

新零售時代 凸顯體驗式消費

電商巨頭紛拓實體店 線上線下吸客

電商的出現，不但改變了人類消費模式，亦令不少實體零售店倒閉，商場亦受壓。不過，原來玩轉線上的電商巨頭如亞馬遜、京東等看到在線廣告價格大幅提升，網上銷售盈利的黃金時代已經過去，紛紛趁商舖或商場已減租，開設線下實體店，實行線上線下協同作戰的新零售時代。

■香港文匯報記者 梁悅琴

有「互聯網女皇」之稱的華爾街證券分析師瑪麗·麥克爾在《2017年互聯網女皇報告》中提到，線下零售店倒閉數量打破了20年來的紀錄，但亞馬遜等電商巨頭卻「逆勢而為」開設線下實體店，且數量越來越多。

中國的情況也一樣。雖然目前中國電商在全球各大市場中滲透率提高最快，佔全國社會商品零售總額的15%，但包括阿里巴巴、京東、小米等電商巨頭在零售業電商化的熱潮中紛紛佈局線下零售店。

在線廣告價急升 削網售盈利

根據《華爾街日報》報道，美國床墊電商公司Casper最近轉向發展線下店舖了，從6月開始，將通過塔吉特百貨在美國的1,200個店面銷售枕頭、床單以及其他配件。Casper只是幾家轉向實體店的網絡零售商之一。美國的在線零售商想要做線下實體店的原因在於，儘管在線銷售額逐年增長，但是其所佔據的份額並沒有那麼大，同時在線廣告價格在大幅提升，網上銷售盈利的黃金時代已經過去了。

與此同時，經過一段時間的試運營，亞馬遜在美國西雅圖的兩家實體食品雜貨店近期正式營業，同時亞馬遜還在紐約新開了一家實體書店。截至目前，亞馬遜共有7間實體書店，未來還計劃再開6間。據悉，亞馬遜的實體食品雜貨店Amazon Go與傳統零售店有很大不同，各類高科技加身讓顧客能夠拿着商品走出商店大門而無須結賬，顧客離開商店後，後台系統會根據傳感器計算用戶實際有效購物行為，並在亞馬遜賬戶上結算。

電商藉實體店助力線上發展

商務部研究院對外投資研究所助理研究員龐超然認為，多種因素促使國際電商企業轉向線下交易。他分析，從內因來看，電商企業亟須加強線上線下融合，實現協同。同時電商企業也希望發揮自身在數據挖掘、個性化產品和服務的提供方面的優勢，通過線下體驗式服務，吸引更多客戶，助力線上發展。此外，電商企業也可以通過線下實體店

直觀地向消費者展現自己的經營特色，以迎合新一代消費群體的需求。

商舖減租 騰出線下發展空間

從外部環境來看，前段時間美國實體零售業出現倒閉潮，從商場門店大批撤店，壓低了租金成本，為電商企業線下發展騰出空間。與此同時，有實力的電商企業也確實需要佈局線下，購買或租用硬資產，既可以提升企業形象，也可增強人們對電商的信任度。

事實上，看似線下零售被線上步步緊逼，但從佔比來看，卻是另一番情形。eMarket-er數據顯示，去年全球零售額為22萬億美元，而電子商務零售僅佔了1.9萬億美元，不到10%的比例。中國這樣的電商高度發展的國家，也才佔15%。由此可見，線下零售仍蘊藏着巨大商機。

電商零售佔比低 線下商機巨

比照內地，中國的電商公司們也有類似的煩惱。實際上，近年來，線上零售和線下零售的成本和產出的比例較之前而言已經發生了變化，在線獲取用戶並進行廣告營銷的成本越來越高，不管美國還是中國都是如此。

對於內地的狀況，龐超然認為，與海外電商轉向線下的原因相似，內地電商也迫切需要做好線上線下融合，提供體驗式消費，迎合新一代消費群體的需求；同時借助傳統零售企業關門撤店的機會，搶佔線下空間，打造企業形象。

近期電商拓展實體店一覽

電商	拓實體店內容
床墊電商公司Casper	今年6月開始，通過塔吉特百貨在美國的1,200個店面銷售枕頭、床單以及其他配件。
亞馬遜	美國西雅圖的兩家實體食品雜貨店近期正式營業。紐約新開了一家實體書店，至今亞馬遜共有7間實體書店，未來還計劃再開6間。
京東集團	今年4月10日宣佈，「百萬京東便利店計劃」正式出爐，未來5年，京東要在中國開設超過100萬家便利店，其中一半在農村。
小米	今年4月19日宣佈，3年內在線下開出1,000間實體店。
阿里巴巴	今年2月20日，阿里巴巴與百聯集團宣佈達成正式戰略合作，其後又開設天貓的新零售實體店。

製表：香港文匯報記者 梁悅琴

百貨低迷 一線城市湧現「商改寫」

香港文匯報訊(記者 梁悅琴) 面對電商衝擊及酒店業低迷，近年內地不少商場及酒店都要改作寫字樓才有出路。「商改寫」主要集中在北京、上海、深圳等對寫字樓需求較大的一線城市，「商改寫」亦有效增加業主的租金收益。專家表示，隨着一線城市土地供應量的萎縮，「商改寫」項目將增多。

電商衝擊 傳統百貨店紛收縮

在商業地產同質化加劇、電商對實體商業形成衝擊等因素影響下，傳統百貨商業經營面臨困局，多家百貨店選擇關店。去年百盛於內地一口氣關掉了六間分店，今年再關閉內地四間分店。而已營運十三年的華堂商場豐台北路店亦關店，這是華堂商場在北京關閉的第七間分店。

