

Gastrómetro 2019

Edición VII del estudio anual de comida a domicilio

JUST EAT





¿Qué tenemos en el menú?

Introducción *pag. 4*

Carta del director general *pag. 5*

Un sector en crecimiento *pag. 6*

Radiografía del sector y hábitos de consumo *pag. 9*

- Tipos de comida más pedidos
- Foco local
- Radiografía del usuario
- Momentos de consumo

Tendencias *pag. 24*

- Viaje gastronómico
- Conciencia saludable
- Recetas de pollo
- Barriendo para casa

El futuro *pag. 34*

- Móvil
- Big data
- Asistentes de voz
- Robots

Introducción

Just Eat presenta la VII edición del "Gastrómetro, estudio anual acerca del sector de la comida a domicilio en España". Este estudio ha sido elaborado utilizando estadísticas internas y datos relativos a una encuesta realizada a más de 20.000 usuarios en diciembre de 2018, en la que el usuario reconoce haber pedido comida a domicilio online al menos una vez al mes.



Carta del director general

Un año más, Just Eat presenta en España los resultados de su Gastrómetro con el fin de compartir las tendencias que hemos observado a lo largo del año 2018 en nuestro país en el sector de reparto de comida a domicilio. Por séptimo año consecutivo, seguimos observando cómo el sector tiene un impacto notable en nuestra sociedad, creciendo su volumen de negocio a doble dígito cada año, y generando más de 2.400 millones de euros a la economía de nuestras ciudades. Al igual que años atrás, Internet ha continuado capitaneando el desarrollo de nuestro mercado y en 2018 ya representó un 25% del volumen de negocio generado, alcanzando los 600 millones de euros.

Just Eat lidera este fuerte crecimiento gracias al trabajo de los ya casi 10.000 restaurantes asociados a nuestra plataforma, y a la confianza de nuestros más de 2 millones de usuarios que en 2018 nos ayudaron a alcanzar el récord de 1 millón de pedidos en el mes de marzo. Son estos usuarios los que nos han permitido entender los tipos de cocina más solicitados, el perfil sociodemográfico promedio del cliente del sector, y los momentos más adecuados para el consumo en cada uno de los 1.000 municipios donde ya operamos.

En 2018 detectamos el avance imparable de la generación de datos e instrumentos de procesamiento de los mismos, siempre dentro del marco legislativo vigente en lo que respecta a los derechos de protección de datos, que permiten una mejora determinante en la experiencia de nuestros clientes así como un mejor asesoramiento de negocio a nuestros restaurantes asociados.

Confiamos en que este informe ayude a los distintos agentes del sector a continuar dinamizando nuestro mercado con el fin de seguir teniendo una contribución positiva en nuestro entorno mediante la atenta escucha a las necesidades de nuestros restaurantes, consumidores, y otros grupos de interés. Desde Just Eat España confiamos en un 2019 lleno de oportunidades disponibles para aquellos que sean capaces de continuar adaptándose a los cambios de un sector aún en plena evolución.

