

# VIETNAMESE FOOD DELIVERY MARKET 2020

## Social Listening Report

REPUTA - HỆ THỐNG LẮNG NGHE & HỖ TRỢ GIÁM SÁT DANH TIẾNG  
Reputa.vn  
Facebook.com/ReputaViettel  
Hotline: 028 2213 7979 - Email: reputa@viettel.com.vn



Báo cáo được thực hiện bởi Reputa



# NỘI DUNG BÁO CÁO



## NỘI DUNG CHÍNH:

- 01 Tổng quan thị trường giao đồ ăn trên Social Media 2020
- 02 Đánh giá hoạt động truyền thông trên Social Media các thương hiệu
- 03 Nhu cầu người dùng đối với dịch vụ giao đồ ăn
- 04 Động lực & rào cản của khách hàng khi sử dụng dịch vụ giao đồ ăn

Bắt đầu



# DỮ LIỆU SỬ DỤNG TRONG BÁO CÁO

## Mục tiêu báo cáo

1. Cung cấp đánh giá tổng quan lượt nhắc tới, tương tác, độ lan tỏa của toàn ngành giao đồ ăn tại Việt Nam năm 2020
2. Đánh giá các chiến dịch truyền thông nổi bật trên Social Media
3. Đánh giá tỷ trọng các nhóm nội dung chính và sắc thái thảo luận của khách hàng đối với các dịch vụ
4. Đánh giá rào cản và động lực sử dụng dịch vụ giao đồ ăn tại Việt Nam

STT	Thuật ngữ	Giải thích
1	Nhắc tới	Bài viết có từ khóa liên quan.
2	Lượng tương tác	Lượt like, comment, share.
3	Độ lan tỏa	Lượt "reach", hay số người đã tiếp xúc với tin/bài thảo luận.
4	Tiêu cực	Thể hiện thái độ xấu hoặc không thích với sản phẩm/thương hiệu/sự kiện.
5	Trung lập	Đề cập đến sản phẩm/thương hiệu/sự kiện nhưng không thể hiện thái độ.
6	Tích cực	Thể hiện thái độ tốt hoặc yêu thích với sản phẩm/thương hiệu/sự kiện.

## Phương thức và cách thức lấy dữ liệu

- ✓ Từ khóa: "Now, Baemin, GrabFood, GoFood, Loship" và các từ khóa chính biến thể, từ khóa đi kèm và từ khóa loại trừ.
- ✓ Phần mềm sử dụng: Reputa (<https://reputa.vn/>).
- ✓ Nguồn dữ liệu: Các trang báo chí, mạng xã hội, blog cá nhân sử dụng Tiếng Việt.
- ✓ Phương pháp xử lý dữ liệu: Lấy mẫu với sai số tối đa 5%.
- ✓ Độ lớn dữ liệu xử lý: N = 1,140,397

