

香港零售業數碼化轉型

環球資金管理部

2021年6月





過去一年，社會經濟氣氛低迷，加上近期爆發新冠肺炎疫情，導致客流幾乎在一夜之間全部消失，香港零售業屢屢受挫。自2019年7月以來，零售貿易規模持續下滑。截至2020年7月，零售銷貨額按年下跌25.4%。¹

儘管在疫情爆發前，零售商已面臨重重挑戰，但事態的演變卻產生了「宣洩」效應，零售商不得不立即研究數碼化營業方式。Visa 近期研究表明，91%的受訪消費者仍依賴現金，其中84%的現金支付主要發生在小商戶。²

既無不妥，何以改之？

近十年來，香港消費者的支付方式幾乎一成不變。傳統的支付方式雖無不妥，但欠缺效率。現金收款的成本及安全風險，不同報告渠道限制了資金的實時可見性，以及資料不一致導致對賬工作複雜化，都是零售商關注的幾個主要問題。雖然信用卡為消費者提供了便利，但零售商可能需時數周才能收到銷售收入，更遑論當中涉及的手續費。

觀乎推動零售商向網上發展所面臨的挑戰，我們發現消費者對於線下實體店有著強烈偏好。零售商認為，如客戶未能親臨店鋪接觸和感受商品，他們就無法打動客戶，促成銷售。因此，中小企業在數碼解決方案方面的投資和開發力度相對較小，這在疫情期間對銷售造成了嚴重影響。

香港特區政府推出了「遙距營商計劃」（D-Biz）及「科技券」計劃（TVP）等疫情救助計劃，鼓勵中小企業進行創新數碼轉型。本地企業歡迎政府的支持，截至2020年7月，香港特區政府已接獲逾1.5萬份申請。隨後政府再額外注資10億港元，但因計劃反應熱烈，政府不得不提前截止申請。³

¹ <https://tradingeconomics.com/hong-kong/retail-sales-annual>

² Visa – 《商務前瞻：消費者支付取態研究》，2020年

³ <https://www.ejinsight.com/eji/article/id/2511750/20200703-Another-option-for-HK-SMEs-seeking-govt-support-to-digitise>

連鎖反應

香港作為熱門旅遊目的地，多數零售商屬意實體店不足為奇。然而，一旦疫情中斷了來自遊客的收入，零售商就不得不考慮如何在網上吸引本地消費者。目前在香港推行零售數碼化並非只為零售商。受疫情影響，消費者對於數碼支付的需求亦日益高漲。

2018年，香港推出了實時支付基建系統——快速支付系統「轉數快」(FPS)，為數碼化轉型奠定基礎，亦為市場發展金融科技創造了機遇。「轉數快」的採用率無疑在不斷攀升，2020年8月，消費者已使用「轉數快」進行達1,230萬宗交易，較2020年1月大幅增長87%。⁴



2020年上半年，經由滙豐「智豐收」收款的「轉數快」數碼交易量比2019年交易總量增加了兩倍以上。此外，2020年第二季「智豐收」新用戶數量比第一季增加了60%。⁵

仔細觀察過去八個月本地中小企業與大型多品牌零售商的數碼化趨勢，可以發現兩者需求存在明顯區別。但是對於具備強大收款滙報功能的綜合數碼支付方案，他們的需求卻同樣殷切。

在藉助滙豐踏上數碼化之旅的本土中小企業中，有70至80%的企業從未開展任何電商業務。儘管市場上充滿各種數碼支付方式，但這類中小企業較願意在技術整合及供應商最少的情況下啟動網上業務。*掌鋪、*SHOPLINE等供應商是自然的選擇，它們可以為企業提供簡單的一站式解決方案，藉助安全的綜合數碼支付方式，構建網店、社交媒體市場和訂單履行流程。上述服務方案全面糅合滙豐「智豐收」及PayMe for Business 方案，其優勢包括資金即時入賬、全面的收款滙報，以及覆蓋所有採用數碼支付的消費者。

另一方面，大型零售商正透過設立衛星網店、社交媒體及直銷渠道，致力提供一對一網上銷售體驗。例如，本港一間知名化妝品連鎖店增設貴賓區，與頂級客戶溝通，從而提供有特色及具針對性的市場推廣活動。每間實體店都有自己的網店，以彌補因客流量減少而損失的銷售額，從而保障其銷售代表的佣金收入。根據該連鎖店所提供的資料，新設的貴賓區於推出首月內的銷售額已接近100萬港元。

