

# 網購海嘯蠶食 美商場拓混合服務吸客

# Mall 法瀕危 變招救亡

城市人喜歡到商場(Mall)購物「血拚」，但隨着智能手機和平板電腦普及，隨時隨地網購，足不出戶便可尋寶。全球不少大型商場人流因此減少，唯有改變銷售策略及定位來救亡。美國陷困商場大力開拓購物以外的其他服務，包括診所、室內運動設施、小型公園等，冀迎合民衆的混合消費模式潮流。

香港文匯報記者 李鍾洲、張易

## 【美國】2008

年美國引爆金融海嘯，同年有近15萬家商舖結業，民眾消費能力從高峰滑落後尚未恢復，許多商場的空置率到現在仍未回升。美國地產公司Caruso Affiliated行政總裁卡魯索更預言，美國商場業正步入「重生」階段，若不全面變革，將於10至15年「滅絕」。

### 加設公園診所運動場

佛羅里達州泰特斯維爾的「奇蹟城商場」(Miracle City Mall)去年2月倒閉，當地居民在社交網facebook發起救亡行動，建議重建商場，除保留原有幾間大型店舖，再加入小公園、辦公室、診所等等。到最近，奇蹟城終於易手和決定重建，希望於聖誕前重新開張。

俄亥俄州的「辛辛那提商場」亦陷於「瀕臨死亡」狀態，十舖九空。商場東主希望售出15%零售舖位，建造年輕人運動廣場。專家指，商場須打造各自「身份」，提供溜冰、保齡球等購物以外的運動項目，同時招納獨立品牌店舖。

加州奧蘭治縣「南海岸商場」(South Coast Plaza)是美國最成功的高檔商場之一，秘訣在於為顧客提供大量配套設施和優惠，例如專為常客而設的「VIP室」、打坐室、播放體育節目的「男士室」，甚至有翻譯服務。

業界另一大趨勢，是主要機場的商場愈趨興旺，這要拜候機室乘客所賜。洛杉磯國際機場布拉德里新客運站去年落成，吸引60間飲食和高檔零售商進駐。零售飲食專家穆爾表示，機場商場愈來愈受歡迎，不少旅客提早到機場，就是為趕在登機前逛商場，生意最好的店舖包括服裝、禮品、飲食，具本地特色的產品尤其受捧。

### 翻新店舖 投資網售

一些知名品牌為對抗網購洪流，各出奇謀。百思買去年將分店大翻新，也推出過促銷活動。家得寶(Home Depot)決定減少開設新分店，改為將預算投資在網上營銷；Macy's則改裝逾半分店，令分店既可開門做生意，又可作為物流中心應付網購訂單，增加生產力，轉型的分店數目超過420家，佔全部實體店逾半。

## 港人重體驗 大商場未受衝擊

網購衝擊傳統購物模式，但其實只要抓準消費者心理，傳統商場同樣可賺得滿盆鉢。嘉里(0683)旗下商場MegaBox近年客流連年增長，分管總監、嘉里建設有限公司附屬公司總監文靜芝接受本報訪問時指，商場受網購影響甚微，皆因港人注重購物體驗，「買得，仲要食得，玩得」。

無論網購多便利，文靜芝指買服飾等貼身用品，始終要到傳統商舖親自試身。買嬰幼兒用品，則更要嚴格把關質地及手感。MegaBox旗下零售店皆是人盡皆知的大品牌，加上價格適中，退換貨服務周全，鮮有消費者願為細微差價，轉到網店購買。

傳統商場客流下降的另一原因，不外乎零售品牌千篇一律。MegaBox為增加差異性，增設食肆、溜冰場、IMAX影院甚至宜家傢俬，冒求為消費者打造動感體驗。

受惠於新建成的啟德郵輪碼頭，如今到MegaBox購買手信的遊客日增，成為商場新增長動力。文靜芝指母公司亦會考慮在內地發展綜合項目。

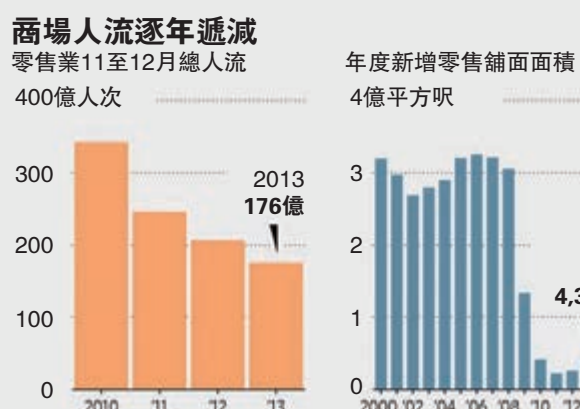
## 政府誘續租 擬放寬物業用途

英國主要商業街近八成租約將於未來5年內到期，鑑於網購日盛，零售業面臨縮減分店壓力，業主可能因此失去大筆收入。為保持主要商業街地位，政府計劃放寬物業用途及使用規定，誘使業者續租。