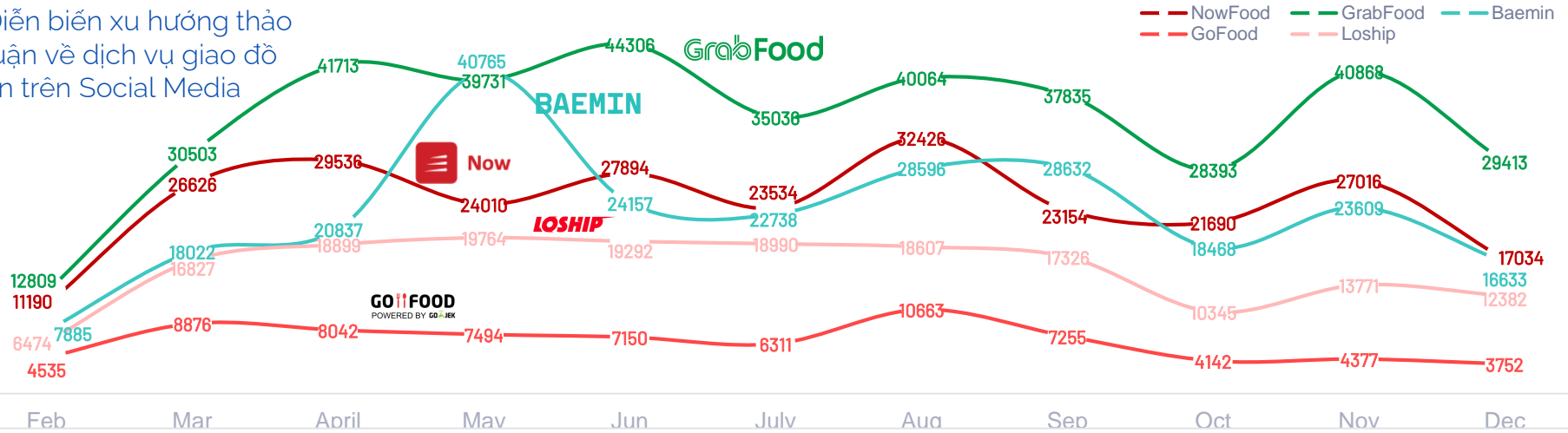


# TỔNG QUAN THỊ TRƯỜNG GIAO ĐỒ ĂN TRÊN SOCIAL MEDIA 2020

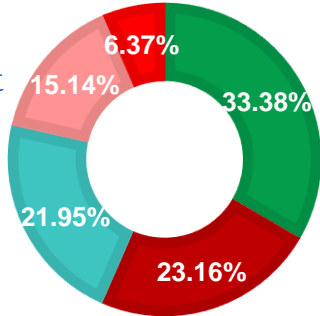


# DIỄN BIẾN XU HƯỚNG THẢO LUẬN VỀ DỊCH VỤ GIAO ĐỒ ĂN TRÊN SOCIAL

Diễn biến xu hướng thảo luận về dịch vụ giao đồ ăn trên Social Media

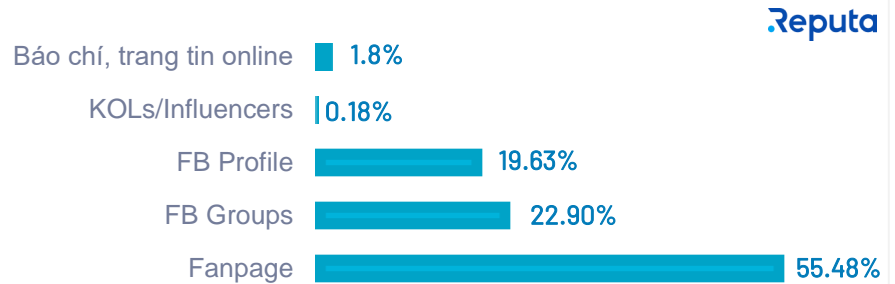


Thị phần thảo luận Top 5 thương hiệu giao đồ ăn lớn nhất



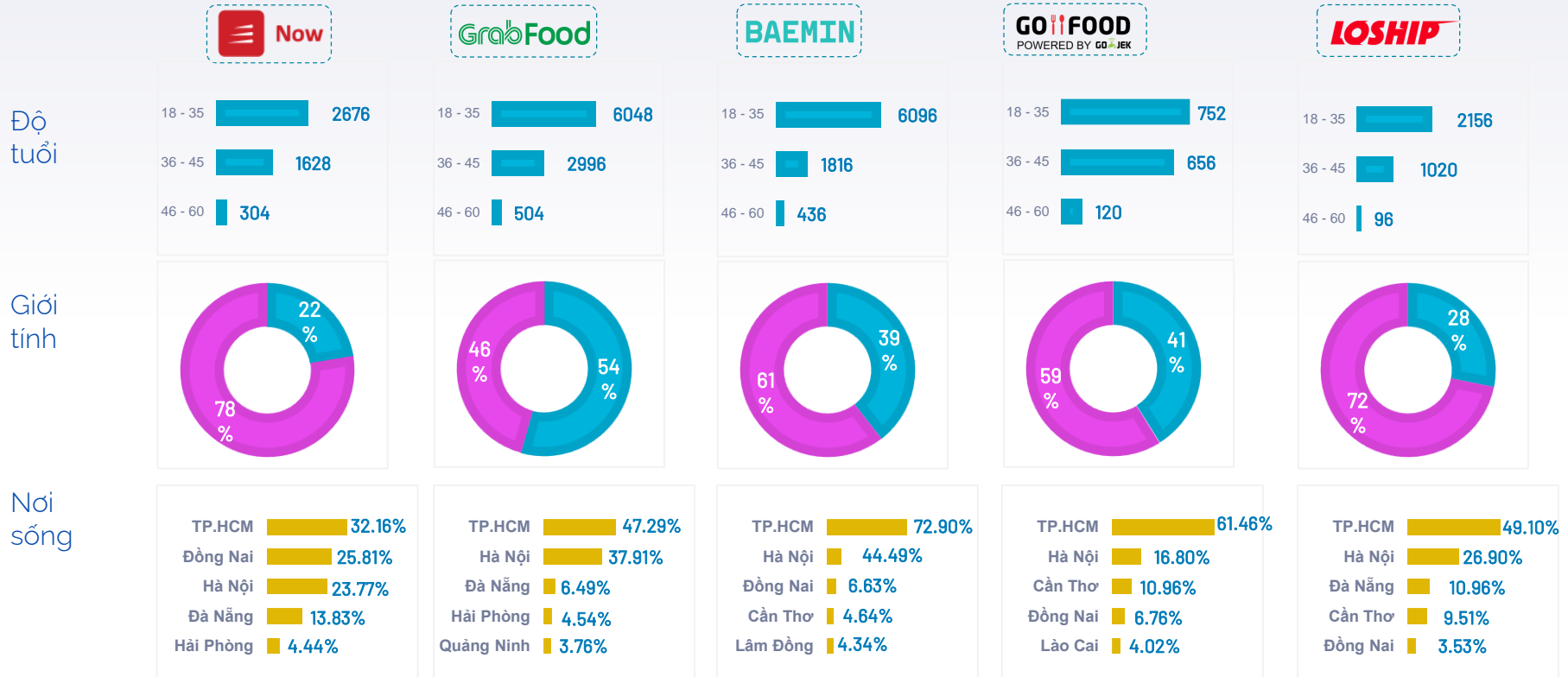
GrabFood NowFood Baemin Loship GoFood

Các nguồn thảo luận chính về dịch vụ giao đồ ăn



Dẫn đầu thị phần thảo luận toàn ngành là GrabFood với 33.38%, thứ 2 là NowFood với 23.16%, thứ 3 là Baemin với 21.95%. Tháng 05/2020, Baemin đạt lượng thảo luận tương đương GrabFood ở cùng thời điểm khi thương hiệu này bắt đầu đẩy mạnh hoạt động truyền thông. Fanpage là nguồn đem lại các thảo luận lớn về các thương hiệu (chiếm 55.48%).

