

ข่าวเด่นรายสัปดาห์

โดย สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครแวนคูเวอร์ ประเทศแคนาดา
 ประจำวันที่ 11-17 ธันวาคม 2564

มองตลาดฟู้ดเดลิเวอรีในแคนาดา

ในวันนี้ตลาดฟู้ดเดลิเวอรีกลายเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างมากในแคนาดา และจากแรงหนุนผู้ใช้บริการท่ามกลางสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19 ยิ่งส่งเสริมให้มีการแข่งขันที่รวดเร็วตามมา ในครั้งนี้ บริษัท DoorDash ผู้ให้บริการฟู้ดเดลิเวอรีรายใหญ่แห่งหนึ่งของแคนาดา ได้เผยแพร่ผลสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์ พฤติกรรมผู้บริโภค และภาพรวมตลาดฟู้ดเดลิเวอรีในแคนาดาปี 2564 ซึ่งการสำรวจครั้งนี้มาจากผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,506 คนจากทั่วประเทศ และระยะเวลาการสำรวจช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 1) **Consumer behaviours have changed** จากมาตรการจำกัดการให้บริการในร้านอาหาร และการกักตัวหรือทำงานแบบจากที่บ้านช่วง COVID-19 ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการออกไปใช้บริการในธุรกิจร้านอาหารของชาวแคนาดา โดยผู้ตอบแบบสำรวจของ DoorDash ร้อยละ 74 กล่าวว่า ในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาไม่ได้ออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน และร้อยละ 13 ได้ออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านเพียงครั้งเดียว อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ใช้บริการจะหลีกเลี่ยงการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ขณะเดียวกันก็หันไปใช้บริการจากร้านอาหารในรูปแบบอื่นแทน โดยร้อยละ 92 ผู้ตอบแบบสำรวจมีการสั่งอาหารแล้วนำกลับไปทานที่บ้าน และผู้บริโภคร้อยละ 70 ใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี ในครั้งนี้ ผลสำรวจระบุปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรีหรือไม่ คือ ค่าดำเนินการไม่ควรสูงเกินไป (ร้อยละ 77) คุณภาพและบริการที่ดี (ร้อยละ 74) ความรวดเร็วการจัดส่งอาหาร (ร้อยละ 7) นอกจากนี้ ยังพบว่า ชาวแคนาดา ร้อยละ 45.7 ไม่ค่อยยินดีที่จะจ่ายค่าบริการสำหรับใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรีเมื่อเทียบกับชาวอเมริกัน จึงเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึง และเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการขยายงานเช่นกัน



- 2) **On-demand options keep customers satisfied** เมื่อบริการจัดส่งอาหารไปยังลูกค้าได้กลายเป็นส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ของธุรกิจบริการอาหาร โดยจากข้อมูลยอดขายของร้านอาหารประเภท Full service เดือนเมษายน 2563 พบว่า ร้อยละ 28 ของรายได้นั้นมาจากบริการฟู้ดเดลิเวอรี ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจของ DoorDash ร้อยละ 71 กล่าวว่า เหตุผลที่เลือกบริการดังกล่าว เพราะความสะดวกสบายที่

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มการตลาด รายงานสินค้าและบริการ อื่น ๆ

Call Center 1169
www.ditp.go.th
www.thaitrade.com

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
 563 ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ
 อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

Thai Trade Centre, Vancouver
 1009-1166 Alberni Street
 Vancouver BC V6E 3Z3 Canada

Phone: +1 604 687 6400
 Fax: +1 604 683 6775
 Email: vancouver@thaitrade.ca

ข่าวเด่นรายสัปดาห์

โดย สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครแวนคูเวอร์ ประเทศแคนาดา
 ประจำวันที่ 11-17 ธันวาคม 2564

