

2025

Маркетинговое исследование рынка курьерской доставки




Сергей
Питер-Консалт
28.11.2025

Оглавление

1. Общая характеристика рынка.....	2
2. Клиентская целевая группа.....	10
3. Оценка существующего спроса.....	14
4. Ожидаемая конкуренция	15

На сайте размещены примеры отчётов некоторых наших маркетинговых исследований, а также процедура заказа исследования рынка. Вы можете также ознакомиться с возможностями оптимизации расходов на эту услугу в разделе "Стоимость проведения маркетингового исследования".

 Если вы заполните эту форму, мы подготовим для вас коммерческое предложение, учитывающее специфику вашей задачи.

1. Общая характеристика рынка

По данным ..., объем электронной коммерции в России в **** году вырос почти на **%, что автоматически увеличило спрос на курьерские услуги. Компании СДЭК, Vohberry, OZON Logistics и Яндекс.Доставка начали масштабные инвестиции в автоматизацию и развитие последней мили.

Как следствие в **** году объем рынка CEP (courier, express, parcel - охватывает услуги по транспортировке и доставке посылок, документов и товаров) в РФ составил $\text{R}^{**,*}$ млрд.¹ Прирост к предыдущему периоду был **, % в номинальном выражении и **, % с учетом цен. Пандемия COVID-** стала моментом качественного скачка для рынка. Миллионы россиян впервые воспользовались онлайн-заказами продуктов, медикаментов, одежды и готовой еды.

В **** году произошел максимальный рост за последние годы. Объем рынка CEP достиг $\text{R}^{**,*}$ млрд с приростом **, % в номинальном выражении и **, % с учетом изменения цен. После снятия ковидных ограничений спрос не снизился. Население осознало удобство удаленных покупок и сформировалась новая модель потребительского поведения. Сейчас на доставку из интернет-магазинов и маркетплейсов приходится порядка **% всех онлайн-заказов².

В **** году рынок продолжил рост до $\text{R}^{***,*}$ млрд. Прирост составил **, % в номинальном выражении и **, % с учетом цен. Темпы роста замедлились по сравнению с **** годом. Развитие отрасли проходило на фоне серьезных макроэкономических и геополитических изменений.

Уход ряда зарубежных компаний с российского рынка, рост логистических издержек, валютные колебания и санкционные ограничения создавали угрозу для устойчивости сектора. Однако рынок продемонстрировал гибкость. Крупнейшие игроки перешли к модели внутреннего импортозамещения.

¹ ***

² ***

Маркетинговое исследование рынка курьерской доставки

Курьерская доставка, то есть перемещение небольших грузов физическими лицами потребителю со склада, ПВЗ, от организации или физического лица, составляет часть рынка СЕР.

Количество курьерских доставок в стране выросло в *,* раза за период ****-**** годов — с *** млн до *** млн, согласно оценкам ...³. Основным драйвером роста стала переориентация населения на онлайн-покупки и стремительное развитие электронной коммерции.

...

Рисунок 1. Объём и динамика рынка курьерской доставки в **-** гг.**

...

Рисунок 2. Число курьерских доставок в России в **-** гг.**

Доля продаж через Интернет постоянно растёт⁴:

...

Рисунок 3. Доля продаж товаров через Интернет в РФ в **-**** гг.,%**

В **** году рынок продолжил рост, хотя и не такими высокими темпами. Согласно Росстату, объём оказанных курьерских услуг в январе—сентябре **** года составил **, * млрд руб.⁵ Прогноз на весь **** год - более ** млрд руб.

Что касается всего рынка СЕР, эксперты рынка ожидают, что он увеличится до *.** млрд долларов в **** году, то есть до *** млрд. руб. по текущему курсу.

Вслед за количеством курьеров растёт и сеть пунктов выдачи заказов (ПВЗ) в стране: потребители все чаще выбирают этот формат — во многом из-за удобства и низких цен⁶. На * июня **** года их количество достигло ***,* тыс., увеличившись на **% за год. В то же время, по данным ..., в **** году на все субъекты РФ приходилось около **, * тыс. таких пунктов, что говорит почти о шестикратном их росте за истекшие пять лет.