# CHÂN DUNG TẬP KHÁCH HÀNG THAM GIA THẢO LUẬN



Xét về tỷ lệ tham gia thảo luận, BAEMIN đang phổ biến nhất với giới trẻ tại TP.HCM; trong khi Grab Food, Go Food và Loship ngoài người trẻ thì còn phổ biến với người lớn tuổi hơn từ 36-45 tuổi; Now được giới chị em quan tâm và ưa chuộng hơn với tỷ lệ nữ giới cao nhất chiếm 78%. GrabFood là thương hiệu duy nhất nhận được sự quan tâm của Nam giới (54%) cao hơn Nữ giới (46%).

2

# ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG CÁC THƯƠNG HIỆU TRÊN SOCIAL MEDIA



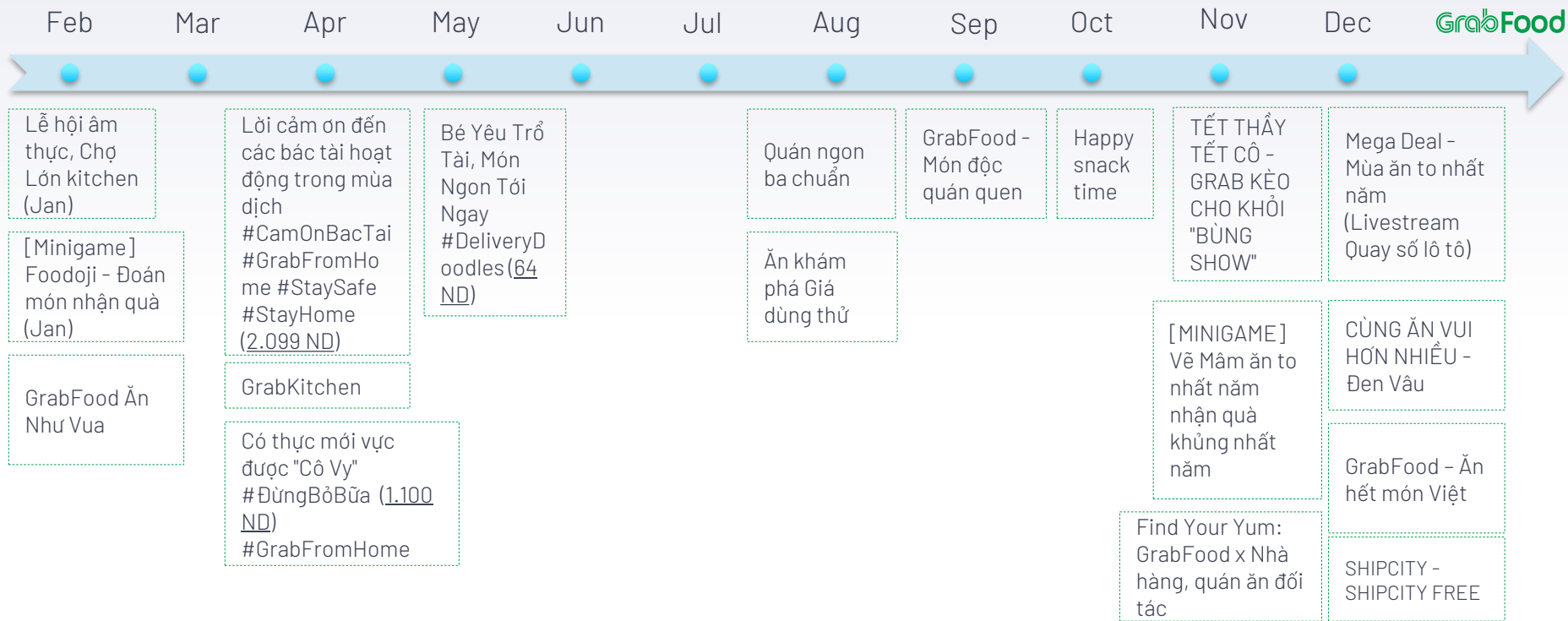
# DIỄN BIẾN CÁC HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG CHÍNH TOÀN NGÀNH



