

*Е.М. Бондаренко<sup>1</sup>, С.В. Пантюхина<sup>1</sup>, А.Ю. Еремеев<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>ФГБОУ ВО Сибирский государственный университет путей сообщения, г. Новосибирск, Российская Федерация

## **АНАЛИЗ ПРЕДПОЧТЕНИЙ КЛИЕНТОВ КАК СПОСОБ РАСШИРЕНИЯ ГРАНИЦ РЫНКА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ СЕРВИСА «ГРУЗОВОЙ ШАТТЛ»**

**Аннотация.** В статье проанализированы результаты анкетирования транспортных компаний, отправляющих мелкие и средние партии грузов различными видами транспорта.

Определена существующая технология работы транспортных компаний и проанализирована готовность к изменению технологии доставки грузов.

Проанализирована связь между предоставлением дополнительных услуг (на примере сервиса «Грузовой шаттл») и возможностью сохранения существующих и привлечения дополнительных объемов перевозки грузов.

**Ключевые слова:** транспортная логистика, грузовая работа, транспортный сервис.

*Е.М. Bondarenko<sup>1</sup>, S.V. Pantyuhina<sup>1</sup>, A. Yu. Eremeev<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Siberian State Transport University, Novosibirsk, Russian Federation

## **ANALYSIS OF CUSTOMER PREFERENCE AS A WAY EXPANSION BORDERS OF TRANSPORT SERVICES MARKET USING THE EXAMPLE OF CARGO SHUTTLE SERVICE**

**Abstract.** The results of the survey of transport companies which send small and medium-sized consignments of goods by different modes of transport were analyzed in the article.

The existing technology of the transport companies was defined and the readiness to change the technology of cargo delivery was analyzed.

Relationship between the provision of additional services (using the example of the Cargo Shuttle service) and the ability to saving existing and attract additional cargo transportation volumes was analyzed.

**Keywords:** transport logistics, freight operation, transport service.

### **Введение**

В условиях рыночной экономики для привлечения дополнительных объемов перевозки грузов, а также для сохранения существующих, транспортным организациям необходимо учитывать потребности и пожелания клиентов. При этом гибкость транспортной компании по отношению к грузоотправителям и грузополучателям может включать в себя различные аспекты: предоставление дополнительных услуг дополнительно к основным обязанностям по контракту, создание принципиально новых сервисов, которые могли бы заинтересовать клиентов, ускорение сроков доставки, а также предоставление различных скидок.

Для ОАО «РЖД» одним из способов повышения привлекательности на рынке транспортных услуг может стать транспортный сервис «Грузовой шаттл», так как эта услуга является принципиально новым продуктом. Но перед внедрением данного сервиса необходимо определить уровень заинтересованности в нем различных участников перевозочного процесса. В данной работе определение заинтересованности клиентов проведено с помощью анкетирования.

### **Анализ предпочтений клиентов с применением анкетирования**

Для определения целевой группы грузоотправителей, которым могла быть интересна рассматриваемая услуга, был проведён анализ. Необходимо было выявить категорию клиентов ОАО «РЖД», не только заинтересованную в предоставлении данного транспортного сервиса, но и имеющую объём груза, который можно было бы привлечь к перевозке железнодорожным транспортом, тем самым увеличив грузовую базу ОАО «РЖД».

Этим критериям удовлетворяют транспортные компании, осуществляющие сбор мелких отправок от различных грузоотправителей в адрес различных грузополучателей, объединение таких партий в общую отправку и доставку сборного груза до конечного клиента [13]. При

этом необходимо понимать, что пункты назначения небольших партий груза различных клиентов расположены в одном регионе.

В настоящее время под понятием «транспортная компания» подразумевается какая-либо организация, осуществляющая перевозку грузов или пассажиров на любые расстояния. При этом транспортные предприятия могут оказывать не только услуги по перевозке грузов, но и дополнительные услуги, связанные с основной транспортировкой [5]. Перечень услуг, оказываемых транспортными компаниями, представлен на рисунке 1.