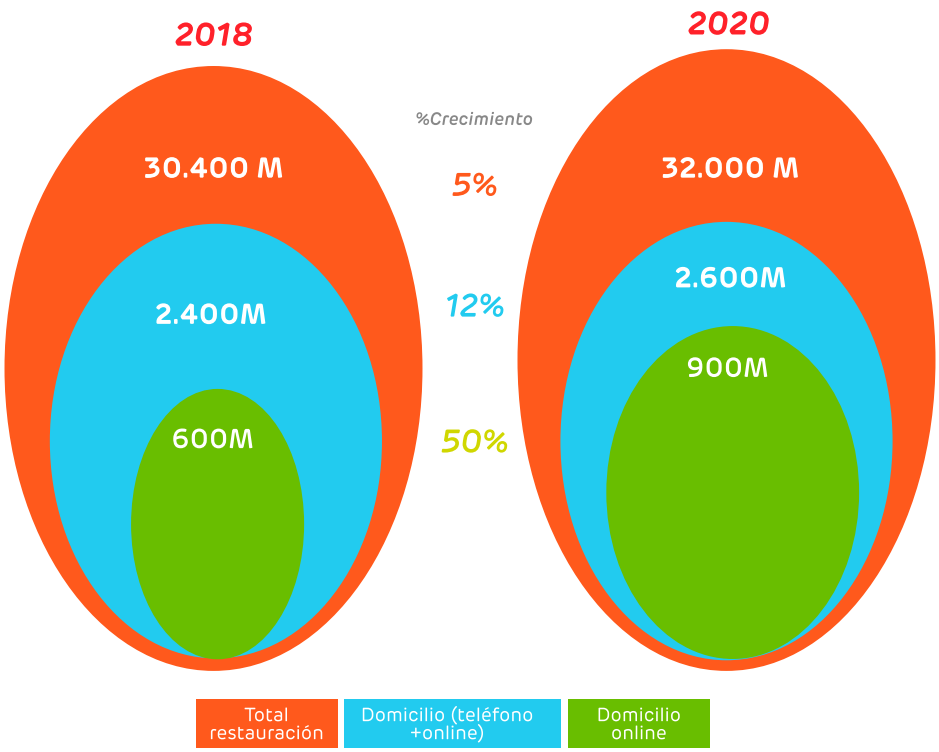
Patrik Bergareche Sainz de los Terreros,



Un sector en crecimiento

Según los datos del análisis interno "Just Eat Delivery Market Size", en 2018 el sector de la comida a domicilio - que incluye pedidos por teléfono y pedidos online - aportó 2.400 millones de euros a la economía española, de los cuales 600 millones pertenecen a los pedidos online*.

Se estima que entre el 2018 y el 2020 sea precisamente la comida a domicilio online el sector que más crezca, aumentando su contribución a la economía española en un 50%.



*Fuente: NPD Group y análisis interno de Just Eat.

Just Eat, líder del sector en España

Just Eat es una compañía nacida en Dinamarca en 2001 que se dedica a conectar usuarios con restaurantes que quieran desarrollar su presencia en el mundo online.

Just Eat lidera el mercado de comida a domicilio en España, tanto en pedidos como en número de restaurantes.

En España cuenta con casi 10.000 restaurantes asociados en más de 1.000 municipios, por lo que está presente en prácticamente todo el territorio nacional.

Algunos hitos que Just Eat ha conseguido durante el 2018:

- 2 millones de usuarios activos que disfrutan de su servicio.
- 5 millones de descargas de la app desde su lanzamiento.
- 1 millón de pedidos en marzo de 2018.

Entre sus restaurantes, la plataforma cuenta con más de 50 cadenas de restauración entre las que se encuentran marcas tan reconocibles como: Goiko Grill, Vips o Telepizza.





Radiografía del sector y hábitos de consumo

Estos son los gustos, tipos de cocina y hábitos de consumo más destacados durante el año 2018.

Tipos de cocina y platos más pedidos durante 2018

La variedad gastronómica y el descubrimiento de nuevos platos es uno de los aspectos más valorados por los usuarios. Just Eat ofrece en su plataforma más de 60 tipos de cocina diferentes que van desde el clásico italiano hasta un restaurante hawaiano.

¿Cuáles fueron los tipos de cocina más pedidos en el 2018?

2018	2017
1. China	***1. China***
2. Italiana	2. Italiana
3. Americana	3. Americana
4. Japonesa	4. Japonesa
5. Turca	5. Turca
6. Española	6. Española
7. India	7. India
8. Pollo	8. Tailandesa
9. Tailandesa	9. Pollo
10. Mexicana	10. Mexicana

Las recetas de pollo avanzan al octavo puesto donde se encontraba la comida tailandesa.

¿Cuáles fueron los tipos de cocina que más crecieron durante el 2018?

2018		2017	
1. Hawaiana	*5.098%*	*1.Sana*	*290%*
2. Vegana	131%	2. Tapas	186%
3. Tapas	85%	3. Portuguesa	138%
4. Pollo	79%	4. Marroquí	120%
5. Venezolana	66%	5. Pollo	111%
6. Mediterránea	63%	6. Colombiana	108%
7. Gallega	45%	7. Gourmet	86%
8. Tailandesa	47%	8. Vegana	59%
9. Sana	34%	9. Brasileña	56%
10. Brasileña	33%	10. Venezolana	50%

El tipo de comida que más crecimiento ha experimentado en 2018 ha sido la comida Hawaiana, gracias al poke, que se ha convertido en su plato de referencia.



