微盟研究院 | ifenxi

2020

智慧零售行业研究报告



前言.

PREFACE

2020年，疫情“黑天鹅”的突然降临给零售行业带来巨大震荡与冲击。面对疫情大考，零售行业借助直播电商、小程序、私域社群等营销方式积极“自救”。与此同时，零售行业的技术改造和数字化升级之路也在加速进阶，零售行业的经营正越来越**“数字化”**。事实上，零售行业的数字化并非新概念，无论是阿里的“新零售”，还是腾讯的“智慧零售”亦或是京东的“无界零售”，都是零售行业对于“数字化”的探索。

我们注意到，随着微信商业化能力的完善，越来越多零售企业正将目光投向微信生态，借助微信小程序、公众号、企业微信等工具进行**数字化改造升级、构建私域流量**。微信在企业智慧零售升级中扮演着重要的角色，同时也成就了微盟等一批为零售企业提供数字化升级解决方案与服务的SaaS服务商。

为了解当前零售企业对微信小程序、公众号等数字化工具的应用情况，以及企业在落地智慧零售的过程中遇到的问题，微盟研究院通过数据分析和问卷调研，对**微信生态中智慧零售的发展状况，零售企业对智慧零售的态度、应用情况、存在问题等进行分析洞察，探讨零售企业如何更好实践智慧零售，并对智慧零售的发展趋势做出预判**。报告共分为：智慧零售发展背景、发展现状、商家洞察、应用案例以及趋势分析五个部分。

研究范围

RESEARCH SCOPE

- 智慧零售是指运用大数据、云计算等技术，实现零售核心要素“人货场”数字化及零售运营智能化，以更高的效率和更好的体验为用户提供商品和服务，本报告主要研究零售商家在微信生态内的智慧零售实践及发展现况。

报告说明

REPORT DESCRIPTION

- 本报告数据主要来自于微盟研究院调研、微盟自有数据以及相关行业报告和公开资料。其中调研是指微盟研究院对全国范围零售企业进行的问卷调查，数据结果受样本影响，报告数据仅供参考。

目录.