Đầu năm 2020, NowFood đưa ra thông điệp về **dịch vụ xuyên Tết, lên Now có hết!** Khi dịch Covid-19 bùng nổ, Now đưa ra dịch vụ "đi chợ" **Ngôi nhà đi chợ, giao nhanh 1H và Freeship**. Bên cạnh đó đẩy mạnh thông điệp **Cách Ly Vi Nhau - Now Giao Vi Bạn** và đưa ra nội dung làm nổi bật những khó khăn của nghề giao hàng, đi kèm là các deal Cole nVN. Từ tháng 07 trở đi, sau sự kiện sinh nhật Now 4 tuổi, Now liên tiếp thực hiện chuỗi sale theo thứ tự 8.8, 9.9, 10.10, 11.11 và 12.12, trong đó event 11.11 và 12.12 có lượng đề cập cao do sự liên kết chặt chẽ với sàn TMĐT Shopee. Song song, Now triển khai các **Livestream giới thiệu món ăn cùng người nổi tiếng; Minigame với mật độ thương xuyên trên Fanpage "Đưa món tử lên ngôi"**. Các deal nhân ngày 20/11 cũng được Now áp dụng, kết hợp với content marketing hình thức video đem lại hiệu quả viral cao.

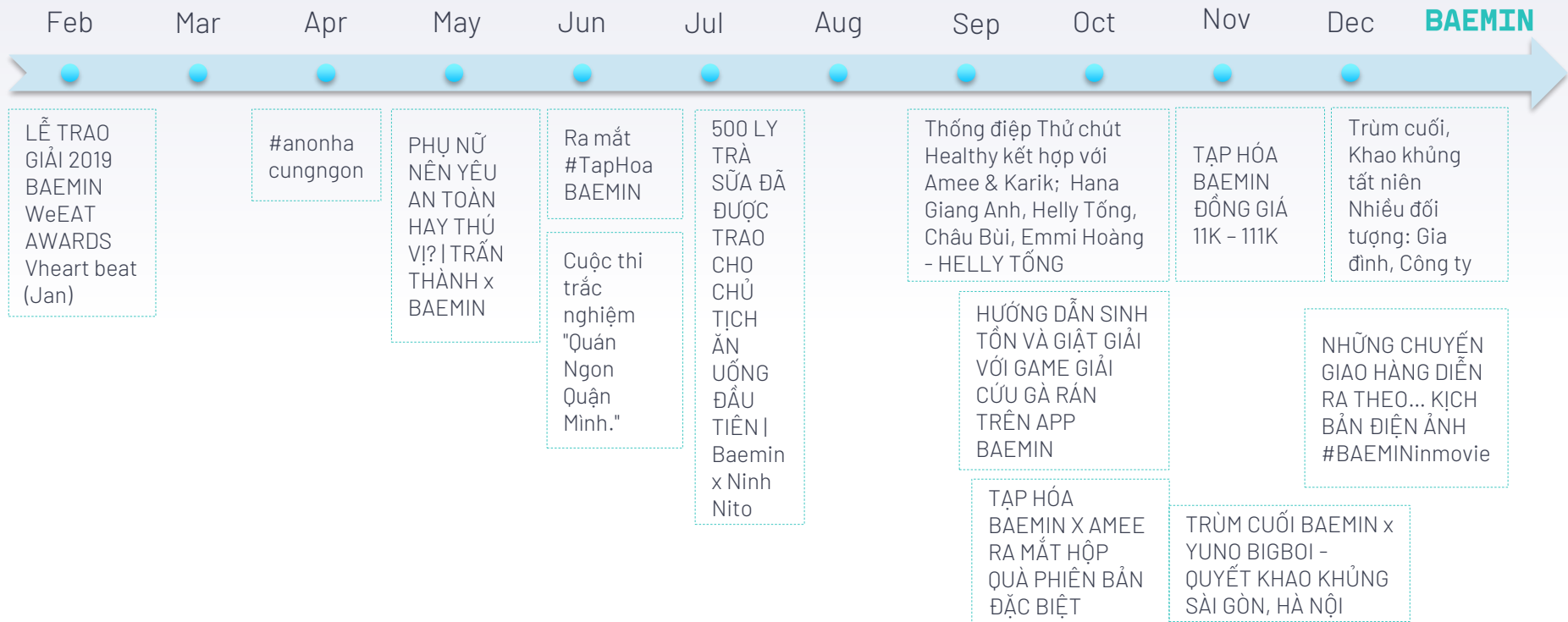


# DIỄN BIẾN CÁC HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG CHÍNH TOÀN NGÀNH



Đầu năm 2020, GrabFood thực hiện event **Lễ hội ẩm thực, chợ Lớn Kitchen** và chiến dịch **GrabFood Ăn như vua** với content marketing vui nhộn. Từ tháng 04, khi dịch Covid-19 bùng nổ, GrabFood đẩy mạnh truyền tải khéo léo thông điệp tại được sự lan tỏa rộng rãi, gia tăng sự yêu mến thương hiệu của KH. **#CamOnBacTai #GrabFromHome #StaySafe #StayHome #Đừngbỏbữa**. Tháng 08,09 GrabFood thực hiện chiến dịch **Quán ngon 3 chuẩn, Món độc quán quen** nhằm giới thiệu đến KH các quán ăn ngon trên Grab, đồng thời hướng dẫn các đối tác nhà hàng, quán ăn các quy chuẩn cần thiết để trở thành quán ngon 3 chuẩn, nâng cao chất lượng dịch vụ. GrabFood thực hiện các Livestream quay số lô tô, Minigame và các content trending thu hút sự tương tác cao của độc giả. Cuối tháng 12, Grab kết hợp với Đen Vâu.