百盛、華堂商場等傳統百貨陸續關店，北京部分購物中心也出現租金及出租率下滑的情況。不過，核心商圈的寫字樓仍供應偏緊。戴德梁行指出，此前關閉的百盛商場太陽宮店、十里堡西單商場等，已確定將改造為寫字樓。北京中糧廣場C座已由商業改成寫字樓，重裝開業，北京地區萬豪酒店、盈科中心等「商改寫」項目已投入使用。

綜合世邦魏理仕和戴德梁行的數據來看，北京優質寫字樓市場供應穩中有升，而空置率維持在5%-8%的水平，與香港、倫敦、紐約等全球一線城市基本看齊。

北京優質寫字樓租金較穩定

租金方面，據戴德梁行統計，今年第一季度，北京全市以及五大核心商圈甲級寫字樓市場租金繼續保持穩定。北京市甲級寫字樓有效淨租金按建築面積計算平均達每月每平方米388.4元，環比上

升0.3%；五大核心商圈甲級寫字樓有效淨租金按建築面積計算平均達每月每平方米410.5元，環比上升0.2%。

與零售物業市場相比，寫字樓市場受電商衝擊小，運營管理成本較低，近幾年來需求和租金均保持較為穩定的增長趨勢。考慮到其租金穩定、管理及運營成本較低，將商場改為寫字樓成為不少開發商提高收益的選擇。在實體零售關店的同時，不少酒店和商場被改造為寫字樓。

不過，與零售業態相比，辦公業態對



在電商衝擊下，百盛已不斷關閉在內地的分店。資料圖片

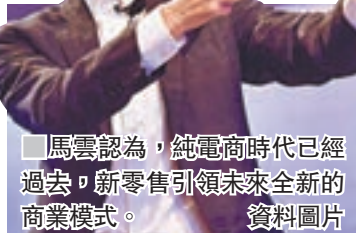
馬雲宣告純電商已死 新零售來臨

香港文匯報訊(記者 梁悅琴) 阿里巴巴集團董事局主席馬雲去年在杭州雲棲大會上提出未來五大新趨勢：新零售、新製造、新金融、新技術與新能源，並稱未來這五個新的發展將會深刻地影響到中國、世界，及未來的所有人。

其中就第一個——新零售。他認為：純電商時代已經過去，未來十年、二十年沒有電子商務這一說，只有新零售這一說，也就是說線上線下和物流必須結合在一起，才能誕生真正的新零售。

線下+線上+物流 進新商業模式

其實，在此之前，新零售一詞就已經在業界出現過，而馬雲這次的提出，使其作為一個正式的名詞流傳開來。對於新零售的定義，馬雲指，互聯網時代，傳統零售行業受到了電商互聯網的衝擊。未來，線下與線上零售將深度結合，再加現代物流，服務商利用大數據、雲計



馬雲認為，純電商時代已經過去，新零售引領未來全新的商業模式。資料圖片

算等創新技術，構成未來新零售的概念。純電商的時代已結束，純零售的形式也被打破，新零售引領未來全新的商業模式。

換言之，新零售的最大趨勢是線上線下相結合，而以往電子商務衝擊傳統產業的說法也將被否定，電商與線下實體商業，應該由原先的獨立、衝突，走向混合、融合，通過精準化、體驗為主的模式，去了解消費者，滿足並引導消費需求，以達到消費升級。而對零售而言，也能通過預測消費數據，把控生產，即零售升級。未來的商店將變得更像博物館，顧客會去那裡觀賞、學習並且被娛樂。

內地消費結構升級 零售添新機遇



提供貼身貼心的服務是實體零售最大的優勢所在。資料圖片

香港文匯報訊(記者 梁悅琴) 去年中國GDP的增速是6.7%，其中最終消費貢獻率是64.6%，消費增長成了中國經濟增長的主要動力和引擎。國務院發展研究中心市場經濟研究所原所長任興洲早前於中國零售商大會上發表演講時談到，內地已進入消費結構顯著升級階段，消費結構的快速升級為零售市場帶來新的機遇。

電商衝擊加速實體店轉型

任興洲認為，消費需求的增長給零售市場帶來新的機遇，因為消費總量擴大、消費的多元化會給零售業發展帶來巨大的空間。但同時，新形勢也給實體零售業帶來挑戰。首先，適應零售業新變化是面臨的重要挑戰之一。其次，電商的衝擊也是巨大的挑戰。電商衝擊加速了實體店的分化。沒有電商，經過近40年的改革開放，實體零售也會發生變化，但是電商加速了這個進程。現在實體零售出現大量的關店潮，關店速度也在下降。任興洲認為，關店不一定是失敗，而是一種自我調整、自我修復。但是關店潮也說明傳統實體零售確實受到了電商的巨大衝擊。

今年中，一些電商企業掀起一輪「搶券優惠」、「降價促銷」活動高潮，不少消費者借此機會對心儀的商品放手「買買買」。網購，已經成為公眾重要消費模式。這也是當下中國新消費異軍突起的典型表現。今年1月至5月，全國網上零售額24,663億元人民幣，同比增長32.5%，比1月至4月加快0.5個百分點。

增強體驗式消費精準服務

零售業特別是實體零售業如何轉型升級？對此，任興洲認為，應該以市場需求為導向，細分市場轉型升級。主要包括以下幾方面：首先，增強體驗式消費內容，通過場景化的構建觸發消費者的購物行為，這是實體商業的優勢所在。其次，發展社區商業。貼身服務是商業業態發展的重點，融入社區，提供貼身貼心的服務是實體零售最大的優勢所在。再次，增強社交型營銷。提供社交的場所、情感交融的載體是線下實體店的優勢所在。另外，提供精準的定製服務，增加包含商旅文休創的複合型業態，滿足消費者多樣化需求。實體零售只有大力求變，才能有更好的發展。