把握香港电商浪潮

本地行业数字化



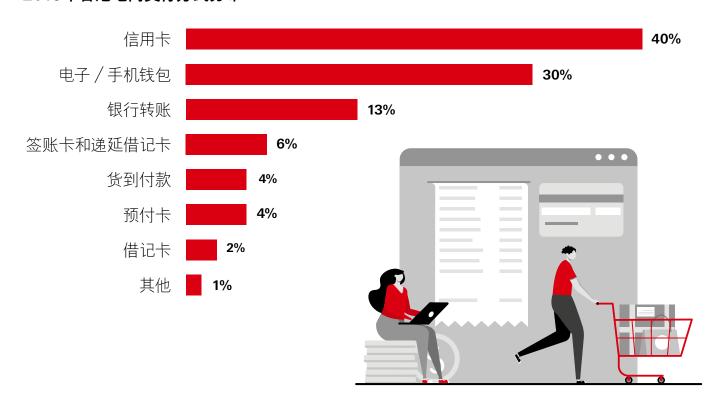


在香港新冠肺炎疫情反复的影响下,消费者逐渐适应新的购物方式。香港网上购物的普及程度较低,落后于其他众多成熟市场,但近期的疫情加快了网购普及的过程。在2019年,网购仅占香港整体零售消费额的9%,但根据2020年一份报告显示,本港人口的互联网渗透率高达89%1,由此证明香港电商市场无疑有着巨大的增长空间。

有关数字支付方面, 电子钱包等新型付款方式的普及速度较慢。²信用卡仍是最受欢迎的网上支付方式, 所占比例达到40%, 其次是电子钱包, 所占比例为30%³。根据调查显示, 学历

较高的人群和青年普遍接受电子钱包(例如汇丰PayMe、支付宝和微信支付),所以较能带动电子商务的持续扩张。而通过政府支持的快速支付系统(转数快),商户亦可实现资金即时到账,同时有效确保无缝付款体验。若消费者采用转数快二维码,亦能够提升零售付款效率,一触式完成整个购物流程。转数快二维码遵循香港零售支付共用二维码标准,并获得20多家银行的移动理财应用程序支持付款。银行业界一直致力推动香港市场的数字化,而汇丰"智丰收"就是一个协助本地企业更有效地接受数字支付的方式。

2019年香港电商支付方式分布



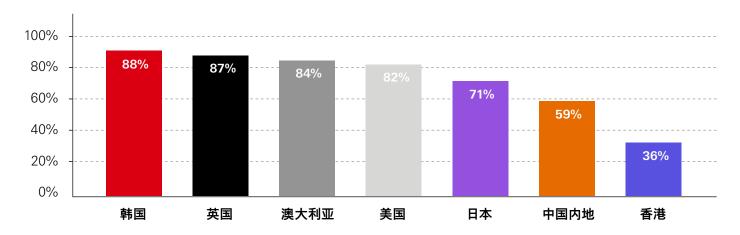
- 1《2020年全球支付报告》— Worldpay FIS
- ²《2019年香港数字支付行业格局》— Tofugear
- ³《2020年全球支付报告》— Worldpay FIS



虽然增长前景良好, 但香港消费者普遍习惯到 实体店购物,使用现金付款。距离近,可以立 即买到所需商品, 而不必等待送货是主要原 因。2020年一份政府报告显示, 15岁或以上的

港人中约有36%曾在网上购物,而内地的网购 渗透率则为59%4。除网购渗透率外, 消费者对 网购亦有不少戒心。其中2019年一项调查指 出, 隐私和数据安全是前两大顾虑5。

网购人群渗透率(2019年或最新年度)



⁴ 立法会秘书处资料研究组 — ISSH34/19-20

^{5《2019}年香港数字支付行业格局》— Tofugear



疫情下创新

科技创新及数字转型是关键所在。疫情下, 电商的普及对中小型企业("中小企")尤其重要。根据2019年的最新统计指标, 香港有超过34万家中小企客户, 他们充当着经济增长的引擎, 所创造的就业机会占全部商业机构的98%以上, 并雇用了私营部门45%的劳动力。6相对于大企业, 中小企一般在创建有效电商平台所需的资源和技术实力等方面都较弱, 尤其是电商业务构建及网上下单功能。

