

小外和阿麦的故事

中国互联网餐饮外卖白领用户画像分析报告2016

本产品保密并受到版权法保护

Confidential and Protected by Copyright Laws



研究方法 & 数据说明



研究范畴

本报告主要研究中国互联网餐饮外卖行业，互联网餐饮外卖领域白领用户特征、行为属性及偏好。



研究方法

研究方法：通过APP的功能、特性与使用人群特征，得出分析维度；采集易观干帆所监测到的用户移动行为数据，匹配分析维度；通过对数据的分析，建立模型，得到用户分类结果。

定量分析方法：因子分析模型、聚类分析模型、相关性分析模型。



数据来源

数据来源：来源于Analysys易观干帆。干帆只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截止2016年第1季度易观干帆基于对7.5亿累计装机覆盖、1.5亿移动端月活跃用户的行为监测结果。采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

Analysys易观分析认为，现中国互联网餐饮外卖市场可细分为学生校园外卖市场、白领商务市场、生活社区市场三个细分市场，并将三个细分市场研究定义如下：

校园外卖市场：指以发生在校园区域内的外卖点餐，其中主要满足学生以及少量教师人群的就餐需求；

白领商务外卖市场：指以发生在商务办公区域内的外卖点餐，其中主要满足白领人群的就餐需求；

生活社外卖市场：指以发生在生活社区内的外卖点餐，其中主要满足家庭用餐为目的的外卖点餐需求。

而在经过近一年时间的高速发展之后，白领商务市场的巨大市场空间已经逐步释放，已经完全取代了学生校园市场在中国互联网餐饮外卖整体市场中的主导地位。不仅如此，白领商务市场在用户规模和用户活跃度以及用户客单价方面都更具有优势，所以将继续保持快速增长的动力强劲。在这一背景之下，现今白领外卖用户已经达到足够大的体量，这一白领用户群体中也囊括了不同偏好、不同维度的白领用户类型，刻画出不同偏好类型的白领外卖用户画像，从而帮助行业者更好地了解白领外卖用户的面貌，更好地为他们提供精准化、差异化服务。

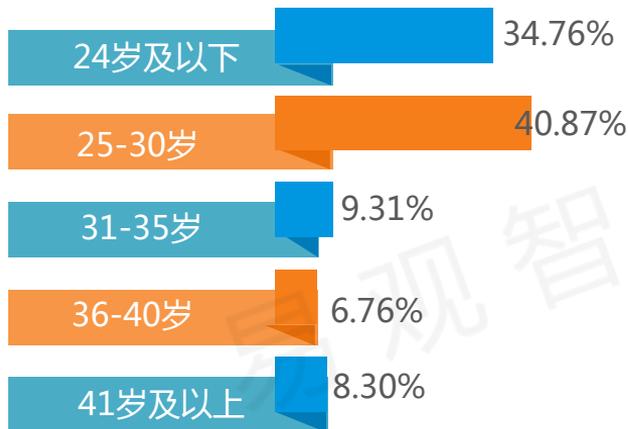


互联网餐饮外卖市场白领用户整体数据

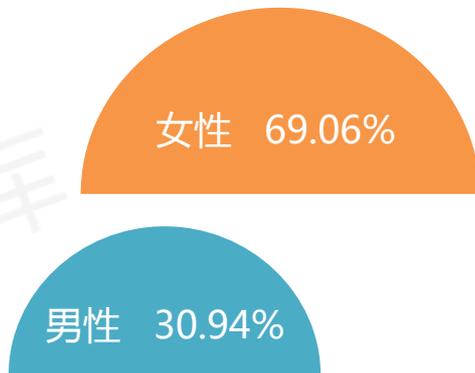
互联网餐饮外卖市场白领用户整体特征描述

外卖白领用户呈现年轻化，且女性用户高于男性用户

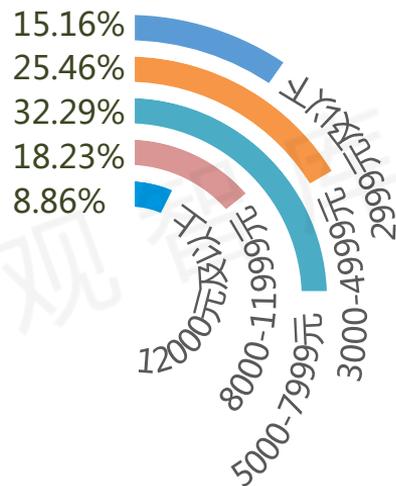
互联网餐饮外卖白领用户年龄分布



互联网餐饮外卖白领用户性别分布



互联网餐饮外卖白领用户收入分布



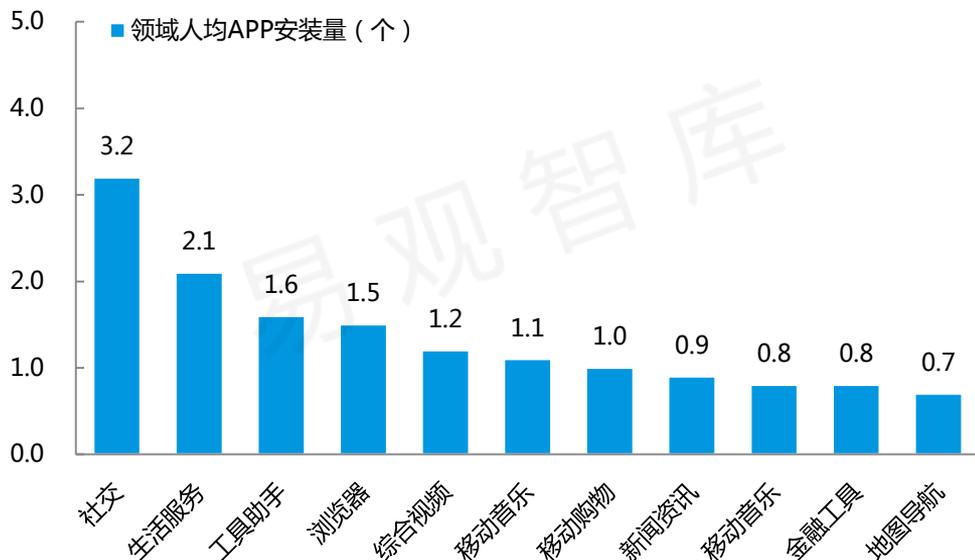
✓ 餐饮外卖白领用户平均年龄 27.7岁

✓ 餐饮外卖白领用户平均收入 6070元人民币

数据来源：数据来源于Analysys 易观·易观千帆。千帆只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截止2016年第1季度易观千帆基于对7.5亿累计装机覆盖、1.5亿移动端月活跃用户的行为监测结果。采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

