

中国居民购药调研白皮书

居民谈医药电商价值

2020年





近年来，伴随购药渠道的多元化，消费习惯的线上移动化，越来越多的居民选择线上购药渠道。一场突如其来的疫情，更是进一步加速了居民购药渠道向线上迁移的进程。本篇报告通过线上调研的方式，收集了1294份问卷，并针对居民的购药行为及购药体验进行了分析梳理，希望能够为优化居民购药体验提供参考。



调研数据发现，电商平台已成为我国居民的重要购药渠道，**60.3%**的居民表示过去一年中曾使用过电商平台购药，且购药频次已达到**5.8次**每人每年。我国药品产能供给和用户需求之间本就存在断点，这些断点以往是通过分销体系、线下配送渠道被链接起来。疫情期间，在线下药店供应链出现问题的情况下，线上购药平台及时补充药品供应，强化信息对称、供需匹配、全渠道配送能力，以满足用户激增的需求，使其优势更加凸显。



调研数据发现，医药电商平台的价值主要体现在，由品类多和物流便捷产生的可及性以及由售价透明统一产生的价格优势；且**电商平台的价值随着城市下沉，越发凸显。**

中国居民购药方式概述

1

中国居民购药行为与体验

2

附录

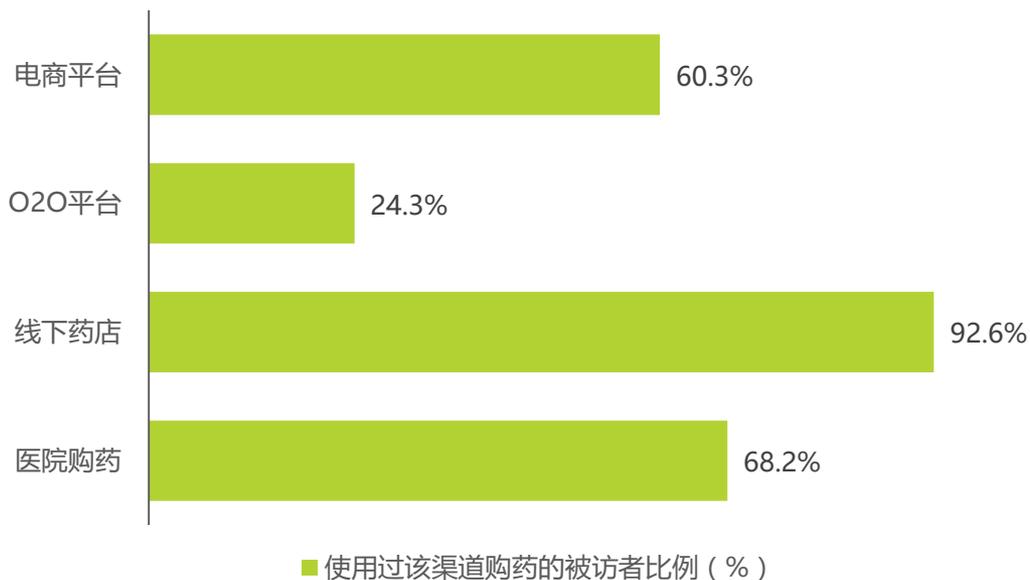
3

中国患者从哪里买药？

线下药店仍是主流选择，电商平台大幅领先于O2O平台

国内网上药店兴起于2010年，仅用三年时间，其数量就由最初的不足10家增长至2013年的134家，截至2018年底，国内已有693家网上药店。与全国48.9万家线下药店比较起来，网上药店的数量可以说少之又少。然而，在不到10年的发展过程中，网上药店已经迅速被广大患者接受。本次调研中，超过六成的被访者表示近一年内通过医药电商平台购买过药品。经过疫情的影响后，选择通过电商平台及O2O平台购买药品的居民将会大幅增加。

2019年中国居民近一年内使用过的购药渠道



样本：N=1294，于2019年8月通过艾瑞iClick在线平台调研获得。

传统购药方式痛点多

线下药店受实体门店限制品种有限，且利益驱动推销感强

传统模式下，我国患者大多通过医院和线下药店购买药品。在这一流程中存在着很多乱象：1) 因药师数量不足，部分药店以“白大褂”店员充当药师；2) 购买处方药必须要出具处方，然而大量药房仍可以无处方购买相应药品；3) 受盈利驱动，药店店员多愿意推销高毛利药和保健品。除一些乱象外，线下药店受限于门店面积和库存规模，其药品种类有限，无法满足部分患者购药需求。因此，上述传统购药方式的弊端会对购药人群及医药资源造成一定程度的负面影响：1) 不必要的提高患者购药花费；2) “药不对症”导致患者病情不能及时康复；3) 患者在店员引导下用医保卡购买高毛利药，造成医保资源浪费。

2020年中国传统购药流程中的存在的问题



来源：艾瑞咨询根据网络公开资料绘制。

医药电商缓解传统购药痛点

线上渠道补足线下药品缺失，提升药价透明度

目前，国内线上购药渠道的主要形式是医药电商平台与O2O平台。线上渠道的药品种类齐全，信息透明度较高，能够有效弥补线下药店药品种类有限及信息不对称等缺陷，为患者购买药品提供更丰富的渠道。此外，业界和学界的专家普遍认为，互联网销售处方药是解决医药分家、药品短缺等问题的重要途径之一。疫情期间，线上交易平台和O2O平台两种模式的结合发挥了重要作用。一方面合理调配医疗物资，给口罩、防护服等防疫物资短缺的市县送去救命物资；另一方面从找药到送药，给不能出门的慢性病患者送去亟需的药品。