# DIỄN BIẾN CÁC HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG CHÍNH TOÀN NGÀNH



Từ đầu năm 2020, Baemin bắt đầu thực hiện các chiến dịch **Khao khứng kết hợp cùng đại nhạc hội Vheart Beat** nhằm thu hút sự quan tâm của giới trẻ. Đến tháng 05, Baemin đẩy mạnh hình ảnh qua **KOLs Trần Thành với thông điệp PHỤ NỮ NÊN YÊU AN TOÀN HAY THÚ VỊ?**. Ngay sau đó, chiến dịch **Quán Ngon Quận Minh** được mở rộng dưới hình thức **cuộc thi trắc nghiệm, review quán ăn, danh hiệu Chủ tịch ăn uống,...** Tháng 09, Baemin kết hợp với **Karik, Ameer, Hana Giang Anh, Helly Tống, Châu Bùi, Emmi Hoàng** thực hiện chiến dịch **Thử chút healthy**, với thông điệp về việc ăn uống lành mạnh. Xuyên suốt năm là thông điệp **Khao khứng cho gia đình, công ty, bản thân**, giúp Baemin định vị được ưu thế của riêng mình.

# DIỄN BIẾN CÁC HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG CHÍNH TOÀN NGÀNH

GO!!FOOD  
POWERED BY GO!!JEK

LOSHIP

Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Quán nào còn mở cửa mà trên Loship đóng cửa, chỉ Loship biết với

LOSHIP

Mua thuốc có Lomed Giặt đồ có Lozat

LOSHIP

Loship!  
Cái gì cũng Ship

LOSHIP

Giveaway 0đ

LOSHIP

Loship luôn freeship

LOSHIP

Mơ Anh Gojek cùng Chi Pu

GO!!FOOD  
POWERED BY GO!!JEK

Đặt Gojek, bắt vàng rơi!  
#Gojek #DatGojekBatVangRoi  
#Hariwon

GO!!FOOD  
POWERED BY GO!!JEK

Livestream Theo Tuần - Đặt Gojek Bắt Vàng Rơi!