互联网餐饮外卖市场白领用户APP安装情况

互联网餐饮外卖市场白领用户人均不同领域的APP安装情况



© Analysys 易观·易观千帆

www.analysys.cn

根据Analysys易观千帆数据显示，互联网餐饮外卖市场白领用户APP安装领域类别以社交和生活服务类为主。社交类的APP人均安装数量达到3.2个，生活服务类的APP人均安装数量为2.1个。此外，工具助手、浏览器、综合视频、移动音乐、移动购物等领域的APP安装数量也基本保持在人均安装1个APP左右，满足白领用户日常移动上网所需。

餐饮外卖白领用户每日不同APP最常使用时段分布





互联网餐饮外卖白领用户不同维度人群画像分析

- I类型白领用户画像
- II类型白领用户画像

从APP看互联网餐饮外卖市场白领用户



立足于使用互联网餐饮外卖订餐的白领用户这一个群体而言，从他们在不同领域、不同类型移动应用的选择和使用上，能很好地反映出其真实的生活状态、个性特点、甚至品牌喜好和购买倾向。正因如此，易观通过移动APP作为窗口对互联网餐饮外卖市场白领用户群体进行用户画像分析，刻画不同维度不同特征的白领外卖用户生活形态，从而帮助市场以及更够更好的了解白领外卖用户。

特征APP聚类分为两个不同特征用户人群



 I类型白领用户

 II类型白领用户



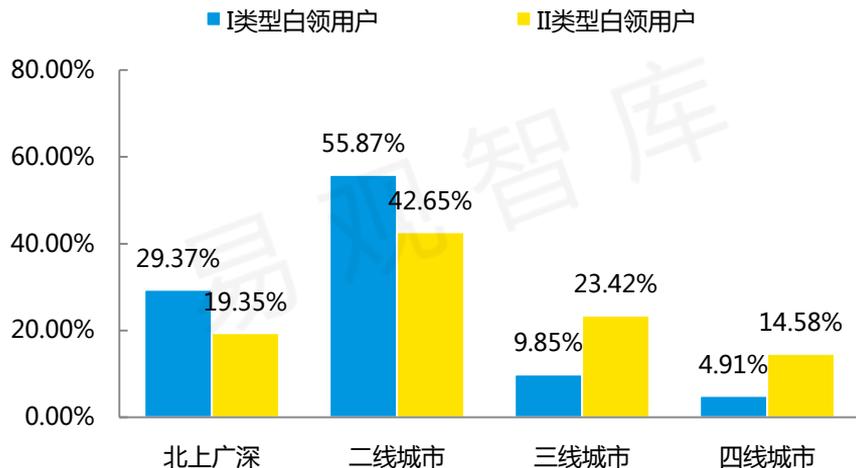
  



不同类型白领外卖用户地域及收入分布占比情况

根据Analysys易观千帆数据显示，I类用户大量集中分布在一二线发达城市，占比超过八成，而对应的II类用户分布则较为分散，有近四成用户分布在三四线城市。I类用户集中了大城市的高收入人群，II类用户大部分为大城市的奋斗青年一族以及中小城市的用户群体，收入水平不及I类用户群体。

