

社区团购NPS用户体验研究

©2021.9 iResearch Inc.



社区团购进入下半场，精细化运营是趋势

- 经过前期粗放式经营，社区团购进入下半场，竞争仍然激烈；
- 经过前期拉新引流阶段，团长佣金比例降低，流动性加大。需要通过精细化管理，提升团长服务水平，进而提升履约效率及客单价；
- 价格、自提/配送及产品品质，是消费者选择社区团购平台的重要考虑因素。但投诉频发，用户体验仍需提升；



社区团购用户体验亟需提升，购买流程和团长服务是短板

- 社区团购NPS值低于生鲜到家平台，客户体验水平不佳；
- 鲜花、肉禽蛋和休闲零食是社区团购NPS得分较高的品类。美妆个护及家居百货的NPS得分较低；
- 社区团购的用户体验内容中：除商品品质略高于整体NPS值，购买流程和团长服务的NPS值均低于整体；



提升商品质量和售后服务，是主要改进方向

- 购买流程方面，建立快速反馈机制、保障小程序及APP流畅运行、提升售后服务效率是主要改进方向；
- 提升商品新鲜度，杜绝虚假宣传和假货，加强用户对社区团购商品的信任度；
- 强化团长服务意识，提升履约效率；

社区团购行业发展概览

1

社区团购行业NPS指标表现

2

重点平台NPS对比分析

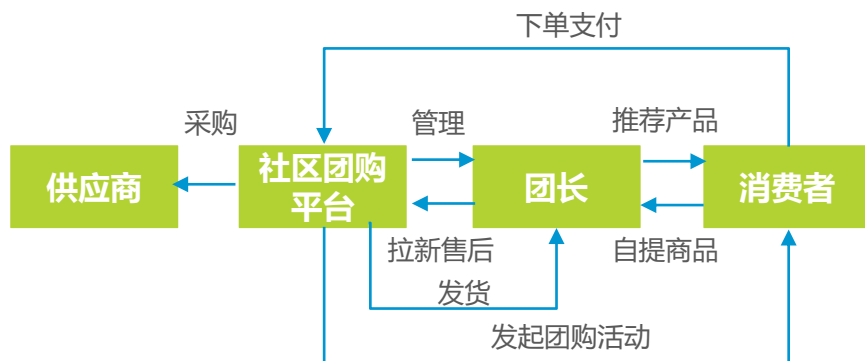
3

社区团购行业发展背景

社区团购在资本助推和政策管控下，竞争仍激烈

社区团购通过团长制、集采集配和预售制，分别带来了三个成本的降低——流量成本、履约成本、生鲜损耗。吸引互联网巨头、传统商超、供应商、渠道商等纷纷入局。

社区团购运营模式简图



社区团购企业在区域内的综合销售毛利率：26%

综合成本约为17%~23%。其中：

- 前端物流交付成本：6%~8%，
- 中台管理和生产成本：5%~7%，
- 团长利润：6%~8%，

仍有盈利空间

政策管控

- 2020.12-南京市市场监管局发布《电商“菜品社区团购”合规经营告知书》
- 2020.12-市场监管总局联合商务部召开规范社区团购秩序行政指导会
- 2021.2-国务院反垄断委员会发布关于平台经济领域的反垄断指南

全国范围内社区团购平台数量统计
(截至2021年3月)