¿Cuáles fueron los platos más pedidos?

2018	2017
1. Rollito Primavera	**1. Rollito de primavera**
2. Arroz Tres Delicias	2. Arroz Tres Delicias
3. Patatas Fritas	3. Patatas Fritas
4. Patatas Bravas	4. Pan chino
5. Hamburguesa	5. Patatas Bravas
6. Pizza Barbacoa	6. Hamburguesa
7. Gyoza	7. Pizza Barbacoa
8. Pan Naan	8. Pizza Carbonara
9. Tiramisú	9. Alitas de pollo
10. Uramaki Salmón	10. Edamame

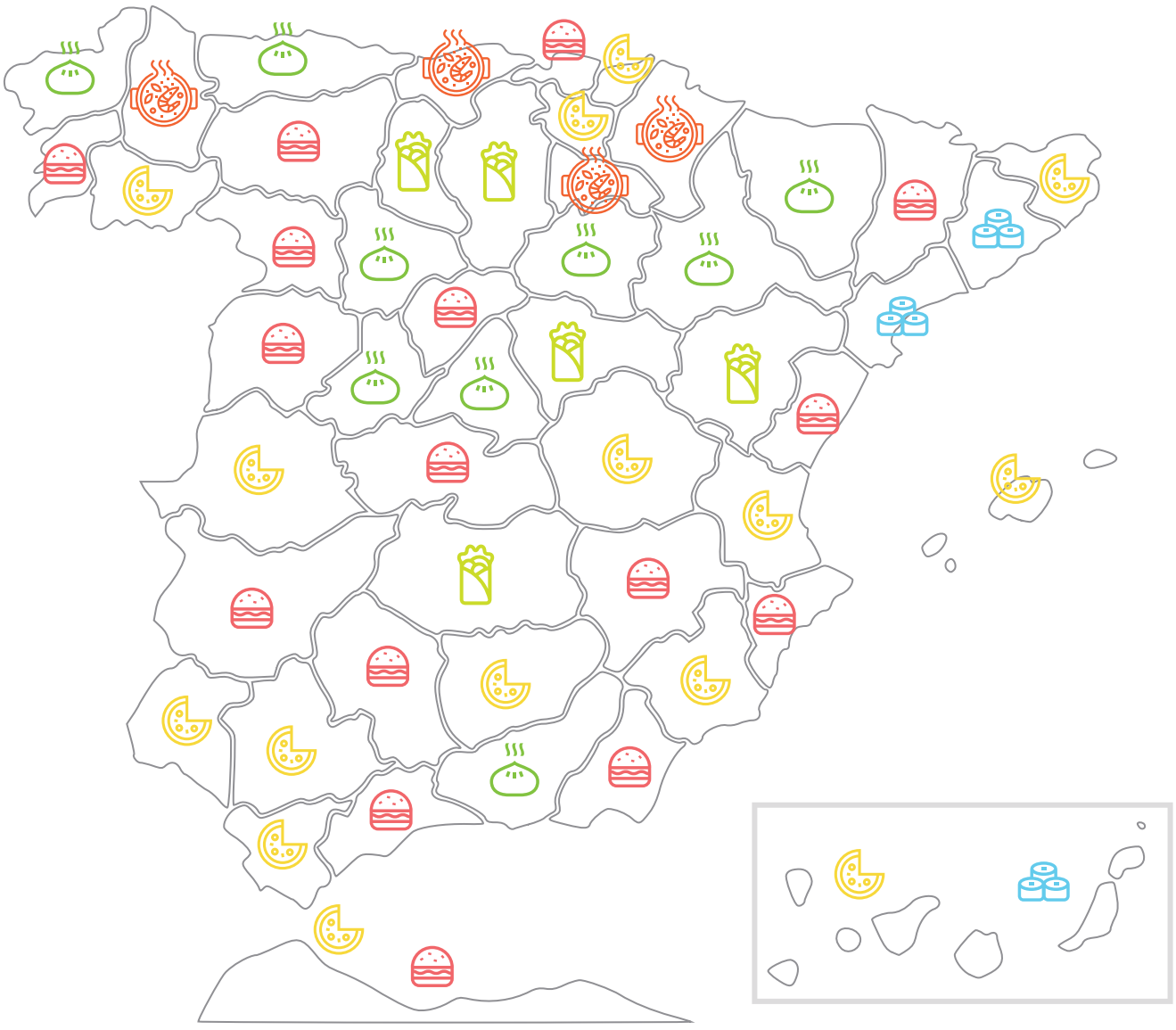


Foco local

La comida a domicilio está en auge en España y cada vez son más las personas que optan por este servicio, por la comodidad y la rapidez del 'delivery' a la hora de comer. Pero, ¿todos los españoles comen igual?

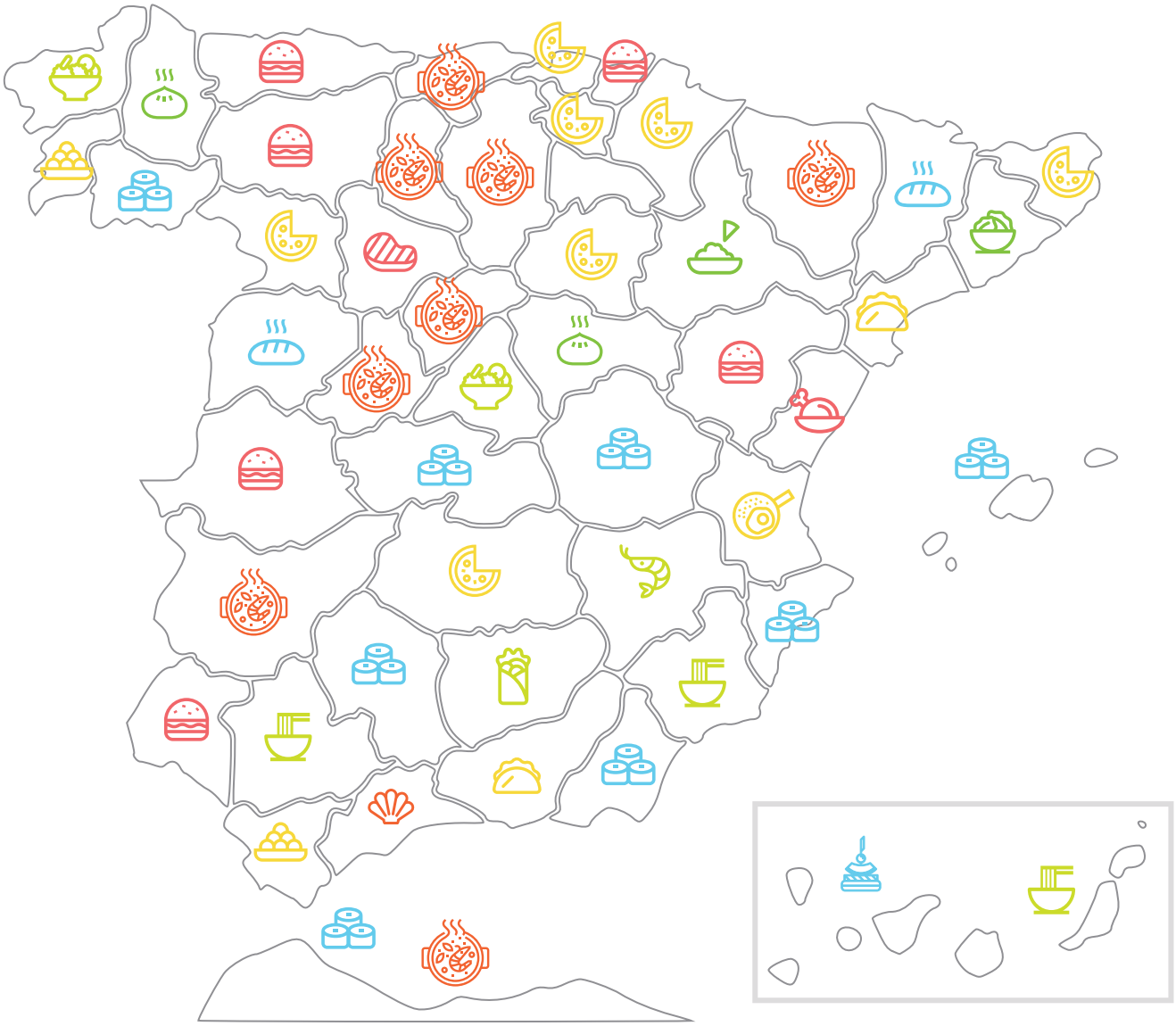
Tipos de cocina más pedidos:

Tipos de cocina con más pedidos en cada región.



Tipos de cocina con un mayor crecimiento:

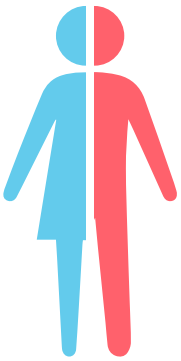
Tipos de cocina que han experimentado un mayor porcentaje de crecimiento respecto al año anterior (2017).



Radiografía del usuario

El usuario de comida a domicilio se presenta como una persona joven, cosmopolita, de poder adquisitivo medio y que vive en familia o pareja.

Sexo



50% *Femenino*

50% *Masculino*

Edad

25 a 35 años **44%**

35 a 44 años **30%**

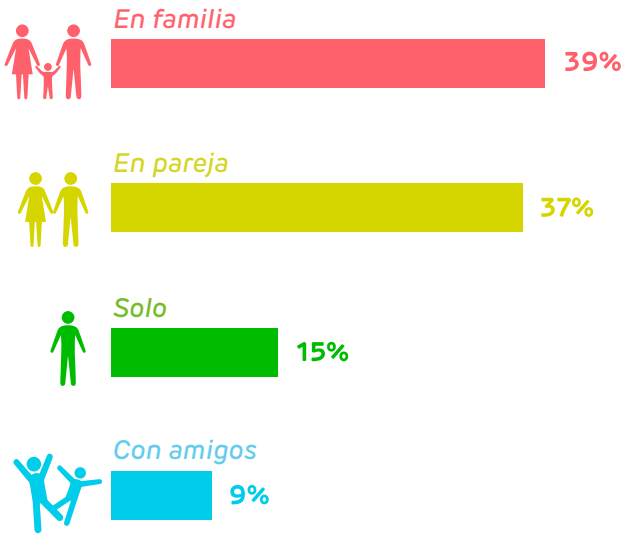
Menos de 25 años **16%**

45 a 54 años **8%**

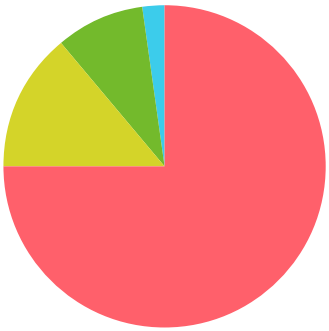
Más de 55 años **2%**



Vive

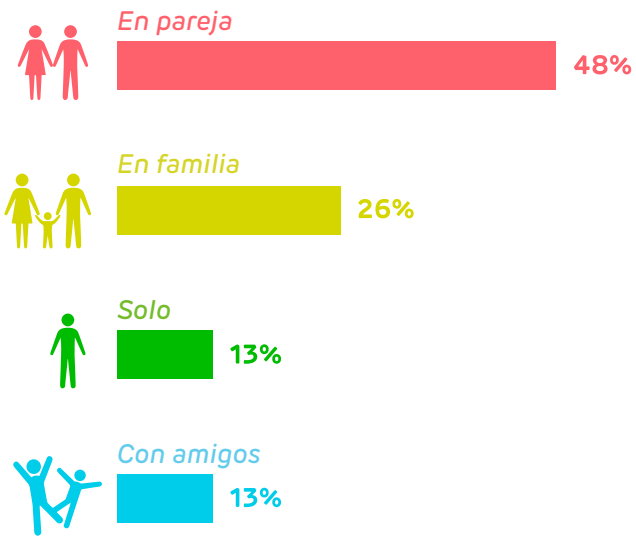


Situación laboral



Trabajador / 76%
Estudiante / 14%
Desempleado / 9%
Otra / 1%

Pide





Pide



Desde casa

79%



Desde el trabajo

10%



De camino a algún sitio

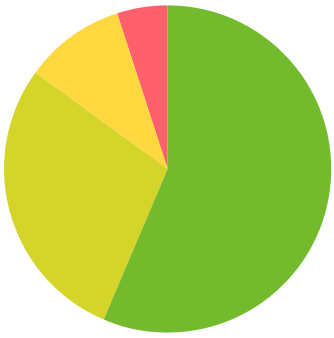
10%



Desde la universidad

1%

Cuida su alimentación



Normalmente sí / 57%

Sí / 29 %

Casi nunca / 10 %

No / 4%

Practica deporte



2-3 veces por semana / 37%

1 vez a la semana / 28 %

No, nunca / 25%

Todos los días / 10%

Por qué pide

Comodidad y rapidez

73%

Probar nuevos tipos de cocina

16%

Poco tiempo para cocinar

8%

Prefiere no cocinar