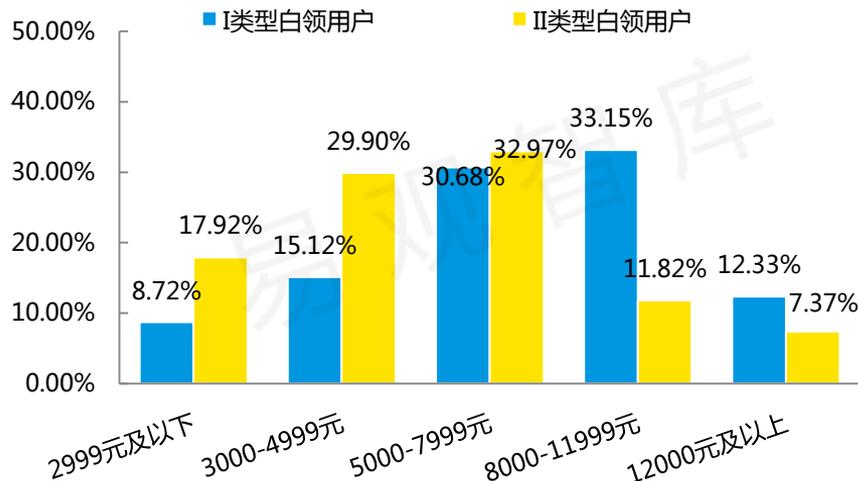
两种不同类型白领用户城市分布占比情况



© Analysys 易观·易观千帆

www.analysys.cn

两种不同类型白领用户收入分布占比情况



© Analysys 易观·易观千帆

www.analysys.cn



小外的故事

I类型白领外卖用户画像分析

小外们的特征描述



追求品质

买买买

品牌至上

旅游达人

小外 城市白骨精

小外更偏好于选择品质较高和用户体验较好的外卖平台，热爱品牌，讲究B格。

小外们的性别分布

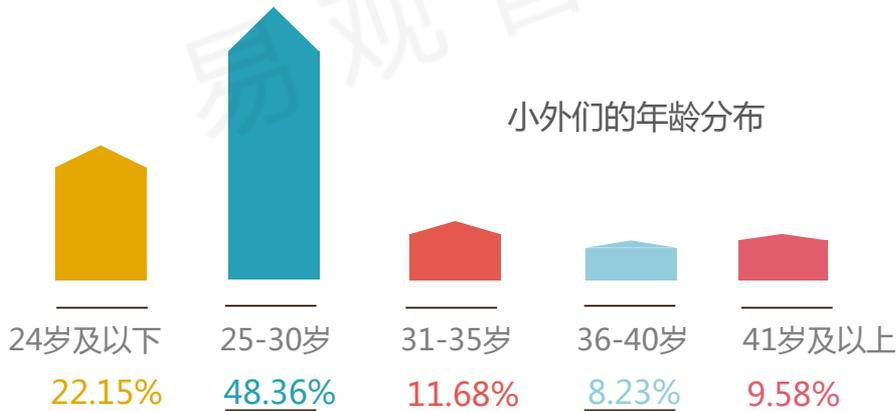


36%



64%

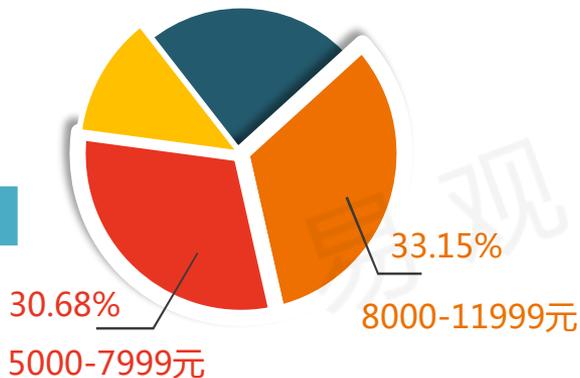
小外们的年龄分布



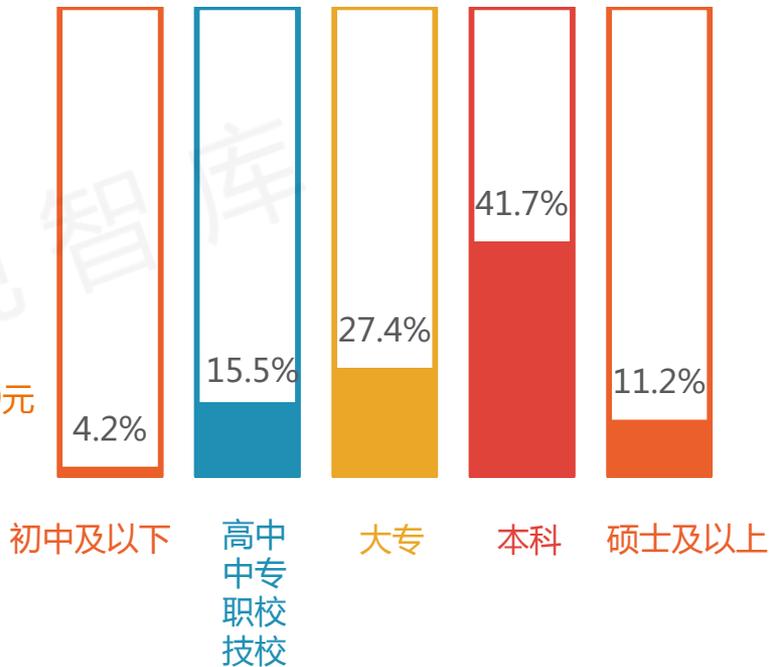
小外们以高收入高学历人群为主



小外们的收入分布



小外们的学历分布



小外名校出身，在一家外资企业从事运营主管的工作，平时工作比较繁忙。

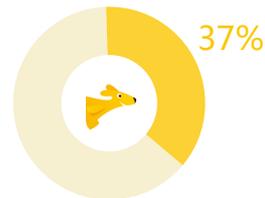
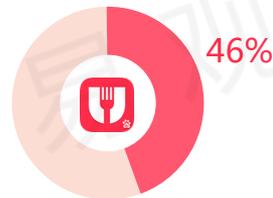
小外们集中分布在一二线城市



小外可能定居在北京或上海，但是她经常需要做空中飞人，去到杭州，深圳，南京，武汉等地方出差。无论在她熟悉的北京还是陌生的出差地，她都更偏好于选择百度外卖。



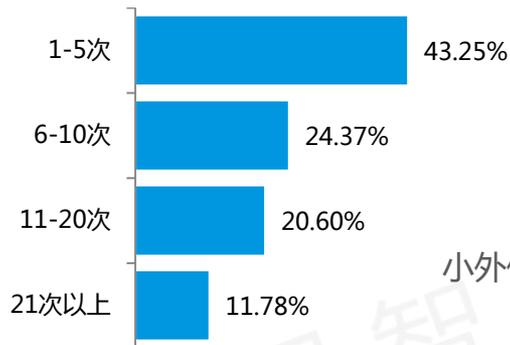
小外们使用外卖APP的比例



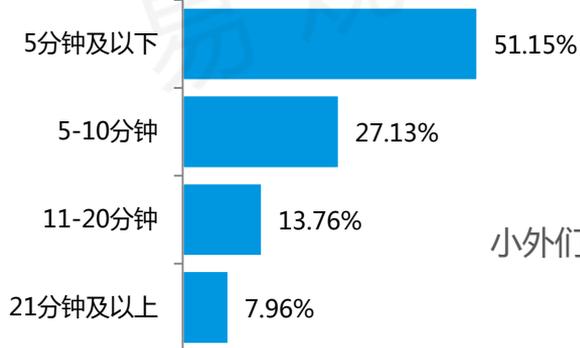
小外们的订餐习惯



小外由于工作太忙，时常需要定外卖，大概每个月会定10次左右。而外卖对小外来说，不仅是用餐需要，还要满足美食需求，每次都定外卖的时候，对商户和菜品都有更高的要求，所以小外大概每次需要花费8分钟的时间。



