

新食力崛起！

餐飲外送消費行為解析

E-Newsletter | Dec. 2019

GO SURVEY
市場研究顧問

鼎鼎聯合行銷股份有限公司
顧客經營業務部 / 顧客洞察分析暨市調處

HAPPYGO





近半年來滿街跑的外送美食摩托車可謂街頭新風景，外送版圖持續擴大，新食力瞬間崛起！

GO SURVEY抓準外送熱潮，即時為您解讀各世代消費新形態、飲食新需求，帶您一次掌握聰明懶人新趨勢。

於 **2019/7/19-8/12**(Y19H1), **2019/2/14-4/9**(Y18H2) 期間，在 **GO SURVEY** 平台上執行線上網路調查。

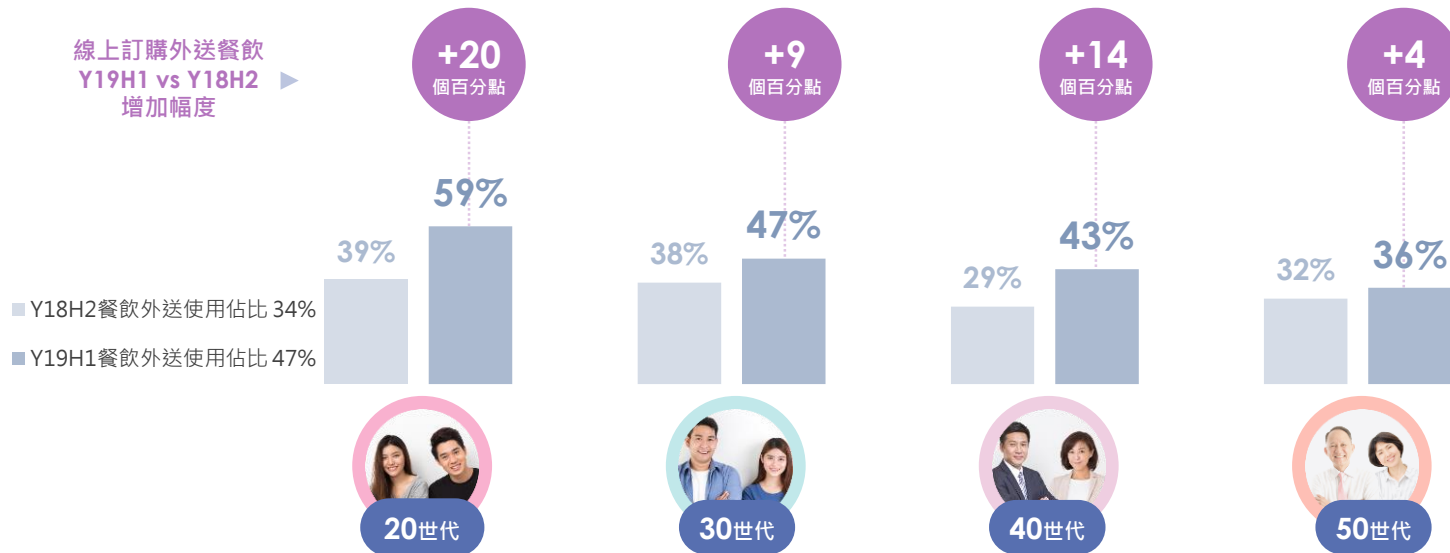
分別回收了 **3,148**(Y19H1), **5,646**(Y18H2) 份樣本，受訪者條件為**18~59歲**的 **HAPPY GO** 卡友。

美食外送好夯！各世代使用率持續增溫

年輕世代超過半數使用美食外送平台訂餐；成熟世代緊追在後，直至今年近逼4成

曾使用過的餐飲外送占比

線上訂購外送餐飲
Y19H1 vs Y18H2
增加幅度



因為搬家，我覺得內湖這邊是超級美食沙漠，所以我就開始使用外送平台

(20世代 · 張小姐)