與此同時，一些多品牌連鎖零售店正大力推動銷售與收款數碼化，轉型涵蓋多達幾十家到幾百家店鋪。這些零售商會優先考慮效率、數據及標準化，以便管理來自眾多品牌及店鋪的銷售額及收益。滙豐「智豐收」和虛擬戶口識別系統可透過實時增強數據提高對賬效率，是深受歡迎的解決方案。支付連結和二維碼也廣泛用於嵌入個別發票詳情，以確保資料準確，為顧客提供良好的退款體驗。在滙豐的協助下，所有收款流程都可以利用單一線上平台及線下裝置實現數碼化及標準化，所有工作只需幾天即可完成。

⁴ https://fps.hkicl.com.hk/eng/fps/about_fps/statistics.php

⁵ 滙豐數據

* 掌鋪有限公司（「掌鋪」）和Starling Labs Limited（「SHOPLINE」）是滙豐「智豐收」和PayMe for Business的串接合作夥伴。

“在零售行業，消費者期望零售商能夠預測他們的需求，實時提供具針對性的推薦建議和差異化市場推廣，不但為他們提供一次滿意的體驗，而且激發和鼓勵他們透過各種數碼途徑與商戶進行更多互動，面對新冠肺炎疫情帶來的挑戰，以及各個國家和城市隨後實施的封鎖政策，我們看到各行各業的客戶對於線下業務搬到線上越來越感興趣，或利用社交媒體作為銷售渠道。鑑於其方便性，我們預計這種趨勢會延續到疫情結束之後，並成為零售業的新常態。滙豐致力提供創新的應收賬款和支付解決方案，幫助客戶在新常態下實現轉型，簡化各項流程，並盡量降低成本。



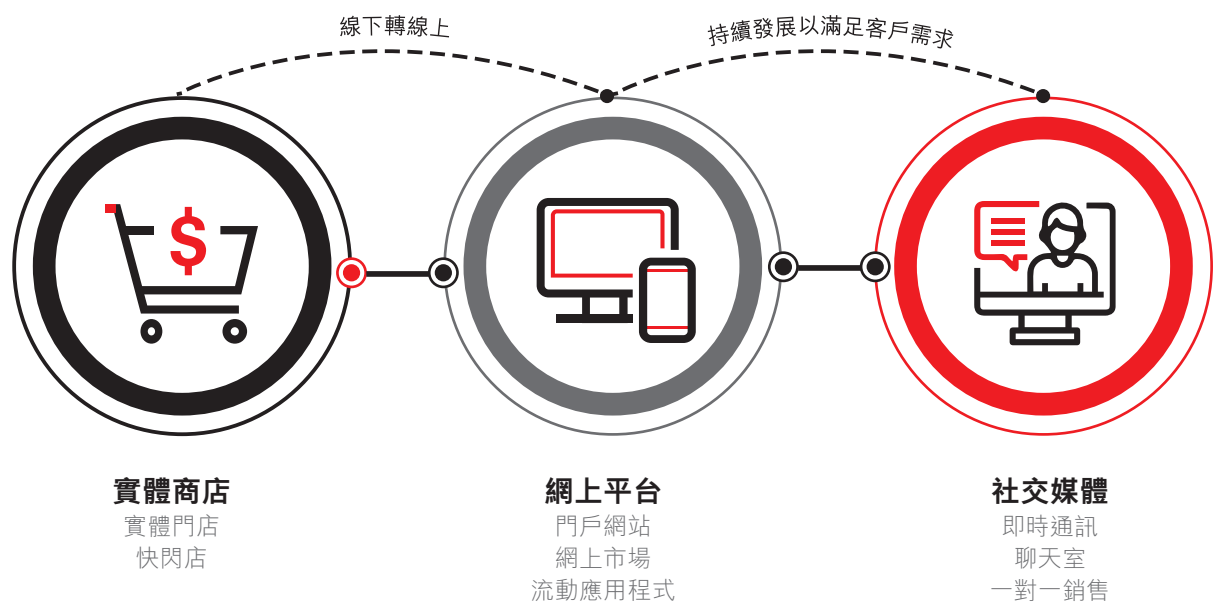
吳潔心
滙豐環球資金管理部
香港區產品管理主管

”

總結：藉助滙豐收款

隨著零售2.0趨勢興起，打通線上與線下渠道將日益重要。滙豐擁有全面的數碼收款解決方案，可滿足各項要求及不同商業模式所需，是零售業界首選的合作夥伴之一。收款流程數碼化不僅是改變流程，更是加快資金到賬及運用，從而實現營運資金高效周轉，正所謂「現金為王」。