小外们的单月订餐次数分布

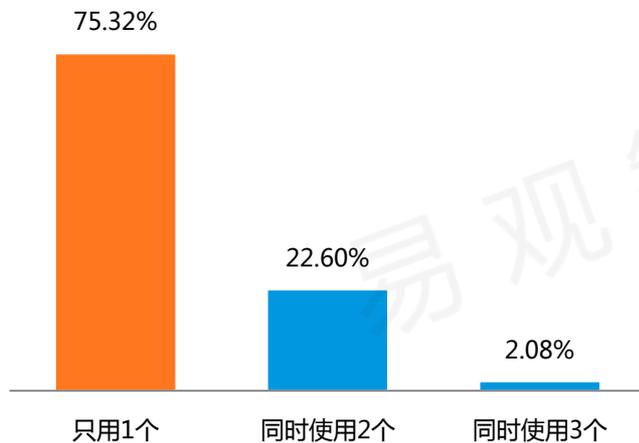


小外们的单月订餐时长分布

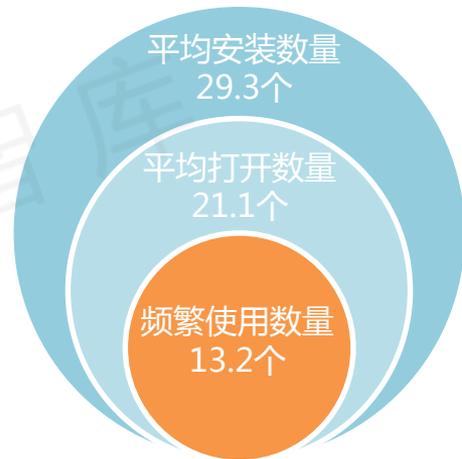
小外们大多只使用一个外卖APP



小外们的外卖APP使用情况



小外们的APP使用情况



对于小外来讲，补贴神马的都是浮云，只要需要点外卖的时候，都会打开惯用的那个外卖APP下单。当然啦，手机里也会有其他的各式各样的APP。



阿麦的故事

II类型白领外卖用户画像分析

阿麦们的特征描述

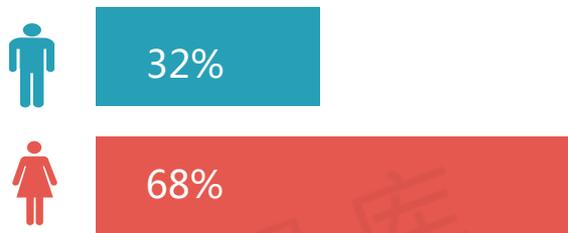


阿麦 城市奋斗小青年

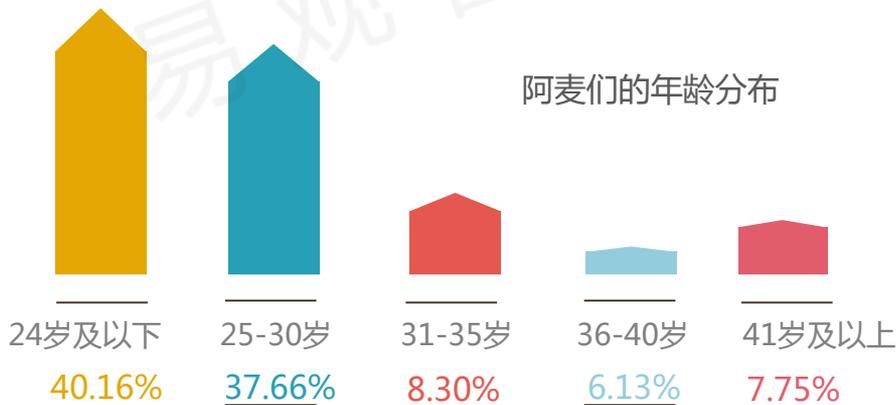
外卖对于阿麦来说是实用型生活服务工具，乐于比较不同外卖平台。追求性价比，划算才是原则。

