



วันที่ 14 พฤษภาคม 2557

แหล่งที่มา: เว็บไซต์ Thanonline

<http://bit.ly/GJk8c7>

PwC เผยข้อปิ้งออนไลน์บูม เนะร้านค้าปลีกเร่งปรับตัว

บริษัท PwC ประเทศไทย (ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส) บริษัทผู้ให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้คำปรึกษาด้านภาษี และบริการให้คำปรึกษาทางธุรกิจรายใหญ่ของโลก เผยผลสำรวจ ***Achieving Total Retail: Consumer expectations driving the next retail business model***

ทั้งนี้ PwC ได้ทำการสำรวจผู้บริโภคสินค้าออนไลน์มากกว่า 15,000 คนจาก 15 ประเทศ พบว่า นักช้อปปิ้งทั่วโลกมีแนวโน้มซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านมือถือและแท็บเล็ตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้บริโภคผ่านอินเทอร์เน็ตครึ่งระบุว่า ปัจจัยหลักที่หันมาซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้น เนื่องจากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าการซื้อสินค้าภายในร้านค้า

ผลจากการศึกษาที่น่าสนใจได้แก่

- กระแสช้อปปิ้งออนไลน์มาแรงทั่วโลก หลังผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภค 59% ติดตามแบรนด์สินค้าที่ตนชื่นชอบผ่านสังคมออนไลน์ 43% ซื้อสินค้าผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone) และ 41% ซื้อสินค้าผ่านแท็บเล็ต (Tablet)
- ในยุคที่สื่อออนไลน์ (Social media) เข้ามามีบทบาทในการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคมากขึ้น มีผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเกือบครึ่ง หรือ 48% ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ผ่านสื่อออนไลน์ และเกือบ 60% ที่ติดตามแบรนด์สินค้าหรือร้านค้าปลีกที่ตนชื่นชอบผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ผู้ประกอบการค้าปลีกต้องตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารออนไลน์แบบสองทาง โดยต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา (Two-way social media engagement)
- ผู้บริโภคสินค้าออนไลน์มีความจงรักภักดีกับแบรนด์สินค้า (Brand Loyalty) เพิ่มขึ้น โดย 15% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเลือกที่จะซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกที่ตนชื่นชอบเพียงร้านเดียว โดยเพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ 8% สะท้อนให้เห็นว่าในอนาคตผู้ค้าปลีกจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างจุดเด่นให้กับแบรนด์ของตนเพื่อดึงดูดใจกลุ่มลูกค้าออนไลน์
- การทำตลาดสินค้าออนไลน์จะยังมีบทบาทสำคัญต่อการทำธุรกิจค้าปลีกในระยะ 1-2 ปีข้างหน้า ร้านค้าปลีกทั่วโลกจะต้องพัฒนารูปแบบธุรกิจ กลยุทธ์ และโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักช้อปปิ้งที่ซื้อสินค้าผ่านทางแท็บเล็ตและมือถือมากขึ้น รวมทั้งต้องลงทุนด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการเติบโตอย่างรวดเร็วของตลาดสินค้าออนไลน์

- ประเทศที่เป็นผู้นำของโลกในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จีน อินเดีย และประเทศกลุ่มตะวันออกกลาง โดยผู้บริโภคสินค้าออนไลน์ในจีนกว่า 51% ซื้อสินค้าผ่านสมาร์ตโฟนอย่างน้อยเดือนละครั้ง และ 49% ซื้อผ่านแท็บเล็ต นอกจากนี้ อัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากรจีนปรับตัวเพิ่มขึ้นถึง 44% และมีจำนวนผู้ใช้ออนไลน์ทั้งสิ้นกว่า 590 ล้านคน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2555)
- แนวโน้มตลาดซื้อสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยคาดว่าจะเห็นสัญญาณการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยประเมินว่าในปี 2557 มูลค่าตลาดน่าจะมากกว่า 100,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ที่มีมูลค่าการตลาดประมาณ 90,000 ล้านบาท เนื่องจากการขยายตัวของการใช้โทรศัพท์มือถือ อีกทั้งโปรโมชั่น ราคาและข้อเสนอต่างๆถูกกว่าสินค้าในร้านสินค้าออนไลน์ที่คนไทยนิยมสั่งซื้อมากที่สุด คือ สินค้าแฟชั่นและสินค้าที่เกี่ยวกับความสวยความงาม เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องสำอาง เป็นต้น