CONTENTS

发展背景 01

发展现状 02

商家洞察 03

应用案例 04

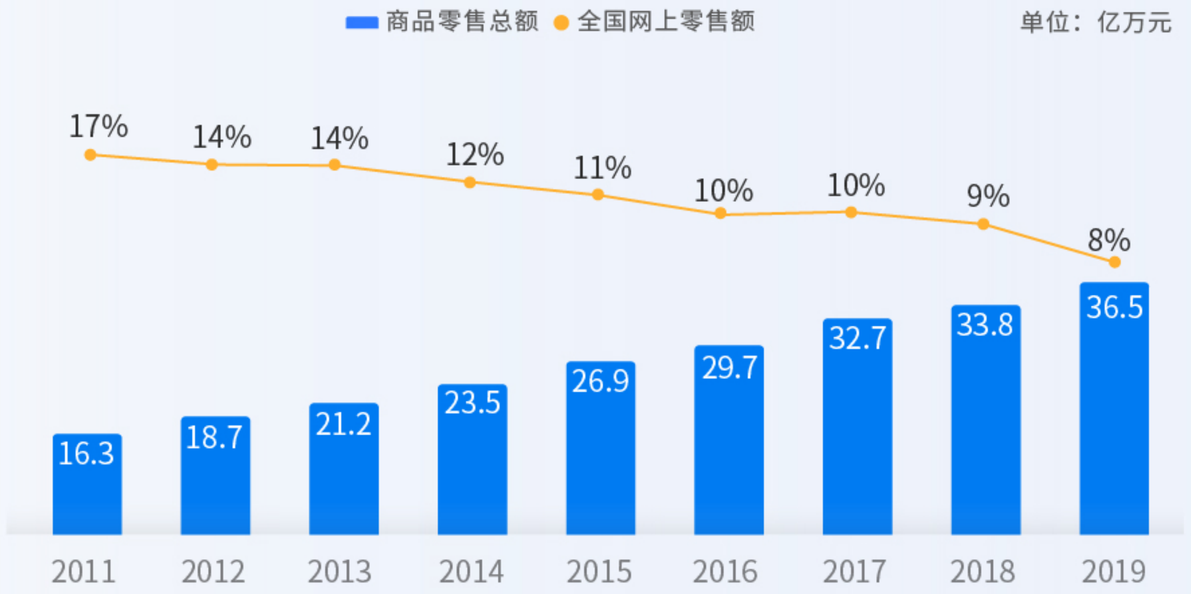
趋势分析 05

01

发展背景

1.1 零售增速降至个位数，增长困境待解

图1-1：2011-2019年全国商品零售总额及增速



数据来源：国家统计局公开数据

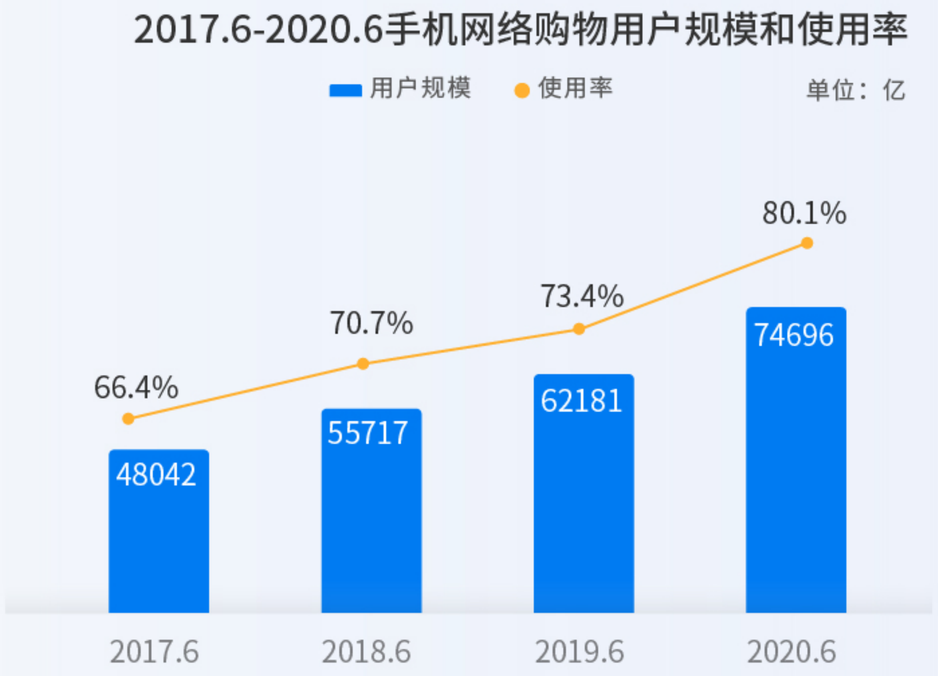
零售企业当前经营面临的主要问题

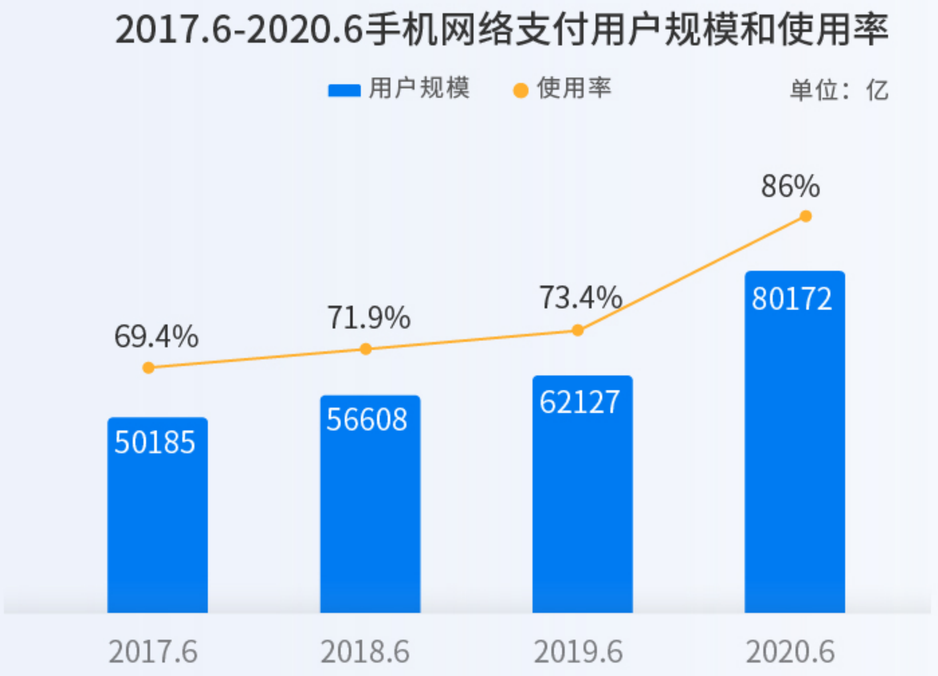


来源：微盟研究院问卷调查

国家统计局数据显示，2011年-2019年，我国零售行业销售额持续增长，但增速呈现明显的下滑态势，**从最高点的17%降至2019年的8%**。商品零售总额增速下滑表明：在经过前期高速发展阶段之后，零售行业增长显现出疲态，陷入瓶颈。根据微盟研究院问卷调查显示，**目前零售企业面临的主要问题有获客难、人效坪效低、营销能力弱等问题**。零售企业亟需破解增长困境，挖掘市场增量。