Особенно стремительно эта инфраструктура развивалась в крупнейших городах: только в Москве сегодня действует около **, * тыс. ПВЗ, в Санкт-Петербурге — **, * тыс., а в Новосибирске — около *, * тыс. пунктов выдачи (+**% за прошедший год). Таким образом, к **** году совокупно города-миллионники (около ** тыс. ПВЗ) почти в два раза перекрывают объём пятилетней давности, который раньше приходился на всю страну.

3 ***

4 ***

5 ***

6 ***

Маркетинговое исследование рынка курьерской доставки

На фоне роста спроса на доставку многим компаниям попросту не хватает рабочих рук, и бизнес все чаще брал на работу курьеров из других стран. По разным данным, сегодня в России работает от * млн до ** млн трудовых мигрантов, и значительная часть из них занята именно в сфере доставки и логистики.

Однако вместе с этим вырос и масштаб неформальной занятости. Многие курьеры работают без официальных договоров, соцпакета и медицинской страховки. Это удобно компаниям, но ставит работников в уязвимое положение. На фоне растущего рынка власти начали постепенно ограничивать использование иностранной рабочей силы.

Сегодня курьерская деятельность для мигрантов уже запрещена в ** регионах России, включая Амурскую, Волгоградскую, Воронежскую, Курскую, Липецкую, Нижегородскую, Самарскую и Саратовскую области, Краснодарский и Приморский края, Севастополь, Республики Крым и Саха (Якутия). Аналогичный запрет был введен и в Санкт-Петербурге, где иностранным гражданам, работающим по патентам, теперь нельзя трудиться в сфере курьерских услуг.

Такие ограничения создают для бизнеса новую проблему — где взять людей, если спрос на доставку только растет? Ответ пришел со стороны технологий. В октябре **** года «Яндекс» объявил о запуске ** тыс. роботов-доставщиков нового поколения к **** году. Первые из них выйдут на маршруты уже в ноябре — в Москве, Петербурге и Казани. По планам компании, через два года каждый десятый курьер «Яндекса» будет роботом.

В итоге роботы берут на себя простые заказы и короткие маршруты, а людям остаются более сложные задачи: общение с клиентами, работа с техникой и контроль логистических процессов. Так, доставка постепенно переходит от дешевого человеческого труда к более технологичной и устойчивой модели.

По словам экспертов, рынок сохраняет потенциал к увеличению объемов, а конкуренция смещается в сторону повышения скорости и улучшения качества сервиса.

Но темпы роста постепенно замедляются. Одна из причин заключается в том, что потребители в большей степени ориентируются на получение товаров в пунктах выдачи заказов (ПВЗ)⁷. Это может быть связано с ростом предложения. По данным Т-Банка, число пунктов выдачи заказов Wildberries, Ozon и «Яндекс Маркета» увеличилось на **% до *** тыс. точек в **** году. Именно из-за переориентации на ПВЗ рынок доставки растет медленнее маркетплейсов.

Руководитель направлений экспресс- и грузовой доставки ... отмечает рост популярности гибридных способов доставки, когда заказ сначала поступает в пункт выдачи, а затем доставляется курьером.

Сдерживает рост рынка курьерских услуг и дефицит кадров. ... называет конкуренцию за рабочие руки стабильно высокой и она предполагает постоянный

⁷ ***

Маркетинговое исследование рынка курьерской доставки

рост фонда оплаты труда. По данным аналитиков ..., средняя предлагаемая зарплата курьера в **** году выросла на **% до Р*** тыс.⁸ По данным ..., в октябре **** года средняя зарплата курьеров в Москве увеличилась на **% год к году, до *** тыс. руб. в месяц.

Курьерские службы принимают меры по привлечению сотрудников.

По данным издания ..., дефицит курьеров в РФ составляет порядка *** тысяч человек⁹. Компании фокусируются не только на привлечении, но и на удержании кадров, внедряя нематериальную мотивацию для сотрудников.

Быстрый рост и конкуренция на рынке стимулирует игроков внедрять дополнительные меры, направленные на привлечение курьеров¹⁰:

-

Сервисы доставки по-разному решают проблему с дефицитом курьеров. Один из вариантов — привлечь к доставке самозанятых с ** лет и людей с ограниченными возможностями, рассказал собеседник издания. Другой вариант — ограничить число заказов через плавающую минимальную корзину. Сервис «Яндекс.Лавка» применял такой механизм с момента запуска, но к ** октября **** года дает возможность выбрать между платной доставкой и порогом по заказу.

