

Zo worden pakketjes in 2025 bezorgd

28-09-2016 09:56



Door Amnon Vogel
Redactie RetailWatching

De wereld van pakketbezorging is volop in beweging. Consumenten verwachten hun bestelling steeds sneller in huis, terwijl nieuwe technieken de bezorging steeds efficiënter en duurzamer maken. Hoe ziet de last mile er in 2025 uit? Adviesbureau McKinsey zet in het rapport *The Future of Last Mile* op een rij wat we de komende tien jaar kunnen verwachten.

Tallose etailers, van groot tot klein, presenteren hun last mile-diensten als belangrijke onderscheidende kenmerken ten opzichte van hun concurrenten, zo zien de onderzoekers. Het aantal verschillende bezorgopties en de kwaliteit van de bezorgservice, spelen een grote rol bij de online aankoopbeslissing. Maar uit een enquête onder 4700 consumenten uit China, Duitsland en de Verenigde Staten komt een ander beeld naar voren. Zeventig procent van de respondenten zou kiezen voor de goedkoopste bezorgoptie, terwijl slechts een kwart bereid is extra te betalen voor sameday-delivery en slechts twee procent meer dan drie euro voor instant delivery. Opvallend, omdat veel start-ups en ook enkele grote spelers zich juist op die groep focussen met hun diensten.

De onderzoekers verwachten dat de supersnelle leveringen tot 2025 zullen groeien naar een aandeel van twintig procent van de markt. Gezien het gebrek aan betaalbereidheid, zit er voor etailers

waarschijnlijk niks anders op dan de kosten voor deze diensten zelf op te hoesten om niet af te haken in het last mile-geweld. De levertijd is overigens niet voor iedere productgroep even relevant, constateren de onderzoekers. Bij food en medicatie is een lange levertijd voor ruim een kwart van de consumenten een reden om af te zien van aankoop. Voor cosmetica, kleding en accessoires is dit percentage nog geen tien procent.

Bezorgers

Drones, robots, zelfrijdende voertuigen. Maar natuurlijk ook fietskoeriers en de ouderwetse bezorger die aan de deur komt. Een online bestelling bij de consument afleveren kan op steeds meer manieren. Volgens The Future of Last Mile zal een aantal varianten de markt gaan domineren, afhankelijk van de snelheid waarmee bezorgd moet worden en de bevolkingsdichtheid van een gebied. De opvallendste uitkomst is de toekomst die de onderzoekers zien voor zogeheten AGV's, autonome voertuigen die over de weg rijden. Of het nou gaat om reguliere verzendingen of sameday-delivery, deze AGV's zullen de traditionele pakketbezorger grotendeels gaan vervangen. Zowel in stedelijke als in landelijke gebieden gaat deze bezorgtechniek een grote rol spelen.

Voor drones zien de schrijvers van het rapport vooral mogelijkheden in gebieden met een lagere bevolkingsdichtheid, en dan specifiek voor bezorgingen in een bepaald tijdvak en sameday-delivery. In totaal verwachten de onderzoekers dat tachtig procent van de pakketjes over tien jaar door autonome voertuigen wordt afgeleverd. Alleen voor instant delivery, bezorging binnen een uur, zien de onderzoekers drones en AGV's niet als een waarschijnlijke optie. Fietskoeriers bieden dan uitkomst, en dan met name in stedelijke gebieden met een zeer hoge bevolkingsdichtheid. Op instant delivery in gebieden met minder inwoners hoeven we niet te rekenen, omdat de kosten daarvan waarschijnlijk te hoog zijn. Wordt de traditionele bezorger dan helemaal overbodig? Dat ook weer niet, want voor foodbezorgingen blijven zij waarschijnlijk de beste optie. Regels rond het koel en vers houden van eten en drinken maken het lastig voor AGV's om die taak over te nemen. Bovendien zitten weinig consumenten erop te wachten om zware kratten aardappelen en melkflessen zelf naar de vierde verdieping te slepen.

Delivery models

Overarching product categories		Increasing drop density/decreasing cost		
		Rural areas with low to average density ²	Urban areas with average density ³	Urban areas with high density ⁴
X2C	Regular parcel ¹	2.1 AGVs with lockers (e-grocery with today's delivery model)		
	High reliability, e.g., time window			
	Same day	2.2 Drones (same day, if fulfillment times feasible)		
	Instant	Fulfillment (likely) not possible at economical cost levels		2.3 Bike couriers (or droids)
B2B		2.4 Today's delivery model		

1 Between D+1 and D+4

2 Below 50,000 inhabitants

3 50,000 - 1 million inhabitants

4 Above 1 million inhabitants

Scepsis

Alle economische vereisten zijn al aanwezig om de toekomst van de last mile werkelijkheid te laten worden. Hoe snel dit in verschillende landen ook echt gebeurt, hangt van een paar dingen af. In hoog ontwikkelde landen zijn dat vooral regulering en acceptatie door het publiek. De huidige wetgeving houdt nog weinig rekening met automatische voertuigen als robots en drones. Die moet dan ook eerst op de schop, voordat die ontwikkeling in een stroomversnelling kan komen. De recent goedgekeurde dronetests in de Verenigde Staten lijken daartoe een eerste stap te zijn.

De sceptische consument is volgens de onderzoekers een andere onzekere factor. Het is afwachten hoe die reageert op de grootschalige introductie van autonome voertuigen. Toch zien de schrijvers al een kentering op gang komen. Veertig procent van de ondervraagde consumenten zou AGV's zeker of waarschijnlijk als bezorgoptie gebruiken, terwijl dat percentage op 18- tot 34-jarigen zelfs ruim de helft is. Ook drones stuiten niet op pure weerstand. 35 procent ziet die bezorgtechniek wel zitten, terwijl nog eens een kwart er onverschillig tegenover staat.

Met de hoge lonen in ontwikkelde landen, is het lonend genoeg om te investeren in technologische alternatieven. Hoewel wetgeving en sceptische consumenten onzekere factoren blijven, zien de onderzoekers ook daar bewegingen in het voordeel van de bezorginnovaties. Er zijn volgens hen dan ook weinig aanwijzingen te noemen dat de bezorgrevolutie niet in de komende tien jaar gaat plaatsvinden. Hun advies aan iedere etailer: begin nu met nadenken over de toekomst van de last mile, met een focus op HR- en IT-beleid. Bedrijven die niet snel genoeg handelen, missen de boot in de strijd om de last mile.