1.2 移动购物与支付广泛应用，奠定智慧零售用户基础



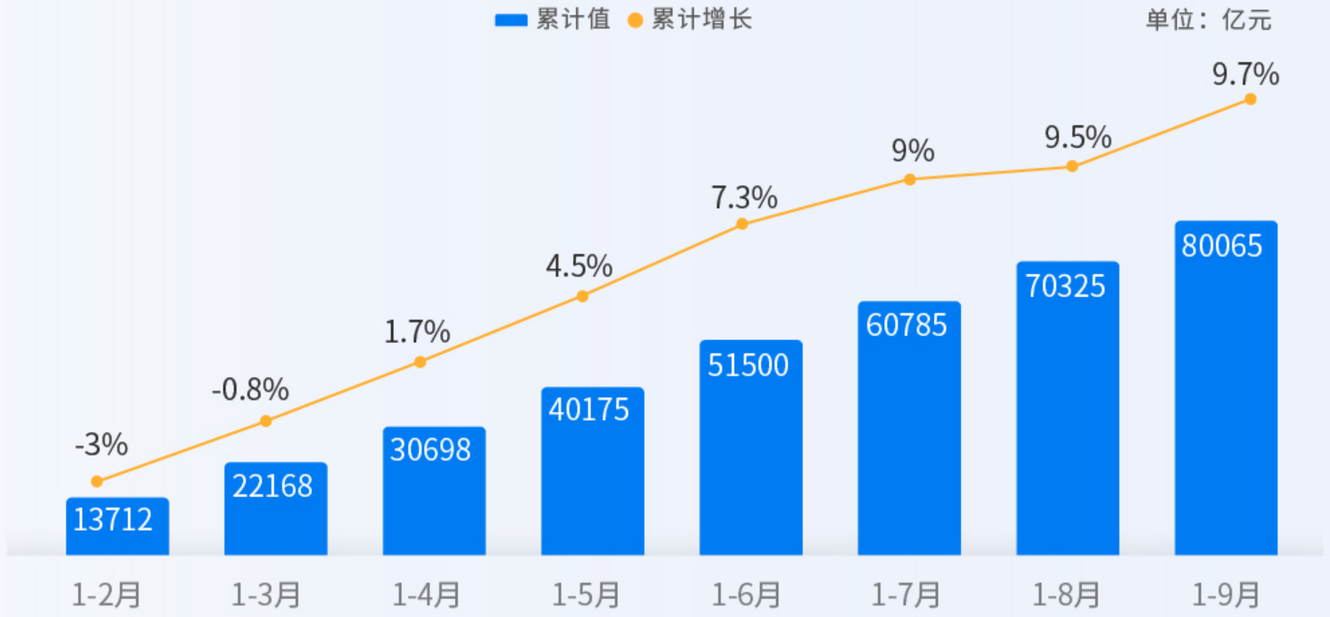


据CNNIC第46次《中国互联网络发展状况统计报告》数据显示，截至2020年6月，我国手机网络购物用户规模达7.47亿，占手机网民的80.1%；手机网络支付用户规模达8.02亿，占手机网民的86.0%，表明移动端购物与支付等数字化消费方式已经占据主流。零售企业只有根据顾客的渠道消费习惯，以数字化的手段更好地触达顾客，重构与客户的连接，才能在未来的竞争中占据先机。

微盟研究院 | ifenxi

1.3 在线新经济“带火”智慧零售

2020年前三季度全国网上零售额累计值及增长情况



数据来源：国家统计局

电子消费券拉动消费

155个

截至2020年6月，我国共有155个地级城市推行消费券政策

300亿元

截至2020年9月，全国发放消费券总额超300亿元

19.5亿元

8月1日-8日，微信支付联合商家发出超4700万张商家消费券，拉动消费19.5亿元

数据来源：公开资料整理

疫情大背景下，传统零售的线下经营受挫，加速拥抱线上渠道成为零售企业的必选项，带动线上零售额在零售寒冬中逆势增长。国家统计局数据显示，2020年前三季度，**全国网上零售额达80065亿元，增长9.7%**。在疫情的催化下，在线新经济模式发展迅猛：网上营销、网上交易等数字化运营模式受到零售企业青睐；电商直播增长迅速，成为提振经济新支点；各类网购消费节、电子消费券有力释放了消费潜力，促进线下消费回暖，**在线新经济的发展为智慧零售的发展增添助力**。