Рис. 1 – Перечень услуг, оказываемых транспортными компаниями

Вопросы разработанной анкеты ориентированы не только на выявление возможных пунктов зарождения грузопотоков, но и направлены на определение возможности использования «Грузовых шаттлов» транспортными компаниями, которые могут перевозить грузы на короткие расстояния самостоятельно автомобильным транспортом без применения железно-

дорожного. Это объясняется тем, что, если доставка сборного груза автомобильным транспортом будет выгоднее для клиентов, то для транспортных компаний применение «шаттлов» при перевозке на короткое расстояние будет являться нецелесообразным решением.

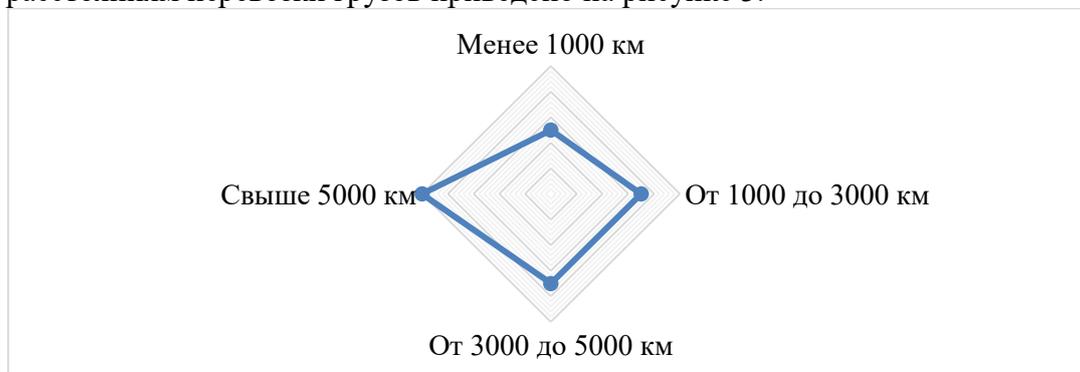
Текст анкеты был предоставлен транспортным организациям, оказывающим услуги по перевозке сборных грузов и контейнеров как автомобильным, так и железнодорожным транспортом. Данные респонденты были выбраны для анкетирования в связи с тем, что транспортные компании являются одним из важнейших участников процесса доставки сборной партии груза от отправителей до получателей. На основе полученных данных были построены диаграммы, показывающие возможность использования транспортного сервиса «Грузовой шаттл» при перевозках сборных грузов в контейнерах.

На основе проведенного анкетирования было выявлено, что транспортные компании оказывают различные комплексы услуг, представленные на рисунке 2. Также на рисунке 2 изображено процентное распределение транспортных компаний по данным перечням услуг.



**Рис. 2 – Соотношение транспортных компаний по комплексам, предоставляемых услуг**

Транспортные компании в рамках своей профессиональной деятельности, могут доставлять грузы автотранспортом на различные расстояния. Распределение транспортных компаний по расстояниям перевозки грузов приведено на рисунке 3.



**Рис. 3 – Распределение транспортных компаний по расстояниям перевозки грузов**

Большинство компаний оказывают услуги по перевозке грузов на расстояния свыше 5000 км. Расстояние от 1000 до 3000 км и от 3000 до 5000 км обслуживаются меньшим числом

транспортных предприятий. Доставку на плечо менее 1000 км осуществляют наименьшее число транспортных компаний. Полученные результаты свидетельствуют о том, что с каждым годом дальность перевозки грузов автотранспортом возрастает. Некоторое время назад считалось, что автотранспортные предприятия не могут конкурировать с железнодорожными компаниями при дальности перевозок более 3000 км, не говоря уже о расстоянии перевозки в 5000 км и более. Тенденция развития транспортного рынка малых и средних партий грузов на данный момент такова, что наблюдается отток грузовой базы с железнодорожного транспорта на автомобильный [11].