... отмечает также, кроме роста расходов на персонал, рост стоимости топлива и обслуживания складского оборудования.

В результате, несмотря на впечатляющий рост доходов, курьерская деятельность столкнулась с проблемой рентабельности — убыточность отрасли по данным Росстата достигла **% в **** году против положительного результата *,% в **** году¹¹. Нужно отметить, что главная причина такой ситуации — убыточность собственной доставки крупнейших маркетплейсов. В погоне за увеличением доли рынка лидеры этого рынка сознательно выбирают стратегию экспансии в ущерб прибыльности.

Аналитики ... выделяют несколько ключевых тенденций развития отрасли. Это, в частности,

Еще одним важным трендом называется цифровизация, благодаря которой многие процессы в сфере курьерской деятельности удается автоматизировать, повысив их эффективность. Речь идет в том числе о внедрении технологий искусственного интеллекта для ...¹².

С другой стороны, внедрение новых инструментов и передовых технологий сопряжено с крупными затратами и проблемами в период трансформации процессов.

8 ***

9 ***

10 ***

11 ***

12 ***

Маркетинговое исследование рынка курьерской доставки

Чтобы оставаться конкурентоспособными, курьерским службам необходимо расширять спектр предоставляемых услуг, осваивать работу с различными типами товаров и современными цифровыми платформами, повышать качество клиентского сервиса. Профессия не исчезает, но трансформируется - успеха добьются те, кто готов развиваться вместе с отраслью, осваивая новые технологии и форматы работы. Переходный период будет непростым, но открывающиеся возможности стоят приложенных усилий¹³.

Итак, основные вызовы, которые стоят перед отраслью:

....

Специалисты прогнозируют следующие тенденции на рынке курьерских услуг^{14,15}.

- Объём рынка продолжит расти. Прогнозы Mordor Intelligence показывают, что сегмент CEP (courier, express, parcel) в России увеличится с *.** млрд долларов в **** году до *,** млрд долларов в **** году, при среднем росте *,**% в год^{16,17}. В прогнозируемый период ****-**** гг. ожидается, что сектор розничной торговли будет расти самыми быстрыми темпами на российском рынке CEP.

- Новые технологии станут стандартом. Всё больше компаний будут внедрять

- Расширение спектра услуг. Компании начнут предлагать доставку по

- Основной фокус сместится с масштабирования на

- Растет интерес к гибридным моделям:

- Конкуренция сместится в

- Если раньше рынок соревновался по географии и скорости, то теперь в центре внимания будет

- Продолжится интеграция с

- Будут в приоритете гибкие сценарии

- С точки зрения географии

- Особое внимание будет уделяться оптимизации процессов, рациональному использованию ресурсов (курьеров, транспорта) не только для доставки заказов, но и

- Продолжится рост интереса к:

-

- Расходы на доставку продолжают расти. Главные драйверы:

-

¹³ ***

¹⁴ ***

¹⁵ ***

¹⁷ ***

Маркетинговое исследование рынка курьерской доставки

- Это вынудит операторов:
 -
- Сервисы станут «умнее». Примеры:
 - ...

**** год становится водоразделом: от хаотичного роста — к системной логистике. Для успешной работы в новом контуре операторам потребуется не масштаб, а точность, технологичность и умение работать в условиях давления на маржу.

Дальнейшее развитие рынка будет зависеть от трёх ключевых драйверов:

-

Уже сегодня появляются пилотные проекты по внедрению

Курьерская доставка в России превратилась из вспомогательной функции торговли в самостоятельную отрасль, определяющую ритм экономики и уровень потребительского комфорта. Её рост отражает не только успех e-commerce, но и способность общества адаптироваться к внешним вызовам — от пандемии до санкционного давления.

Главная тенденция — интеллектуализация логистики: цифровые технологии, гибридные модели и клиентоориентированный сервис становятся основой конкурентных преимуществ.

2. Клиентская целевая группа

Все больше россиян совершают покупки онлайн, и доставка превратилась в часть повседневной рутины. В **** году каждый третий россиянин заказывает доставку на дом¹⁸. Согласно исследованию ..., в октябре **** года основными клиентами курьерских служб стали три группы покупателей: ...¹⁹.

