

抗擊 新冠肺炎

新冠病毒疫情打殘傳統零售，卻也成為新零售推手。“無接觸”、“無店員”、“無人收錢”甚至“無人超市”的“N無零售”，在這次疫情中有了“用武之地”，自阿里旗下生鮮平台淘鮮達火速在疫區醫院開啓無人超市後，目前包括生鮮電商、超市便利、咖啡快餐等業態，都紛紛開始在疫情中佈局無人零售。業內人士接受香港文匯報記者採訪時稱，無人零售儘管此前曾一度被冷落，但隨着疫情中湧現運力、保質等難題，唯有無人化可以解決，給予生鮮電商巨大想像空間，料在創新升級後能成為未來趨勢。

香港文匯報記者 孔雯瓊

家住杭州濱江區西興街道連園小區的喬先生，在家中開打永輝生活APP，手指動動點了一堆蔬菜瓜果，之後網上結賬，沒多久手機上跳出出貨通知，他下樓後在社區內的永輝生鮮智能櫃裡取到了貨。“從選貨、結賬、收貨，我全程都沒有接觸到人，這是真正的無人零售。”喬先生稱，疫情發生後總是避免和陌生人接觸，但多數配送還是免不了和送貨員面對面交接，現在用了永輝的無人貨櫃，覺得安全又方便。

智能櫃保鮮 購蔬果無人接觸

永輝超市相關負責人向香港文匯報記者介紹，時下“無人接觸”服務成為熱點，永輝作為中國最大的主營生鮮連鎖超市的企業，選擇在疫情期間推無人貨櫃進社區，為消費者提供便利和保障的同時，亦有助於進一步拉通購物場景、推動線上消費的轉型。

生鮮行業率先佈局無人零售，無疑和其特點有關。上述永輝負責人告訴記者，在零售領域，產品以及獲取產品的方式是兩個重要的維度，特別是生鮮行業“最後一公里”是整個物流過程中突出需要解決的問題。“通俗點說，商品好不好、獲得商品是否方便，是購買生鮮的消費者首先要考慮的問題，你看，我們的貨櫃可以保鮮，並直接進社區，這就符合了消費者的需求。”該負責人說。喬先生認為，永輝貨櫃類似“多門冰箱”，提供保溫、冷凍等多種功能，櫃門攜帶溫度顯示，保存生鮮產品的確很合適。

火神山無人超市5小時建成

除了生鮮巨頭永輝外，疫情期間還有多家生鮮電商在佈局無人零售。阿里巴巴旗下的生鮮新零售業態淘鮮達日前花了5個小時在武漢火神山搭建了一個無人超市，這裡除了一排排裝滿商品的貨架，沒有店員、沒有收銀員，消費者自助購物，掃碼結賬，營業第一天就接待了200多名顧客。此外，中石化旗下的易捷最近也正在全國多地展開“生鮮無接觸銷售”業務，APP上下單，之後路過加油站就可以提貨，僅從北京地區來看，營業網點的蔬菜每天銷量在600箱左右。

新零售模式打入中老年群體

在業內看來，疫情下重啟生鮮無人零售，可以讓消費者適應此種零售模式。同樣是佈局社區無人智能貨櫃的電商食行生鮮工作人員向記者表示，“原本年輕人玩的東西，現在越來越多銀髮族開始加入，我們司機去社區給貨櫃送貨時，常常有年紀比較大的客戶在諮詢使用問題。”

還有零售行業觀察人士稱，此前無人零售的滲透率比較低，只有教育程度高的年輕白領一族願意嘗試，但疫情中大批中老年客戶群，因安全問題加速入局無人化零售，這無疑省去了原先需要燒錢培養的用戶習慣，加之原有生鮮電商具有供應鏈和物流積累的優勢，在疫情中可迅速切入無人零售市場，預料生鮮電商們會成為未來無人零售的主力軍。

疫市新業態

N 無零售崛起

中國生鮮電商超市餐飲紛佈局搶佔市場

中國常見的零售“無人化”場景

超市、便利店	無人收銀機
餐飲店	無人點餐機、自助飲料機
生鮮電商	社區智能無人貨櫃

製表：孔雯瓊



全家便利店內無人收銀設備多過有人提供服務的設備。 記者孔雯瓊 攝

中國無人零售市場規模

2020E
市場規模：657億元
增速：49.66%
2019E
市場規模：439億元
增速：57.35%
2018E
市場規模：279億元
增速：41.62%
2017
市場規模：197億元
增速：15.54%

註：金額為人民幣，E為預測數據
資料來源：華經產業研究院

末端物流走向無人化

疫情期間外賣訂單猛漲，配送運力變緊張。從中國最大即時物流企業點我達提供數據來看，騎手不僅配送距離成倍增長，且配送的貨物重量大幅提高，與之相應的接單商超付出成本亦水漲船高。業內認為，無人化在解決運力難題時亦可勝出一籌，無論在末端物流或末端零售都極為重要，不僅可以解決配送效率和提升用戶體驗，更重要的可以為企業降低成本。

據點我達提供的一份數據顯示，2月6日後騎手呈現逐漸返工的趨勢比往年延後了至少5天，而返工前仍堅守崗位的騎手工作量卻並沒有減少。以武漢為例，1月23號封城後，生鮮商超訂單大幅上漲至原來的四五倍，其中以糧油日用、飲用水消毒液、速食食品等重物居多；每個騎手平均配送距離是以往的1.5倍，平均每單延長到2.6公里。

瘋狂配送增加企業成本

“至少有20多名生鮮配送員在小區門口，有些剛到，有些則送完貨匆匆離開，我從來沒見過那麼龐大陣容的生鮮配送。”張女士向記者描述了她最近幾天所見，小區門前的馬路上幾乎沒有汽車和行人，清一色全是送貨電動車，每部車上載滿了蔬菜糧油肉禽蛋等生鮮食

材。“看似商超售出很多商品，但高負荷運力下成本是會上升的。”有商超從業人員直言，“另外，如果因為配送的東西多了，商超額外再聘用騎手，那成本就更大了。”

終端無人化降配送壓力

零售終端無人化設備的出現，有助降低配送成本。記者在上海一家啟用無人智能貨櫃的社區內了解到，貨櫃共36格，通常每1格為一個訂單，往常如需配置一個騎手集中送36單起碼要半天時間，加上下單時間不統一，投入的騎手數量可能要3-4個，但現在啟用了無人終端貨櫃，讓用戶提前一天下單，第二天只需一個司機開櫃放貨，就可以一次把單子送齊。

此外，無人化亦能運用到末端物流配送。點我達目前就採用“無人調度”，即智能調度系統通過大數據+算法，實現百萬級別訂單與數十萬配送員在分秒間完成匹配，這樣一來可以提高配送效率，同時降低配送成本。對於物流無人化的方向，點我達方面稱，無人化是未來末端物流的重要趨勢，無人配送服務在不同場景、不同階段都將逐漸演進發展。



便利蜂的無人收銀機。 受訪者供圖
消費者在社區內的永輝生鮮智能櫃取貨，買菜全程無接觸。 受訪者供圖



麥當勞內自助點餐機。 記者孔雯瓊 攝