ÉVÉRTÉKELÉS & LOGISZTIKA

ONLINE KISKERESKEDELMI INDEX

2019 / I.

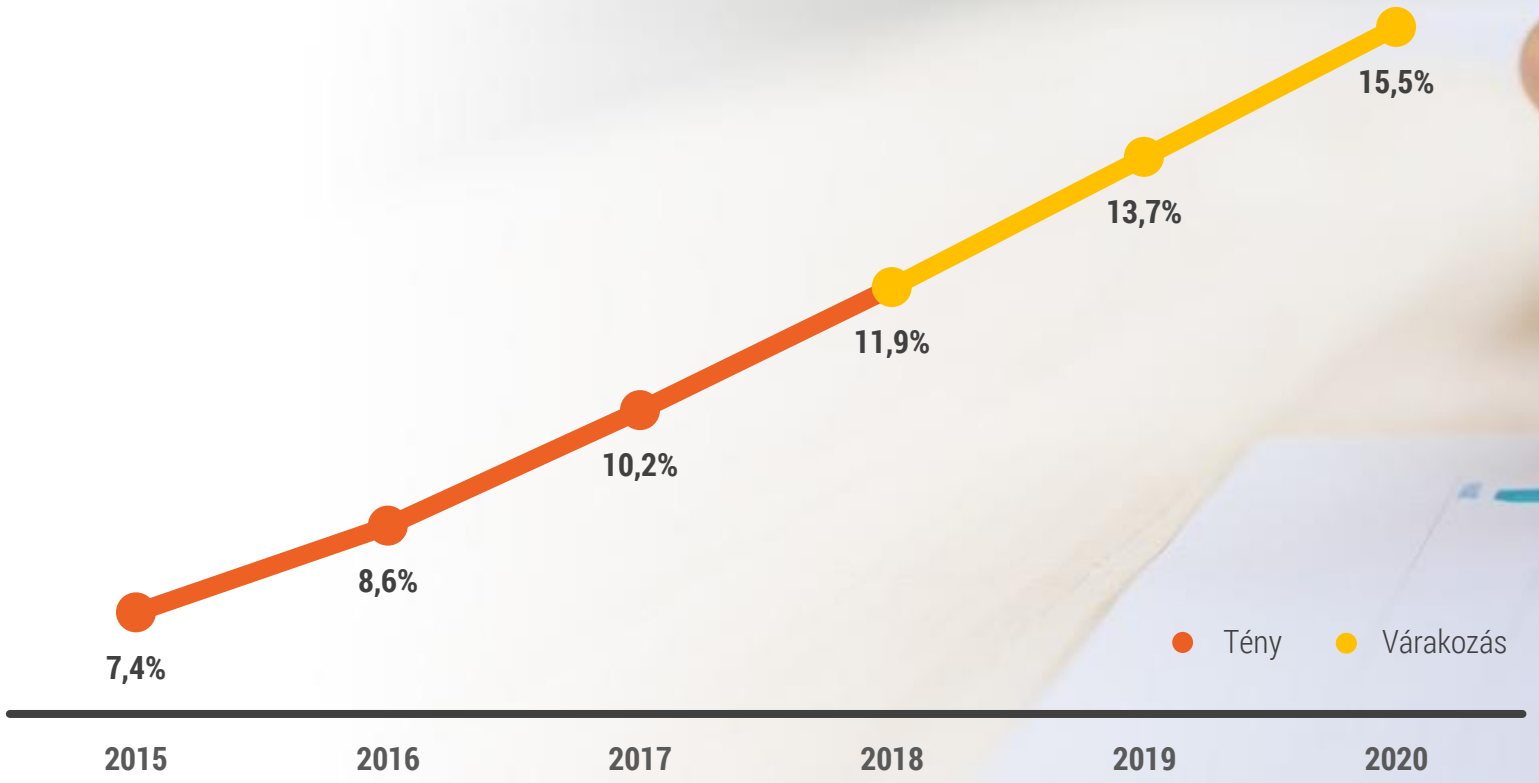
árukereső.hu

GKI digital

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. &
Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