2016/4/28

阿麦们的性别分布



阿麦们的年龄分布

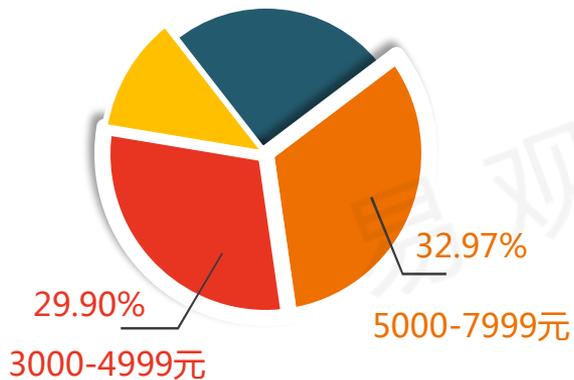


阿麦们以中等收入群体为主

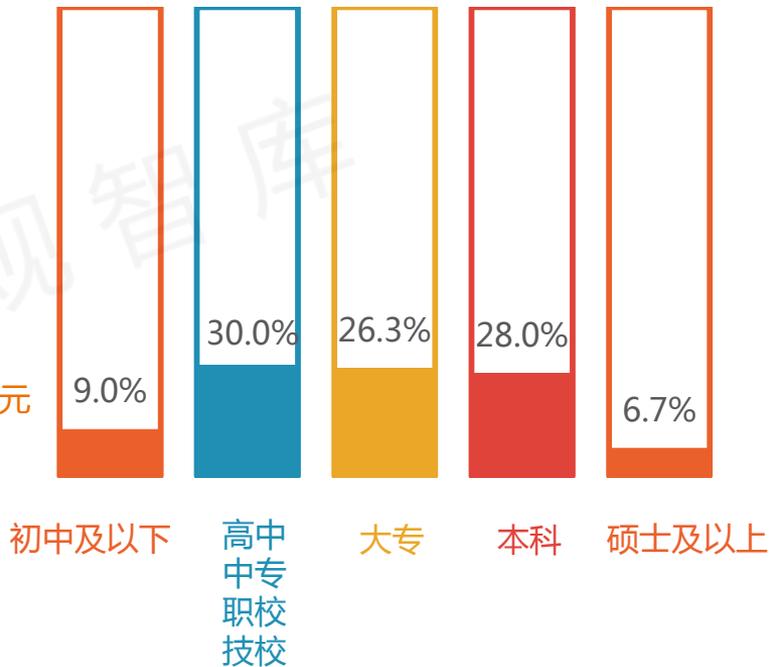


阿麦刚从一所国内普通大学毕业，现在一家中小企业从事会计工作。

阿麦们的收入分布



阿麦们的学历分布



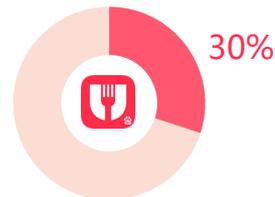
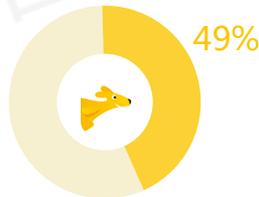
阿麦们的主要分布在二三线城市



阿麦可能定居在长沙或扬州，
趴在格子间里的她，每天吃什么是一个世纪难题。大概十一点左右她就会拿出手机，抢个外卖红包，开始点餐。米线、黄焖鸡、盖浇饭轮番上阵。从大学时代开始，饿了么就一直陪伴着她。



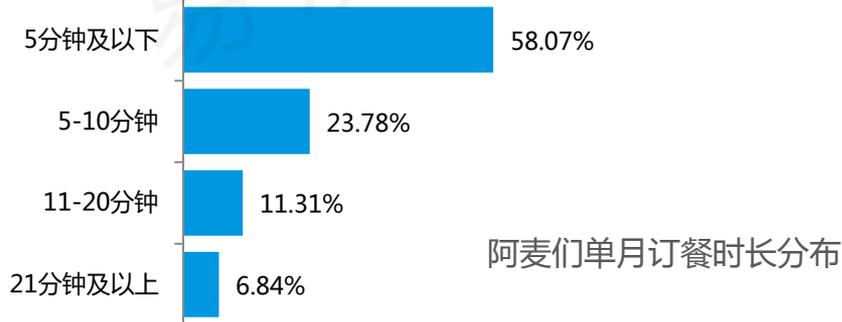
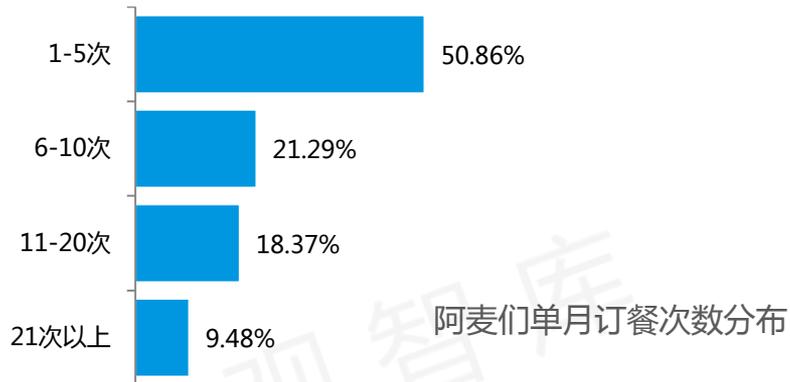
阿麦们使用外卖APP的比例



阿麦们的订餐习惯



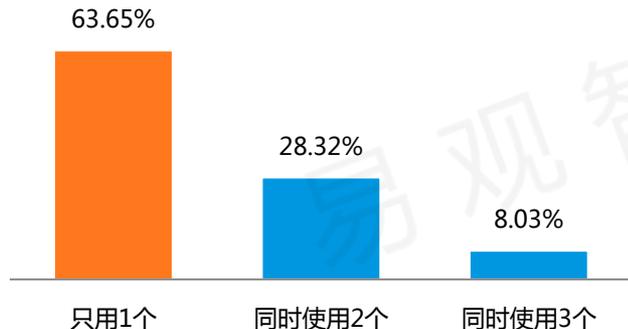
阿麦正处于事业上升期，平时工作忙碌，时常也需要订外卖，大概每个月会定8次左右。而外卖对阿麦来说，不仅是用餐快捷方便，而且还可以有红包补贴，划算实用。所以阿麦在订餐的时候，常常对比不同外卖平台，选择性价比最高的下单。



