



聚焦零售未来十年调查报告





未来十年，将是零售行业发展的又一个崭新的阶段，“年轻”的中国零售业正面临着扩张、合作、转型等一系列重要的选择。未来十年，零售企业家们最关心什么，行业又会出现怎样的新趋势？

《零售世界》杂志联合IBM举办“聚焦零售未来十年”行业调查，旨在发现行业最受关注的话题，探讨中国零售业的发展之道。

本次调查为期一个月，有260位零售行业的企业家和专业人士参与，其中零售企业家约占68%。受访者从政策环境、经营发展、营销创新、人力资源、技术革新等几个方面作出对零售未来趋势的预测，我们从260份调查问卷中进行数据集中，分析如下：

政策环境

从市场环境来看，调查问卷中超过三分之一的受访者认为零售业面临过度竞争的问题；三分之一的人认为业态区域结构失衡是中国零售业目前的普遍现状。此外，有一部分人认为业态结构不合理成为零售企业的主要矛盾。根据本次调查，与过去相比，呼吁中国零售业过度开放的声音渐弱。

在政府职能部门协调未来零售业发展的政策方面，将近一半的受访者认为政府应该取消外资零售企业的“超国民待遇”。改革开放之初的时候，我国为了吸引外资，曾经对外资进行了税收等方面的优惠。截至目前，一些外资企业在税收方面是享受优惠政策的，比如税费的减免等。除此之外，一些地方政府，他们以吸引外资作为当地的一项政绩，他们有的时候会强调比如一个大卖场的开业必须是世界500强企业才能进入，而且直接排斥内资企业，同时外资企业根据这样一些条件还会跟政府进行谈判，获得租金和停车场方面的优惠。

有三分之一的受访者认为，政府需要出台支持和扶持中小企业发展的政策；四分之一的受访者认为政府应该加大力度投入农村市场的开发。目前，“万村千乡”工程和“农超对接”项目已经在中国零售业深入展开。此外，制定反垄断法政策成为业内人士关注的焦点。

对于一些业内“老生常谈”的问题，仍然没有得到很好的改善，比如大店法、农产品流通抵扣税、商业用电等问题依旧备受关注。根据本次调查，受访者对这些选项支持的比例分别是：47%、34%、30%、26%。另外，此次调查表明，传统零售企业对家电下乡、汽车下乡等相关政策兴趣不大。



经营环境

随着零售企业的不断“跑马圈地”，企业精细化管理备受关注。将近78%的受访者认为，影响未来10零售企业健康发展的主要原因是“企业快速扩张，无法精细化管理”。“现金流出现问题导致供应链危机”是第二大影响未来零售企业健康发展的原因，支持这一观点的受访者约占比43%；管理团队不统一是第三大原因，支持此观点的人员约占比22%。此外，还有观点认为，外资零售企业垄断后对上有渠道和价值的控制将为中国整个产业链带来危机。

在未来10年，哪种业态将被有更大的发展空间？就此问题，调查显示其排名分别是：专业专卖店、购物中心、生鲜超市、网上购物、社区超市、大卖场、便利店。由此可以看出，经过十多年的发展，中国零售业发生了巨大的业态变革。以前最受欢迎的大卖场和便利店将不被看好，专业店脱颖而出；购物中心近两年得到了长足的发展，这得益于“大型超市百货化”的趋势。而生鲜超市成为未来发展的新势力，居于购物中心之后。需要特别说明的是，随着物流业的发展和网上支付手段的改进，网购也成为零售企业关注的热点。

二三线市场是将来十年零售企业争夺的主战场。调查显示，将近有一半的受访者表示看好二三线城市。尽管一线城市的支持比例下降，但依然要比四线城市和农村市场受关注。



营销创新

调查显示，商品品质、增值服务、营销创新、卖场环境以及新技术应用成为未来影响消费者购物的几大因素。在营销方式上面，零售企业比较关注的有，以电子商务为核心的多渠道营销、会员营销、体验式营销、绿色环保营销等。其中，以电子商务为核心的多渠道营销最受关注。

零售企业家认为，在未来十年零售企业在提升营销能力方面将会出现如下的趋势：

- 1、基于单品管理的供应链整合；
- 2、企业之间的品牌结盟；
- 3、加强与客户的互动式购物体验；
- 4、自助终端设备广泛应用；

2009年以来，网络购物逐渐兴起，百联集团、农工商超市、利群集团等传统零售商纷纷进军电子商务，而沃尔玛、TESCO、家乐福等外资企业在华推出购物网站，可见电子商务成为零售业发展的方向。针对本次调查中“是否计划2010年开展电子商务”的问题，有一半的人选择了“是”，并且主要方式是自建网店，只有一少部分人选择在淘宝等第三方电子商务平台上开店，这个比例只占到4.3%。

面对逐渐兴起的网上零售业，有65%的人认为，传统零售商应该以实体店铺为主，网店为辅。17%的人认为，逐步扩大网点的规模，最终取消实体门店。由此可以看出，大部分零售商对开设电子购物持谨慎态度。



人力资源

调查显示，对于人力资源管理，两大问题受零售企业家关注，分别是中高层管理者的胜任问题和人力成本上升问题，其中有69%的受访者选择前者。由此反映出的问题是，企业在快速扩张过程中缺乏对人力资本的系统培训，人力资源跟不上。而由于本土民营企业的管理模式差异巨大，人才良莠不齐，导致零售业高端人才紧缺。在选项中：普通员工的流失得票率最低，不到十分之一的人。可见，我国零售业依然属于劳动密集型产业。值得注意的是，“用工荒”日趋严重，有学者分析，中国人口红利已经在逐渐消失，作为劳动密集型的零售业，必须转换用工方式，降低人力成本。

接受调查的人员中，69%的人表示零售业人工成本与人员供应不足形成矛盾。零售企业家认为，将从以下几个方面控制人力成本：

- 1、通过新技术、设备的应用来提升工作效率，节约人力资源；
- 2、加强绩效考核，使人员和岗位最大化匹配；
- 3、优化组织结构，开展流程再造。



技术革新

调查显示，未来十年，零售企业最希望信息化能帮助企业解决的问题是，通过供应链集成，实现零供互动，提高物流效率，降低成本，减少缺货现象。其次是，通过客户关系管理系统，提供深层次客户竞争手段，维系老客户，形成竞争力。技术创新方面，零售企业希望推广的技术有，物流管理技术、数据仓库技术、RFID技术、全球数据同步技术等。

根据调查，一下新科技将成为未来零售业信息化的热点：

- 1、RFID代替条形码进行商品识别；
- 2、商业智能用于营销策略分析；
- 3、仓库作业自动化与供应商协同管理库存；
- 4、自助结账系统；
- 5、零售商与供应商协同客户关系和促销管理；

绿色环保逐步被零售企业所关注，根据此次调查，零售企业更加关注中央控制系统和变频技术。

零售业风云变幻，企业并购整合频繁发生，二三线城市硝烟再起，未来的竞争中，零售企业加更关心什么话题呢？本次调查列举了7个选项，其中最受关注的三个是：零售创新、物流供应链效率以及食品安全。

