

新聞稿

聯絡人：

李國傑
高級經理
電話: +852 2852 1243
傳真: +852 2541 3726
電郵: wilflee@deloitte.com.hk

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

全球眾多零售商或大大低估數碼化對其業務之影響

中國香港，2016 年 3 月 8 日——根據德勤最新報告 [《跨越新數碼化鴻溝：九國零售業數碼化影響研究成果概要》](#) (僅提供英文版) 顯示，受數碼化技術影響，全球零售業都在經歷轉型。該報告分析了全球消費者的數碼化偏好，重點探討科技設備如何影響店內購物行為。我們在 2015 年 5 月就該主題發佈的研究報告主要以美國為重點研究範圍。這次研究作為上回的后續跟進，我們擴大了研究範圍，新增了八個零售市場。

Deloitte Consulting LLP 負責人兼本報告首席作者 Kasey Lobaugh 指出：「研究顯示，消費者的數碼化行為和預期，與零售商可提供顧客所需體驗的能力間存在差距，我們將這種差距稱作『新數碼化鴻溝』。這對零售商而言是很嚴峻的挑戰。零售商必須了解顧客對數碼化不斷發展的需求，以提高預測和塑造未來需求的能力，才能在當今市場中佔一席位。」

報告從全球九個主要零售市場(澳洲、加拿大、中國、德國、印度、墨西哥、荷蘭、英國、美國)，分別選取 2,000 多名消費者展開廣泛調查，並最終得出研究結果。是次研究分析逾二百萬個資料點，識別各個市場的發展趨勢，並對比了成熟及發展中市場的調查結果。

從調查得出的三大主要趨勢：

- **數碼化普及路徑各異。**雖然我們研究的各個國家均向提升科技應用的方向發展，但不同國家的發展速度或發展路徑卻不盡相同。在某些情況下，新興市場可能省略成熟市場之前所經歷的應用階段。
- **單一數碼化模式無法適合所有顧客。**即使在同一市場，消費者的數碼化行為也有所不同，這取決於個人情況——即消費者的身份、所處的購物階段，及所購買的產品。此外，由於消費者會根據產品類型而使用不同的數碼化工具，因此產品類別亦十分重要。
- **消費者期望使用不同的數碼化工具和功能進行購物。**消費者通過數碼化渠道作出購買決定，制定購物計劃，而不受零售商的控制。例如，使用第三方社交媒體，會對購物和購買決定產生影響。僅開發一個專用軟體不大可能重塑或控制消費者行為。

德勤中國消費品及零售行業主管合夥人龍永雄表示：「中國市場在數碼化領域愈發成熟，數碼化技術影響 59% 互聯網用戶的店內購物銷售量。在中國，如顧客在購物前或購物過程中使

用社交媒體，他們作出購買決定的機率會上升 20%。希望在中國提高銷售額的零售商可開展數碼化投資，以配合市場的需求和預期，並提升線上品牌形象。」

此外，本報告對九大市場分別進行了深入分析，並就有關國家以及它們不同的對比方式，提供多種見解。例如：

- 在已發展市場中，美國消費者受數碼化的影響最大；使用數碼設備影響了 49% 的店內（線下）銷售。
- 同為已發展市場的荷蘭、德國和英國，三者的數碼和移動設備使用率較高，但矛盾的是，數碼化對店內購物的影響卻相對較低。
- 印度幾乎所有（85%）數碼化影響均來自智能手機，這表明消費者在逛商店前很少使用座檯式電腦或平板電腦等設備了解產品。
- 中國消費者的購物行為深受社交媒體影響，36% 的線上消費者使用社交媒體進行瀏覽/研究；50% 的消費者在自己的個人網絡上利用社交媒體進行購物確認。
- 全球消費者仍處於「線上購物，店內取貨」的初級階段。據使用模式資料顯示，隨著時間推移，這種購物方式將為消費者提供更多選擇，更受消費者歡迎。

本研究簡要整理了科技對當前零售消費者的影響。雖然各國之間存在文化和經濟差異，但研究顯示，這些市場步調一致，並按類同的路徑快速發展。

本報告總結認為：「未能趕上這些潮流的零售商可能要面臨現實威脅，難以取得長遠成功。」

關於 Deloitte Digital

Deloitte Digital 為新時代打造了全新模式——創新的數碼化諮詢。這一模式融合了所有的創新和技術能力、商業智慧以及行業洞察，說明客戶實現業務的數碼化轉型。客戶相信，憑藉 Deloitte Digital 的端對端能力，我們能夠讓新的業務願景成為現實，協助其應對最為嚴峻的挑戰。瞭解詳情，敬請訪問 www.deloittedigital.com 或關注我們的 Twitter 帳號 @DeloitteDigi_US 或 @DeloitteDigital。

在本文件中，“德勤”指 Deloitte LLP 的子公司 Deloitte Consulting LLP。請流覽 www.deloitte.com/us/about，以瞭解 Deloitte LLP 及其子公司法律架構的詳細資訊。根據公共會計的規則和法規，某些服務可能無法向審計客戶提供。

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”），以及其成員所網路和它們的關聯機構。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。德勤成員所網路遍及全球逾 150 個國家，憑藉其世界一流和高品質專業服務，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 23 個辦事處分佈於北京、香港、上海、台北、成都、重慶、大連、廣州、杭州、哈爾濱、合肥、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路，在德勤全球網路的支援下，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。