区域	社区团购平台数量(个)
全国	285
华东	114
华北	45
华南	40
华中	53
西南	12
东北	9
西北	12

来源：新经销，光大证券研究所，虎嗅网《谁是社区团购的命门》，新经销《2020-2021年TOP20 社区团购平台研究报告》。

注释：1. 区域划分参照中国地理区域划分。

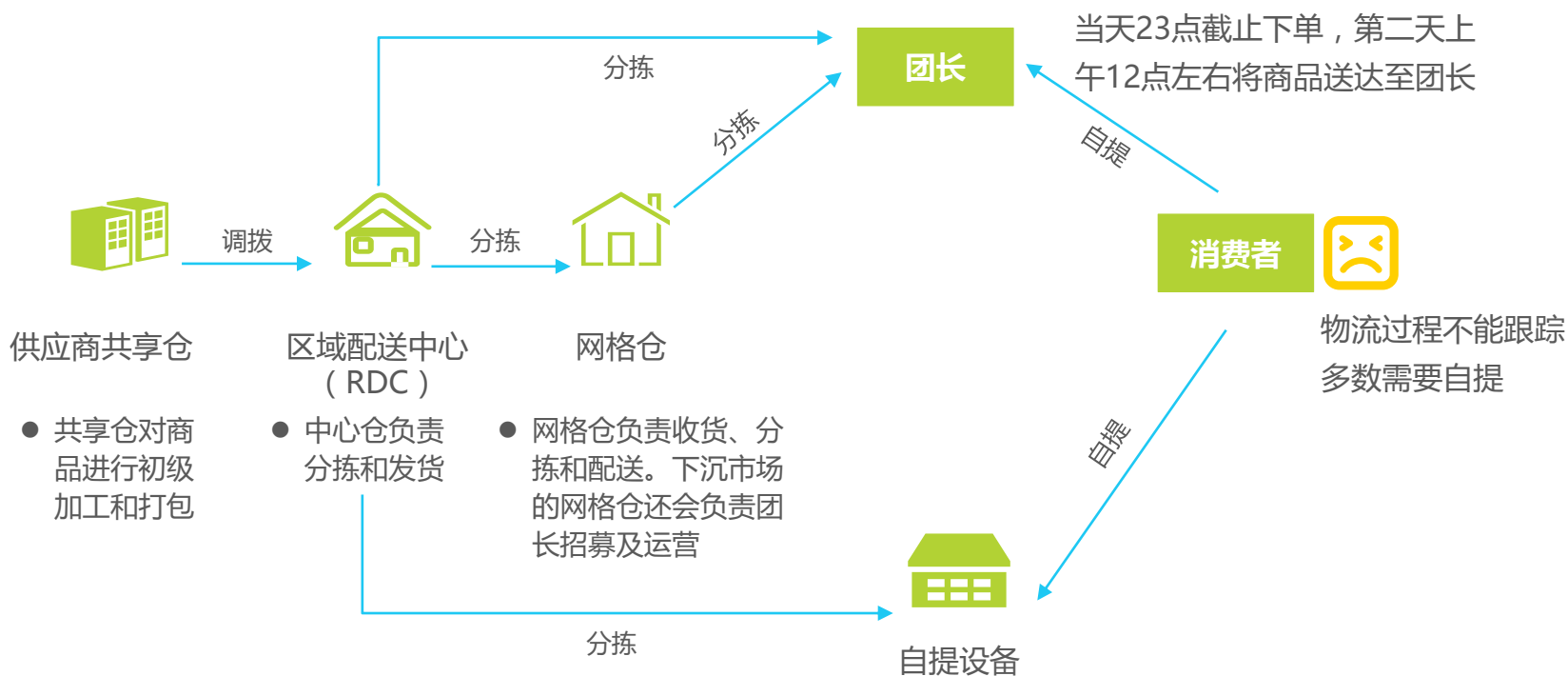
2. 社区团购平台分布区域为平台注册地分布区域。

社区团购行业发展背景

通过共享仓、中心仓、网格仓逐级分拣，逐渐提升物流时效

与生鲜到家相比，社区团购模式牺牲了部分购物体验（如物流过程不能跟踪，多数消费者需要上门自提）来换取在现有供应链能力下的效率和价格的最优。

社区团购的仓配模式

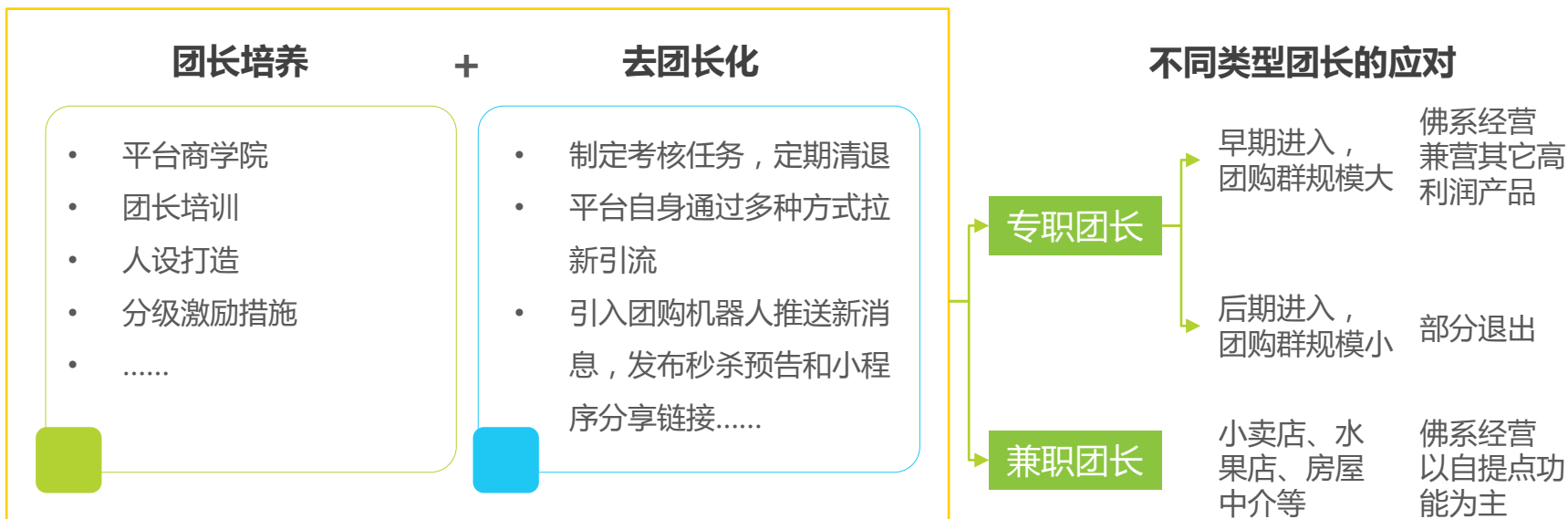


来源：艾瑞根据行业公开资料整理绘制。

社区团购行业发展背景

“培养团长”和“去团长化”均有相应举措，同步并行

通过团长完成前期拉新引流后，平台对团长的管理更加规范化，团长培养和考核激励双管齐下。平台自身通过多种方式拉新，在团购群中引入机器人发送优惠信息。团长在拉新上的重要性正在降低。在消费者选择社区团购平台的考虑因素中，团长排名较后。



因为“信任团长”选择社区团购平台的占比为：

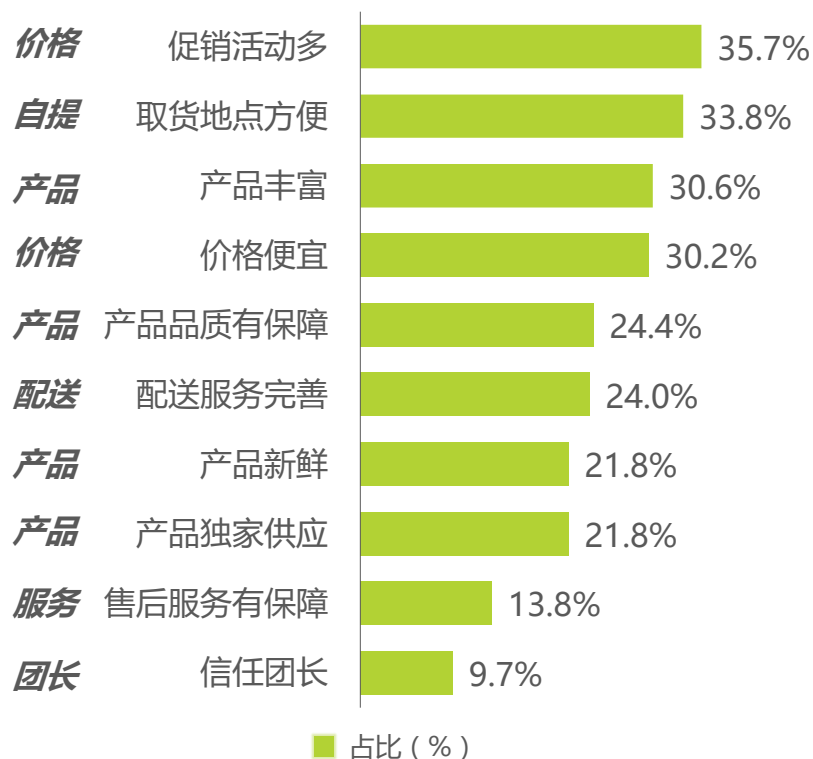
9.7%
