

## Uber Eats ชี้ ความต้องการอาหารสดแบบดีลิเวอรี่พุ่งสูงหลังโควิด

หลังเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ผู้คนส่วนใหญ่ลดการรับประทานอาหารนอกบ้าน ส่งผลให้ตลาดแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์ขยายตัวอย่างก้าวกระโดด โดยในช่วงกลางสัปดาห์ที่ผ่านมา นางหลี่เจียอิง General Manager ของ Uber Eats Taiwan ได้ให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนว่า การระบาดที่เกิดขึ้นช่วยเปิดประตูบานใหญ่ให้กับเหล่าแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์ และไม่เพียงแต่จะส่งอาหารปรุงสุกเท่านั้น ในส่วนของอาหารสดก็ถือเป็นอีกหนึ่งเป้าหมายที่บรรดาแพลตฟอร์มออนไลน์เริ่มหันมาให้ความสำคัญมากขึ้น

โดยหลี่เจียอิงเห็นว่า ปัจจุบัน การสั่งอาหารออนไลน์ถือเป็นเพียง Section เล็กๆ ในตลาดค้าปลีกออนไลน์เท่านั้น หากแต่ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 กลับกลายเป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวเร็วที่สุด โดยที่ผ่านมาก ช่องทางหลักในการสั่งอาหารจะใช้การโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ แต่จุดเปลี่ยนมาเกิดขึ้นในปี 2018 ซึ่งเป็นปีที่จำนวนออร์เดอร์ที่สั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์พลิกกลับมามากกว่าออร์เดอร์ที่สั่งผ่านทางโทรศัพท์เป็นครั้งแรก สำหรับในส่วนของตลาดไต้หวันแล้วผู้บริโภคในช่วงแรกจะเป็นกลุ่มคนยุคมิลเลนเนียมทำงานเป็นหลัก ก่อนที่จะมีการขยายตัวมาถึงกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มผู้สูงอายุ อีกทั้งยังมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นต่อพฤติกรรม การรับประทานอาหารของคนไต้หวัน จากเดิมที่ออร์เดอร์จะกระจุกตัวในช่วงอาหารกลางวันและเย็นมากเป็นพิเศษ กลับกลายเป็นว่า ในช่วงเช้า บ่ายๆ รวมถึงกลางคืน ก็มีผู้สั่งอาหารมารับประทานมากขึ้นเรื่อยๆ เช่นกัน โดยเฉพาะในไทเปที่มีหลายพื้นที่เริ่มให้บริการแบบ 24 ชั่วโมงแล้ว และในช่วงแรกผู้บริโภคส่วนใหญ่จะกระจุกตัวอยู่เฉพาะในเขตไทเป แต่ในระยะหลังก็มีการขยายตัวไปยังจังหวัดต่างๆ จนทั่วไต้หวัน โดยมีการเรียกใช้บริการทั้งในตัวเมืองและเขตชานเมืองด้วย

ทั้งนี้ นางหลี่เจียอิงชี้ว่า หลังการระบาดของโควิดทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในตลาด 3 ประการ ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของการส่งอาหารมากขึ้น จนมีการออกแคมเปญให้บริการแบบ No Contact 2) ผู้บริโภคต้องการให้ส่งสินค้าอื่นให้ด้วย เช่น อาหารสด เป็นต้น และ 3) จำนวนร้านอาหารที่ร่วมมือกับแพลตฟอร์มสั่งอาหารเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยจากสถิติในปี 2018 จำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เข้าร่วมมีเพียงร้อยละ 40 แต่ในปีล่าสุดส่วนเพิ่มมาอยู่ที่ร้อยละ 54 เห็นได้ชัดว่าจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่มในไต้หวันที่มีความร่วมมือกับแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์ มีมากกว่าครึ่งหนึ่งแล้ว

นอกจากนี้ หลี่เจียอิงยังชี้อีกว่า ที่ผ่านมาก Uber Eats และคู่แข่งจะเน้นการให้บริการส่งอาหารปรุงสุกเป็นหลัก จนเมื่อช่วงปลายปีที่ผ่านมา ต่างก็มีการขยายบริการไปสู่อาหารสดมากขึ้น และสิ่งที่เกิดขึ้นหลังการระบาดของโควิด-19 ก็เป็นสิ่งช่วยยืนยันว่าเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการที่สูงกว่าการสั่งอาหารปรุงสุก จึงทำให้บริการจัดส่งอาหารสดกลายมาเป็นอีกหนึ่งเป้าหมายทางธุรกิจของเหล่าแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์ไปด้วย อย่างไรก็ตาม หลี่เจียอิงยังชี้อีกว่า ทางแพลตฟอร์มยังคงต้องมีการปรับปรุงในส่วนของการแสดงภาพใน App เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเลือกสั่งอาหารปรุงสุกด้วยการอ่านจากรายการอาหาร แต่การสั่งอาหารสดจะเลือกซื้อจากภาพและจะจดจำบรรจุภัณฑ์และโลโก้สินค้าเป็นหลัก แต่ใน App ปัจจุบันจะยังคงเน้นการแสดงผลด้วยข้อความมากกว่า ดังนั้น จึงยังคงต้องมีการปรับปรุงในส่วนนี้ต่อไป

ที่มา : The United Daily News (July 31, 2020)

นโยบายภาครัฐ  เศรษฐกิจการลงทุน  แนวโน้มการตลาด  รายงานสินค้าและบริการ  อื่นๆ