微盟研究院 | ifenxi

1.4 “新基建”就位，为数字化零售提供有力支撑

新技术在零售环节的主要应用场景



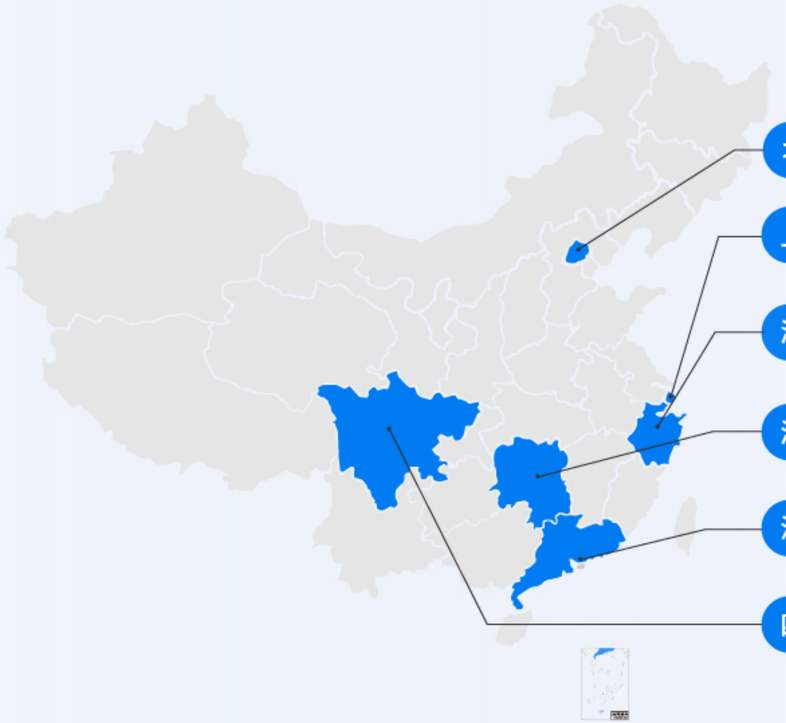
“新基建”作为数字经济发展的基石，为零售行业的数字化升级提供了有力支撑，近年来国家和社会高度重视新型基础设施建设，随着5G网络、数据中心等新型基础设施就位，推动人工智能、云计算、大数据、物联网等数字技术更广泛的应用于零售行业的生产和经营等环节，助力零售企业实现“人货场”数字化再造，进而提高人效、坪效和商品的周转，降低获客成本和运营的成本，也让消费者有了更多的体验感、便利性和获得感。

微盟研究院 | ifenxi

1.5 政策推动智慧零售“加速跑”

国家层面政策举措（部分）

- 发改委等23部门《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》 鼓励建设“智慧商店”“智慧街区”“智慧商圈”
- 发改委、网信办《关于推进“上云用数赋智”行动 培育新经济发展实施方案》构建企业数字化-产业链数字化-数字生态的典型范式
- 国务院办公厅《关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》加力推动线上线下消费有机融合



