

新聞稿

德勤·關黃陳方會計師行
香港金鐘道 88 號
太古廣場一座 35 樓

Deloitte Touche Tohmatsu
35/F One Pacific Place
88 Queensway
Hong Kong

電話：+852 2852 1600
傳真：+852 2541 1911
電子郵件：mail@deloitte.com.hk
www.deloitte.com/cn

Tel: +852 2852 1600
Fax: +852 2541 1911
Email: mail@deloitte.com.hk
www.deloitte.com/cn

聯絡人：

李國杰
高級經理
電話: +852 2852 1243
傳真: +852 2541 3726
電子郵件: wilflee@deloitte.com.hk

呂一昀
高級主任
電話: +852 2238 7046
傳真: +852 2541 3726
電子郵件: wlui@deloitte.com.hk

中國零售商應重新調整價值定位 以滿足新數字化時代的消費者預期

中國香港，2015 年 11 月 3 日——根據德勤的最新研究，2014 年中國社會消費品零售總額達 26.2 萬億元，其中綫上銷售僅佔 11%，但是有約 59% 的綫下銷售受到了數字化技術的影響。因而，對於零售商而言，瞭解公司的價值定位是否能在跨渠道的零售環境中滿足中國消費者的預期顯得至關重要。

德勤在其發布的《跨越數字化鴻溝——如何應對中國消費者數字化需求》白皮書中，基於 2000 餘位受訪者的回覆，探討了數字化技術如何日益影響消費者行爲。

德勤中國消費品及零售行業主管合夥人龍永雄表示：「如果只依照傳統做法把銷售額分爲綫上和綫下，可能不會感到應對數字化挑戰的迫切性。但如果放眼全域，便不難理解數字化及移動技術正如何影響消費者購物行爲，并對零售商的數字化服務能力提出更高的期望。」

基於此次調研的結果分析，超過 50% 的綫下消費受到了數字設備的影響，其中「功能型」的產品受數字設備影響較高，例如電子產品和服裝類產品，同爲 64%；而“體驗型”的產品受數字設備影響較低，例如汽車類（57%）和美容/保健類（56%）。對於使用數字設備的消費者來說，超過 30% 的綫下消費受到了智能手機的影響。

一個有趣的發現是，數字設備的影響同樣體現在消費金額上。43% 受訪的消費者表示由于數字設備的使用，他們的消費金額較平時增加了，平均提升約爲全額的 10%。德勤研究還指出，相較於低收入人群，高收入人群通常更易受到數字化技術的影響。

就數字化技術的實際影響而言，社交媒體激發消費者的購物需求，同時協助他們挑選並驗證產品。出乎意料的是，即使是身在店內，相較於與店員交談，消費者認爲智能手機同樣很有幫助，有時候甚至更有幫助。從地區分布來看，在瀏覽/搜索階段，一綫城市消費者更願意使用零售商官網/手機應用，然後通過社交媒體進行挑選和驗證。二三綫城市消費者願意更早的使用社交媒體 – 在瀏覽/搜索階段，然後通過用戶反饋和專家評測進行產品挑選和驗證。

德勤中國消費品及零售行業企業管理諮詢服務主管合夥人哈億輝先生表示：「這些信息對零售商大有裨益。社交媒體可以幫助零售商與客戶建立並維持關係，不應低估它的作用。口碑營銷在社交媒體領域呈指數增長，而零售商需要考慮的是如何加以充分利用。」同時，考慮到消費者在購物的不同階段及不同場景會使用不同的數字設備，哈先生還建議零售商瞭解消費者的整個消費過程，以及消費者如何利用來自各種渠道的各類信息。

報告結論指出，對企業而言，重點在於明確其增長目標與願景，採取行動，重新調整公司策略與方向，並提高所需能力。企業應保證其各個部門通力協作，並考慮調動跨部門力量來滿足消費者的全渠道需求。德勤管理諮詢總監兼德勤·摩立特消費者與市場戰略服務領導人范宇軒先生表示：「如果貴企業的數字化轉型尚未開始，那麼應始於今日。雖然不同企業的數字化能力存在差異，但我們認為研究消費者的購物過程與行為，例如需求、搜索、挑選、購買、服務同樣至關重要。企業必須立刻採取行動，來檢驗企業是否真正地對消費者有深入的洞察。」

關於德勤全球

Deloitte（「德勤」）泛指一家或多家德勤有限公司（即根據英國法律組成的私人擔保有限公司，以下稱“德勤有限公司”），以及其成員所網絡和它們的關聯機構。德勤有限公司與其每一家成員所均為具有獨立法律地位的法律實體。德勤有限公司（又稱「德勤全球」）並不向客戶提供服務。請參閱 www.deloitte.com/cn/about 中有關德勤有限公司及其成員所更為詳細的描述。

德勤為各行各業的上市及非上市客戶提供審計、企業管理諮詢、財務諮詢、風險管理、稅務及相關服務。德勤成員所網絡遍及全球逾 150 個國家，憑藉其世界一流和高質量專業服務，為客戶提供深入見解以應對最為複雜的業務挑戰。德勤擁有超過 225,000 名專業人士，致力成就不凡。每 5 家財富全球 500 強企業，就有 4 家是德勤客戶。

關於德勤大中華

作為其中一所具領導地位的專業服務事務所，我們在大中華設有 22 個辦事處分布於北京、香港、上海、台北、成都、重慶、大連、廣州、杭州、哈爾濱、新竹、濟南、高雄、澳門、南京、深圳、蘇州、台中、台南、天津、武漢和廈門。我們擁有近 13,500 名員工，按照當地適用法規以協作方式服務客戶。

關於德勤中國

德勤品牌隨著在 1917 年設立上海辦事處而首次進入中國。目前德勤中國的事務所網絡，在德勤全球網絡的支持下，為中國的本地、跨國及高增長企業客戶提供全面的審計、稅務、企業管理諮詢及財務諮詢服務。在中國，我們擁有豐富的經驗，一直為中國的會計準則、稅務制度與本地專業會計師的發展貢獻所長。

###