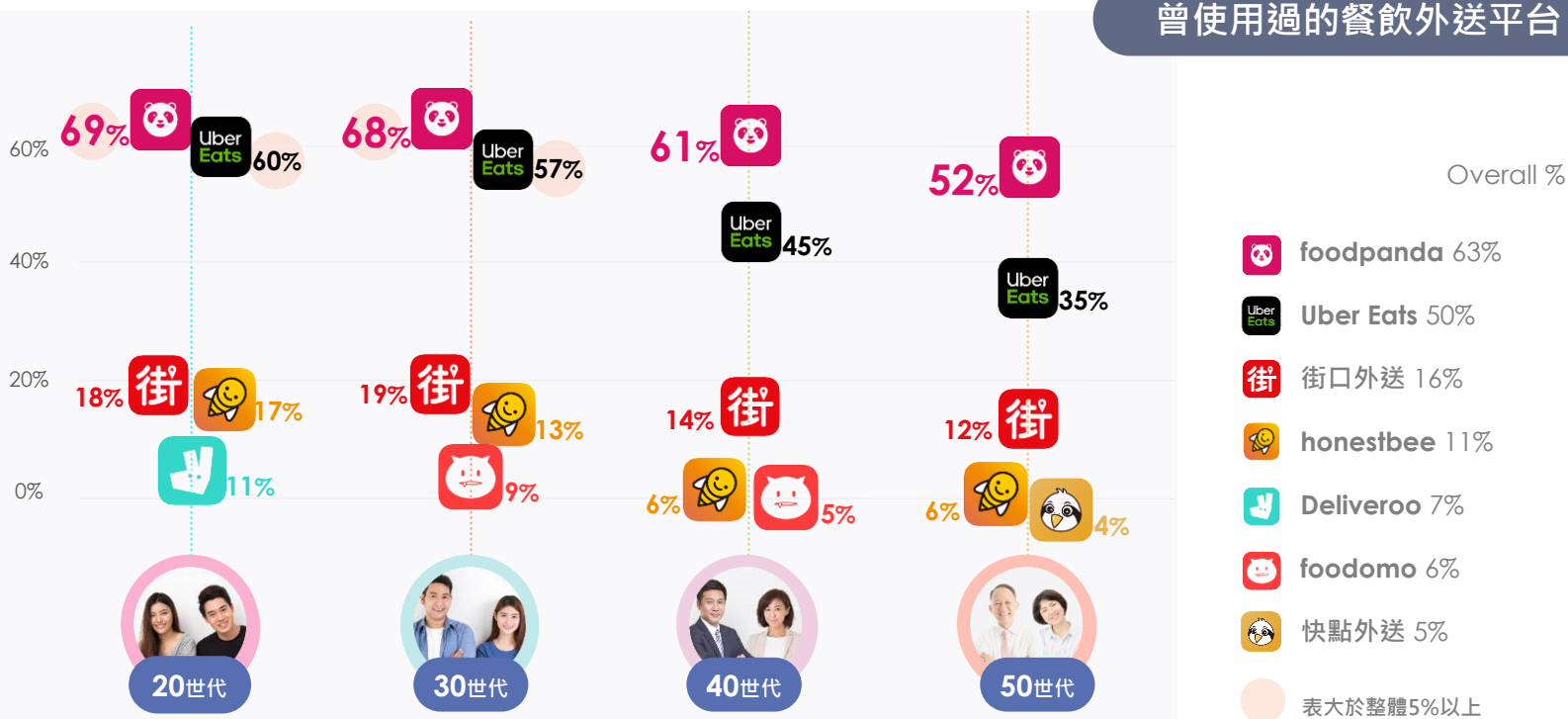


Online FGD

foodpanda、Uber Eats 廣受各世代青睞

大眾偏好選擇知名度較高的兩大外商平台訂餐，尤其20、30世代特別偏好使用

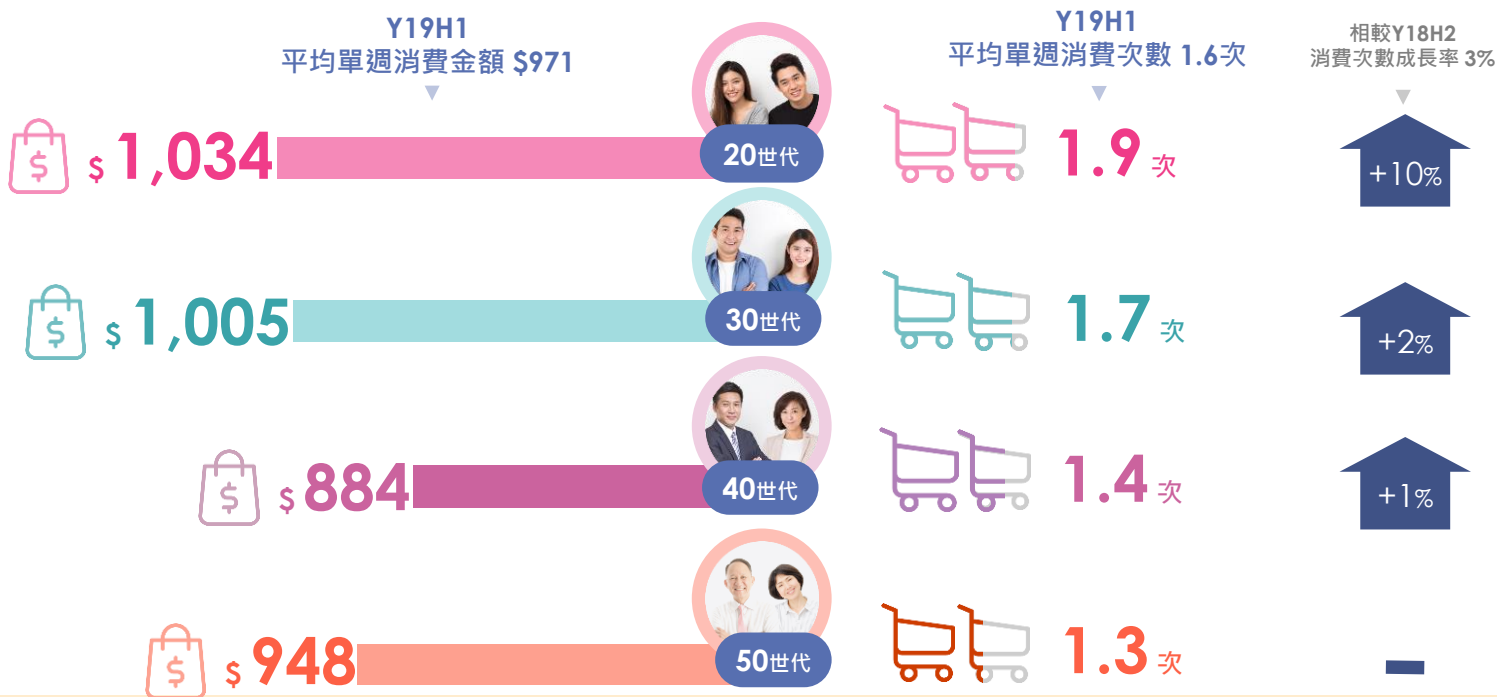
曾使用過的餐飲外送平台



消費次數越趨頻繁，消費者越加仰賴餐飲外送服務

特別，**年輕世代**單週消費已破千元，單週消費次數近達2次，消費實力不容小覷

餐飲外送平台消費概況



本來大家都是自己去拿，後來就是因為太陽大或者是下大雨就懶得出去了，然後後來才慢慢接受有外送平台，現在幾乎都是用外送平台

(20世代 · 鄭小姐)



