

新聞稿

聯絡人：

李國傑
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

全球零售巨頭收入持續增長 德勤全球預測零售業將面臨數位化鴻溝挑戰

中國香港，2016 年 1 月 22 日——德勤有限公司（德勤全球）發佈的《2016 年全球零售力量：跨越新數位化鴻溝》報告顯示，2014 財年全球 250 強零售商實現總收入 4.5 萬億美元，增長 4.3%，較 2013 財年的 4.1% 穩步上升。這對在 2011 年經歷了收入下滑的零售業來說，是個積極的信號。但是，地區發展並不均衡，正當北美地區和非洲/中東地區零售業收入有所增長之時，亞太地區、歐洲和拉丁美地區的零售業收入則有所下滑。

德勤全球首席經濟學家 Ira Kalish 博士表示：「受部分市場經濟增速放緩、低通脹、油價下跌、美元走強等因素影響，不同地區零售商表現各異。對美國零售商而言，美元走強提升了美國消費者的購買能力；同時，美國經濟增長加快及就業形勢向好，也對美國零售商大有益處。而在此期間，中國經濟增速因出口疲軟和投資規模縮小而顯著放緩。儘管奢侈品行業面臨衰退，但消費支出仍保持良好勢頭。」

德勤中國消費品及零售行業主管合夥人龍永雄先生表示：「雖然中國經濟增長速度有所放緩，但在 2014 年上榜的 14 間 250 強中國零售商中，有 8 間躋身高增長 50 強，體現了政府政策對零售商的積極作用。中國政府施行了一系列政策，力圖讓消費需求取代出口和投資需求，成為推動中國經濟增長的主要力量。這過渡的速度主要取決於政府落實改革推動消費行業發展的力度。」

就盈利而言，各地區表現不一，但總體走勢下滑。報告顯示，2014 年 250 強零售商的複合淨利潤率為 2.8%，而 2013 年為 3.4%。

數位化技術的影響

《2016 年全球零售力量》強調了數位化技術對實體店購物的影響，並指出購買者對數位化需求與日俱增。報告指出，消費者的數位化行為和預期正快速發展，而零售商滿足消費者預期的能力卻相對落後，因此產生了「數位化鴻溝」。數位化技術呈現出三大主要趨勢：

- **數位化普及路徑各異。**雖然數位化正於所有市場逐漸普及，但發展路徑卻不盡相同。一些新興市場完全省卻了成熟市場之前所經歷的應用階段。
- **一種數位化模式無法適合所有顧客。**受年齡和收入等人口因素，以及購買產品類型的影響，數位化行為呈多樣化。

- **消費者期待更好的數位化工具。**數位化工具和渠道可以幫助零售商擴展業務範圍和增加收入，但零售商目前提供的數位化服務令顧客感到服務不周或不盡如人意。

德勤全球零售行業領導合夥人 Vicky Eng 表示：「消費者對結合電子技術和實體店購物體驗的需求在不斷發展，但目前零售商於滿足消費者預期的能力卻相對落後。一些零售商可能低估了數位化的影響，而另一些零售商卻懂得利用數位化鴻溝抓住商機。」

此外，龍永雄先生還表示：「無論是網上購物還是實體店購物，中國消費者在作購買決定時都越來越精明。購買前，他們會利用電腦、平板電腦和移動設備，通過博客和線上群聊等各種社交媒體平台查詢相關的資訊和評論。因此，了解數位化技術（包括移動技術）的影響將有助公司跨越『數位化鴻溝』。簡單地說，就是利用數位化技術推動業務發展。」

可點擊瀏覽 www.deloitte.com/globalpowersretailing 閱讀報告全文。

###

關於研究報告

《2016 年全球零售力量：跨越新數位化鴻溝》是一份由德勤有限公司（德勤全球）發佈的報告。該報告基於 2014 財年（包括 2015 年 6 月止財年）公司公開資料，按收入評選出全球 250 強零售商，並按地域、主要產品類別、電子商務活動及其他因素對零售商業績進行分析。同時，該報告還評選出全球 50 強電子零售商，展望全球經濟前景，分析零售業市值，並介紹德勤即將發佈的《跨越新數位化鴻溝：九國零售業數位化影響研究成果概要》。

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”）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 22 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、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。

###