GO!!FOOD  
POWERED BY GO!!JEK

Chuyện Ăn Chuyện Uống - Nước Mát Sài Gòn

GO!!FOOD  
POWERED BY GO!!JEK

Đặt Loship, nghe Radio ngay! Kết hợp với Hamlet Trương Tạp Hoá Loship

LOSHIP

[Mini Game] Rì Viu Có Tâm của tuần

LOSHIP

Loship có các hoạt động truyền thông tích cực vào nửa đầu năm. Trong đó, nổi bật là các thông điệp "đắt giá" thu hút khách hàng **Loship! Cái gì cũng Ship, Loship luôn freeship**. Ngoài ra, Loship là một ứng dụng đa năng với các dịch vụ Lo-supply, Lomed, Lozat. Từ tháng 09, Loship bổ sung tính năng **Đặt Loship, nghe Radio ngay! Kết hợp với Hamlet Trương, tạo hứng thú cho KH trong thời gian chờ đợi món ăn tối**. Ngược lại, GoFood trở lại đường đua vào nửa sau của năm, với chiến dịch **Đặt Gojek, bắt vàng rơi! Kết hợp với hình ảnh Hari Won, thực hiện livestream hàng tuần**. Trước đó, Gojek kết hợp với Chi Pu cho project **Mơ Anh Gojek cùng Chi Pu**.

# TOP 4 CHIẾN DỊCH NỔI BẬT TOÀN NGÀNH

**GrabFood**  
April 24, 2020 · 🌐

Mùa xuân dài bất tận này, thành phố vắng không ngờ... Chưa bao giờ việc trở thành "người hùng" lại đơn giản đến thế, chỉ cần ai ở chỗ nào thì ở nguyên chỗ đó. Lại có những "người hùng" chọn tình nguyện hỗ trợ công đồng. Những "người hùng" nào thì công phải ăn, nên lại có thêm nhiều "người hùng" không tên khác cần mẫn, cần trong làm công việc của mình. Khó khăn là không của riêng ai, nhưng chính sự tử tế tương trợ lẫn nhau đây tình người sẽ giúp chúng ta vượt qua giai đoạn này. Họ tất thấy đều là những người hùng giữa một sự "bình thường mới".

Gửi đến những người hùng: Có thực mới vượt được "Cô Vỹ".

#GrabFood #ĐừngBỏBữa #GrabFromHome #GrabMart



#ĐừngBỏBữa với 1.100 lượt Nhắc tới |  
37.000 lượt tương tác - 3.600 lượt chia sẻ

**LỊCH SẴN DEAL**  
**11.11 SIÊU SALE**  
NowFood

<b>01.11</b> ĐÓ ĂN NHANH & TRÀ - BÁNH	<b>02.11</b> SIÊU SALE THƯƠNG HIỆU 50%	<b>03.11</b> SIÊU DEAL THỨ 3 1Đ - 10K
<b>04.11</b> FRESHIP XTRA	<b>05.11</b> SIÊU SALE THƯƠNG HIỆU 50%	<b>06.11</b> SIÊU DEAL 0Đ
<b>07.11</b> ĐÓ ĂN NHANH & TRÀ - BÁNH	<b>08.11</b> ĐÓ ĂN NHANH & TRÀ - BÁNH	<b>09.11</b> SIÊU SALE THƯƠNG HIỆU 50%
<b>10.11</b> SIÊU DEAL THỨ 3	<b>11.11</b> SIÊU SALE NOWFOOD 11.11 ĐỒNG GIÁ   SIÊU DEAL   FRESHIP	

#SIÊU SALE NOWFOOD 11.11 với 2.590 lượt Nhắc tới |  
10.000 lượt tương tác - 1.100 lượt chia sẻ

**BAEMIN Vietnam** · Follow  
September 20, 2020 · 🌐

**EM BÉ | AMEE x KARIK x BAEMIN (OFFICIAL MUSIC VIDEO)**  
"Em Bé" đánh dấu lần hợp tác đầu tiên của Amee và Karik, hứa hẹn mang đến một hương vị mới trên "menu" âm nhạc Việt.  
Còn trên menu ăn uống, BAEMIN mang đến bộ sưu tập "Thứ Chút Healthy", để mãi là em bé. Bạn thứ chưa?