排名考虑因素第11位

社区团购用户购买考虑因素和投诉情况

价格、配送及产品，是用户选择平台的重要考虑因素

用户投诉的问题以提货、团长服务及产品三方面为主。有效管理用户体验，降低负面反馈，值得社区团购平台长期关注。

消费者选择社区团购平台的考虑因素（TOP10）



社区团购投诉问题分析



汇总2020年3月1日至2021年3月10日涉及4家社区团购平台：

共**2,796**条投诉

- 1. 下单后配送提货体验差、售后服务不到位** 73.3%
缺货、收不到货、货不对板、提货点地址不明确或歇业、强制取消订单等
- 2. 社区团长队伍良莠不齐** 38.5%
业务不熟练、联系不上团长、团长推卸责任、因团长退出而导致无法收货等
- 3. 团购产品质量无保证** 19.8%
农副食品不新鲜、缺斤少两、货不对板
- 4. 虚假宣传，价格欺诈** 2.0%
虚假大额补贴，买单红包、购物返额等

来源：艾瑞2021年通过I-click网络调研获得。

样本：您最近一次选择某团购平台下单购买时，最重要的三个考虑因素是什么？N=2159。

来源：南都民调中心消费生活监测课题组。南都热线等自有平台、21cn聚投诉、投诉直通车、黑猫投诉等。

社区团购行业发展概览

1

社区团购行业NPS指标表现

2

重点平台NPS对比分析

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_28930