Если посмотреть на пол и возраст этих клиентов, то крупные партии товаров чаще всего заказывают люди среднего возраста — от ** до ** лет (**%). Быструю доставку в основном предпочитают покупатели от ** до ** лет (**%). А среди тех, кто ценит разнообразие в заказах, большинство — женщины (**%). При этом средняя сумма заказа у этих групп составила ****, **** и **** рублей соответственно.

Таблица 1. Усреднённый портрет людей, чаще других пользующихся услугами курьеров

...

Курьерские услуги «захватили» Россию. Крупные ретейлеры выходят в регионы, где раньше доставка развивалась медленно. Теперь жители малых городов могут получить тот же ассортимент, что и в Москве, но без поездки в

¹⁸ ***

¹⁹ ***

Маркетинговое исследование рынка курьерской доставки

крупные города. Для бизнеса это новые точки роста, а для людей — реальная экономия времени и денег.

Из-за изобилия различных опций курьерской доставки, требования покупателей сильно выросли²⁰. Сегодня клиенту крайне важно иметь возможность выбора: Также, согласно исследованию ..., потребителям важно ... Высокая цена за доставку часто становится причиной отказа от покупок у значительной части (**, **%) потребителей. Однако стоит отметить, что **% покупателей получили бесплатную доставку при последнем заказе, что подчеркивает её важность для привлечения и сохранения клиентов. Тем не менее, многие покупатели готовы рассмотреть варианты платной доставки, особенно когда речь идет о курьерской доставке.

Клиентами независимой службы доставки являются не только потребители, но и поставщики товара. Интернет-магазины предъявляют новые требования к работе курьеров. В первую очередь это связано с ростом онлайн-заказов в регионах. Компании сегодня хотят, чтобы служба доставки могла привезти заказ в любую точку России и как можно скорее.

Также ритейлеры крайне внимательно относятся к правильности маркировки товаров, в особенности, если это товар с маркировкой «Честный знак». Продавцам важно, чтобы курьер пробил верную вещь, размер, иначе возникают проблемы и селлеры вынуждены в ручном режиме корректировать чек. Здесь важна и внимательность со стороны сборщиков и складских рабочих в целом, чтобы не допустить ошибки при маркировке. Далее ситуация лишь станет более повсеместной, поскольку в связи с последней законодательной инициативой появились новые товарные группы, подлежащие обязательной маркировке.

Доставка «последней мили» крайне важна для восприятия клиентом бренда магазина. Именно от курьера зависит первое впечатление получателя от покупки. Первостепенное значение имеет то, как оперативно и своевременно будет доставлен заказ, насколько курьер будет приветлив и вежлив и даже его внешний вид. По этой причине курьерская доставка является ключевым аспектом построения бренда любого магазина, и поставщики аккуратно относятся к выбору курьерской службы доставки.

...

Рисунок 4. ТОП- В*С компаний, имеющих собственную доставку или пользующихся услугами внешних партнёров**

...

Рисунок 5. Структура рынка доставки e-commerce, продуктов и FMCG (количество заказов)²¹

²⁰ ***

²¹ ***

Среди заказчиков доставки «последней мили» лидируют маркетплейсы²²:

...

Рисунок 6. Охваты площадок электронной коммерции, %

Кроме крупных логистических компаний, в сегменте компаний, оказывающих услуги курьерской доставки внешним партнерам, присутствует большое число более мелких игроков, работающих в различных регионах России:

- ...

и еще более **** компаний

3. Оценка существующего спроса

Прогнозы ... показывают, что сегмент CEP (courier, express, parcel) в России увеличится с *.** млрд долларов в **** году (*** млрд. руб. по текущему курсу) до *,** млрд долларов в **** году, при среднем росте *,**% в год^{23,24}.

Что касается объема оказанных населению курьерских услуг, согласно Росстату, в январе—сентябре **** года он составил **, * млрд руб.²⁵ Год к году показатель увеличился на **, **%. Хотя по итогам **** года рост был более выраженным — на **, **%. Прогноз на весь **** год – более ** млрд. руб.

...

Рисунок 7. Объём рынка курьерской доставки в России

Рынок курьерской доставки в России продолжает находиться на стадии роста, но динамика постепенно стабилизируется. Эксперты прогнозируют, что в ****_**** годах темпы прироста составят **_**% в год, что свидетельствует о переходе к фазе зрелости²⁶.

Рост рынка доставки ... связывает с развитием электронной коммерции, в первую очередь в категории продуктов питания. В ... ждут роста e-grocery в **** году на **%, до *,* трлн руб.²⁷.

