



Маркет  
Аналитика

**ДЕМО-ВЕРСИЯ  
РОССИЙСКИЙ РЫНОК БЫТОВЫХ УСЛУГ.**

Москва, февраль 2011



## СОДЕРЖАНИЕ

### I. ВВЕДЕНИЕ

### II. ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

### III. АНАЛИЗ РОССИЙСКОГО РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

#### 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

##### 1.1. Понятие услуги

##### 1.2. Показатели социально-экономического развития

##### 1.3. Резюме по разделу

#### 2. СЕГМЕНТАЦИЯ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

##### 2.1. Сегментация Рынка по основным видам услуг

##### 2.2. Описание сегментов Рынка

Рынок ритуальных услуг

Рынок парикмахерских

Рынок ремонта и пошива одежды

Рынок обслуживания бытовой техники, ремонта и изготовления металлоизделий

Рынок ремонта обуви

Рынок бань

Рынок фотоателье

Рынок химчисток и прачечных

Рынок проката

##### 2.3. Ценовая сегментация Рынка

##### 2.4. Сезонность на Рынке

##### 2.5. Резюме по разделу

#### 3. ОСНОВНЫЕ КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

##### 3.1. Объем и темпы роста Рынка

##### 3.2. Резюме по разделу

#### 4. КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ



- 4.1. Уровень конкуренции, параметры конкуренции
- 4.2. Описание профилей крупнейших игроков Рынка
  - Компания СекундоЧку
  - Компания Мульти-мастер
  - Компания ДОМ БЫТА.COM
  - Компания Проспер-СБ
- 4.3. Резюме по разделу
- 5. АНАЛИЗ КОНЕЧНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ
  - 5.1. Описание потребителей на Рынке
  - 5.2. Потребление на Рынке
  - 5.3. Резюме по разделу
- 6. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ
  - 6.1. Основные тенденции Рынка
  - 6.2. STEERPL-анализ рынка
  - 6.3. Риски и барьеры при выходе на рынок
- IV. РЕЗЮМЕ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ
  - Приложение 1. Объем бытовых услуг населению РФ по федеральным округам в 2007-2010г.г.
  - Приложение 2. Объем бытовых услуг населению в расчете на душу населения (по федеральным округам), руб.



## АНАЛИЗ РОССИЙСКОГО РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

### СЕГМЕНТАЦИЯ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

#### Сегментация Рынка по основным видам услуг

Рынок **бытовых услуг** включает в себя следующие услуги:

- Услуги фотоателье
- Услуги прачечных
- Услуги по прокату
- Ритуальные услуги
- Услуги бань и душевых
- Услуги парикмахерских
- Ремонт, окраска и пошив обуви
- Ремонт и пошив одежды
- Обслуживание бытовой аппаратуры
- Химическая чистка и крашение

Наиболее емкими сегментами изучаемого Рынка являются: ритуальные услуги (....), услуги парикмахерских (....), а также ремонт и пошив одежды (....).

#### Описание сегментов Рынка

##### Рынок ритуальных услуг

Рынок ритуальных услуг является локальным, поскольку выбор места захоронения определяется географическим расположением населенного пункта, с которым человек был связан при жизни.

В качестве **покупателя** на Рынке выступают физические и юридические лица, взявшие на себя полномочия по погребению умершего. **Продавцами** же на Рынке являются специализированные службы по вопросам похоронного дела, создаваемые органами местного самоуправления, а также иные хозяйствующие субъекты, осуществляющие этот вид деятельности.



### Виды услуг

Перечень услуг ритуальных служб определяется исходя из способа захоронения:<sup>1</sup>

**1. Захоронение в землю**

.....

**2. Кремация**

.....

Стоит отметить, что перечисленные услуги предоставляются комплексно, а количество субъектов, которые оказывают отдельные услуги – незначительно.

### Объем Рынка

По данным «ФСГС РФ», в 2009г. населению страны было оказано ритуальных услуг на сумму .... млрд. руб.<sup>2</sup> По сравнению с аналогичным периодом 2008г., рынок вырос на ....%, тогда объем составил .... млрд. руб.

Как видно, на протяжении последних нескольких лет рынок демонстрировал ....., что выгодно отличало его от других сегментов рынка бытовых услуг. Как показывают данные официальной статистики, по итогам 2010г. можно ожидать .....

