

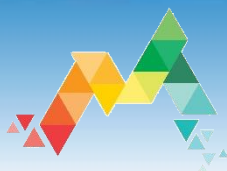


「疫情下港人聖誕節消費模式」 網上調查結果

數碼體驗營銷大獎2020

Presented by Mr. Anthony Leung,
General Manager –
Omni Channels & Digital Business

主辦



MULTI-METRO
新城動力

數碼媒體夥伴





Digital EX

數碼體驗營銷大獎2020

目的：

- 了解大眾市民在聖誕節日期間的消費意欲的改變
- 了解大眾市民在網上消費的趨勢
- 了解大眾市民的購物消費付款的模式

調查日期：

2020/10/23 - 2020/11/15

調查形式：

網上調查

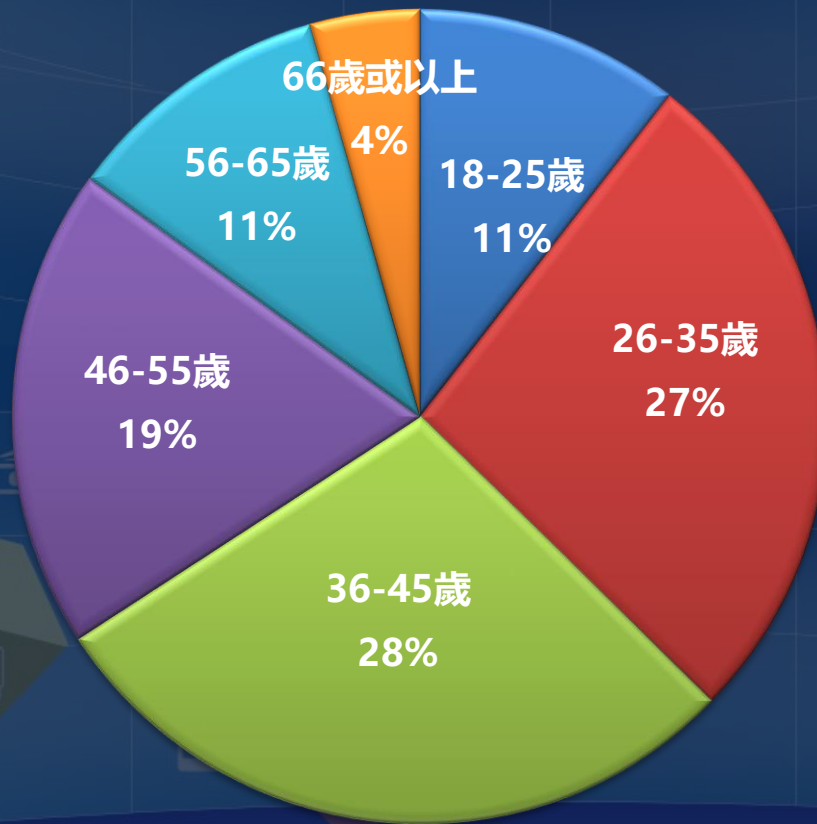
完成問卷：

4,135份

主辦機構：

新城財經台

被訪者資料





數碼體驗營銷大獎2020

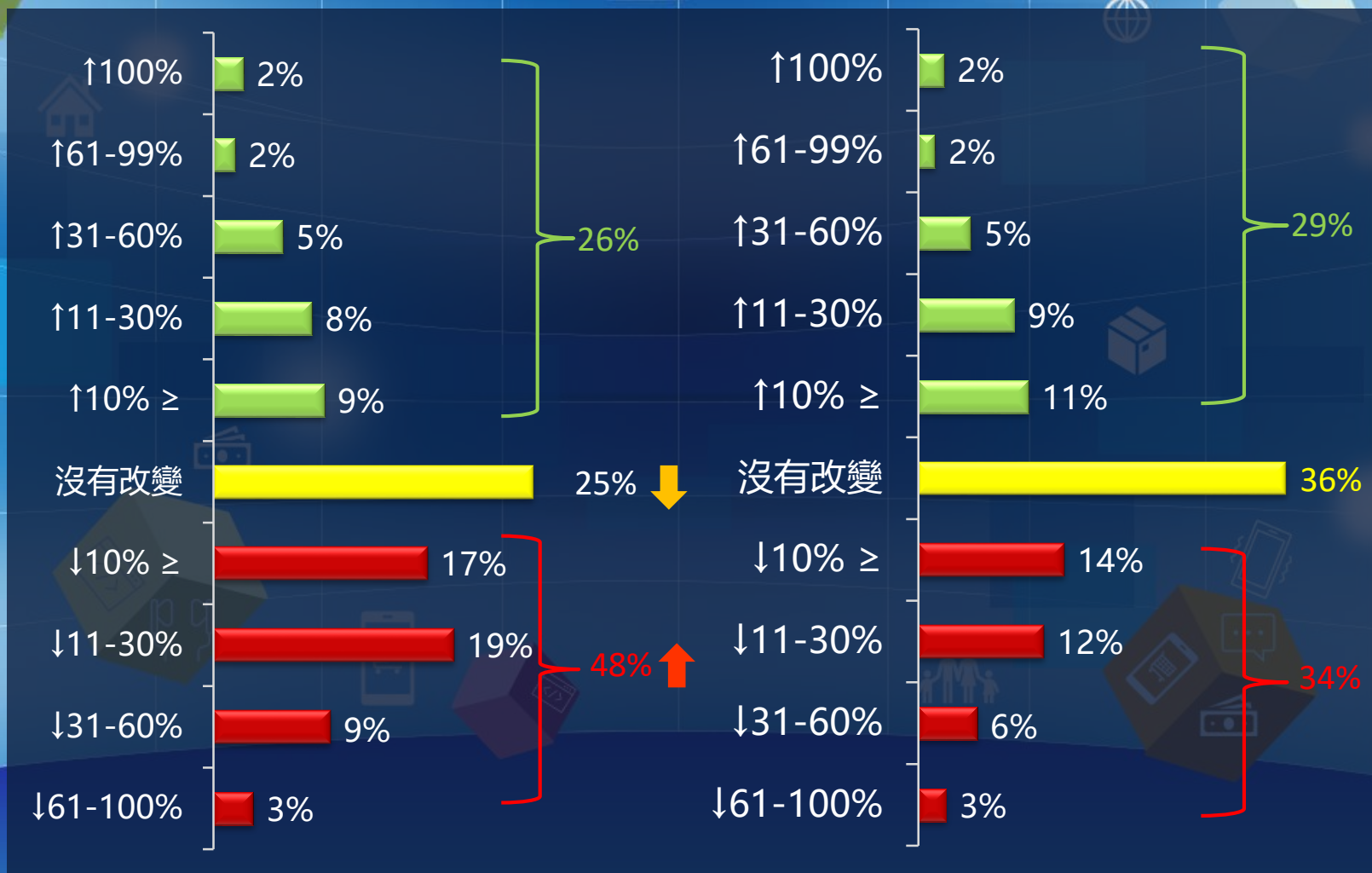
第一部分：個人聖誕消費模式



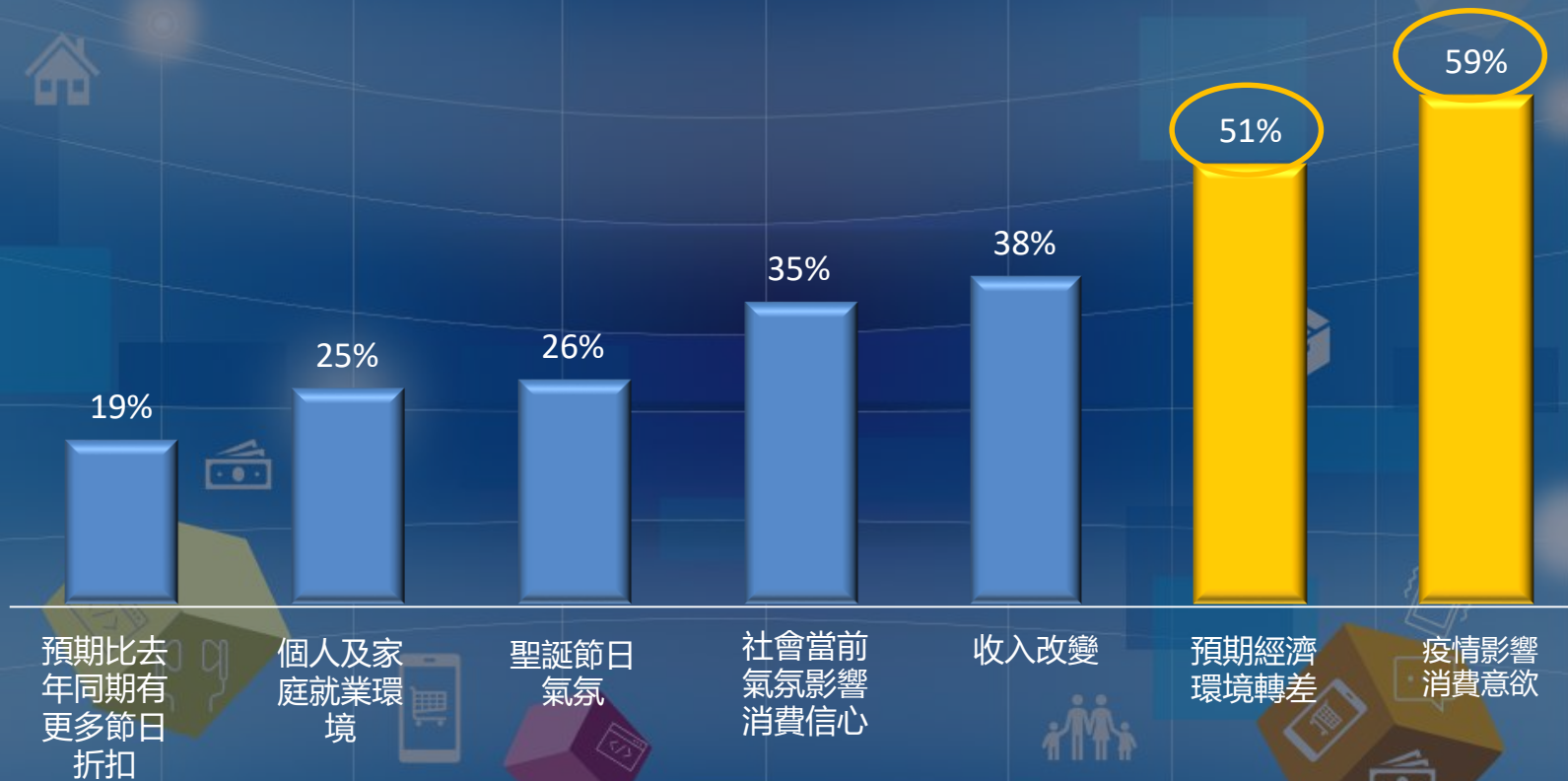
今年聖誕個人預計消費與去年比較

2020

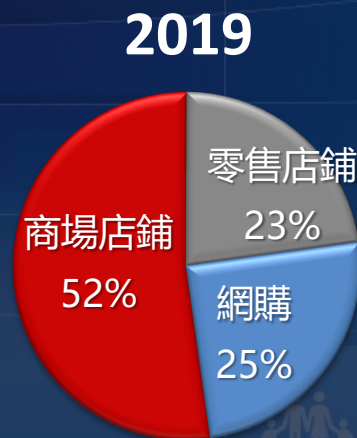
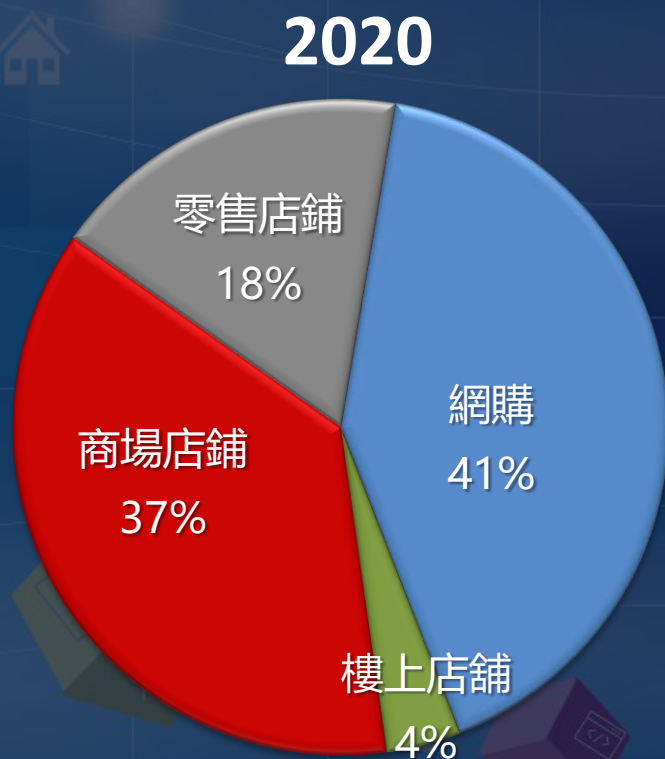
2019