Также в процессе анкетирования было выявлено, какая часть опрошенных уже знакома с транспортным сервисом «Грузовой шаттл». Результаты опроса представлены на рисунке 4.

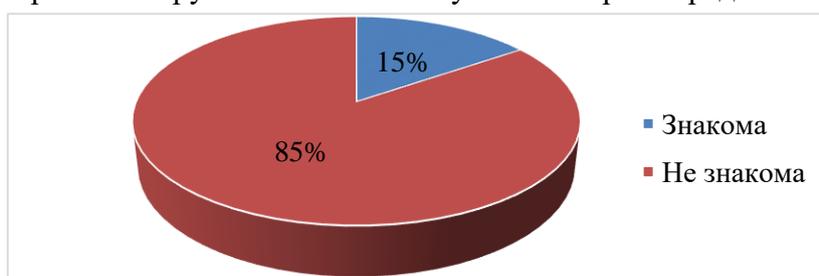


Рис. 4 – Результаты опроса транспортных компаний о знакомстве с транспортным сервисом «Грузовой шаттл»

До момента анкетирования с транспортным сервисом «Грузовой шаттл» было знакомо только 15 % респондентов, в то время как 85 % опрошенных данная услуга была неизвестна.

На рисунке 5 представлены параметры, являющиеся наиболее значимыми для транспортных компаний при оказании услуг транспортировки груза.



Рис. 5 – Параметры перевозки, важные для транспортных компаний

Основным результатом проведенного анкетирования необходимо отметить заинтересованность транспортных компаний в транспортном сервисе «Грузовой шаттл». Анализ представлен на рисунке 6.

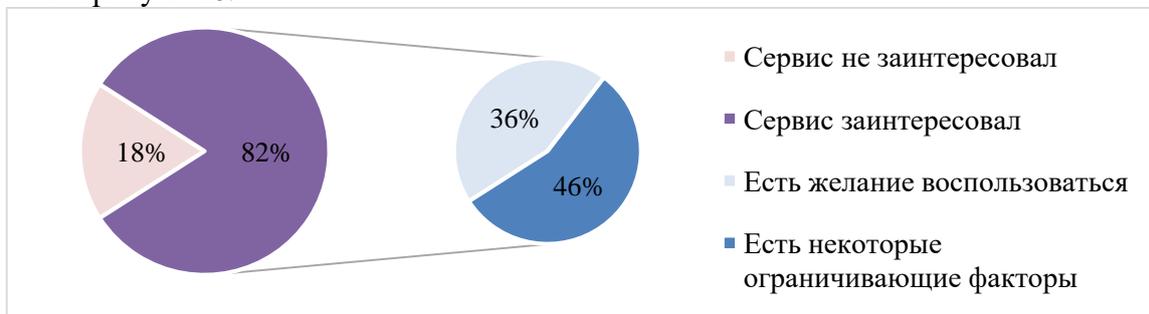


Рис. 6 – Доля транспортных компаний, заинтересованных в транспортном сервисе «Грузовой шаттл»

Таким образом, интерес к транспортному сервису «Грузовой шаттл» выявлен у 82 % респондентов, при этом 36 % опрошенных уже готовы воспользоваться данной услугой.

