

Секция «Социально-экономические аспекты развития сферы услуг»

Развитие сферы услуг доставки: новые вызовы и перспективы

Научный руководитель – Краковецкая Инна Валентиновна

Васильева Е.В.¹, Климкина А.Г.²

1 - Национальный исследовательский Томский государственный университет, Экономический факультет, Томск, Россия, *E-mail: elizawetavas@gmail.com*; 2 - Национальный исследовательский Томский государственный университет, Экономический факультет, Томск, Россия, *E-mail: rukario2187@gmail.com*

Согласно опыту экономически развитых стран сфера услуг играет важную роль в процессе создания эффективных рыночных систем постиндустриального типа. [2] Одним из составляющих сферы услуг является сервис доставки. За последние годы актуальность и востребованность курьерских услуг стремительно растет. Доставка позволяет значительно экономить время, которое является ценнейшим ресурсом в XXI веке. Люди готовы платить за это удобство.

Развитию сервиса доставки поспособствовал рост интернет-торговли, в частности маркетплейсов. [1] По данным Data Insight российский рынок e-commerce в первом полугодии 2019 г. вырос на 26%, достигнув 725 млрд руб. [3] Некоторые эксперты уверяли, что с завершением пандемии сервис доставки резко сбавит обороты, но данная сфера услуг продолжила свой рост, как минимум потому что пандемия в корне изменила модель поведения людей. [6]

Наиболее мощное развитие сфера доставки получила в 2020 г. Это было связано с пандемией коронавируса, так или иначе задевшей все страны и повлиявшей на человечество. По данным Data Insight, в 2020 г. за 3 месяца самоизоляции в российскую онлайн-торговлю пришло не менее 10 млн. новых покупателей [3]. В числе стран накладывался запрет на посещение общественных мест. Именно в этот момент на помощь пришли курьеры, которые тесно вошли в повседневную жизнь.

Самым распространенным методом доставки является передача заказа «из рук в руки» посредством прибытия курьера на автомобиле или пешим ходом, но в период пандемии компании столкнулись с проблемой распространения инфекции при контакте, большими затратами времени при пешей доставке и низкой рентабельности при использовании авто. Это был один из первых вызовов для компаний сферы доставки.

Для преодоления этой и других проблем, курьерские службы стали практиковать различные виды и способы доставки. Наиболее ярким примером служит бесконтактная доставка. Это вид доставки, где курьер лично не контактирует с заказчиком. Доставляемые товары остаются перед входной дверью, и заказчик забирает их после того как курьер уйдет. Для уменьшения времени доставки курьеров оснастили велосипедами. Несмотря на то, что основное конкурентное преимущество среди курьерских компаний - это время доставки, оно же и создало новую проблему. Потребители оказывали сильное давление на компании и требовали быстрой доставки. Этот фактор вынуждал курьеров на велосипедах торопиться, чтобы успеть в срок, что приводило к нарушению ПДД и увеличению аварий. В Нью-Йорке за 2020 г. произошло не менее 20 аварий на велосипедах со смертельным исходом [8]. В Москве в 2021 г. в каждой третьей аварии с велосипедистами участвуют курьеры, а каждое второе ДТП произошло из-за нарушения правил со их стороны [5]. Более того, долгая езда на велосипеде приводит к хроническим травмам, в частности связанным с повреждением связок и сухожилий коленного сустава. В связи с этим актуальным становится вопрос либо подготовки специальной транспортной системы, либо уменьшения физического воздействия человека на процесс доставки. Это является новым вызовом для компаний сферы доставки.

Для решения данной проблемы начато использование беспилотной доставки. Большинство предлагаемых решений заключаются в использовании коптеров. Клиент получает посылку, забирая ее из контейнера, прикрепленного к летательному аппарату. Беспилотная доставка сводит к минимуму воздействие человека на процесс, сокращает его время и является экологичным решением. В период пандемии беспилотная доставка также нашла свой отклик, так как полностью исключает контакт по типу «человек-человек», позволяющий обезопасить здоровье людей. Так с 2019 г. компания «Яндекс» доставляет еду пользователям сервиса Яндекс.Лавка в Москве и Казани своими роверами. [7] С такими темпами доставка различных товаров коптерами может стать массовой. Основными проблемами, решение которых необходимо для дальнейшего успешного развития этого направления доставки являются: несовершенство законодательства, сильный шум пропеллеров, взлом системы навигации и кража груза, столкновение дронов в полете. Это те вызовы, которые сейчас стоят перед разработчиками ПО, государствами и сервисами доставки.

Еще один вызов, сильно влияющий на будущее доставки - экологичность. При росте числа онлайн-покупок каждая из них становится все дешевле, а значит увеличиваются и объемы использованной упаковки. Например, одна семья, умеренно пользующаяся услугами онлайн-маркетплейсов, за месяц генерирует 4,5 кг картонно-полиэтиленовой упаковки помимо той, которая используется непосредственно производителями товаров [4]. Таким образом, одной из главных задач курьерских компаний является сокращение объема упаковки и использование переработанных материалов в упаковке товаров, а также переход на устойчивые (зеленые) транспортные средства. Для решения проблемы стоит обратить внимание на использование биоразлагаемой и многоразовой (возвратной) тары с использованием упомянутых ранее беспилотных дронов.

За последние несколько лет, особенно в период пандемии COVID-19, востребованность служб доставки стремительно возросла. Увеличение количества заказов и необходимость сокращения времени доставки породили ряд проблем, в частности связанных с безопасностью курьеров и использованием большого числа упаковки. Именно поэтому основными вызовами сегодня у компаний в сфере доставки является нивелирование данных проблем. Стоит обратить внимание на использование биоразлагаемой и многоразовой тары с использованием беспилотных дронов, которые являются «зеленым» видом транспорта.

Источники и литература

- 1) Рудская Е.Н., Иванова Н.А. Роль экспресс-доставки в развитии электронной торговли // Вестник науки. 2020. №2 (23). С. 93-99.
- 2) Хоконов Б.М. Новый этап в развитии сферы услуг // Инновационные аспекты развития науки и техники. 2020. №3. С. 106-110.
- 3) Ведомости: <https://www.vedomosti.ru/business/articles/2019/09/01/810181-rossiyane-s-delali-pokupok>
- 4) Известия iz: <https://iz.ru/1270866/aleksandr-lesnykh/skolko-upakovki-ot-servisov-dostavki-vybrasyvaet-obychnaia-semia-spoiler-mnogo>
- 5) РамблерАвто: <https://auto.rambler.ru/roadaccidents/47273976-opasnaya-dostavka-bol-ee-sta-kurerov-velosipedistov-v-2021-godu-popali-v-dtp-v-moskve/>
- 6) Секрет фирмы: <https://secretmag.ru/news/eksperty-rasskazali-cto-zhdyot-rossiiskii-rynok-dostavki-edy-posle-pandemii.htm>

- 7) Cnews: https://www.cnews.ru/news/top/2020-12-09_yandeks_vypustil_svoih
- 8) New York Post: <https://nypost.com/2022/02/21/nyc-bill-would-ban-grocery-apps-from-advertising-15-minute-delivery-times/>