3%

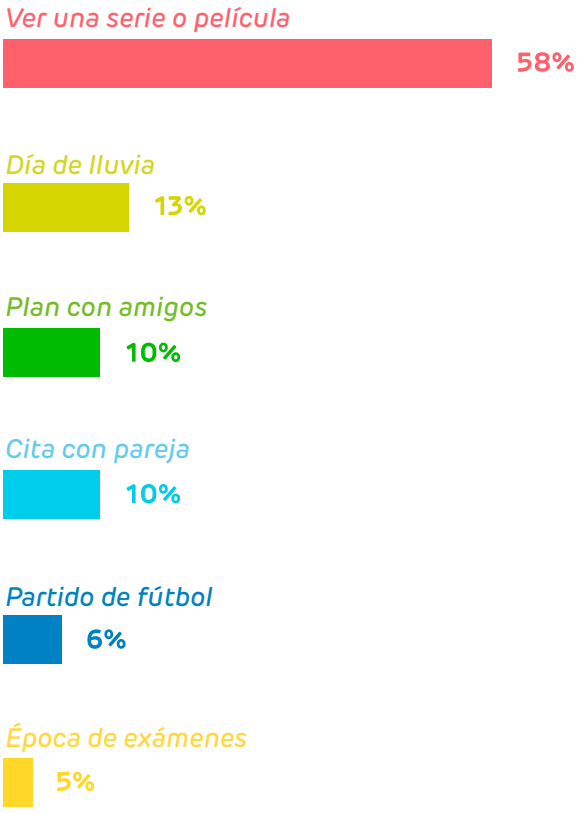

JUST
EAT

Momentos de consumo

¿Cuándo se pide comida a domicilio? ¿En qué momentos crece el consumo?



Cuándo pide





El 58% de nuestros clientes afirma pedir comida a domicilio para disfrutar viendo una serie o película. Una de las tendencias observadas que más ha crecido es el uso de plataformas de contenidos a la carta.

¿Qué tipos de contenido consumen?

45% Series

33% Películas

9% No veo TV

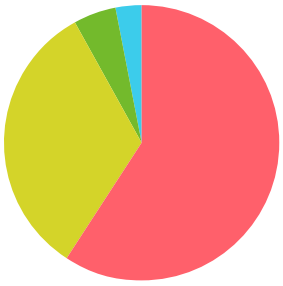
5% Realities convivencia

3% Realities de música

3% Realities de cocina

2% Otros

¿Dónde consumen estos contenidos?



Plataformas a la carta / 60%
Televisión / 33%
Youtube / 5%
Otros / 2%

¿Cómo ha cambiado la radiografía del usuario respecto al año 2017?

- El sexo femenino y el masculino se igualan a la hora de pedir, el masculino crece 9 puntos porcentuales.
- Aumenta 2 puntos porcentuales el consumo en el grupo de los usuarios de 35 a 44 años.
- Aumenta 8 puntos porcentuales el consumo en el grupo de los trabajadores.
- El consumo de contenidos audiovisuales como series y películas se posiciona como el mejor aliado para la comida a domicilio. Las plataformas a la carta son la primera opción para el consumo con un 60%, seguidas por la televisión con un 30%.