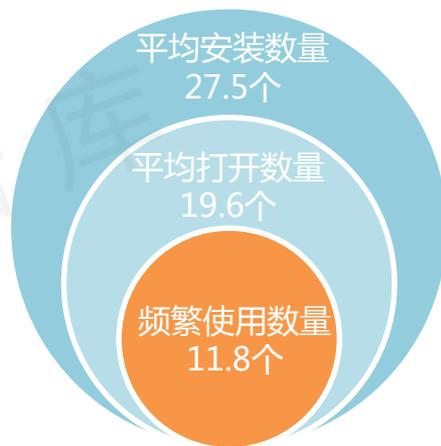
近四成阿麦们偏好同时使用多个外卖APP



阿麦们的外卖APP使用情况



阿麦们的APP使用情况



对于阿麦来讲，补贴和外送费都是选择的重要指标，只要是点外卖的时候，都会打开多个外卖APP选择下单。手机里也会有其他的日常所需APP。



互联网餐饮外卖白领市场发展启示

基于用户画像，提供多样化、个性化的用户服务

利用大数据分析餐饮外卖市场用户属性及使用行为，对用户进行用户画像描述，根据用户特征给外卖用户提供贴心服务，维护用户粘度。

定位用户

进入领域整体用户属性特征，明确定位用户。

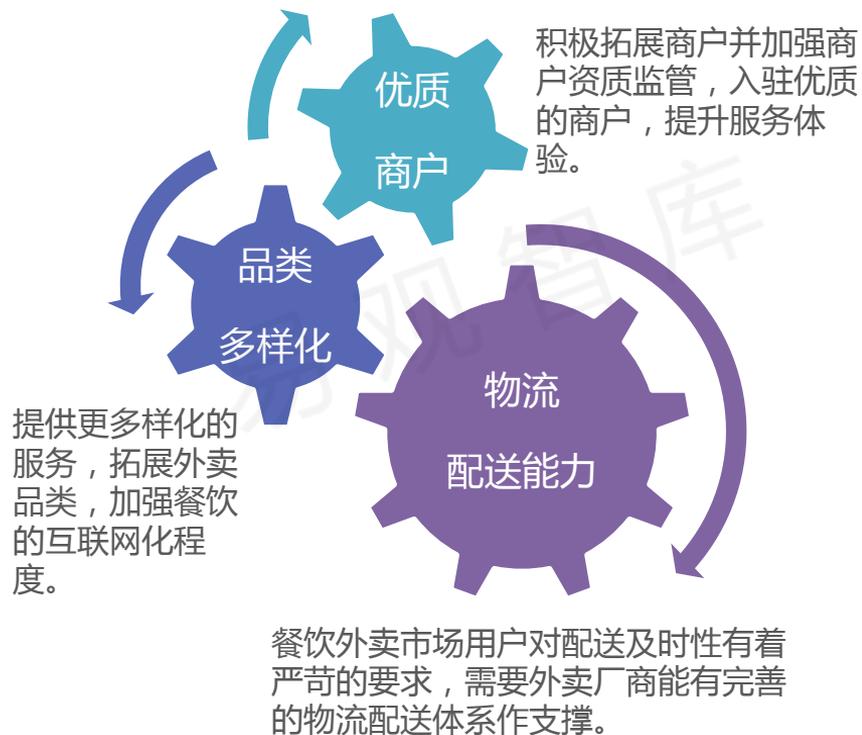
用户画像

市场判断

了解目前市场情况，确定未来品牌或产品推广方案与推广渠道。

Analysys易观分析认为，餐饮外卖市场增长诉求强劲，来自移动端和PC端的数据呈量级增长。通过Analysys易观千帆数据分析出的用户行为和用户属性数据，刻画出互联网餐饮外卖市场白领用户用户画像，找到用户活跃性的各项针对性指标，有针对性的给出贴心的用户服务，保障用户体验。差异化服务，不仅满足了用户需求，还进一步提升了平台盈利空间。

深耕不同用户类型，提升物流能力，优化服务体验



Analysys易观分析认为，不同类型的白领外卖用户对着餐饮外卖有着不同的侧重点要求。I类型用户更看重服务体验、配送及时性，以及餐饮商户的品质。深耕I类型用户服务，需要加强高端品质商户的拓展。此外更需要把握物流能力的提升，I类用户主要集中在大城市，而这些城市通常地域较广并且交通情况复杂，需要用技术手段提升整体送餐物流的效率，加强智能物流构建，优化配送提升配送效率。而针对II类型用户，他们看重服务实用性以及价格，对此应提供更多样化的服务品类，吸引更多用户，增加用户量以及订单量。

深耕城市发展，延伸外卖服务并拓宽产业覆盖

Analysys易观分析认为，互联网餐饮外卖厂商已全面布局一二线城市，延伸外卖服务业务，拓展服务应用场景以及拓宽产业覆盖势在必行。餐饮外卖是一个高频的刚需业务，用户活跃度较高，随着用户规模的不断扩大，各大外卖厂商立足于已有城市覆盖，继续生态版图的扩展。横向往餐饮外卖的周边品类做拓展不仅可以提高流量的利用率还可以实现由单一垂直业务向综合平台的升级；另一方面持续强化上游产业链以及下游物流配送服务的构建，不仅可以帮助外卖平台获取更多营收来源，也可完善其生态布局。



加强用户忠诚度及粘性，培养用户习惯仍是关键

互联网餐饮外卖白领两个类型用户外卖APP使用对比

	I类型 白领外卖用户	II类型 白领外卖用户
只用1个外卖APP 占比	75.32%	63.65%
使用2个外卖APP 占比	22.60%	28.32%
使用3个外卖APP 占比	2.08%	8.03%
平均订餐 次数/月	9.6次	8.3次