受此次疫情重创的中小企业一直在寻找类似 Boutir*与SHOPLINE*等创新型电子商务 平台,旨在解决资源短缺和财政困难等挑战 ,从而顺利向电子商务转型。⁷商户纷纷开设 网店,销售公司产品,以把握宅经济市场下 的新机遇。 银行也提供转数快和商业卡等数字支付解决方案,简化转型过程。不少传统企业也开始尝试这些新方法,并很快发现电子商务的优胜之处,继而持续投放资源发展。

除快递服务和门店自取外,智能柜也是近期的 一项创新服务。电商企业允许用户使用手机应 用程序全天候随时提货,无需等待送货上门或 留意门店营业时间。智能柜为消费者提供包 裹领取、产品退货、洗衣、送汤等日常便利服 务。而正是这类创新,将推动香港电子商务发 展以及企业合作的转型。

⁶ 政府统计处, 2020年

⁷ Hong Kong retailers turn to staff-run online shops to boost sales hit by protests, Covid-19 pandemic —《南华早报》, 2020年

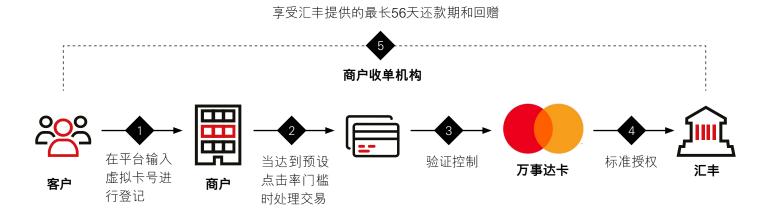
^{*}Boutir 掌铺("Boutir") 与 Starling Labs Limited ("SHOPLINE") 是汇丰"智丰收"与 PayMe for Business 的综合服务合作伙伴

广告和物流是缺一不可

疫情无疑加快了香港数以千计的小型网店的发展。尽管如此,实体店在市场上扮演着重要的角色,因为亲身体验对消费者的购买决策可谓息息相关。制定全面的市场推广策略,加强销售服务一体化,在开展电商业务之余开设快闪店,有助在饱和市场中实现商业模式多元化。而电子商务也为商户提供获取购物行为数据的更佳途径,以便分析数字广告和社交媒体宣传的效用。

鉴于电商企业广泛开展网上推广, 汇丰虚拟卡就有助商户延续其数字化转型。举例而言, 一家总部设于香港的电商企业可以利用虚拟卡支付, 在

全球多个平台开设和经营网店,向不同网络平台如亚马逊及易贝等支付大量款项,销售各种各样的产品,从而扩大不同客户群体。在经营业务过程中,该公司亦需要采购数字广告栏位,以宣传其产品系列。谷歌、脸书等就是常见的渠道。客户一般会为每间新店或新营运的广告活动甚至新产品发行新虚拟卡,而为了满足公司的业务需求,汇丰可以提供虚拟卡服务,让公司能够通过虚拟卡网络门户,实时为每间店铺生成独一无二的虚拟卡号(VCN),从而省却申请新卡所需的手动文书工作。



虚拟卡付款全程在网上进行,无须随身携带实体卡。此举可以消除雇员持有实体卡所涉及的风险。对于每个卡号,可以自行设定不同商户、交易限额,使用次数等参数,或有限日期加强管理。

现在通过虚拟卡网络门户,亦可以实时监控交易在不同授权和处理阶段的状态,有助于提升客户对交易状态的了解。解决方案可提供灵活性并降低营运风险,方便该公司把更多精力放在电商送货物流工作上。使用虚拟卡也可享受长达56天的免息还款期,有助改善营运资金状况。

物流与电商息息相关一香港被誉为全球物流能力最强的城市之一,基础设施完善,可以满足较高的货运量及客户期望。疫情也为跨境转运和中介平台打开商机之门,推动网购客户的入境和出境货运业务。例如,某家香港公司在全球设有仓库,帮助香港消费者从美国购买限定版鞋履。另一家总部设于香港的公司则提供物流优化平台,为商户提供成本低廉的批量配送和临时送货解决方案。

通常,个人消费者会在物流门户网站上付款,但也有其他模式可供选择,例如让商户使用留存卡号,或选择货到付款服务。通过虚拟卡,物流服务机构可以发行单次使用的信用卡以处理付款,使原本的人工流程实现自动化和精简化,从而节省大量时间和工作。通过汇丰提供的各种数字工具和完备解决方案,企业可以集中处理从广告到物流服务的电商业务,令公司业务更上一层楼。