Рост будет происходить неравномерно по территориям. ... обращает внимание на активную экспансию курьерских услуг в удаленные от региональных центров населенные пункты.

Здесь доставка открывает доступ к большому ассортименту товаров без необходимости поездки в крупный город, считает он. В регионах активно стремятся развиваться крупные ритейлеры и интернет-розница, предлагающие потребителям доставку товаров.

Если учитывать не только покупки в онлайн-магазинах, но и доставку продуктов, документов и других товаров, то объем рынка «последней мили»

22 ***

24 ***

25 ***

26 ***

27 ***

(заключительного этапа доставки до адресата) можно оценить более чем в * млрд доставок²⁸. Эксперты полагают, что число заказов и доходы отрасли будут расти как минимум до **** года, хоть и не такими высокими темпами, как раньше.

4. Ожидаемая конкуренция

На конец сентября **** года в России было зарегистрировано **, * тыс. компаний, специализирующихся на предоставлении курьерских услуг²⁹. Год к году показатель вырос на **%³⁰. Количество новых регистраций увеличилось на **%, до *, * тыс.

... отметила, что динамику поддерживает расширение географии курьерских служб и проникновение сервисов доставки в регионы. Косвенно этот тренд может быть оценен динамикой роста зарплат курьеров по регионам. В **** году сильнее всего спрос на курьеров вырос в Наибольший рост интереса к доставке внутри города зафиксирован в ..., а в междугородней доставке лидирует ... с приростом в **%.

В то время как в крупных городах рынок демонстрирует насыщение, в отдельных регионах, особенно ..., сохраняется устойчивый рост спроса на курьерские услуги³¹.

Если в начале десятилетия рынок был сконцентрирован вокруг Москвы, Санкт-Петербурга и нескольких крупных агломераций, то с **** года началось активное смещение логистического фокуса в регионы³².

Причины — насыщенность мегаполисов и рост покупательской активности в средних городах. Так, по данным аналитиков, за ****–**** годы объём онлайн-заказов в региональных центрах увеличился на **%, а количество ПВЗ выросло в полтора раза.

Это не только снижает транспортную зависимость от федеральных хабов, но и формирует новую экономику «локальных цепочек поставок», где курьерская доставка становится инструментом поддержки местного бизнеса и внутреннего туризма.

Несмотря на сокращение деятельности крупных международных компаний, общая численность курьерских служб в России в ****-**** годах росла на **-% в год³³. Отечественные игроки занимали освободившиеся ниши и наращивали присутствие в регионах страны.

Российские курьерские компании открывали новые филиалы, как собственные, так и франчайзинговые. Это позволило компенсировать уход зарубежных конкурентов и обеспечить дальнейший рост отрасли.

28 ***

29 ***

30 ***

31 ***

32 ***

33 ***

Маркетинговое исследование рынка курьерской доставки

... отмечает, что работающие на рынке курьерские компании все больше стремятся к консолидации, вступая в альянсы с крупными игроками. Такая практика позволяет небольшим структурам преодолевать экономические трудности, а крупным игрокам — расширять спектр предлагаемых услуг и диверсифицировать предложения, рассуждает он. Эксперт приводит в пример сделку по поглощению «Яндексом» службы доставки Vohberry.

Лидирующие позиции на рынке занимают сервисы экспресс-доставки, входящие в экосистему «Яндекса» — «Яндекс лавка», «Яндекс еда» и «Яндекс доставка»³⁴. Общая выручка этих подразделений по РСБУ превысила Р*** млрд в **** году, продемонстрировав прирост **% и увеличение почти в ** раз с **** года.

СДЭК занимает вторую позицию по объемам выручки, нарастив ее с Р**, * млрд до Р** млрд — почти в *, * раза. Представитель компании объяснил такие показатели расширением бизнеса клиентов и адаптацией под региональные особенности партнеров-владельцев пунктов выдачи заказов.

...

Рисунок 8. Топ логистических компаний, оказывающих услуги внешним партнёрам³⁵

В связи с дефицитом кадров службы доставки конкурируют на рынке труда. В Таблице представлен лишь некоторые примеры кадровых политик конкурентов³⁶.

Выводы

1. ...

Таблица 2. Кадровые политики некоторых конкурентов

...

34 ***

35 ***

36 ***