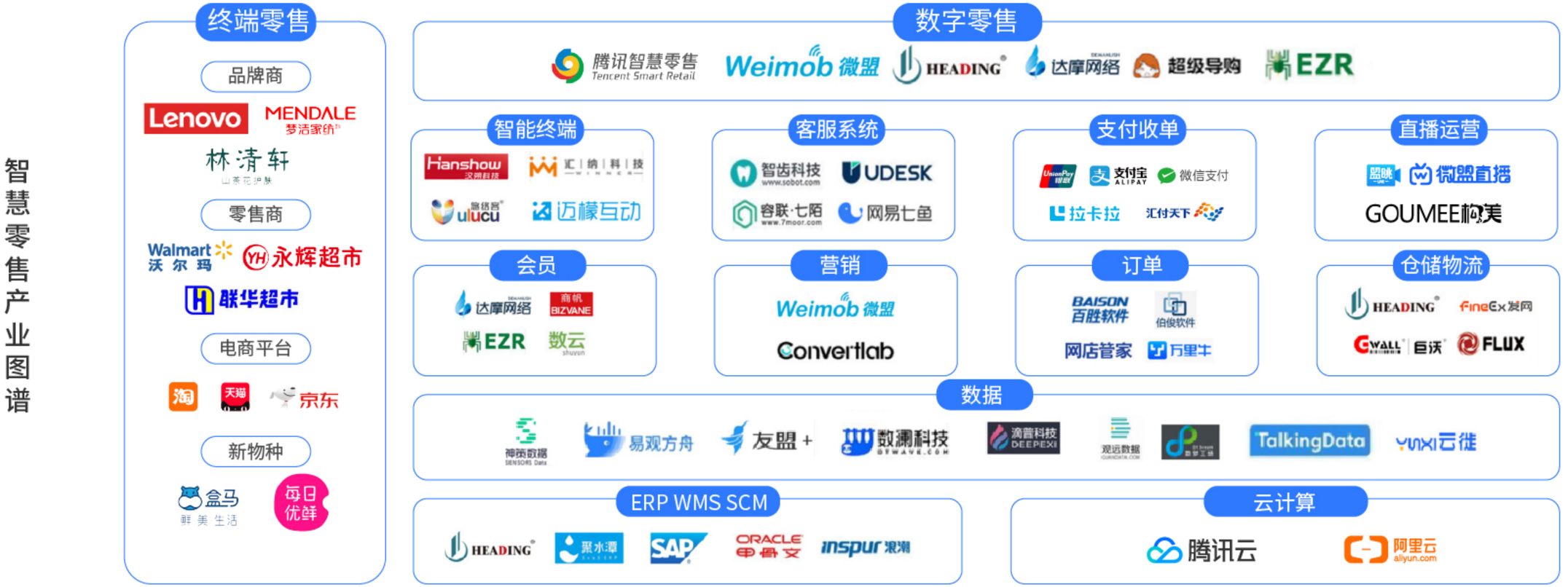
各省市地方相关政策措施（部分）

北京	《关于加快培育壮大新业态新模式促进北京经济高质量发展的若干意见》
上海	《上海市促进在线新经济发展行动方案》
浙江	《关于实施数字生活新服务行动的意见》
湖南	《关于进一步提振消费扩大内需的若干措施》
深圳	《深圳市关于推动电子商务加快发展的若干措施》
四川	《关于做好激发消费潜力稳定经济增长的通知》

2020年，国家发改委、网信办、工信部等政府部门密集出台了系列政策鼓励企业加快**数字化转型升级**，培育新经济，促进新消费。各地政府也不断加大对企业数字化转型、提振消费等的政策支持。零售行业作为拉动消费的主力，在政策推动下加速向**数字化和智慧化**迈进。

微盟研究院 | ifenxi

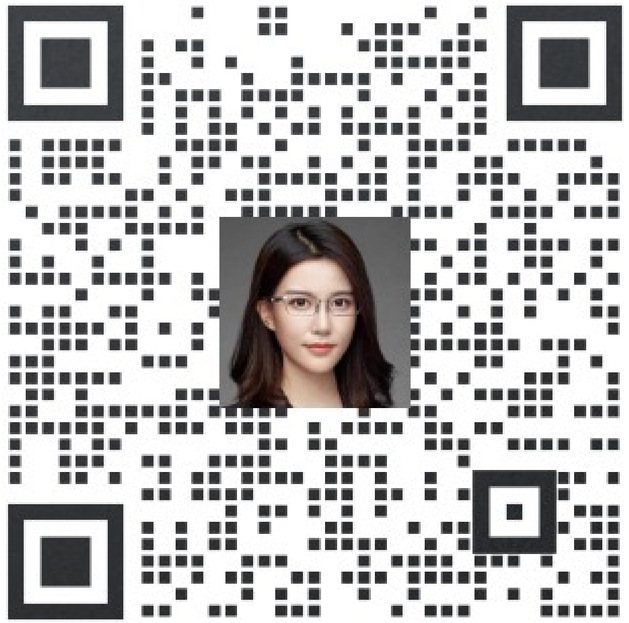
1.6 新零售服务商“助攻”，加快零售行业变革



近年来，阿里、腾讯等头部互联网厂商不断加大零售行业数字化投入，引领零售行业的数字化变革，带动越来越多企业探索新零售和智慧零售的数字化应用模式。围绕零售行业的数字化升级，**数字零售、智能终端、智能客服、支付收单、会员营销、供应链、仓储物流、广告营销等专业服务和解决方案服务商纷纷入局**，进一步加速了零售行业的数字化进程，在智慧零售生态体系中扮演着重要角色。

02

发展现状



扫码添加客服免费获取完整报告