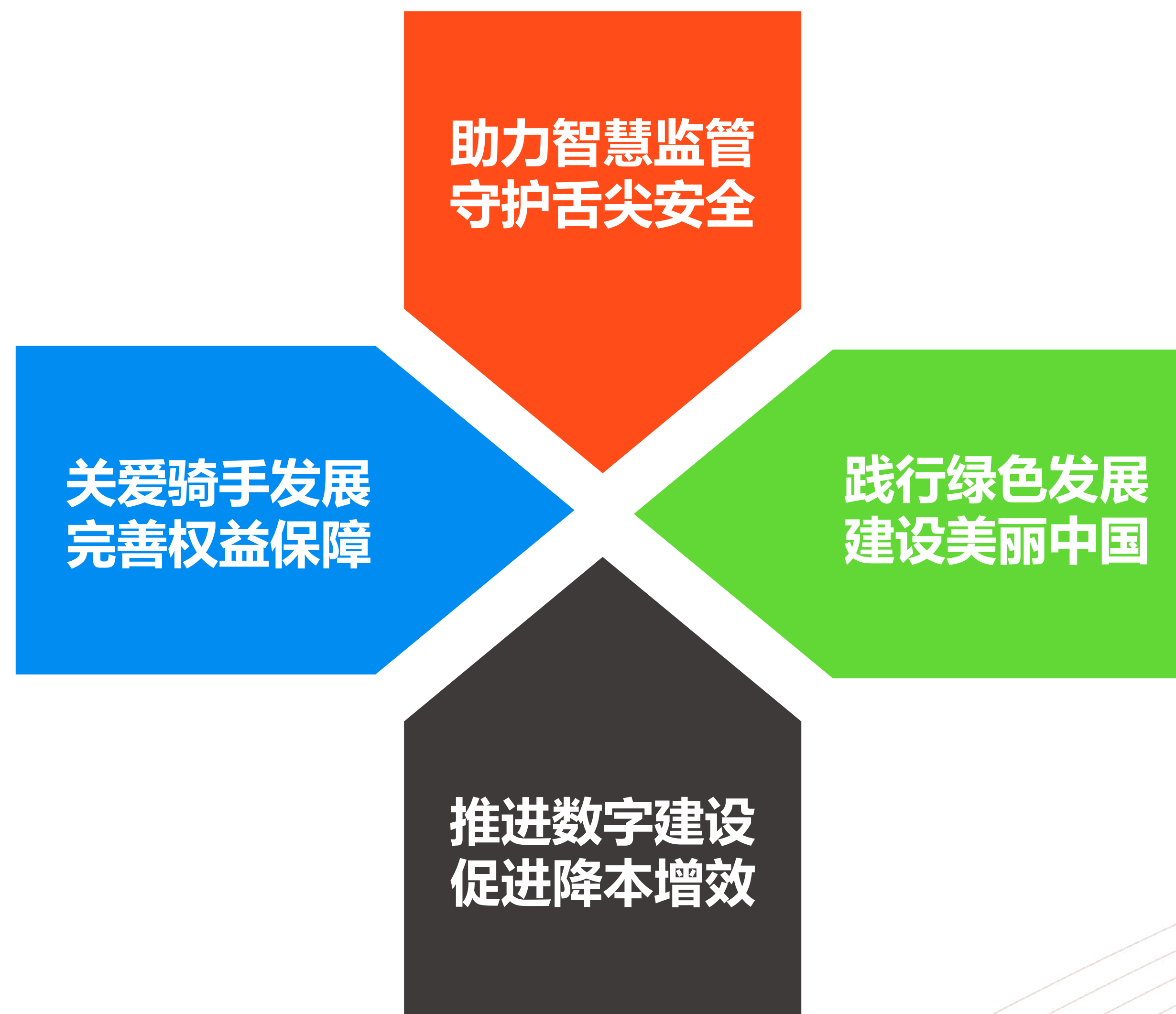
依托阿里成熟的互联网技术能力和数据分析能力
共同构建即时、敏捷、高效的平台监管体系
达到防风险、保安全、建机制、提水平系列目标

平台为线上商户开通明厨亮灶信号，对开通明厨亮灶的餐饮企业给予网店醒目标注、排名靠前、流量加持等奖励措施，将外卖食品制作过程直接嵌入商户页面并实现直播

- 推动“明厨亮灶—透明餐厅”，截至2020年底，覆盖全国**3.1万**家商户，食品安全和疫情应对课程覆盖**26万**家商户



03新担当：新形势下，中国外卖行业社会责任全景图





Thanks!