1980年代英國商場盛行簽25年長約，1990年代則盛行15年，意味許多租約將在未來數年到期。由於生意及人流日減，不少



佛州「奇蹟城商場」。



備註：人流數據由6萬部安裝在商場及大型零售商店的人流追蹤裝置收集。零售店舖面積數據來自美國54個大型市場。來源：ShopperTrak(訪客人次)、CoStar Group(平方呎)

## 舖租回升 零售商縮舖面

隨着網購急速發展，傳統零售業面臨重大挑戰。美國大型百貨公司西爾斯早前宣布位於芝加哥的旗艦店將於本年4月結業，Target亦宣布全球裁員475人。專家相信這只是一個開端，實體零售店數量和營業面積未來將大幅下降。美國地產大亨卡魯索更預言，傳統購物商場將很快絕跡。

富國證券分析師勒祖斯表示，如今零售業市道已大大不如20年前，零售商應全力發展電子銷售業務，減少店舖數量。他認為如今實體店需求僅

為零售業蓬勃時期的一半，但由於大部分零售店是租用，阻礙結店進度。

實體店客量大減，部分零售商逐漸減少店舖存貨量。零售業諮詢組織The Shopping Center Group主席伯恩比爾稱，零售商應縮減店內貨倉面積，以降低租金成本。物業代理公司CB數據顯示，儘管全球零售業租金仍低於金融海嘯前水平，但已開始回穩，預期今年將上升，故縮減店舖面積是當務之急，並從大型室內商場搬至特賣中心或戶外商場。

## 歐洲商場向華取經

# 服務多元化



德國Globetrotter法蘭克福分店設有運動設施，讓顧客即場試用產品。網上圖片

歐洲傳統商場同樣面對網購盛行令客流量減少問題。商場老闆紛紛各出奇謀吸客，愈來愈多商場增設醫療服務、政府辦公室等無法於網上取得的服務。有專家認為，商場要變成設備完善的社區中心才得以生存，商場老闆需向中國、迪拜等新興市場「取經」，參考當地商混發展模式，並提供休憩空間。

### 大如主題樂園 醫療中心進駐

歐洲零售業經營面臨困境，難以為商場吸引大量客源。商場為此需另覓出路，提供的服務日趨多元化，包括增設更多餐廳和戲院，務求增加顧客逗留時間，增加消費機會。有商場甚至藉着追蹤顧客手

機，向常客提供購物優惠。全球5大建築師行之一Aedas行政總裁羅伯茨表示，在20年內，商場所有書店和唱片店將被畫廊、教育中心取代。分析指歐洲人口老化，未來醫療需求龐大，商場將出現更多大型醫療中心。

仲量聯行高層烏爾布希表示，商場的商店將愈來愈大，商場彷彿變成主題樂園，例如德國戶外用品品牌Globetrotter的法蘭克福分店便設有攀岩牆和單車徑，讓顧客即場試用產品。

### 海外資金回籠 不再依賴銀行

自2008年金融海嘯起，歐洲一直融資困難，令有意投資購物商場的人卻步。如今融資渠道增加，不再依賴銀行，鼓勵了愈來愈多海外資金回流歐洲零售及商場業務。

歐洲、中東和非洲(EMEA)的商舖投資市場去年轉趨活躍，上半年成交額達163億歐元(約1,761億港元)，按年勁升31%。Cushman & Wakefield EMEA商舖投資主管羅維達表示，隨著部分大型全球基金對零售業興趣日增，商舖需求水漲船高。他估計，以安聯為首的財團成功購下波蘭卡托維茲一個大型商場後，將有愈來愈多海外尤其亞洲資金流入歐洲零售業。

北歐將是歐洲零售業投資焦點之一。當地零售業巨擘Unibail-Rodamoco董事總經理托勒曼表示，瑞典政府接連推出減稅措施，國內失業率極低，預料零售銷售增長前景極佳，將吸引國際零售商到來投資。

英國仍是全歐最大零售投資市場，市佔率達32%，去年上半年成交額按年飆升94%。法國巴黎、比利時布魯塞爾等地陸續有新商場落成，預料將成為海外買家的投資選擇。

## 溫哥華商場變身多用途場所

【加拿大】港人生活空間狹小，加拿大溫哥華民眾亦面對同樣問題。有地產發展商把只重消費、商店排得密密麻麻的傳統商場大變身，成為加入悠閒氣氛的多用途場所。1959年落成的Oakridge商場，將增加露天位置、

桌椅、植物、咖啡店等，鼓勵民眾到此享受，而非像以往般只能逛商店。Uptown商場最近剛建成一個佔地5,500平方呎全新圖書館，將示範商場如何成為真正讓民眾匯聚的市中心。

佛州「奇蹟城商場」去年2月倒閉，當時十舖九空。

居民在也發起重建救亡行動，商場將加設小公園、辦公室、診所等。網上圖片