👉 Thứ Chút Healthy cho team Hồ Chí Minh: [http://bit.ly/baemin\\_healthy\\_hcm](http://bit.ly/baemin_healthy_hcm)  
👉 Thứ Chút Healthy cho team Hà Nội: [http://bit.ly/baemin\\_healthy\\_hn](http://bit.ly/baemin_healthy_hn)

#EmBe #BAEMIN #AmeexKarik #ThuChutHealthy See Less



(đánh từ)  
#ThứChútHealthy với 475 lượt Nhắc tới |  
12.000 lượt tương tác - 1.800 lượt chia sẻ

**MC Trần Thành** cùng với **BAEMIN Vietnam**.  
21 tháng 5, 2020 · 🌐

**TRẦN THÀNH | CHUYỆN ĂN CHUYỆN YÊU (Full version)**  
Đây là mẫu quảng cáo chín chu, thông điệp cực dễ thương, mượn chuyện tình yêu nói về chuyện ăn uống. Ý tưởng quá xuất sắc & Xin may mắn được **BAEMIN Vietnam** chọn mặt gửi vàng, kể & chuyển tải thông điệp này của họ, hoàn toàn theo ngôn từ & cảm xúc của Xin.

#ChuyệnĂnChuyệnYêu với 8.416 lượt Nhắc tới |  
250.000 lượt tương tác - 31.000 lượt chia sẻ



3

# NHU CẦU NGƯỜI DÙNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIAO ĐỒ ĂN TẠI TP.HCM



# TRẢI NGHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG TRÊN TỪNG ỨNG DỤNG

**LOSHIP**

**GO FOOD**  
POWERED BY GOJEK

**GrabFood**

 **Now**

**BAEMIN**

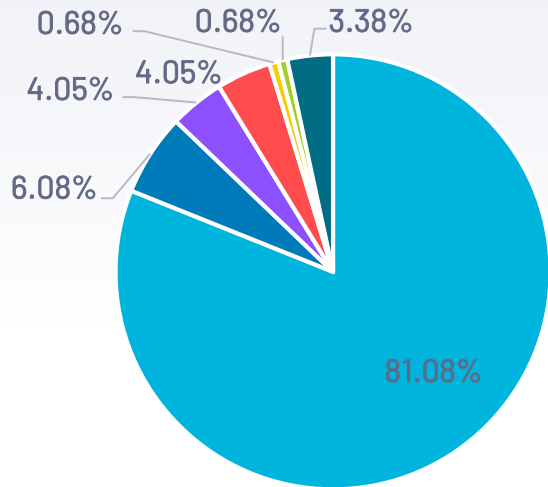
[Liên hệ với Reputa](#) để nhận ngay bản đầy đủ  
Food Delivery Industry Report 2020

4

# ĐỘNG LỰC & RÀO CẢN CỦA KHÁCH HÀNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAO ĐỒ ĂN



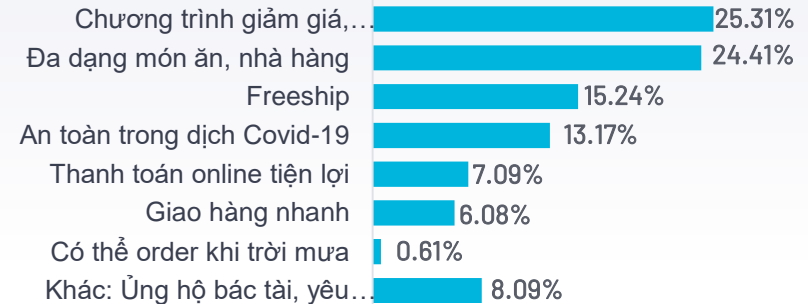
## TOP NỘI DUNG NGƯỜI DÙNG QUAN TÂM NHẤT ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIAO ĐỒ ĂN



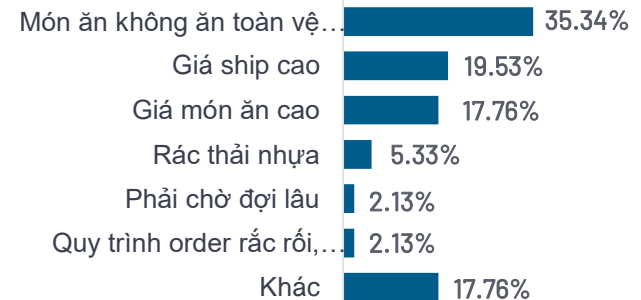
- Chương trình khuyến mãi, giảm giá; Chương trình quảng bá marketing
- Sự đa dạng của nhà hàng, quán ăn, món ăn ưa thích
- Shipper & CSKH
- Tốc độ giao hàng
- Hình thức thanh toán
- Trải nghiệm trên App
- Nhóm nội dung khác: Liên quan đến hình ảnh tài xế, chính sách cty,...