Online FGD

速食Pizza躍居外送餐飲首選！

成熟世代偏好訂購外送行之有年的**速食Pizza**，年輕世代訂購類型多元，特別還偏好**日韓料理**

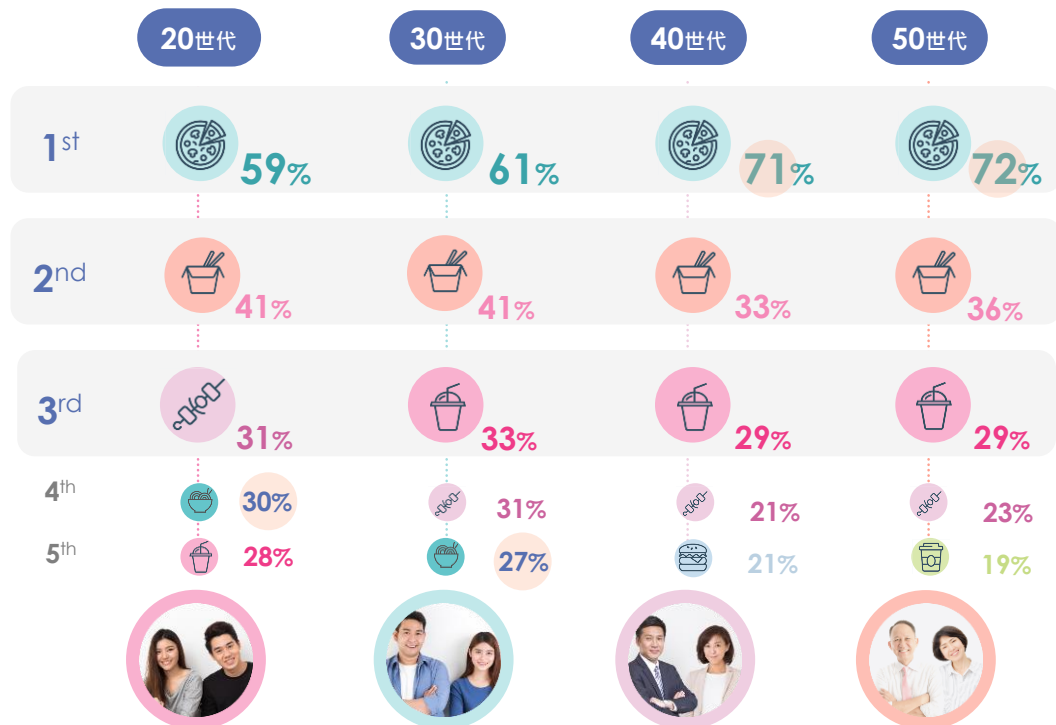
外送餐飲類型

大部分我訂的餐點是台式的，或有時也會訂日式，像是燒肉丼、丼飯那種，可以快速解決

(20世代 · 江小姐)



Online FGD



Overall %

- 速食Pizza 65%
- 中餐 38%
- 飲料甜點 30%
- 台式小吃(如鹽酥雞) 27%
- 日韓料理 22%
- 美式料理 22%
- 咖啡輕食 19%
- 表大於整體5%以上