© Analysys 易观 · 易观千帆

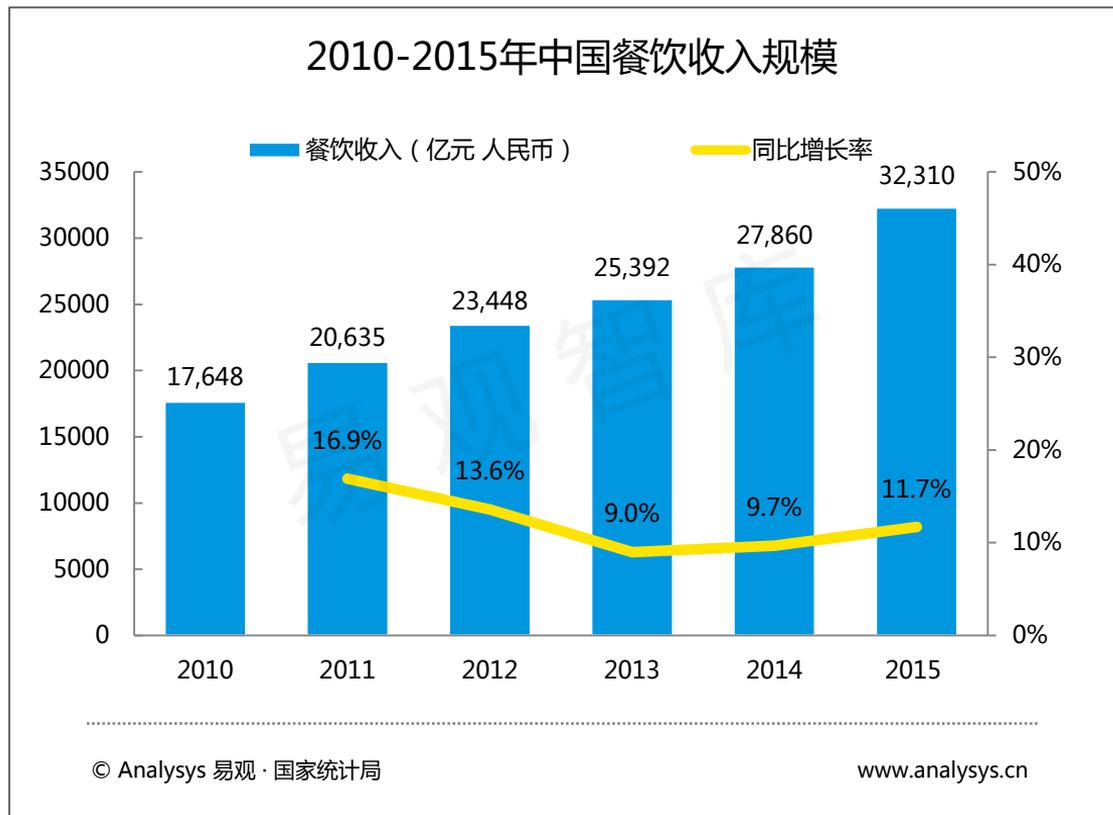
www.analysys.cn

横向对比互联网餐饮外卖白领用户的两个不同特征类型的用户群体，易观千帆数据显示，七成I类型白领外卖用户更偏好于只用一个外卖APP。II类型白领外卖用户使用两个及两个以上外卖APP的用户占比达近四成。此外，两个不同类型的白领外卖用户均有六成以上占比的用户选择只用一个外卖APP订餐。因此，继续加强用户忠诚度养成，增加用户粘性仍是关键；培养用户习惯，打造品牌知名度仍然是外卖厂商持续的课题。

附录一

互联网餐饮外卖市场的发展背景

中国餐饮收入规模连年上涨，且近三年涨幅回升



根据国家统计局数据显示，2015年，中国餐饮收入规模达32310亿元人民币，同比增长11.7%。此外，根据数据显示，中国餐饮收入规模连年上涨，保持着稳定的增长态势，并且在近三年同比涨幅回升。

随着中国社会经济发展和人民收入水平不断提高，居民在餐饮上的消费能力大幅提升，整个餐饮消费市场收入规模持续攀升，这都为互联网餐饮外卖市场提供了良好的发展基础。

互联网餐饮外卖的接入更便于整体餐饮市场发展

互联网餐饮外卖对于商户而言



- ① 互联网餐饮外卖有着更多样的商家宣传方式，更广的用户覆盖，减少宣传成本
- ② 可以在线实时更新菜品信息、商户信息和促销信息，有助于商户扩大销售
- ③ 提供信息化的管理服务，给予用户线上多种点餐方式，方便快捷的电子出单、结算

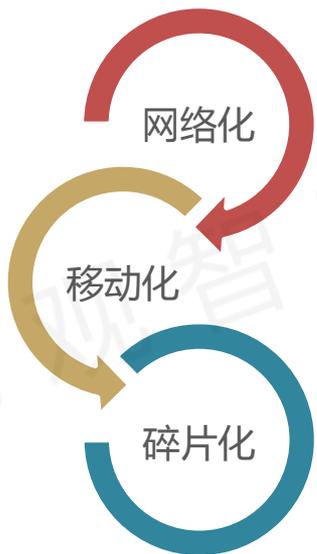
互联网餐饮外卖对于用户而言



- ① 用户可以在线预览菜品情况，订餐配送情况可以实时更新，更加便捷
- ② 通过用户点评系统，为消费者提供更多点餐参考；支持在线付款，简化用户消费流程
- ③ 更多的商家信息，扩大了消费者的选择空间，用户有着更多便利选择

互联网餐饮外卖改变着用户的用餐习惯

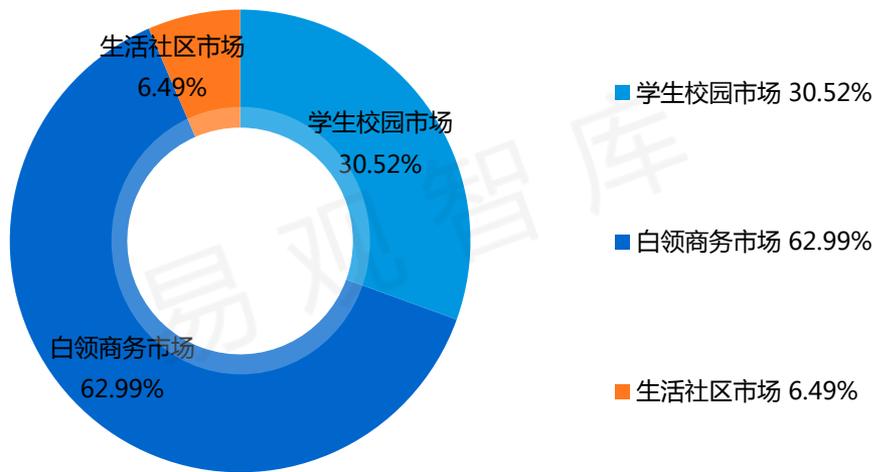
根据Analysys易观分布的《中国移动互联网数据盘点&预测专题研究报告2016》显示，2015年中国移动互联网用户规模达到7.9亿人，移动互联网交易规模达3万亿元人民币。移动互联网渗透入当前生活的方方面面，用户网络化、网络移动化以及上网时间碎片化三大趋势正在牵引市场的走向。而互联网餐饮外卖的出现，也正在改变着用户的用餐习惯。餐饮外卖不仅可以满足忙碌白领人群以及“懒人”用户族群，并且多样化的商户和外卖品类也满足用户多样化的用餐需求。