Для более четкого понимания ситуации на рынке приведем данные по продолжительности жизни и смертности в РФ.

---

<sup>1</sup> Источник: «Федеральная антимонопольная служба РФ»

<sup>2</sup> [www.gks.ru](http://www.gks.ru)



Согласно данным «Минздравсоцразвития»,<sup>3</sup> продолжительность жизни при рождении в 2010г. составляла 69,6 лет, а уже к 2013г., по прогнозам министерства, данный показатель должен увеличиться до 70,4 лет

### Диаграмма. Продолжительность жизни при рождении, лет



Источник: «Минздравсоцразвития», 2010г.

### Перспективы Рынка

Влияние финансового кризиса на рынок ритуальных услуг – не существенно, что в купе с показателями роста последних лет, делает его привлекательным, с экономической точки зрения. Однако выход на данный рынок осложняется рядом барьеров, среди которых:

- Административные барьеры, .....
- Экономические барьеры. ....

### Рынок парикмахерских

#### Виды услуг

Услуги парикмахерских подразделяются на:

#### 1. Основные

<sup>3</sup> Источник: «Минздравсоцразвития РФ» - Основные показатели деятельности «Минздравсоцразвития РФ» как субъекта бюджетного планирования на 2011 год и на период до 2013 года

- Стрижка
- Завивка
- Создание причёски
- Окраска
- Мелирование
- Бритье
- Стрижка бород и усов

## 2. Дополнительные

- Маникюр
- Педикюр
- Косметические услуги
- Услуги визажиста.
- Солярий
- Услуги косметолога

### Объем Рынка

По данным «ФСГС РФ», в 2009г. населению страны было оказано парикмахерских услуг на сумму ..... млрд. руб.<sup>4</sup>

### Перспективы Рынка

Если до кризиса наибольшим спросом пользовались услуги салонов бизнес-класса, то сейчас спрос .....

### Рынок ремонта и пошива одежды

Услуги по ремонту и пошиву одежды предлагают ателье, а также многочисленные мастерские.

### Виды услуг

В числе основных услуг ателье и ремонтных мастерских можно назвать:

- **Ремонт одежды** (подгонка по фигуре, замена молнии, замена подкладки, ремонт воротника, пришивание заплатки, штопка и др.)
- **Пошив одежды** (пошив верхней одежды, одежды из кожи и др.)

---

<sup>4</sup> [www.gks.ru](http://www.gks.ru)



- **Меховое ателье** (перекрой шуб, подгонка по фигуре, замена воротника, восстановление низа шубы, изменение длины и др.)
- **Ремонт кожаных изделий** (замена молний, устранение порезов, подгонка по фигуре и др.)

### Объем Рынка

По данным «ФСГС РФ», в 2009г. показатель объема рынка остался практически на том же уровне, что и в 2008г. – ..... млрд. руб.<sup>5</sup> Как видно, замедление развития рынка совпало с ухудшением экономической ситуации в стране и в мире. Так, еще в 2007г. рынок демонстрировал рост на уровне ....%, однако затем .....

В 2010г. тенденция .....

### Перспективы Рынка

Последние годы спрос на **пошив одежды** .....

## Рынок обслуживания бытовой техники, ремонта и изготовления металлоизделий

### Виды услуг

Услуги сервисных компаний подразделяют в зависимости от вида бытовой техники, которая нуждается в ремонте:

.....

### Объем Рынка

---

<sup>5</sup> [www.gks.ru](http://www.gks.ru)



По данным «ФСГС РФ», в 2009г. населению РФ было оказано услуг по ремонту бытовой техники на сумму в ..... млрд. руб., что на .... чем в 2008г, тогда объем рынка составил .... млрд. руб.<sup>6</sup>

По итогам 11 месяцев 2010г. объем услуг населению по ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники, а также ремонту и изготовлению металлоизделий составил ..... руб.

### **Перспективы Рынка**

.....

### **Рынок ремонта обуви**

#### **Виды услуг**

Наиболее распространенными услугами обувных мастерских являются:

- Смена набоек
- Смена пряжек
- Починка каблучков
- Реставрация
- Подгонка по ноге
- Покраска
- и др.

