

新零售时代 凸显体验式消费

电商巨头纷拓实体店 线上线下吸客

电商的出现，不但改变了人类消费模式，亦令不少实体零售店倒闭，商场亦受压。不过，原来玩转线上的电商巨头如亚马逊、京东等看到在线广告价格大幅提升，网上销售盈利的黄金时代已经过去，纷纷趁商铺或商场已减租，开设线下实体店，实行线上线下协同作战的新零售时代。

■香港文汇报记者 梁悦琴

有“互联网女皇”之称的华尔街证券分析师玛丽·米克尔在《2017年互联网女皇报告》中提到，线下零售店倒闭数量打破了20年来的纪录，但亚马逊等电商巨头却“逆势而为”开设线下实体店，且数量越来越多。

中国的情况也一样。虽然目前中国电商在全球各大市场中渗透率提高最快，占全国社会商品零售总额的15%，但包括阿里巴巴、京东、小米等电商巨头在零售业电商化的热潮中纷纷布局线下零售店。

在线广告价急升 削网售盈利

根据《华尔街日报》报道，美国床垫电商公司Casper最近转向发展线下店铺了，从6月开始，将通过塔吉特百货在美国的1,200个店面销售枕头、床单以及其他配件。Casper只是几家转向实体店的网络零售商之一。美国的在线零售商想要做线下实体店的原因在于，尽管在线销售额逐年增长，但是其所占据的份额并没有那么大，同时在线广告价格在大幅提升，网上销售盈利的黄金时代已经过去了。

与此同时，经过一段时间的试运营，亚马逊在美国西雅图的两家实体食品杂货店近期正式营业，同时亚马逊还在纽约新开了一家实体书店。截至目前，亚马逊共有7间实体书店，未来还计划再开6间。据悉，亚马逊的实体食品杂货店Amazon Go与传统零售店有很大不同，各类高科技加持让顾客能够拿着商品走出商店大门而无须结账，顾客离开商店后，后台系统会根据传感器计算用户实际有效购物行为，并在亚马逊账户上结算。

电商借实体店助力线上发展

中国商务部研究院对外投资研究所助理研究员庞超然认为，多种因素促使国际

电商企业转向线下交易。他分析，从内因来看，电商企业亟须加强线上线下融合，实现协同。同时电商企业也希望发挥自身在数据挖掘、个性化产品和服务的提供方面的优势，通过线下体验式服务，吸引更多客户，助力线上发展。此外，电商企业也可以通过线下实体店直观地向消费者展现自己的经营特色，以迎合新一代消费群体的需求。

从外部环境来看，前段时间美国实体零售业出现倒闭潮，从商场门店大批撤店，压低了租金成本，为电商企业线下发展腾出空间。与此同时，有实力的电商企业也确实需要布局线下，购买或租用硬资产，既可以提升企业形象，也可增强人们对电商的信任度。事实上，看似线下零售被线上步步紧逼，但从占比来看，却是另一番情形。eMarketer数据显示，去年全球零售额为22万亿美元，而电子商务零售仅占了1.9万亿美元，不到10%的比例。中国这样的电商高度发展的国家，也才占15%。由此可见，线下零售仍蕴藏着巨大商机。

电商零售占比低 线下商机巨

中国的电商公司们也有类似的烦恼。实际上，近年来，线上零售和线下零售的成本和产出的比例较之前而言已经发生了变化，在线获取用户并进行广告营销的成本越来越高，不管美国还是中国都是如此。对于中国的状况，庞超然认为，与海外电商转向线下的原因相似，中国电商也迫切需要做好线上线下融合，提供体验式消费，迎合新一代消费群体的需求；同时借助传统零售企业关门撤店的机会，抢占线下空间，打造企业形象。

近期电商拓展实体店一览

电商	拓实体店内容
床垫电商公司Casper	今年6月开始，通过塔吉特百货在美国的1,200个店面销售枕头、床单以及其他配件。
亚马逊	美国西雅图的两家实体食品杂货店近期正式营业。 纽约新开了一家实体书店，至今亚马逊共有7间实体书店，未来还计划再开6间。
京东集团	今年4月10日宣布，“百万京东便利店计划”正式出炉，未来5年，京东要在中国开设超过100万家便利店，其中一半在农村。
小米	今年4月19日宣布，3年内在线下开出1,000间实体店。
阿里巴巴	今年2月20日，阿里巴巴与百联集团宣布达成正式战略合作，其后又开设天猫的新零售实体店。

制表：香港文汇报记者 梁悦琴

■阿里携手百联集团，推进新零售战略。



■亚马逊已有7间实体书店，未来还计划再开6间。

马云宣告纯电商已死 新零售来临

香港文汇报讯(记者 梁悦琴) 阿里巴巴集团董事局主席马云去年在杭州云栖大会上提出未来五大新趋势：新零售、新制造、新金融、新技术与新能源，并称未来这五个新的发展将会深刻地影响到中国、世界，及未来的所有人。

其中就第一个新——新零售。他认为：纯电商时代已经过去，未来十年、二十年没有电子商务这一说，只有新零售这一说，也就是说线上线下和物流必须结合在一起，才能诞生真正的新零售。

线下+线上+物流 进新商业模式

其实，在此之前，新零售一词就已经在业界出现过，而马云这次的提出，使其作为一个正式的名词流传开来。对于新零售的定义，马云指，互联网时代，传统零售行业受到了电商互联网的冲击。未来，线下与线上零售将深度融合，再加现代物流，服务商利用大数据、云计算等创新技术，构成未来新零售的概念。纯电商的时代已结束，纯零售的形式也被打破，新零售引领未来全新的商业模式。



■马云认为，纯电商时代已经过去，新零售引领未来全新的商业模式。 资料图片

换言之，新零售的最大趋势是线上线下相结合，而以往电子商务冲击传统产业的说法也将被否定，电商与线下实体商业，应该由原先的独立、冲突，走向混合、融合，通过精准化、体验为主的模式，去了解消费者，满足并引导消费需求，以达到消费升级。而对零售商而言，也能通过预测消费数据，把控生产，即零售升级。未来的商店将变得更像博物馆，顾客会去那里观赏、学习并且被娱乐。