改變聖誕消費意欲的因素



選購聖誕相關禮品或用品時 較喜歡/會花最多錢的渠道



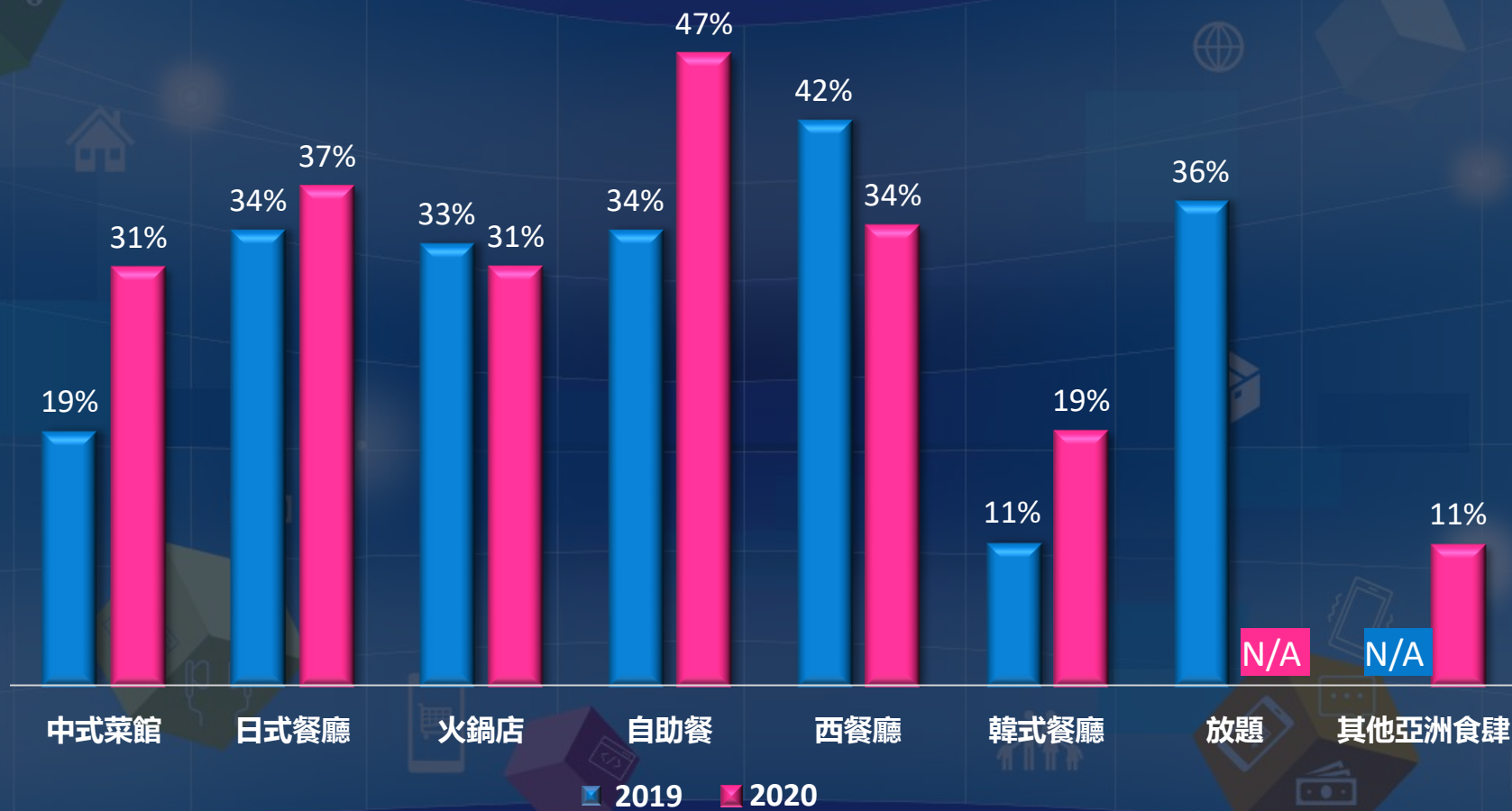
備註: 2019年新增「零售店鋪」, 2020年新增「樓上店鋪」

聖誕節日與親友聚餐或開派對 選擇/安排哪種方式



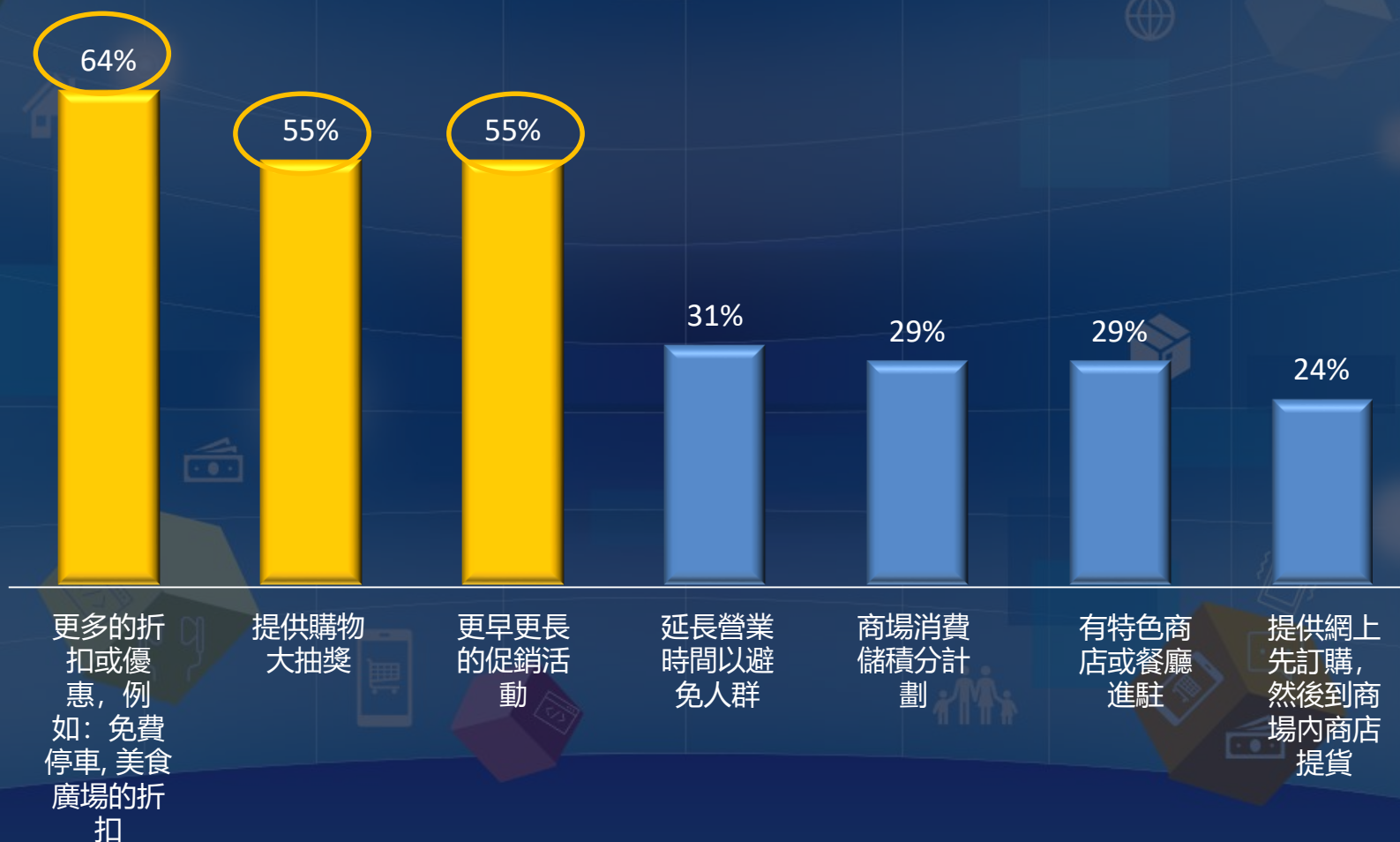
備註: 2020年新增「在家做飯」

聖誕期間相約親友出外用餐 較喜歡選擇的食肆類型



備註: 2020年新增「其他亞洲食肆」

今年聖誕季節 商場可吸引消費者去購物的因素



個人聖誕消費的改變

今年聖誕個人預計消費與去年相比**不太理想**

- 接近一半消費會少於去年
- 市民預期經濟環境會轉差, 疫情亦影響消費意欲

相較去年, 今年會有更多市民使用**網購** (41%) 去購買聖誕相關禮品或用品。趨勢逐漸**趕上**實體店舖。

聖誕節日與親友聚餐或開派對的方式與去年相似, 但市民會**減少出外用餐** (47%), 會選擇**外賣自取** (32%), 或**留在家做飯** (38%)。