## Заключение

Для транспортных компаний при перевозке сборных грузов и грузов в контейнерах определяющим фактором при выборе технологии перевозки является не только стоимость, но и срок доставки, и сохранность груза. Для транспортных компаний очень важно, чтобы груз доставлялся максимально быстро. Технология «грузовых шаттлов» направлена как раз на организацию ускоренной доставки грузов с регионов [1]. Поэтому на основании анализа результатов анкетирования сделан вывод, что транспортный сервис «Грузовой шаттл» является перспективным, интересным для клиентов и может стать одним из методов конкурентной борьбы ОАО «РЖД» по привлечению дополнительного грузопотока на железнодорожный транспорт, а также сохранения существующей грузовой базы.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Андреев Владимир. Грузовые «шаттлы» [Текст] / Владимир Андреев // Газета «Гудок». – 2020. – №113. – 25 июня.
2. Асмарян Г.Д. Некоторые аспекты функционирования железнодорожного транспорта на основе логистического подхода [Текст] / Г.Д. Асмарян // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. – 2013. – 5 с.
3. Басыров Ильмир. Укороченные контейнерные блок-поезда: экономия времени и денег [Текст] / Ильмир Басыров // Журнал «РЖД-Партнер». – 2020. – № 18(430). – С. 22-24.
4. Воробьев П. А. Анализ конкурентной среды на рынке железнодорожных контейнерных перевозок [Текст] / П. А. Воробьева, Е. В. Потапова // Сборник статей по материалам II Международной научно-практической конференции, Уфа. – 2020. – С. 130-138.
5. ГОСТ Р 52298-2004. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования. – М., 2005.
6. Гришкова Д. Ю. Анализ нетарифных методов привлечения клиентов на железнодорожный транспорт при перевозках на небольшие расстояния [Текст] / Д. Ю. Гришкова // Материалы X Международной научно-технической конференции. – 2019. – С. 153-157.
7. Иванова С.В. Разработка системы организации грузоперевозок для предприятий железнодорожного транспорта [Текст] / С.В. Иванова, Е.Д. Молчанова // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2020. – Т.65. – №1. – С. 112-119. - Библиогр.: с. 117.
8. Лавров И.М. Методы факторного анализа ключевых показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев на железнодорожном транспорте [Текст] / И.М. Лавров // Экономический анализ и инструменты экономического регулирования. – 2020. – С. 103-115. – Библиогр.: с. 113.
9. Межох З. П. Влияние факторов бизнес-окружения на результаты деятельности транспортных компаний [Текст] / З. П. Межох, И. Н. Долгачева // Транспортное дело России. – 2014. – № 5 – С. 104-107. – Библиогр.: с. 107.
10. Мухина И.И. Клиентоориентированность логистики на железнодорожном транспорте [Текст] / И. И. Мухина, А. В. Резер, А. В. Смирнова // Транспортное дело России. – 2014. – № 4. – С. 7-10. – Библиогр.: с. 10.
11. Николаев Р. С. Современные тенденции развития грузоперевозок автомобильным транспортом в России: структурные и логистические аспекты [Текст] / Р. С. Николаев // Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки – 2019. – № 4. – С. 290-306. – Библиогр.: с. 305.
12. Петров А.В. Конкуренция на рынке перевозок грузов в Российской Федерации [Текст] / А.В. Петров // Инновации и инвестиции. – 2019. – №1. – С. 241-244. – Библиогр.: с. 244.
13. Пилан, Е. М. Современная логистическая услуга «грузовой шаттл» / Е. М. Пилан, Л. Д. Зуева // Актуальные исследования: междунар. науч. журн. – 2020. – № 24(27). – С. 15-17. – Библиогр.: с. 17.
14. Просвирина Н.В. Особенности реализации логистических услуг на российском рынке грузовых перевозок [Текст] / Н.В. Просвирина // Естественно-гуманитарные исследования. – 2020. – №28(2). – С. 239-245. – Библиогр.: с. 244.

15. Якутин Ю. В. Особенности маркетинговых услуг в сфере транспортной логистики [Текст] / Ю. В. Якутин, О. Н. Курбатов // Транспортное дело России. – 2007. – С. 15-21. – Библиогр.: с. 21.