---

<sup>6</sup> [www.gks.ru](http://www.gks.ru)



### **Объем Рынка**

Согласно данным официальной статистики, в 2009г. населению РФ было оказано услуг, по ремонту, окраске и пошиву обуви, на сумму в .... руб.<sup>7</sup> По сравнению с 2008г. рынок .....

### **Перспективы Рынка**

.....

### **Рынок бань**

#### **Объем Рынка**

На протяжении последних нескольких лет рынок бань и душевых демонстрировал уверенный рост на уровне .....% в год. Под влиянием кризиса, рынок замедлил свое развитие.....  
.....

#### **Перспективы Рынка**

Общественные бани являются убыточными предприятиями и не представляют особого интереса, таким образом, наибольшие перспективы имеют оздоровительные центры и частные бани, посетителями которых являются люди со средним и высоким уровнем доходов.  
.....

### **Рынок фотоателье**

#### **Виды услуг**

Фотоуслуги можно классифицировать по следующим основаниям:

---

<sup>7</sup> [www.gks.ru](http://www.gks.ru)



- **По срокам:**
  - Моментальные
  - Срочные
  - С неопределенным сроком
- **По типу обслуживания:**
  - .....
  - .....

### **Объем Рынка**

В период экономической нестабильности, рынок фото-услуг замедлил свое развитие, так если в докризисный период рынок демонстрировал рост на уровне ....%, то в 2009г.

.....

### **Перспективы Рынка**

Традиционно, рынок фотоуслуг имеет низкие барьеры для вхождения новых игроков, вследствие чего, на нем присутствует довольно развитая конкурентная среда и значительное число участников рынка.

.....

### **Рынок химчисток и прачечных**

#### **Виды услуг**

Услуги химчисток и прачечных можно классифицировать по следующим основаниям:

- **По типу материала:**
  - Текстиль
  - Кожа
  - Замша
  - Мех



- По видам изделий:
  - Одежда
  - ....
  - ...
- По способу чистки:

.....

### **Объем Рынка**

Рынок химчисток и прачечных наиболее сильно пострадал в период экономического спада, по сравнению с другими сегментами рынка бытовых услуг. Так, в 2009г. рынок

.....

По итогам 2010г. рынок химчисток и прачечных, .....

### **Перспективы Рынка**

.....

### **Рынок проката**

#### **Объем Рынка**

Несмотря на то, что в общем объеме бытовых услуг, прокат занимает лишь 2,0%, это не мешало данному сегменту рынка уверенно развиваться в докризисный период (прирост .....% в год).

В 2009г. рынок ощутил на себе последствия экономического кризиса ..... В 2010г. тенденция .....



### Перспективы Рынка

Учитывая то, что наиболее емким сегментом рынка является рынок прокат автомобилей, то именно от его состояния зависят дальнейшие показатели развития рынка проката.

.....

По нашим оценкам, кризис подтолкнет развитие такого сегмента рынка, как .....

### Ценовая сегментация Рынка

По сравнению с аналогичным периодом 2009г., в декабре 2010г. наиболее сильно выросли цены на следующие услуги:

- Замена элементов питания в наручных часах – ....% (.... руб.)
- Помывка в зале
- ....
- ....

Рост цен на другие виды бытовых услуг в декабре 2010г. составил .....%.

Что касается **ценовой сегментации**, то Рынок бытовых услуг можно условно разделить на три сегмента:

.....

Рассмотрим представленные сегменты подробнее.



**Таблица. Ценовая сегментация рынка бытовых услуг**

Сегмент рынка	Ценовые сегменты			Перспективы в условиях кризиса
	Низкий	Средний	Высокий	
<i>Ритуальные услуги</i>				
<i>Услуги парикмахерских</i>				
<i>Ремонт и пошив одежды</i>				
<i>Обслуживание бытовой аппаратуры</i>				
<i>Ремонт, окраска и пошив обуви</i>				
<i>Услуги бань и душевых</i>				
<i>Услуги фотоателье</i>				
<i>Химическая чистка и услуги прачечных</i>				
<i>Услуги по прокату</i>				

**Источник: «Маркет Аналитика», 2010г.**



## Сезонность на Рынке

Рассмотрим влияние сезонного фактора на различные сегменты рынка бытовых услуг.

