

中国消费者购物趋势洞察

2017年



海量行研报告免费读

2017年消费趋势小结

消费者的需求不断升级，供给方提升产品品质，渠道方融合
线上线下打通销售渠道

2017年中国消费趋势小结

消费升级

- 消费主体：“80后”、“90后”步入社会，逐渐成为消费市场的主力军
- 消费领域：从刚需大家电到品质生活小家电，同时有关居住、健康、文化娱乐等不断有新的需求出现。
- 消费方式：倾向快捷、高效信用支付，线下体验+线上支付成趋势。
- 消费态度：从满足刚需，到现在愿意为高品质服务/产品付更高的价值。

产品品质升级，向高品质高颜值发展

- 从以前关注性价比到现在关注的品质感、品牌、售后服务和个性化定制
- 各传统品牌也在不断推出高颜值/高品质新产品
- 品牌金新锐榜中，获选品牌包括大家电、3C数码，生活厨卫家电、快消品等品类，品牌在不断提升产品品质，满足消费者新需求。



线上渠道向线下渗透，满足消费者对服务和体验的需求

- 渠道更加便利：线上线下渠道进一步融合，本质上源自消费者对于服务和体验的需求
- 渠道双线融合成为趋势，如苏宁线上高速增长，线下进一步拓展，升级小店、体验店、升级物流服务等
- 线上渠道下沉，自建线下实体店，例如小米体验店，途牛旅游店等

中国消费者购物趋势-渠道

1

中国消费者购物趋势-消费者

2

中国消费者购物趋势-产品&品牌

3

全渠道融合，让消费行为更加便利

曾经线下走向线上，现在线上开拓线下迎合消费新趋势

2017年，希望能进行体验式消费的消费者越来越多，体验式购买已经成为除产品之外重要的消费期望，线上线下融合的趋势也渐明显，例如京东阿里的新零售，小米拓展体验店渠道，苏宁深耕自身线上线下的双渠道资源