## REFERENCES

1. Andreev Vladimir. Gruzovye «shattly» [Cargo Shuttle] / Vladimir Andreev // *Gazeta «Gudok»* [Newspaper Gudok], 2020, No. 113.
2. Asmaryan G.D. Nekotorye aspekty funktsionirovaniya zheleznodorozhnogo transporta na osnove logisticheskogo podkhoda [Some aspects of railway transport functioning based on the logistics approach] / G.D. Asmaryan // *Ekonomika i upravlenie v XXI veke: tendentsii razvitiya* [Economics and management in the XXI century: development trends], 2013, 5 p.
3. Basyrov Ilmir. Ukorochennye konteynernye blok-poezda: ekonomiya vremeni i deneg [Shortened container block trains: save time and money] / Ilmir Basyrov // *Zhurnal «RZhD-Partner»* [Russian Railways-Partner Magazine], 2020, 3 p.
4. Vorobyov P. A. Analiz konkurentnoy sredy na rynke zheleznodorozhnykh konteynernykh perevozok [Analysis of the competitive environment in the railway container transportation market] / P. A. Vorobyov, E. V. Potapova // *Sbornik statey po materialam II Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii, Ufa* [Collection of articles based on the materials of the II International Scientific and Practical Conference, Ufa], 2020, 9 p.
5. GOST R 52298-2004. Natsional'nyy standart Rossiyskoy Federatsii. Usługi transportno-ekspeditorskie. Obshchie trebovaniya [GOST R 52298-2004. National Standard of the Russian Federation. Freight forwarding services. General requirements], 2005
6. Grishkova D. Yu. Analiz netarifnykh metodov privlecheniya klientov na zhelez-nodorozhnyy transport pri perevozkakh na nebol'shie rasstoyaniya [Analysis of non-tariff methods of attracting customers to railway transport for short-distance transportation] / D. Yu. Grishkova // *Materialy X Mezhdunarodnoy nauchno-tehnicheskoy konferentsii* [Proceedings of the X International Scientific and Technical Conference], 2019, 5 p/
7. Ivanova S.V. Razrabotka sistemy organizatsii gruzoperevozok dlya predpriyatiy zheleznodorozhnogo transporta [Development of a cargo transportation organization system for enterprises of railway transport] / S.V. Ivanova, E.D. Molchanova // *Sovremennye tekhnologii. Sistemyy analiz. Modelirovanie* [Modern Technologies. System Analysis. Modeling], 2020, T.65, No. 1, pp. 112-119.
8. Lavrov I.M. Metody faktornogo analiza klyuchevykh pokazateley kachestva transportnogo obsluzhivaniya gruzovladel'tsev na zheleznodorozhnom transporte [Methods of factor analysis of the main indicators of the quality of transport services for cargo owners in railway transport] / I.M. Lavrov // *Ekonomicheskyy analiz i instrumenty ekonomicheskogo regulirovaniya* [Economic analysis and tools of economic regulation], 2020, pp. 103-115.
9. Mezhokh Z. P. Vliyanie faktorov biznes-okruzheniya na rezul'taty deyatelnosti transportnykh kompaniy [Influence of business environment factors on the performance of transport companies] / Z. P. Mezhokh, I. N. Dolgacheva // *Transportnoe delo Rossii* [Transport business of Russia], 2014, 4 p.
10. Mukhina I. I. Klientoorientirovannost' logistiki na zheleznodorozhnom transporte [Customer-oriented logistics in railway transport] / I. I. Mukhina, A.V. Rezer, A.V. Smirnova // *Transportnoe delo Rossii* [Transport business of Russia], 2014, 4 p.
11. Nikolaev R. S. Sovremennye tendentsii razvitiya gruzoperevozok avtomobil'nyim transportom v Rossii: strukturnye i logisticheskie aspekty [Modern trends in the development of cargo transportation by road in Russia: structural and logistic aspects] / R. S. Nikolaev // *Vestnik PNIPU. Sotsial'no-ekonomicheskie nauki* [Bulletin of PNRPU. Socio-economic sciences], 2019, 17 p.
12. Petrov A.V. Konkurentsia na rynke perevozok gruzov v Rossiyskoy Federatsii [Competition in the cargo transportation market in the Russian Federation] / A.V. Petrov // *Innovatsii i investitsii* [Innovation and investment], 2019, No. 1, pp. 241-244.