Tendencias

Analizamos qué nuevos tipos de comida emergen y cuáles se consolidan durante el año 2018.

Viaje gastronómico

La experiencia que tienen los usuarios con la comida a domicilio va más allá del disfrute de la propia comida, puede llegar a ser un viaje. La variedad de los tipos de cocina que puede pedir un usuario en casa es una de las principales ventajas que ofrece este sector: transportarte a la India con unas samosas o disfrutar de unas arepas de Venezuela es una apuesta de valor para muchos usuarios.

Más del 84% de los usuarios de comida a domicilio reconoce haber probado un plato nuevo en el último año y más del 54% dice pedir cocinas exóticas que no se encuentran entre las más populares.





Hawaiana

La comida hawaiana con el poke ha entrado con fuerza durante los últimos dos años en el sector. Este plato consiste en una base de arroz con diferentes vegetales y proteínas que se añaden al gusto.

Restaurantes populares: Mahalo Poke de Granada y Makau Poke en Madrid.

Plato preferido: *poké* de salmón.

Crecimiento: 5.098% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Barcelona.

Venezolana

Las arepas son un símbolo de esta gastronomía, aunque también se consumen en Colombia, las Islas Canarias y Miami.

Restaurantes populares: + Arepas en Vigo y Tequeños Take Away en Logroño.

Plato preferido: arepa.

Crecimiento: 66% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Madrid.





Tailandesa

La comida tailandesa es una de las más exóticas que podemos pedir: se caracteriza por su mezcla equilibrada de sabores ácidos, salados, dulces y picantes.

Restaurantes populares: Thai Market en La Coruña y Pad Thai Wok en Valencia.

Plato preferido: padthai.

Crecimiento: 47% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Valencia.

Conciencia saludable



Durante los últimos años, la sociedad ha experimentado una mayor preocupación por la alimentación responsable. Esta tendencia también ha impactado en el consumo de comida a domicilio, proyectando un mayor crecimiento en tipos de cocina como la vegana y la sana.

Vegana

La cocina vegana se encuentra entre las diez que han experimentado un mayor crecimiento.

Restaurantes preferidos: Kastami's en Vigo y The Began en Valencia.

Plato preferido: burrito vegano.

Crecimiento: 131% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Vigo.

Sana

La comida sana continúa siendo tendencia este año. Cada vez son más los usuarios que buscan opciones saludables para pedir desde la oficina o desde casa.

Restaurantes preferidos: Just a Good Lifestyle en Sevilla y Ecocentro en Madrid.

Plato preferido: hummus casero.

Crecimiento: 34% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Sevilla.



Recetas de pollo

El 2018 ha sido un gran año para el pollo y es que ha aumentado su popularidad entre los usuarios de comida a domicilio. A parte de ser una de las cocinas con mayor crecimiento, está entre las 10 más pedidas de toda España.

Restaurantes preferidos: Asador de Pollos Villalobos en Málaga y Pollos San Juan en Almería.

Plato preferido: pollo frito.

Crecimiento: 79% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Madrid.






JUST
EAT

Barriendo para casa

Otra de las claves de este último año es que los españoles piden cada vez más productos de la gastronomía autóctona. Los restaurantes de comida mediterránea, gallega y tapas son los que han experimentado mayor crecimiento respecto al año anterior.



Mediterránea

La dieta mediterránea es una de las dietas más saludables del mundo. Prueba de ello es que cada vez es más popular entre los usuarios. Un dato curioso es que se han pedido más de 10.000 croquetas y más de 2.500 sepias a la plancha en 2018.

Restaurantes preferidos: Escalope Factory de Palma y Bonrollo en Barcelona.

Plato preferido: croquetas.

Crecimiento: 63% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Madrid.



Tapas

Algo muy típico en España y que ya comienza a popularizarse en la comida a domicilio es el tradicional tapeo.



Restaurantes preferidos: Tony Tapas en Barcelona y Taverna Vikinga en Terrassa.

Plato preferido: patatas bravas.

Crecimiento: 85% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Barcelona.