相約親友出外用餐時, 市民較喜歡選擇**自助餐** (47%), **日式餐** (37%), 更勝**西餐** (34%)。

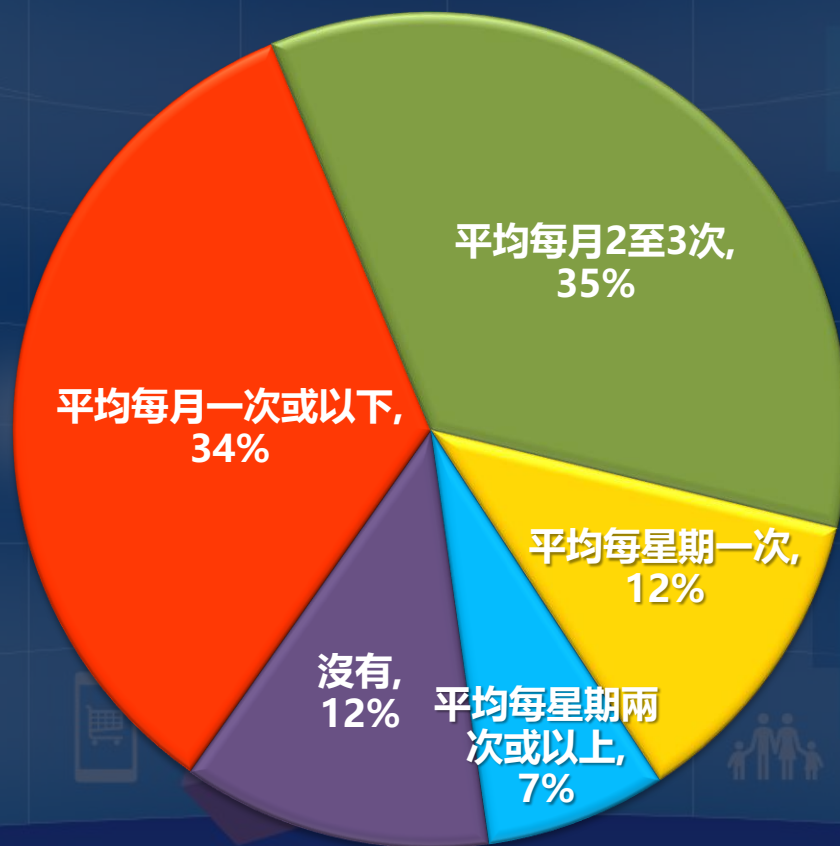
購物商場如何吸引消費者：**更多**折扣優惠, **更大**抽獎, **更早更長**的促銷活動。