2020年中国线上购药渠道价值说明

电商平台

运作方式：线上交易平台，患者通常通过电商平台在线上药房进行购药下单，下单后由平台商家寄出药品。

补足点：电商平台聚合了大量的药品零售企业，依托众多药房汇合的庞大SKU储备，可以为全国各地患者提供所需药品，增加偏远地区的药品可及性。同时，基于电商平台的信息透明性，消费者便利比价，以适当减少药品开销，降低用药成本。

O2O

运作方式：与线下药店合作，通过线上下单线下药店快递配送的方式送到患者手中。

补足点：其优点是在患者因病或其他原因无法出门的时候，就近快速解决患者急用药需求。因该类方式根基于线下药店，因此线下药店所具备的药品种类不全，药品溢价高等劣势，O2O平台同时具有。

慢性病患者购药减负

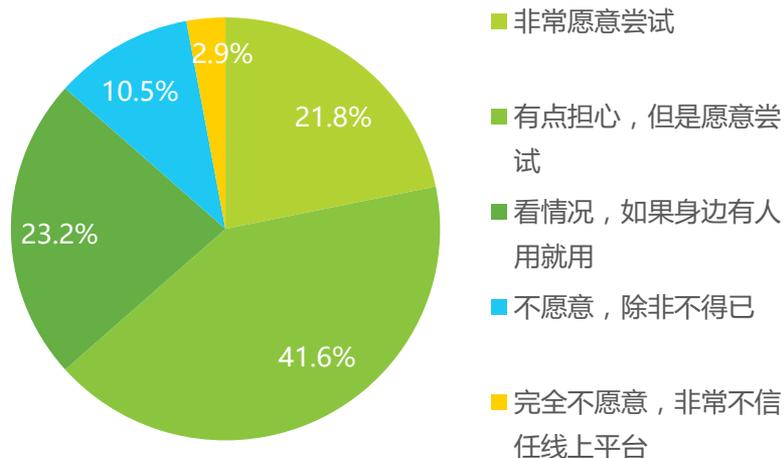
慢性病病人需要定期开药，去医院开药多面临“门诊等候时间长”等问题。医药电商平台可以解决慢性病患者的复诊开药，给患者带来方便的同时，也能够解放医生被束缚的时间。此外，很多慢性病的药品需要长时间多次购买，电商平台提供的药品价格相对较低，能够为复购频率高的消费者减轻财务负担。在疫情期间的特殊情况下，医药电商平台更是成为慢性病患者购买药品最可行、方便、安全的渠道。

近九成居民表示愿意尝试电商平台

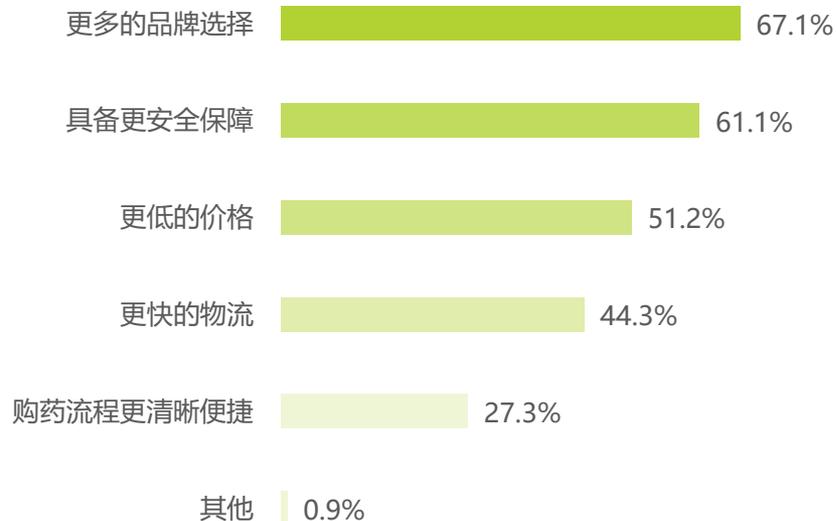
提升安全保障，提高品类数量是居民线上购买药品重要因素

在尚未使用过医药电商平台的被访者中，86.6%表示愿意尝试这种购药渠道，其中意愿比较强烈的比重为21.8%。从促使用户选择医药电商平台的主要因素来看，排在前三位的分别是“更多的品牌选择”、“具备更安全保障”以及“更低的价格”。与线下药店和O2O平台相比，价格低、品类全已经是电商平台的核心优势，因此要打消现有用户或潜在用户对于电商平台的顾虑，就必须确保医药电商平台上提供的是正品药且具有较长效期。此外，受此次疫情的影响，“在线问诊+线上购药”的互联网医疗体系被更多居民接受，根据艾瑞UserTracker数据显示，2020年1-2月，在线医疗APP的总使用次数达到12.3亿次，同比增长29%，在线医疗的普及也将进一步带动居民尝试线上购药。

2019年中国医药电商平台尝试意愿情况



2019年促使中国居民选择医药电商平台的主要因素



样本：N=514，于2019年8月通过艾瑞iClick在线平台调研获得。

样本：N=1294，于2019年8月通过艾瑞iClick在线平台调研获得。

中国居民购药方式概述

1

中国居民购药行为与体验

2

附录

3

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_20925