**Таблица 1. Сезонность на рынке бытовых услуг**

Сегмент рынка	Влияние сезонности
Ритуальные услуги	
Услуги парикмахерских	
Ремонт и пошив одежды	
Обслуживание бытовой аппаратуры	
Ремонт, окраска и пошив обуви	
Услуги бань и душевых	
Услуги фотоателье	
Химическая чистка и услуги прачечных	
Услуги по прокату	

Источник: «Маркет Аналитика», 2010г.



## ОСНОВНЫЕ КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

### Объем и темпы роста Рынка

В 2009г. населению РФ было оказано **бытовых услуг** на сумму в ..... руб.

Что касается **прогноза** развития рынка, то в открытых источниках можно встретить лишь данные «Минэкономразвития РФ»,<sup>8</sup> согласно которым в ближайшие три года, ежегодный прирост рынка бытовых услуг будет на уровне .....%.

## КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

### Уровень конкуренции, параметры конкуренции

По данным из открытых источников, к числу крупнейших сетевых компаний, в области комплексного бытового обслуживания г. Москвы и МО, можно отнести:<sup>9</sup>

- «Секундочку»
- «МУЛЬТИМАСТЕР»
- «ДОМ БЫТА.COM»
- «Дом быта Проспер-СБ»

Лидером московского рынка мультисервисного бытового обслуживания является сеть «Секундочку», в которую входят более 200 сервисных мастерских, из 74 расположены в Москве и Московской области. С учетом общего числа предприятий, работающих в формате мультисервиса в Москве, доля сети составляет 1,2-1,5%.

Сеть «Секундочку» является единственной федеральной сетью России.

---

<sup>8</sup> Источник: «Минэкономразвития» - «Прогноза социально-экономического развития Российской Федерации на 2011 год и на плановый период 2012 и 2013 годов»

<sup>9</sup> Источник: Журнал «Деньги» №15(722) от 20.04.2009г.



## Описание профилей крупнейших игроков Рынка

### Компания Секундочку

[www.sekundochku.ru](http://www.sekundochku.ru)

#### О компании

Сеть сервисных магазинов «Секундочку» основана в 2006г. в Москве, и за короткий срок стала крупнейшей сетью в России и одной из самых динамично развивающихся в Восточной Европе.

Как и конкуренты, «Секундочку» тесно сотрудничает с ведущими розничными сетями российского рынка, такими как: «Ашан», «Перекресток», «Седьмой Континент», «О'Кей», «Карусель», «Виктория» и др. сетями и ТЦ.

#### Направления деятельности

Сеть сервисных магазинов «Секундочку» оказывает следующие виды услуг:

- Ремонт обуви
- Чистка и восстановление обуви
- Изготовление ключей
- Замена ремешков и батареек в часах
- Заточка инструментов
- Лазерная гравировка

#### География деятельности

Сеть магазинов сервисных услуг «Секундочку», представлена в крупнейших городах России:

- Москва
- Санкт-Петербург
- Воронеж
- Екатеринбург
- Краснодар
- Тольятти
- Тюмень
- Ростов-на-Дону



- Новосибирск
- Ярославль
- Волгоград
- Нижний Новгород
- Мурманск
- Череповец
- Уфа
- Рязань

Общее число магазинов, входящих в сеть «Секундочку» составляет 201.

### Цены на услуги

Ниже представлены цены на основные виды услуг компании «Секундочку».

**Таблица. Стоимость услуг компании «Секундочку», руб.**

№	Наименование	Цена
<b>Ремонт обуви</b>		
1	Замена набоек женских	
2	Замена набоек мужских (пара)	
3	Замена каблучков (пара)	
4	Подклейка подошвы полная 1 шт.	
5	Замена молний - 1 шт.	
6	Покраска, устранение царапин(пара)	
<b>Чистка обуви</b>		
7		
8		
9		
<b>Изготовление ключей</b>		
10		
11		
12		
13		
14		
<b>Мелкий ремонт кожгалантереи</b>		
15		
16		
17		
<b>Часовая услуга</b>		
18		
19		
20		
<b>Прочие услуги</b>		
21		
22		
23		

Источник: «Секундочку», 2011г.



### Показатели деятельности

В конце 2009-го компания достигла операционной безубыточности.

.....

### Преимущества

- .....

### Планы развития

К 2016 г. компания .....