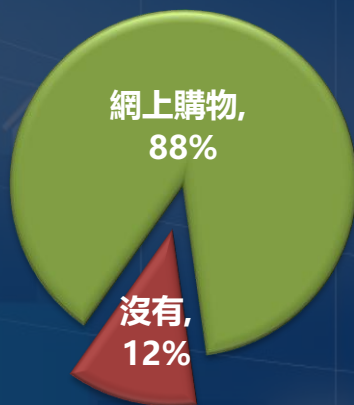
數碼體驗營銷大獎2020

第二部分：網上消費模式

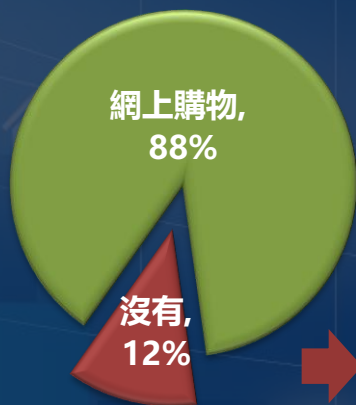
過去6個月網上購物次數



選擇網上購物的主要原因 ✓



不選擇網上購物的主要原因 ✘



需要先接觸貨品及向店員
面對面查詢清楚後才購買

57%

退貨或換貨手續麻煩

49%

較喜歡逛街購物的過程

38%

擔心洩露個人資料

33%

網上付款不安全

30%

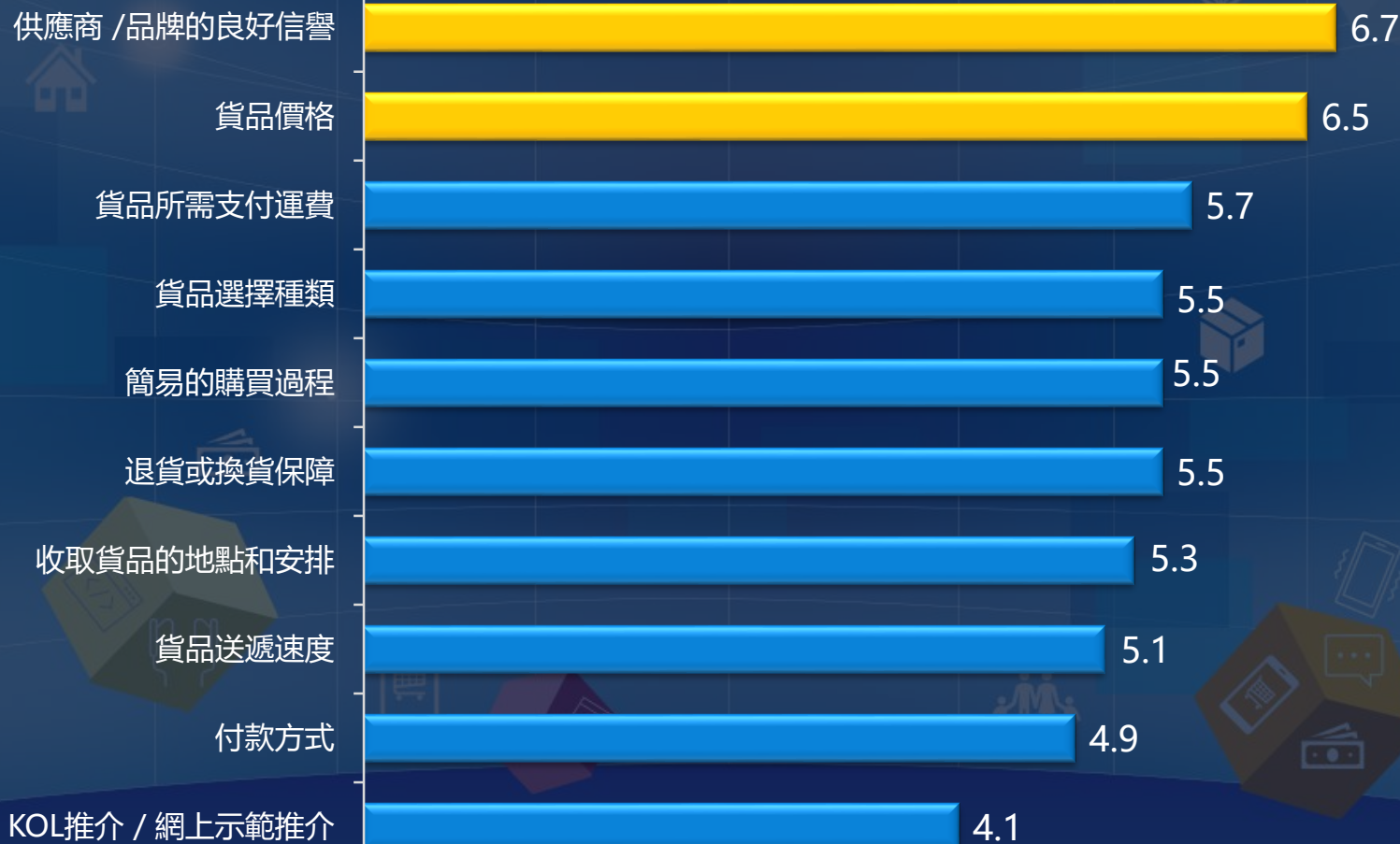
缺乏網購知識, 擔心受騙