Gallega

La comida gallega a domicilio está creciendo y es una de las tendencias más populares en el norte de España.

Restaurantes preferidos: Bar Miramar de Hospitalet de Llobregat y A Nave de Vidán de Santiago de Compostela.

Plato preferido: lomo de cerdo al ajillo o al queso Arzúa.

Crecimiento: 45% respecto al año anterior.

Ciudad principal de crecimiento: Santiago de Compostela.



El futuro



El futuro del sector de la restauración pasa, principalmente, por la digitalización de los procesos, la movilidad y el uso de herramientas como el Big Data o la Inteligencia Artificial. Ya se habla de nuevos algoritmos para mejorar la experiencia del usuario, de robots, de asistentes de voz...

¿Qué será lo siguiente?

Móvil

Es un hecho que el móvil ha revolucionado el mercado de la comida a domicilio y cada vez son más los usuarios que piden a través de las apps.

Casi el 70% de los pedidos se hacen desde las aplicaciones para iOS o Android y ya son 5 millones de descargas las que lleva acumuladas la aplicación de Just Eat desde su lanzamiento.

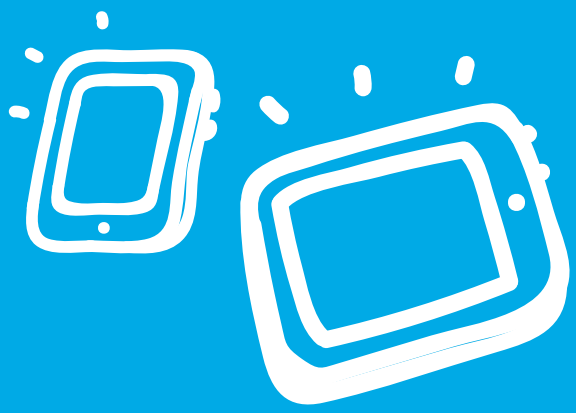


Big data e inteligencia artificial

Servicio más personalizado

Just Eat ha lanzado en España un nuevo algoritmo que permite al usuario, una vez indicada su ubicación, ver el listado de restaurantes que hacen entregas a domicilio en su zona por orden de relevancia. Para ello, el algoritmo se basa en los pedidos anteriores realizados y en las valoraciones de otros usuarios.

Además, el análisis de todos los datos de los que dispone la plataforma – como la repetición de pedidos por parte de los usuarios, sus valoraciones, tiempo de entrega de los restaurantes, etc. – son utilizados para dar más visibilidad a aquellos restaurantes que dan un mejor servicio a los usuarios.







Asistentes de voz

En una nueva apuesta por la innovación y la mejora de la experiencia de los clientes, Just Eat ha desarrollado una aplicación que permite realizar pedidos a través de Alexa, el servicio de voz virtual de Amazon integrado en los dispositivos Amazon Echo.

Mediante simples comandos de voz, los usuarios pueden repetir un pedido de comida a domicilio que hayan hecho anteriormente, hacer un seguimiento del estado de su pedido e incluso valorarlo.

¿Cómo funciona? Solo utilizando unos sencillos comandos de voz como "Alexa, abre Just Eat" o "Alexa, pide a Just Eat que repita un pedido", los usuarios podrán hacer pedidos que hayan hecho anteriormente.

Según una encuesta realizada en las redes sociales, al 48% de los usuarios les encantaría pedir comida a domicilio través de un asistente de voz.

Robots

La robótica es un tema que está en boca de muchos cuando se habla del futuro de la sociedad. ¿Y si te llevaran comida a domicilio en un robot? Just Eat lanzó un piloto en el centro de la ciudad de Londres para entregar pedidos con unos robots de auto-conducción, capaces de llegar hasta la puerta de la casa del hogar de los clientes.

Los robots solo pueden ser desbloqueados con un código de acceso que los clientes reciben junto con el pedido. Cuando el robot está a dos minutos del punto de destino, envía al móvil del usuario una primera notificación, seguido de otra en el momento en el que llegue a la dirección exacta.

Según una encuesta realizada en redes sociales, al 59 % de los usuarios les encantaría pedir comida y que se la trajera un robot especializado.