消費者到企業的新常態 — 銷售渠道的線上及線下拓展

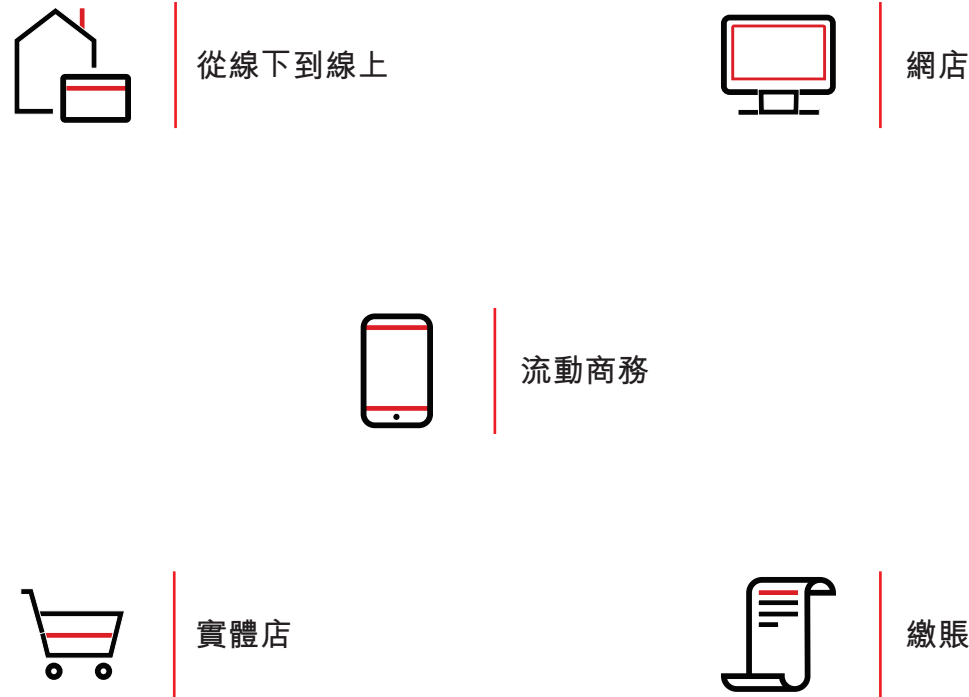


滙豐「智豐收」是為迎合當今企業線上線下業務需求而設的數碼支付解決方案。藉助統一的支付平台，您可以用最少的資訊科技資源推動收款流程全面數碼化。

滙豐「智豐收」的優點：

- ◆ 與現金收款相比，可降低行政管理成本
- ◆ 一個平台及 / 或裝置，可處理多種支付方式
- ◆ 提供綜合報告，方便進行對賬
- ◆ 資金即時到賬（使用「轉數快」只需10秒）
- ◆ 退款流程快捷準確
- ◆ 具備將資料嵌入二維碼的保安功能
- ◆ 提供支付連結方案 / PayMe 二維碼的選項，可實現個人化一對一銷售，以及與客戶進行更緊密的對話

只要您透過以下任何銷售渠道或業務模式接觸客戶，此解決方案均適用於您的業務。



虛擬戶口識別系統是數碼解決方案的補充，可透過其唯一的虛擬戶口識別碼來確定各個品牌或店舖的銷售情況。稍加整合後，亦可以對已收款項進行自動對賬。

如果您希望將業務拓展到線上購物平台，或提升現有網店的客戶體驗，我們可與串接合作夥伴一同協助您簡化轉型工作。

免責聲明

本文件由香港上海滙豐銀行有限公司（「滙豐」）刊發。

滙豐不保證本文件內容就收件人的目的而言屬準確、充分或相關，並且不承諾亦無義務向收件人提供任何額外資料，或更新本文件全部或任何部分內容，或修正當中任何可能證實為不準確之處。接收本文件的全部或部分內容不構成訂立合約的要約、邀請或誘因。收件人須獨自負責自行獨立評估本文件所述的產品、服務及其他內容。應通讀本文件全文，未經有關滙豐集團成員事先書面同意，不得複印、轉載、分發或向任何其他人士披露其全部或部分內容。若分發或使用本文件違反任何司法管轄區或國家的法律法規，則本文件無意向在該司法管轄區或國家的任何個人或實體分發或供其使用。

案例分析中的資料僅供說明之用。本文件中提及的其他司法管轄區的任何產品／服務均與滙豐集團的當地服務資質有關，並且僅供收件人位於該等司法管轄區的聯屬機構作一般資訊用途。

版權所有：滙豐集團2021年。不得轉載