13%

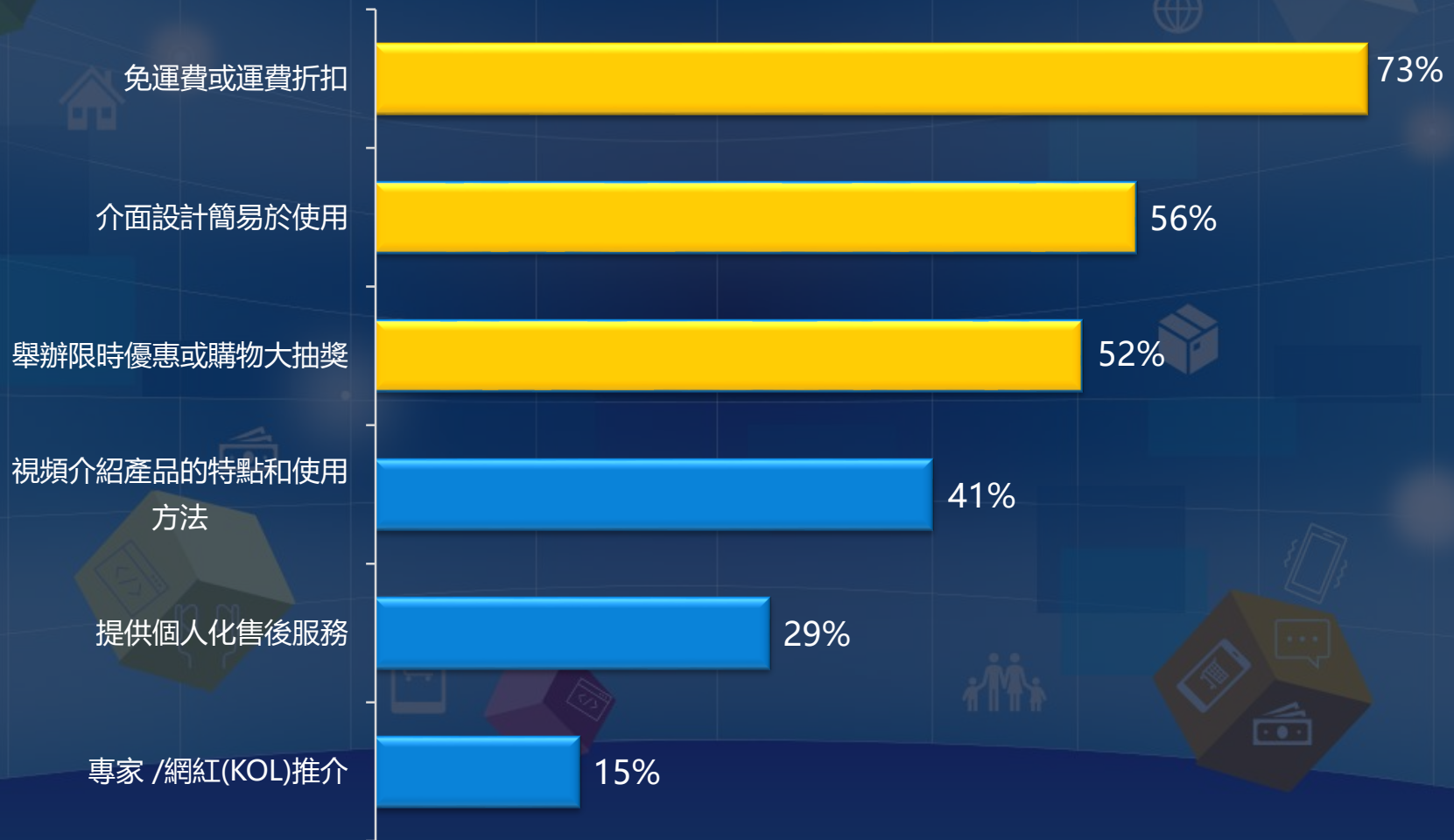
曾遭遇不愉快的網購體驗

3%

影響選擇在某網上商店購物的重要因素

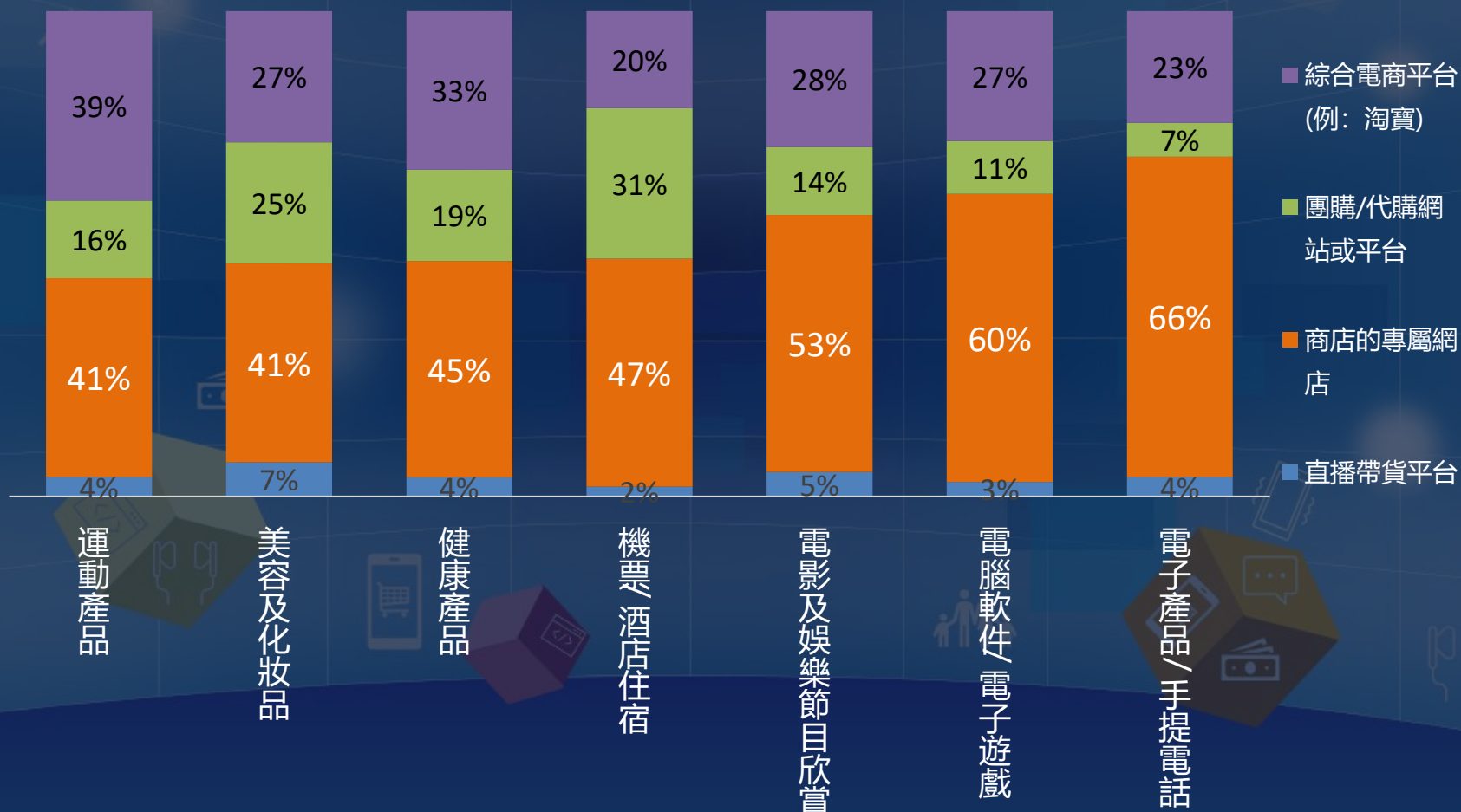


網店提供哪些項目可吸引消費



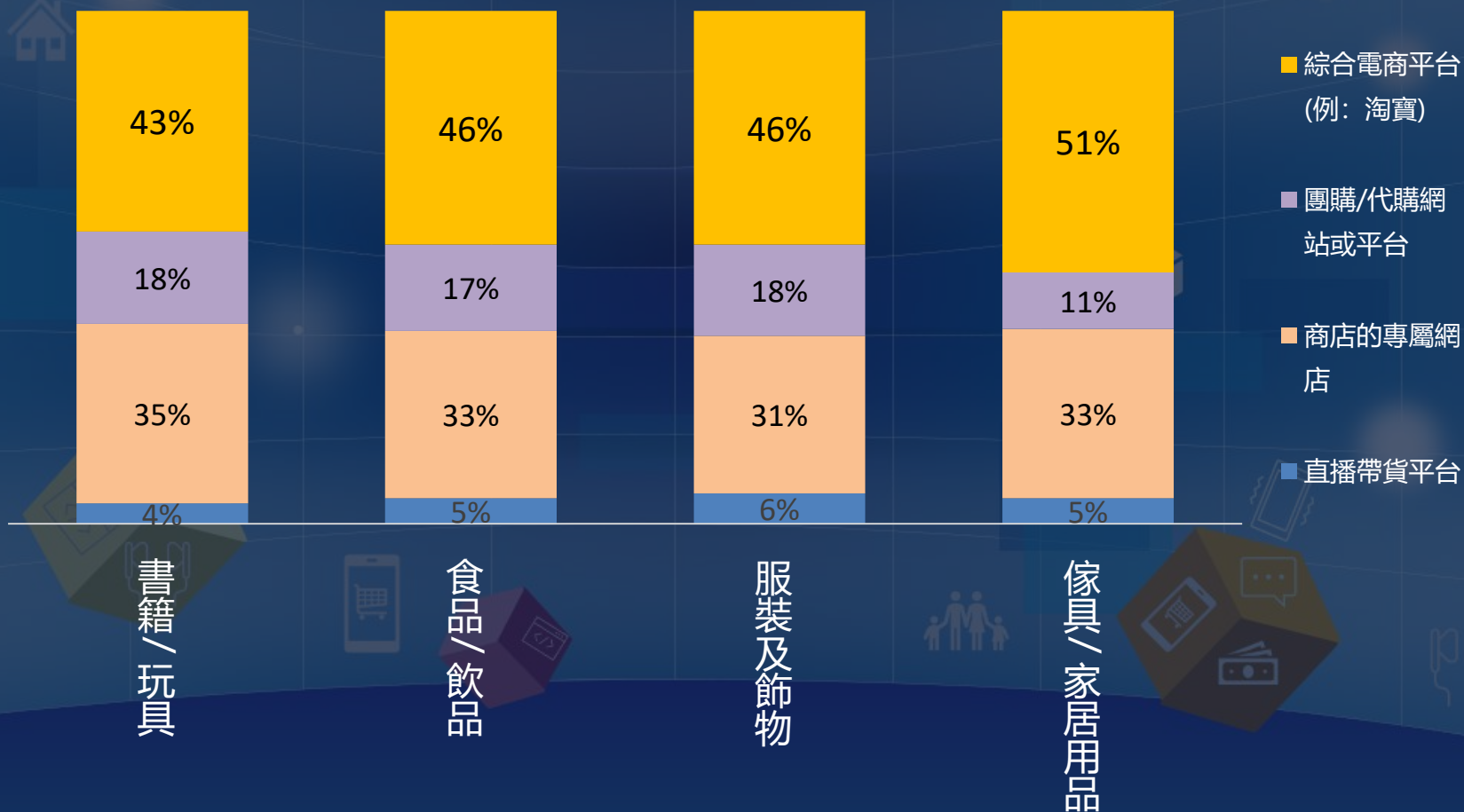
除了到實體商店購買， 消費者較喜歡到什麼渠道購買不同產品

較喜歡到**商店的專屬網店**購買

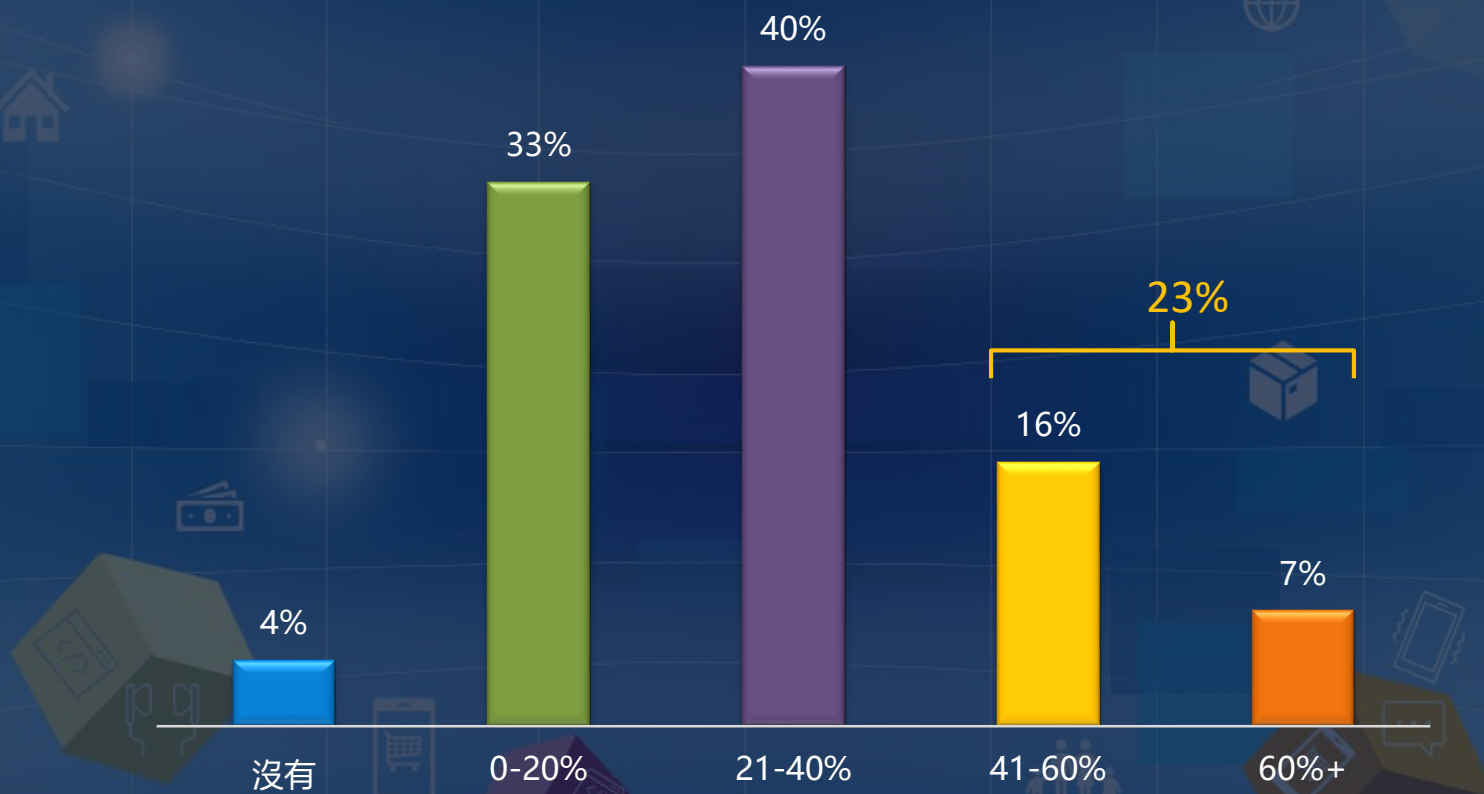


除了到實體商店購買， 消費者較喜歡到什麼渠道購買不同產品

較喜歡到**綜合電商平台**購買



個人網上消費金額佔全年購物總消費



備註: 房屋支出除外

曾使用由大型商場的網上平台所提供的服務



網上消費的趨勢

網上購物已成為市民**生活的一部分**。在過去的6個月中

- 19%平均每星期至少網上購物一次
- 只有12%沒有在網上購物
- 23%市民的個人網上消費金額佔全年購物總消費的四成或以上

但仍然有大約七成市民會去**實體店**選購食品 / 飲品, 電子產品 / 手提電話或傢具/家居用品。

至於選購機票/酒店住宿, 近八成市民會在**商店的專屬網店**, **綜合電商平台** 或 **團購/代購網站或平台** 選購。

選擇網上購物的主要原因是:

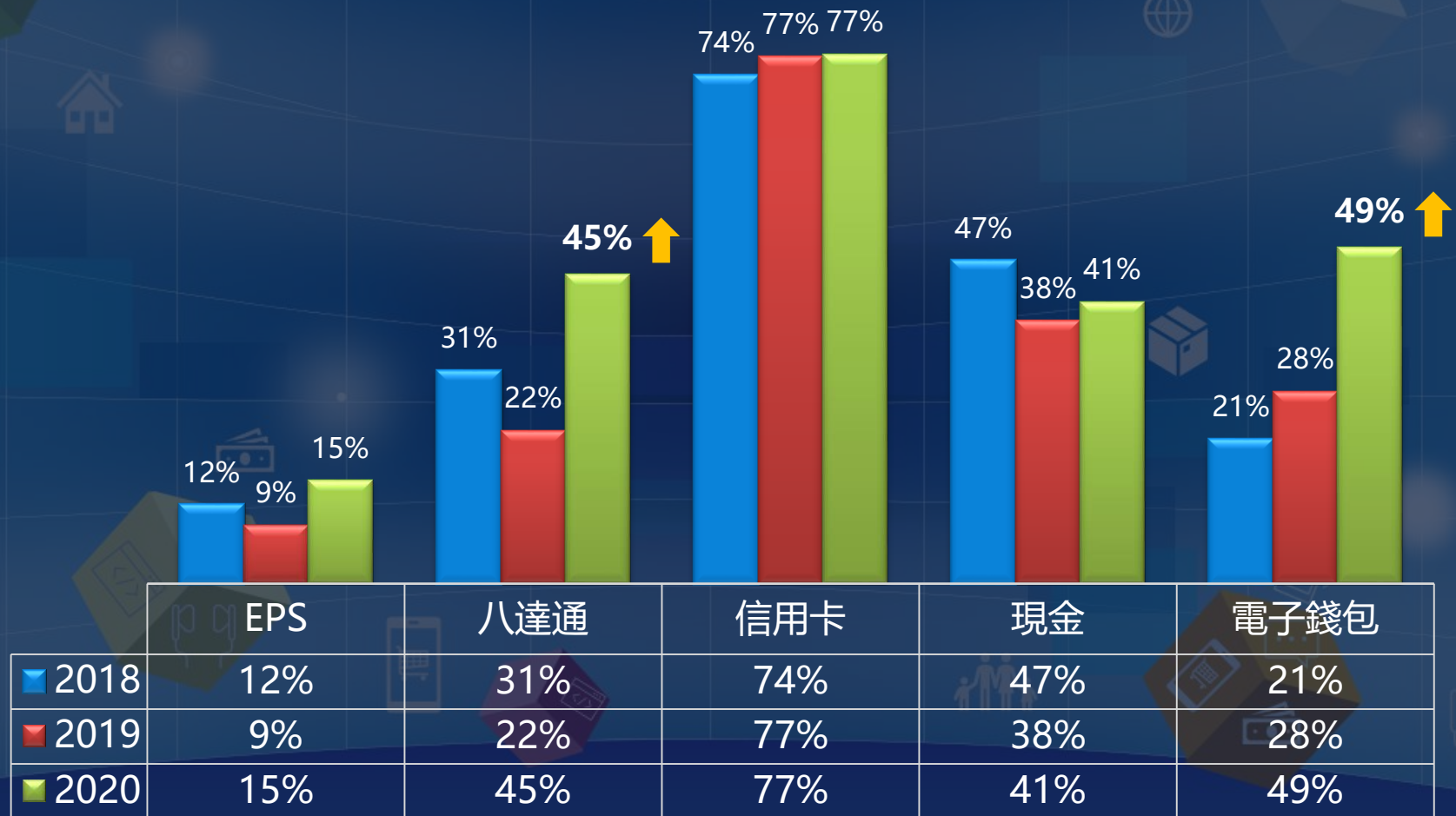
快捷、方便 (70%), **價格較實體店便宜 (57%)**。



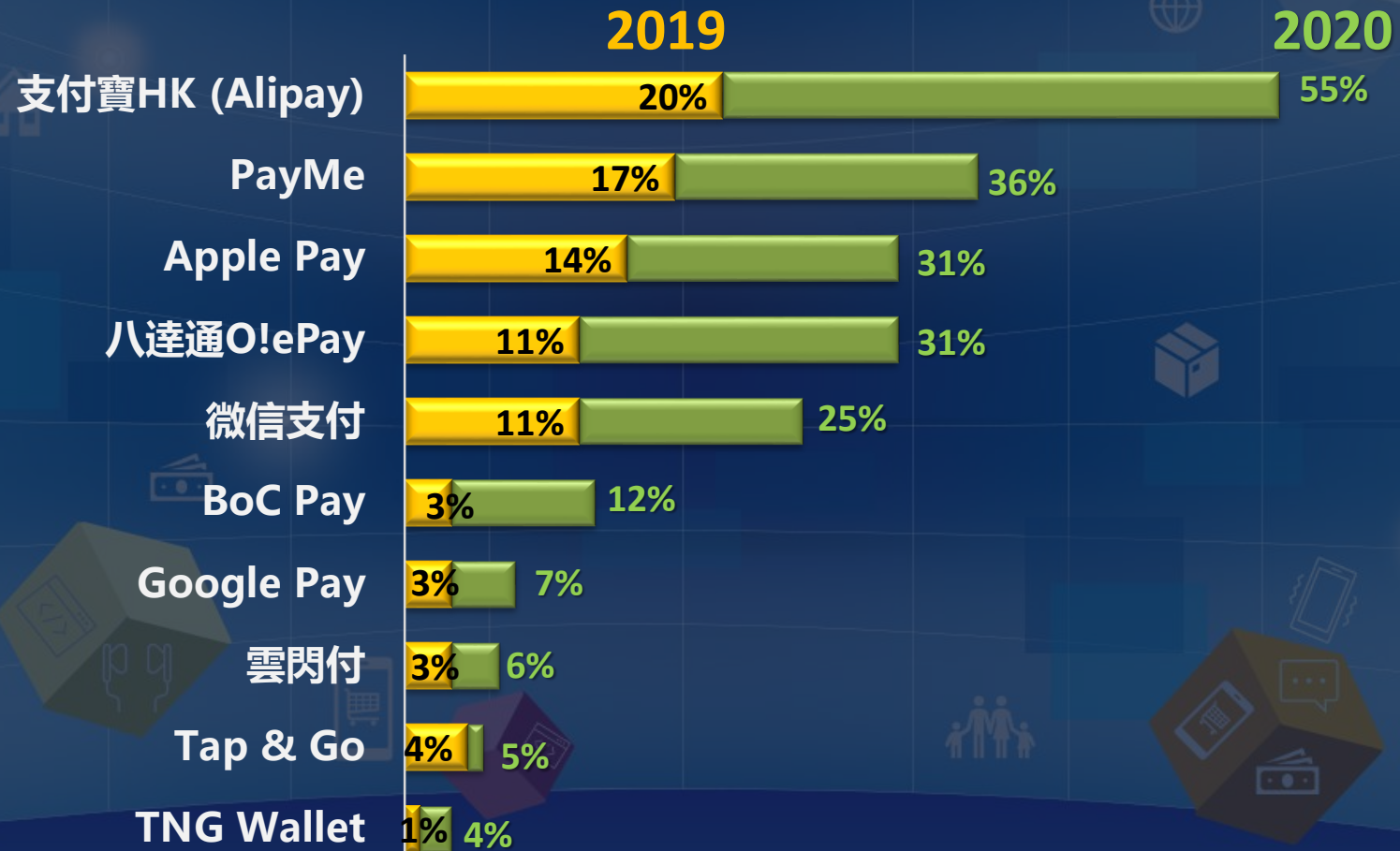
數碼體驗營銷大獎2020

第三部分：購物消費付款模式

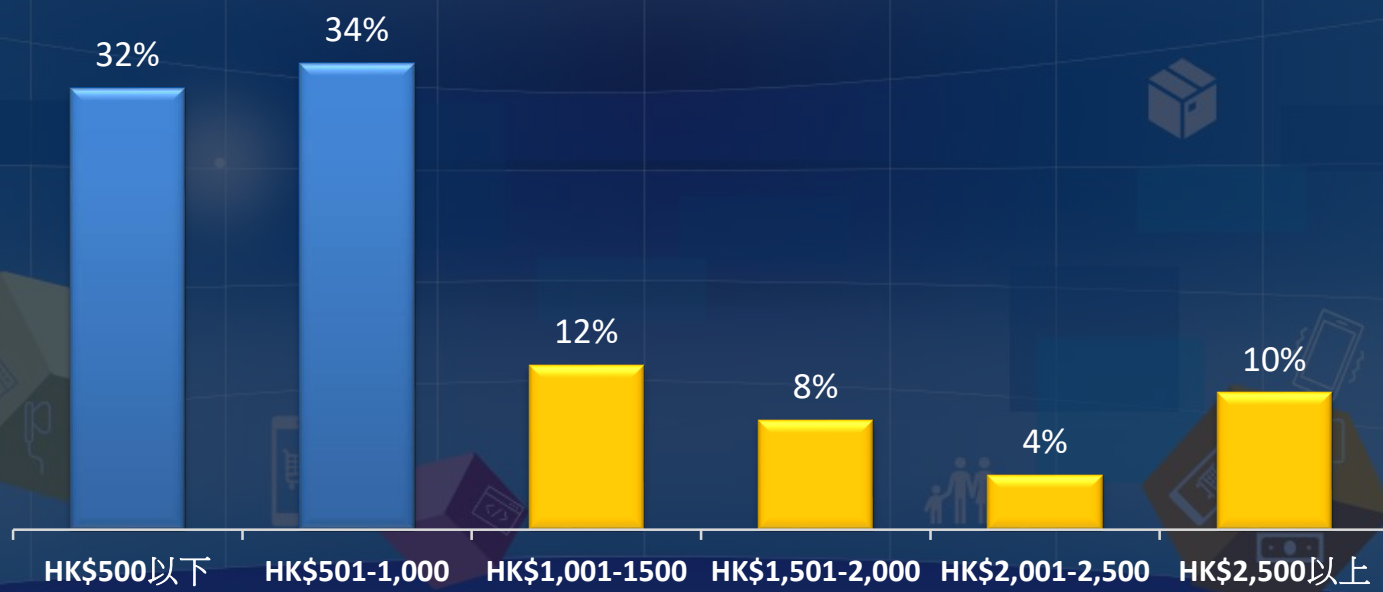
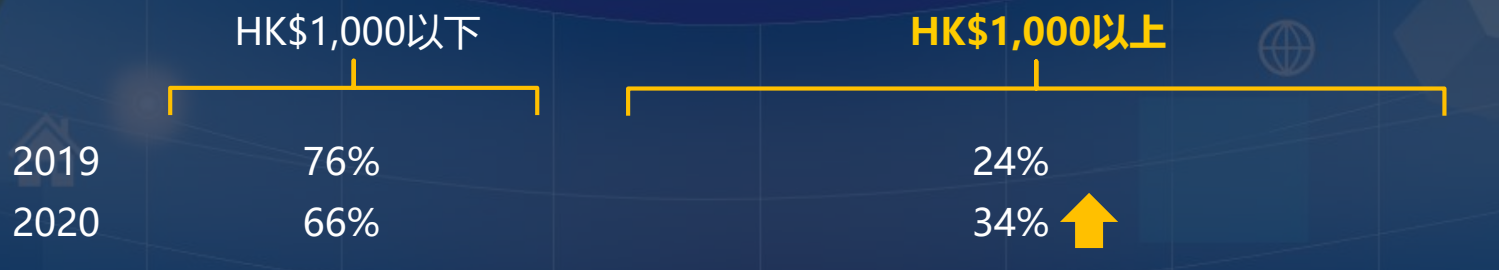
本地購物常用/使用的付款方式



較常使用的電子錢包



電子錢包每次付款的限額



備註: 只包括用電子錢包

購物消費付款模式

本地購物常用的付款方式主要是：**信用卡** (77%) **現金** (41%)

但相信由於疫情關係，**電子錢包** (49%) 和**八達通** (45%) 的使用率相比去年大幅上升，相信已逐漸替代現金。

各種電子錢包的使用率 (2019至2020) 亦有大幅增加：

- 支付寶HK(Alipay) 20% → 55%
- PayMe 17% → 36%
- Apple Pay 14% → 31%

34%市民很安心使用電子錢包的同時，每次付款限額更可超過**HK\$1,000**。



數碼體驗營銷大獎2020

總結





疫情催化購物消費新形式

- 聖誕消費意欲轉趨保守，實體消費減少，轉向網購
- 疫情加快電子錢包普及度
- 商場不侷限實體模式，開拓網購營銷成大勢所趨

Thank You