白领商务市场领跑细分市场，白领是餐饮外卖主力用户

2015年中国互联网餐饮外卖各细分市场

交易份额



© Analysys 易观

www.analysys.cn

从2015年全年中国互联网餐饮外卖各细分市场交易份额占比来看，2015年学生校园市场份额达30.52%，白领商务市场市场份额占比达62.99%。此外，生活社区市场交易份额占比达6.49%。Analysys易观分析认为，白领商务市场将继续保持在中国互联网餐饮外卖整体市场中的主导地位，而白领用户将继续保持为互联网餐饮外卖市场的主力用户。

互联网餐饮外卖领域相关性分析



与外卖订餐相关性最强的领域为：
外语学习、食品电商、移动支付、综合电商等。强相关领域涉及电商服务和移动支付等领域说明外卖订餐用户偏好围绕购物这一主题进行消费，购物消费一定程度在购物类APP上完成消费。用户移动网络购物习惯养成。

数据来源：数据来源自Analysys 易观·易观千帆。千帆只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截止2016年第1季度易观千帆基于对7.5亿累计装机覆盖、1.5亿移动端月活跃用户的行为监测结果。采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

附录二

互联网餐饮外卖市场白领人群特征APP选取

选取APP的明显特征作为描述标签



喜欢购物，买买买



追求购物品质



偏好海外购物



喜欢视频，乐于娱乐



关注实时新闻资讯



关注社交



热爱唱歌，喜欢社交



喜欢听音乐



关注社交与资讯掌握



有着出行导航需求



旅游爱好者



团购需求，关注性价比

APP标签作为因子，通过时长进行赋值

目标用户在每个APP里的使用时长分为五等分

	不符合				符合
喜欢购物，买买买	1	2	3	4	5
偏好于购物的品牌选择	1	2	3	4	5
关注实时新闻资讯	1	2	3	4	5
热爱唱歌，喜欢社交	1	2	3	4	5
关注社交与资讯掌握	1	2	3	4	5
喜欢旅游，旅行爱好者	1	2	3	4	5
团购需求，关注性价比	1	2	3	4	5

所筛选出来的特征APP介绍

特征APP简介		
	淘宝	手机淘宝是阿里巴巴专为手机用户推出的满足其生活消费和线上购物需求的软件
	大众点评	大众点评网是消费点评网站，提供本地商家、消费评价和优惠信息等服务
	QQ音乐	QQ音乐是腾讯公司推出的一款音乐服务APP
	小红书	小红书是一个社区电商平台，帮消费者找到全世界的商品，主打海外购物
	芒果TV	芒果TV是湖南广播电视台旗下互联网视频平台，提供湖南卫视高清视频直播点播
	天猫	原名淘宝商城，是阿里巴巴旗下一个综合性购物网站
	滴滴出行	滴滴出行是一款打车平台，提供多样化的出行用车服务
	QQ空间	QQ空间是腾讯向用户提供的社交网络服务平台，是腾讯集团的核心平台之一
	爱奇艺	爱奇艺是网络视频播放平台，提供免费、高清网络视频服务的视频平台
	携程	携程是一个在线票务服务公司，提供酒店预订、机票预订、旅游度假一站式解决
	唯品会	唯品会是一家专门做特卖的网站，向中国消费者提供低价优质、受欢迎的品牌正品

所筛选出来的特征APP介绍

特征APP简介		
	喜马拉雅FM	喜马拉雅电台是音频分享平台，为用户提供海量有声内容
	优酷视频	手机优酷是优酷网开发的面向智能手机用户的应用
	微博	新浪微博是一款为大众提供娱乐休闲生活服务的信息分享和交流平台
	美团	美团为用户发现最值得信赖的商家，精选各类生活服务，让消费者享受价廉物美
	百度地图	百度地图提供定位、出行方式及路线选择的地图服务产品，还可以探索周边美食娱乐
	腾讯新闻	提供丰富、及时的新闻应用，为用户提供高效、优质的阅读体验
	京东	京东是一款移动购物和生活消费类软件
	今日头条	今日头条是一款基于数据挖掘的推荐引擎产品，为用户推荐有价值的、个性化的信息
	腾讯视频	腾讯视频是在线视频媒体平台，主要满足用户在线视频观看的需求
	陌陌	陌陌是一款基于地理位置的移动社交工具
	唱吧	唱吧是一款手机K歌移动应用软件，使唱歌成为多人参与的游戏

一线城市	北京、上海、广州、深圳
二线城市	成都、天津、重庆、西安、武汉、南京、杭州、沈阳、济南、郑州、苏州、哈尔滨、大连、厦门、长沙、青岛、无锡、福州、合肥、东莞、石家庄、宁波
三线城市	常州、昆明、太原、长春、南昌、徐州、温州、三亚、佛山、南宁、南通、贵阳、邯郸、兰州、海口、包头、绍兴、昆山、金华、扬州、呼和浩特、济宁、芜湖、烟台、乌鲁木齐、嘉兴、惠州、廊坊、泉州、镇江、衡阳、洛阳、银川、鞍山、淄博、潍坊、义乌、唐山、威海、珠海、秦皇岛、顺德、新乡、临沂、保定、中山、大庆、泰州、盐城、吉林、桂林、泰安、柳州
四线城市	台州、锦州、东营、襄樊、江门、焦作、西宁、连云港、运城、安阳、宜昌、德州、日照、绵阳、岳阳、荆州、湖州、马鞍山、株洲、清远、开封、上虞、东台、东阳、临汾、临海、丹阳、乌兰察布、齐齐哈尔、遵义、乐山、乐昌、乐清、乳山、仁怀、余姚、兖州、兰溪、凯里、北海、南阳、台山、启东、吴江、咸宁、咸阳、嘉善、四平、增城、德阳、大同、大理、太仓、如皋、娄底、孝感、宁德、宁海、鄂尔多斯、宜兴、宣城、宿迁、牡丹江、通辽、南充、宜宾、丽水、梅州、延安、黄石、湛江

大数据 大价值



- 易观千帆
- 易观万像
- 易观方舟
- 易观博阅
- 易观司南