2017年中国线上线下融合趋势明显

苏宁易购 智慧零售

- 苏宁易购带有线上线下融合基因，深耕智慧零售，更易满足消费者线下体验&售后服务需求。

京东 无界零售

- 京东新零售，从线上延伸至线下便利店。

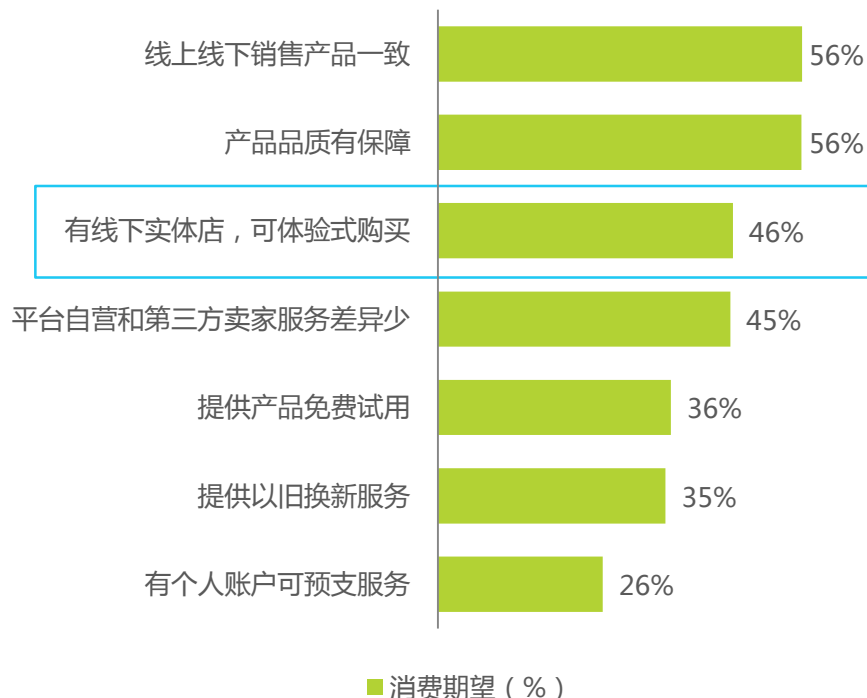
小米之家 线下体验店

- 综合性展出小米手机、家居产品，提升消费者体验，增加线下冲动消费。

阿里 新零售

- 重资盒马鲜生，让线上渠道与线下零售融合，入资大润发，表明新零售的态度。

2017年消费者对线上平台家电品类的消费期望

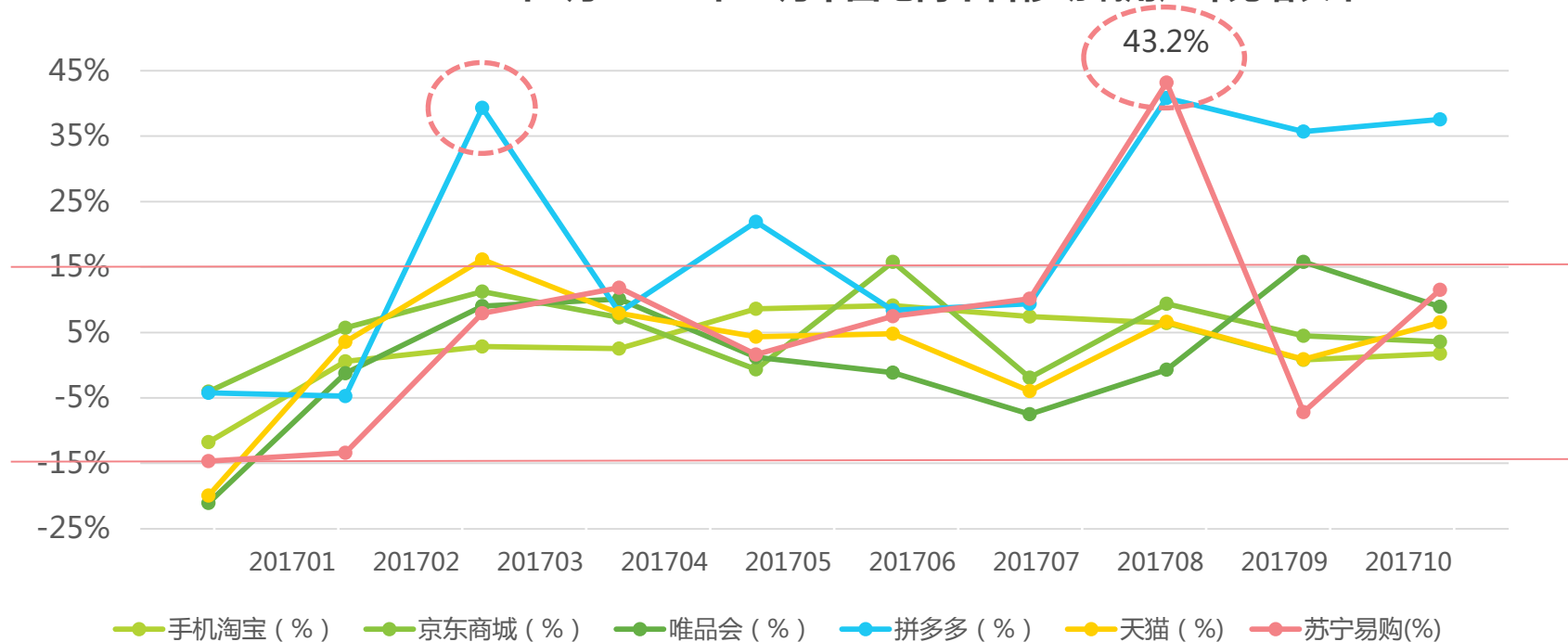


移动端购物，消费者受节日影响较大

苏宁、拼多多用户大幅增长，淘宝、京东用户增长渐缓

2017年淘宝、京东等波动性未超过15%，用户增速趋于平稳。而苏宁和拼多多在移动端红利消失的背景下逆势上扬，保持较高增长。例如在2017年8月，苏宁出现了43.2%的用户增长。苏宁多年深耕O2O模式，在今年迎来爆发，线上线下融合促进用户量增长，拼多多以社交电商模式加之大量的广告投放，用户数量也出现高速增长。