## ĐỘNG LỰC & RÀO CẢN CỦA KHÁCH HÀNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

### ĐỘNG LỰC

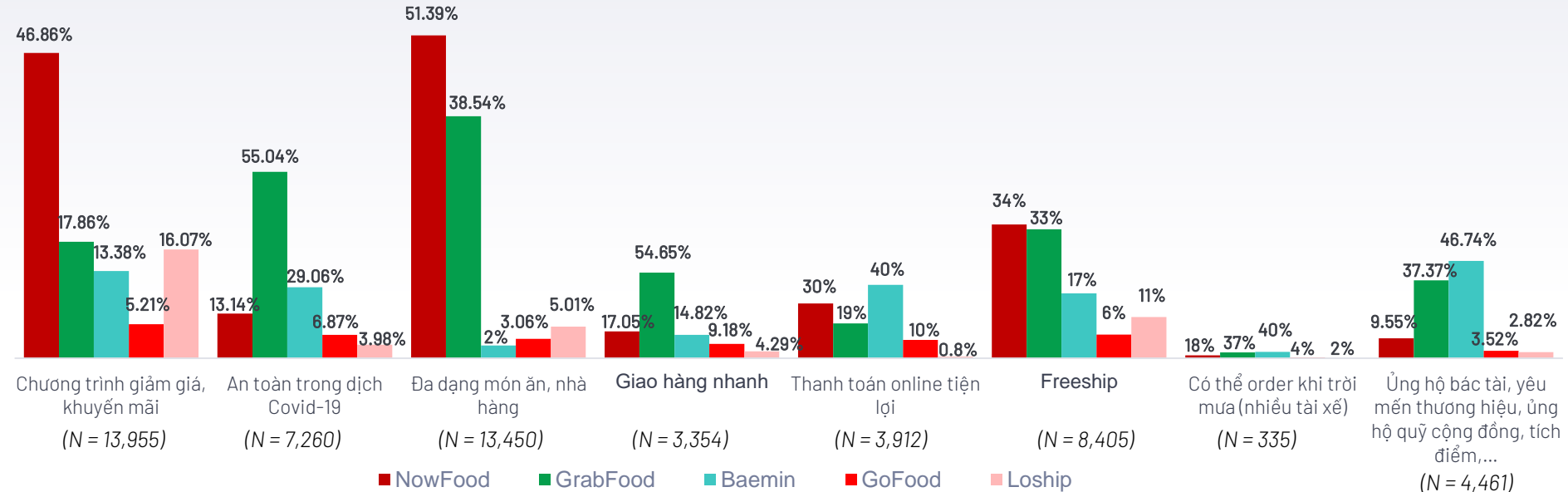


### RÀO CẢN





# LIÊN KẾT MẬT THIẾT GIỮA BRANDS VÀ NHU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG




Thương hiệu NowFood có lượt nhắc đến các chương trình giảm giá, khuyến mãi có tỷ trọng cao nhất (chiếm 46.86%), đứng thứ 2 là GrabFood (chiếm 17.86%); mặc dù có khá nhiều hoạt động “Khao lớn” nổi bật từ tháng 05/2020, nhưng Baemin vẫn xếp chung cuộc ở vị trí thứ 4. Trong suốt mùa Covid-19, GrabFood tạo sự liên tưởng lớn về sự an toàn, đáng tin cậy và sự tử tế trong suốt mùa dịch, với 55.04% được nhắc tới với các nội dung liên quan, đứng ngay sau đó là Baemin, với 29.06%. GrabFood và NowFood đang dẫn đầu thị trường về sự đa dạng món ăn, nhà hàng và hình thức Freeship. Baemin nổi trội với các hình thức liên kết thanh toán tiện lợi và nhiều mã giảm giá, đồng đội Baemin cùng với GrabFood được yêu mến bởi các nội dung về câu chuyện người tài xế, các hoạt động cộng đồng,...



## THÔNG TIN LIÊN HỆ

Liên hệ ngay với chúng tôi để nhận tư vấn các Gói dịch vụ phù hợp và hiệu quả cho bạn và Doanh nghiệp của bạn!

 <https://reputa.vn>

 Hotline: 028.2213.7979

 [reputa@viettel.com.vn](mailto:reputa@viettel.com.vn)

### Trụ sở Hà Nội

Địa chỉ: Tầng 41, Toà nhà Landmark 72,  
Phạm Hùng Đường, Nam Từ Liêm Quận, Hà Nội

### Hồ Chí Minh

Địa chỉ: Tầng 23, Viettel Complex Building,  
Cách Mạng Tháng 8, phường 12, Quận 10, Hồ Chí Minh

### Nguyễn Thành Lộc (Mr)

 Phone: 0896 414 672

 Email: [locnt22@viettel.com.vn](mailto:locnt22@viettel.com.vn)