Маркет  
Аналитика

Таблица. Сравнительная характеристика крупнейших игроков рынка бытовых услуг Москвы

Название компании	Дата основания	Направления деятельности	География деятельности	Показатели	Преимущества	Планы развития
<i>Секундоочку</i>		•				
<i>МУЛЬТИ-МАСТЕР</i>		•				
<i>ДОМ БЫТА. СОМ</i>		•				
<i>Дом быта «Проспер-СБ»</i>		•				

Источник: «Маркет Аналитика»



## АНАЛИЗ КОНЕЧНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ

### Описание потребителей на Рынке

Потребителей рынка бытовых услуг можно разделить на две большие группы: B2C рынок и B2B рынок.

#### B2C рынки:

.....

#### B2B рынки:

- .....

### Потребление на Рынке

В числе факторов, формирующих спрос на бытовые услуги можно отметить:

#### 1. Социально-экономические

- Уровень развития материального производства
- ....
- ....

#### 2. Демографические

- .....

#### 3. ....



**Таблица. Объем бытовых услуг населению в расчете на душу населения, руб.**

Виды услуг	2006г.	2007г.	2008г.	2009г.
Услуги парикмахерских				
Ритуальные услуги				
Ремонт и пошив одежды				
Работа с бытовой аппаратурой и металлоизделиями				
Услуги бань и душевых				
Ремонт, окраска и пошив обуви				
Услуги фотоателье				
Услуги проката				
Услуги химчисток				
Услуги прачечных				
<b>Всего</b>				

Источник: «ФГС РФ», 2010г.

**Таблица. Объем бытовых услуг населению по ряду регионов РФ, в расчете на душу населения, руб.**

Вид услуг / регион	Объем на душу населения
<b>Ремонт, окраска и пошив обуви</b>	
Северо-Западный федеральный округ	
<b>Ремонт и пошив одежды</b>	
<b>Ремонт и техническое обслуживание бытовой аппаратуры</b>	
<b>Химическая чистка и крашение</b>	
<b>Услуги прачечных</b>	
<b>Услуги фотоателье, фото- и кинолабораторий</b>	
<b>Услуги бань и душевых</b>	



<b>Услуги парикмахерских</b>	
<b>Услуги предприятий по прокату</b>	
<b>Ритуальные услуги</b>	

Источник: «ФСГС РФ», 2009г.

Итак, наиболее высокие показатели среднедушевого потребления наблюдаются в следующих регионах:

- .....

## ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

Отметим основные тенденции рынка бытовых услуг, характерные для кризисного и посткризисного периода:<sup>10</sup>

- **Ремонт обуви**  
.....
- **Услуги металлоремонта**  
.....

## STEEPL-анализ рынка

STEEPL-анализ - маркетинговый инструмент, предназначенный для выявления политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social), технологических (Technological), экологических (Ecology) и правовых (legal) аспектов внешней среды которые могут повлиять на стратегию компании. . Каждый фактор имеет знак (-) или (+) – в зависимости от качества

---

<sup>10</sup> Источник: «Региональная Ассоциация МультиСервиса», 2010г.



влияния его на рынок. Данный вид анализа выявляет значимые для развития рынка факторы, а также представляет оценку степени влияния этих факторов на изучаемую отрасль.

Данный вид анализа выявляет значимые для развития рынка факторы, а также представляет оценку степени влияния этих факторов на изучаемую отрасль.

<b>S</b>	<b>Социальные факторы</b>
•	.....
<b>T</b>	<b>Технологические факторы</b>
•	.....
<b>E</b>	<b>Экономические факторы</b>
•	.....
<b>E</b>	<b>Факторы окружающей среды</b>
•	.....
<b>P</b>	<b>Политические факторы</b>
•	.....
<b>L</b>	<b>Правовые факторы</b>
•	.....

Источник: «Маркет Аналитика»

Среди **проблем**, с которыми сталкиваются производители услуг, можно отметить:

- Отсутствие производственных площадей соответствующих санитарным нормам и правилам для размещения предприятий бытового обслуживания
- .....
- .....

### Риски и барьеры при выходе на рынок

**Барьерами** для выхода на рынок нового игрока могут стать следующие факторы:

- Административные барьеры. Значительное количество проверок, которые не помогают, а мешают деятельности предприятия.
- .....



- .....
- .....

**Рисками** для компаний, существующих на рынке, могут стать:

- .....
- .....