mUserTracker2017年1月-2017年10月中国电商平台移动端用户环比增长率

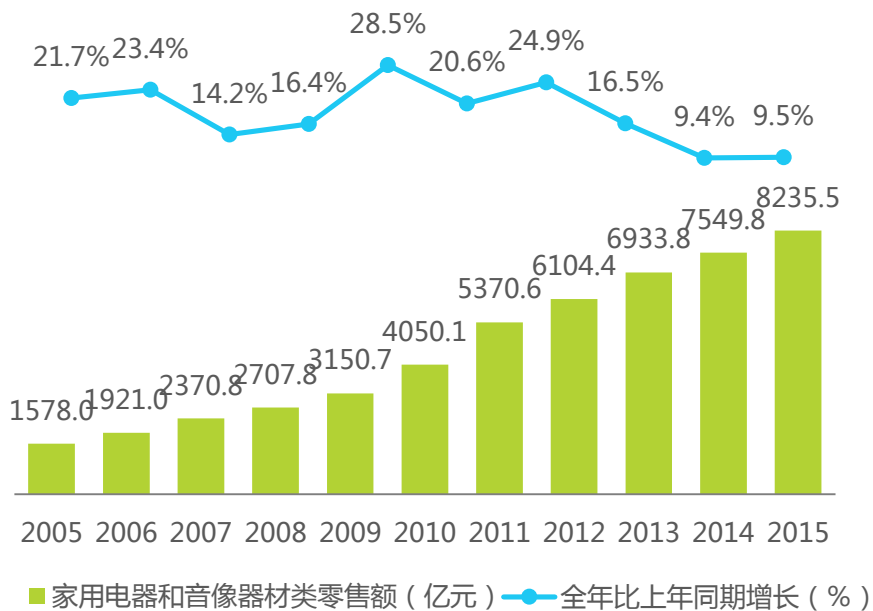


来源：艾瑞mUserTracker，基于400万+样本设备，结合超过1亿设备的运营商数据，由艾瑞咨询集团自主研发的，移动设备行为第三方监测数据产品。

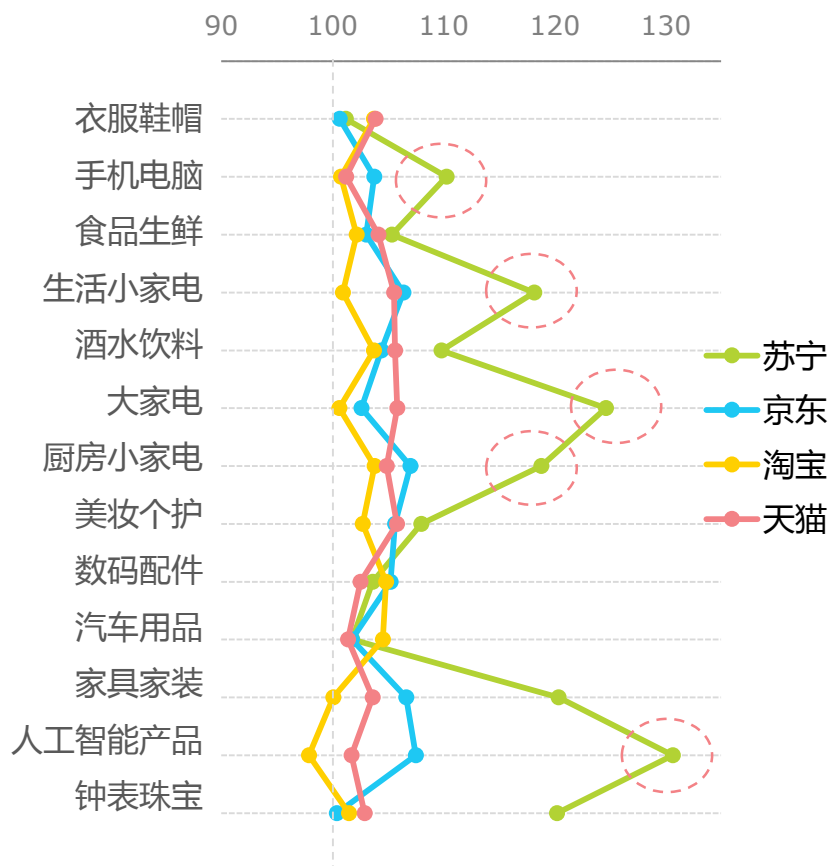
消费者在各零售平台消费品类各异

消费者消费持续增长，在淘宝/天猫中消费品类相对均衡，在苏宁中会着重大家电/小家电/厨房家电和智能产品

2005-2015国内家用电器和音像器材类零售总额及增长率



2017年中国消费者在零售平台购物品类TGI



来源：国家统计局公开数据整理。

样本：N=916，于2017年12月通过iUserSurvey在21家网站上联机调研获得。

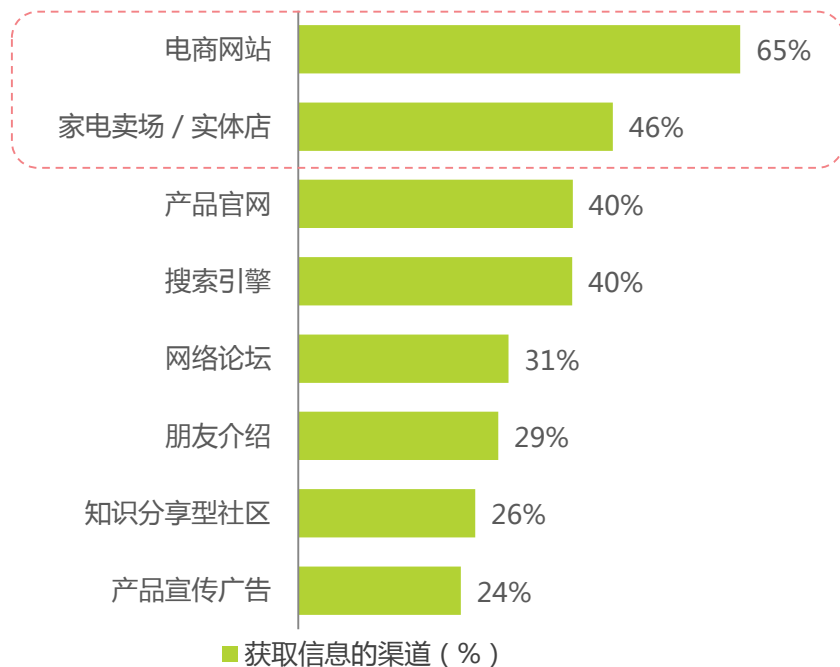
手机和家电可借助线下体验店提升销量

iResearch 艾瑞咨询

全渠道的线上活动+线下体验更容易让消费者完成购物流程

消费者获知家电3C产品信息的渠道主要是电商和线下店，通过线上活动预热，线下产品体验，更容易让消费者产生信任和购买欲。全渠道趋势在2016-2017年凸显，未来线上线下的融合会更加深入。特别是在售前推荐和售后服务中，这一趋势在家电3C品类表现明显。2017年金狮盛典品牌热力榜中，消费者最为认可的十大品牌中属于家电3C品类的就有8个。

2017年国内消费者获取家电3C产品信息的渠道排序



2017年苏宁发布品牌热力榜单



样本：N=2501，于2017年1月通过问卷调查形式获得。

注释：根据品牌在线上渠道GMV推算而得
来源：2017年金狮盛典品牌热力榜

中国消费者购物趋势-渠道

1

中国消费者购物趋势-消费者

2

中国消费者购物趋势-产品&品牌

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_21345