ลูกค้าสามารถเข้าถึงร้านอาหารที่ชื่นชอบได้มากขึ้น ซึ่งในวันนี้ที่ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษายอดขาย พร้อมต้องวางแผนการจัดการภายในร้านให้ดีเพื่อรักษาคุณภาพอาหารและมาตรฐานบริการไว้เช่นกัน และดูเหมือนว่าแพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี่จะเป็นหนึ่งในทางออกที่ดีที่สุดสำหรับการสร้างรายได้ได้อย่างดี

- 3) **Rise of digital means new priorities for restaurants** ความท้าทายใหม่ของร้านอาหารแบบดั้งเดิมที่ต้องยอมรับว่าพฤติกรรมผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ทั้งในแง่วิถีการใช้โทรศัพท์ที่กลายเป็นส่วนหนึ่งของคนยุคปัจจุบันที่ขาดไม่ได้ และเทคโนโลยีแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ที่ออกมามากขึ้น ได้ผลักดันให้ธุรกิจสั่งอาหารแบบออนไลน์เข้ามามีบทบาทในร้านอาหารอย่างเลี่ยงไม่ได้ โดยจากผลสำรวจของชาวแคนาดาที่ใช้ช่องทางการสั่งซื้ออาหารออนไลน์ พบว่า ร้อยละ 40 ใช้บริการสั่งซื้ออาหารผ่านทางผู้ให้บริการแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของบริษัทฟู้ดเดลิเวอรี่ และร้อยละ 25 เลือกที่จะสั่งอาหารผ่านทางร้านอาหารเว็บไซต์โดยตรง นอกจากนี้ อีกส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับผู้ให้บริการอาหารออนไลน์ คือ หน้าตารูปภาพของอาหารบนเว็บหรือแอปที่ต้องดึงดูดความสนใจจากลูกค้า ดังนั้นแล้ว การถ่ายภาพอาหารสำหรับเว็บไซต์จึงต้องมีการตกแต่งให้ดูดี ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกอยากกดสั่งซื้ออาหารจากร้านมากขึ้นก็ได้
- 4) **Creativity and adaptability pay off** วางกลยุทธ์การขายให้แตกต่าง รวมถึงใส่ความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ ลงในบริการฟู้ดเดลิเวอรี่ เพราะถือเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้านอกเหนือการสั่งอาหารเมนูเดิมเพียงอย่างเดียว อาทิ การออกแบบเมนูอาหารชุด การจัดโปรโมชั่นต่างๆ และให้ความสำคัญกับรายการอาหารที่ต้องเข้าใจง่าย ดังกรณีตัวอย่างของร้านอาหาร Sumac ผู้ประกอบการร้านอาหาร Middle Eastern ในเมืองมอนทรีออล แคนาดาที่สามารถเพิ่มยอดขายทางออนไลน์ในช่วง COVID-19 ได้มากกว่า 400% จากการเพิ่มบริการเมนู Meal Kits มีบริการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ จัดตะกร้าของขวัญ ฯลฯ

ข้อคิดเห็นจากสำนักงานฯ แม้ทิศทางธุรกิจร้านอาหารในแคนาดาจะฟื้นตัวขึ้นและสามารถให้ผู้บริโภครับประทานอาหารภายในร้านได้แล้ว แต่เชื่อว่าพฤติกรรมการใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี่ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของคนแคนาดาและน่าจะอยู่ต่อไปอีกนาน เพราะผู้คนเริ่มคุ้นชินกับความสะดวกสบายและชอบมีตัวเลือกที่หลากหลาย ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอาหารยังจำเป็นต้องติดตามเทรนด์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ปรับรูปแบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่น และเพิ่มบริการในรูปแบบต่างๆ ที่มาพร้อมกับฟู้ดเดลิเวอรี่ เพื่อที่จะนำมาสู่การสร้างรายได้และต่อยอดให้กับผู้ประกอบการธุรกิจในอนาคตต่อไป

ที่มาของบทความ <https://www.restobiz.ca/2021-canadian-restaurant-online-ordering-trends/>