不想出門、不想做飯、天候外送興起關鍵要素！

20世代尤其重視休息時間，享受宅生活；

30世代除了不想出門、天候之外，追求特別、不同，也是30世代的飲食習性

訂購外送的原因

在家休息不想出門 68%

不想動手自己做飯 44%

天候不佳 42%

在家休息不想出門 62%

天候不佳 48%

想吃一點不一樣的 42%

在家休息不想出門 51%

不想動手自己做飯 47%

天候不佳 45%

在家休息不想出門 54%

天候不佳 46%

不想動手自己做飯 42%

20世代

30世代

40世代

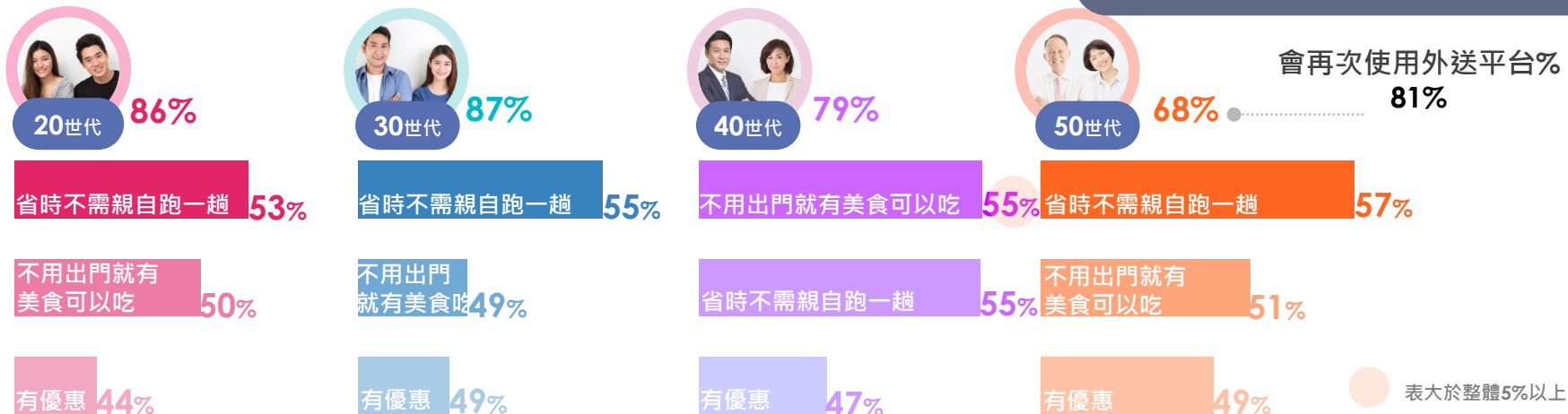
50世代

表大於整體5%以上

再購率達八成以上，外送商機蓄勢待發！

省時、方便在家享用美食吸引各世代再購，可搭配優惠促動新客嘗鮮，培養舊客習慣使用。其中，40世代願意再購，特別享受不用出門就有美食可以吃(55%)的尊榮禮遇

「會」再次使用外送平台因素

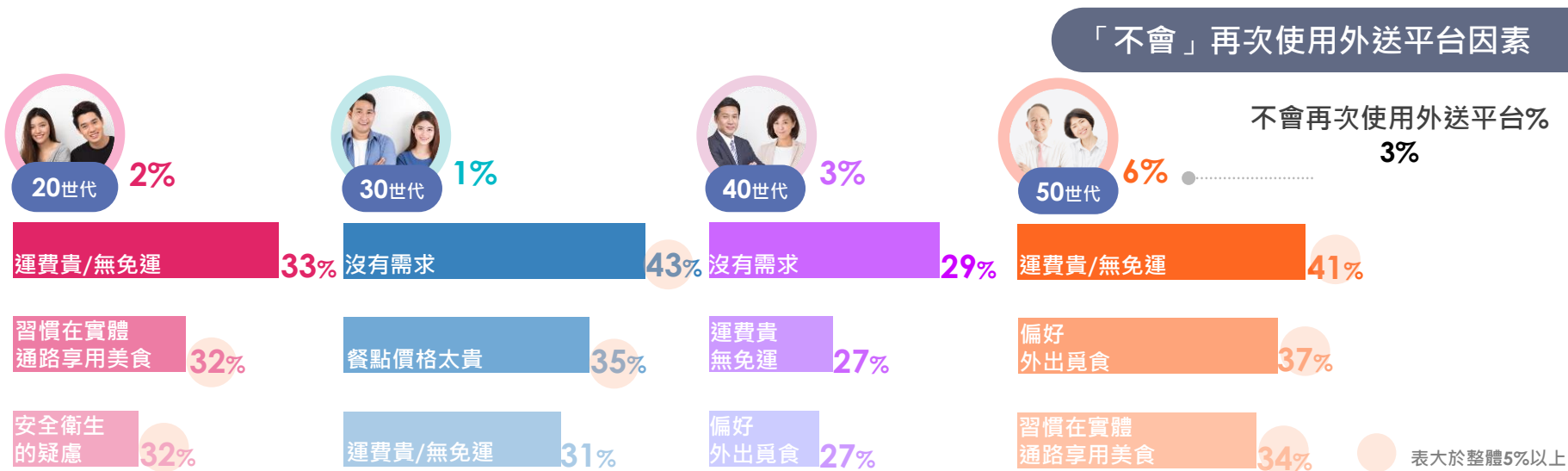


Online FGD

第三方外送平台之前都有一些推廣活動，所以才去嘗試使用，如果多人的時候大家一起叫，也會有一些折扣這樣子 (30世代·王先生)

運費、有無需求、過去習慣影響消費者再購意願

20世代安全衛生，30世代餐點價格、50世代過去的用餐習慣分別左右了各世代再購的可能性



Online FGD

平台訂餐看它上面標30元，可是等我吃完後再去搜尋這家的時候發現平台上比較貴，餐點價格跟我預期的不一樣 (鄭先生·30世代)

小結 Summary

省時方便、在家即享美食成為現代新生活型態

年輕
世代

重視多樣、品質、價格，以強化外送美食先驅忠誠度

- 使用較成熟世代普及，為外送美食領先使用者
- 較願意嘗試多種飲食類型，追求多樣的需求
- 注重衛生安全及合理價格，重CP

成熟
世代

搭配優惠促動成熟世代動手使用，嘗試新的飲食型態

- 目前駐足在過去的飲食習慣，多選擇較普遍的速食Pizza為外送品項，為外送美食漸進使用者
- 嘗試外送平台後願意繼續使用的比例高，使用經驗佳
- 優惠普遍受大眾偏好



THANKS!



HAPPYGO
快樂多一點

GO SURVEY
市場研究顧問

分析調研內容主編

Keanky Liu

顧客洞察分析暨市調處

分析調研業務聯絡人

Krysten Lu

顧客洞察分析暨市調處 市調主任

Tel +886 2 7711-3636 #533

Email krystenlu@ddim.com.tw