13. Pilan, E. M. Sovremennaya logisticheskaya ushuga «gruzovoy shattl» [Modern logistics service «cargo shuttle»] / E. M. Pilan, L. D. Zueva // *Aktual'nye issledovaniya: mezhdunar. nauch. zhurn.* [Current research: International Scientific Journal], 2020, 3 p/

14. Prosvirina N.V. Osobennosti realizatsii logisticheskikh ushug na rossiyskom rynke gruzovykh perevozok [Features of logistics implementation in the Russian freight transport market] / N.V. Prosvirina // *Estestvenno-gumanitarnye issledovaniya* [Natural Sciences and Humanities research], 2020, No. 28(2), pp. 239-245.

15. Yakutin Yu. V. Osobennosti marketingovykh ushug v sfere transportnoy logistiki [Features of marketing services in the field of transport logistics] / Yu. V. Yakutin, O. N. Kurbatov // *Transportnoe delo Rossii* [Transport business of Russia], 2007, 7 p.

### **Информация об авторах**

*Бондаренко Екатерина Михайловна* – к.т.н., доцент, доцент кафедры «Логистика, коммерческая работа и подвижной состав», Сибирский государственный университет путей сообщения, г. Новосибирск, e-mail: [kuchkinaem@mail.ru](mailto:kuchkinaem@mail.ru)

*Пантюхина Софья Вячеславовна* – студент 5 курса факультета «Управление процессами перевозок», Сибирский государственный университет путей сообщения, г. Новосибирск, e-mail: [pantyukhina.sofya@yandex.ru](mailto:pantyukhina.sofya@yandex.ru)

*Еремеев Артём Юрьевич* – магистрант 1 курса факультета «Управление процессами перевозок», Сибирский государственный университет путей сообщения, г. Новосибирск, e-mail: [lsk357@yandex.ru](mailto:lsk357@yandex.ru)

### **Authors**

*Ekaterina Mikhailovna Bondarenko* - Ph.D. in Engineering Science, Associate Professor, the Sub-department of Logistics, commercial work and rolling stock, Siberian State Transport University, Novosibirsk, e-mail: [kuchkinaem@mail.ru](mailto:kuchkinaem@mail.ru)

*Sofia Vyacheslavovna Pantyukhina* – 5th year student of the faculty of Transportation Management, Siberian State Transport University, Novosibirsk, e-mail: [pantyukhina.sofya@yandex.ru](mailto:pantyukhina.sofya@yandex.ru)

*Artem Yurievich Eremeev* – 1st year master's degree student of the faculty of Transportation Management, Siberian State Transport University, Novosibirsk, e-mail: [lsk357@yandex.ru](mailto:lsk357@yandex.ru)

### **Для цитирования**

Бондаренко Е. М. Анализ предпочтений клиентов как способ расширения границ рынка транспортных услуг на примере сервиса «Грузовой шаттл» [Электронный ресурс] / Е. М. Бондаренко, С. В. Пантюхина, А.Ю. Еремеев // Молодая наука Сибири: электрон. науч. журн. — 2021. — №1(11). — Режим доступа: <https://mnv.irknps.ru/toma/111-2021>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ. (дата обращения 28.04.2021)

### **For citation**

Bondarenko E. M., Pantyuhina S. V., Eremeev A. Yu. *Analiz predpochteniy klientov kak sposob rasshireniya granits rynka transportnykh ushug na primere servisa «Gruzovoy shattl»* [Analysis of customer preference as a way expansion borders of transport services market using the example of Cargo Shuttle service]. *Molodaya nauka Sibiri: ehlektronnyj nauchnyj zhurnal* [Young science of Siberia: electronic scientific journal], 2021, no. 1(11). [Accessed 28/04/21]