Az e-kereskedelem

GLOBÁLIS RÉSZESEDÉSE



Forrás: eMARKETER

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

Az online vásárlók száma a teljes lakosság arányában Európában

268 millió

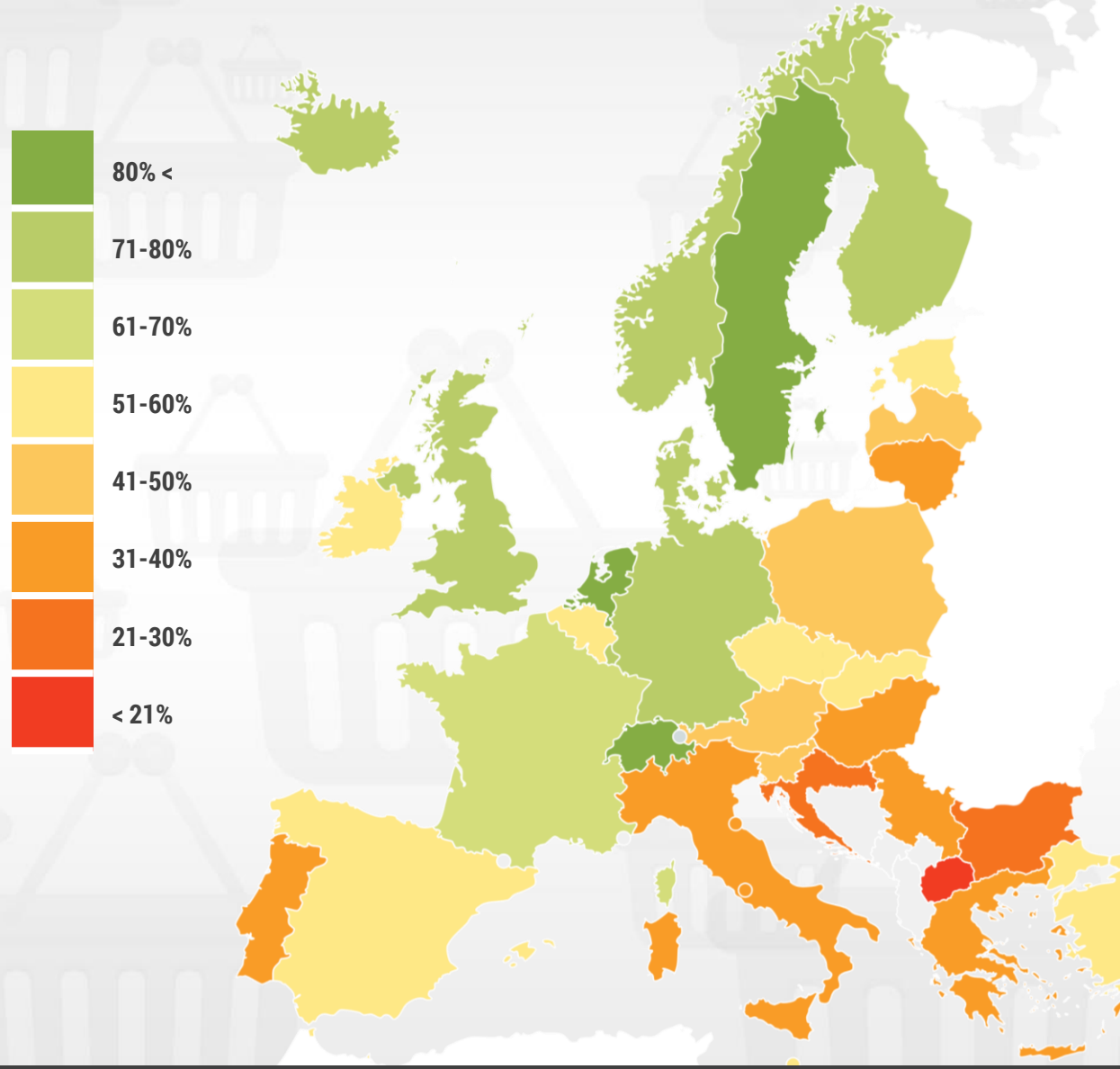
fogyasztó vásárol Európában online

200 millió

európai fogyasztó vásárol online külföldről

198 milliárd euró

- a fogyasztók becslésük szerint ennyi pénzt költöttek online az előző évben



Forrás: E-commerce Europe

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

GKI digital

árukereső.hu

A MAGYAR ONLINE KISKERESKEDELMI PIAC SZÁMOKBAN

AZ ONLINE KISKER FORGALOM
425 MRD FT
KB. 1,34 MRD €

NÖVEKEDÉS
17%

LEGGYORSABBAN BŐVÜLŐ SZEKTOR
FMCG

LEGNAGYOBB SZEKTOR
MŰSZAKI

BLACK FRIDAY
40 MRD FT

79%-ban
OFFLINE BOLTTAL IS RENDELKEZŐ KERESKEDŐK

AZ ONLINE RENDELÉSEK SZÁMA ÉS ÁTLAGOS ÉRTÉKE
38 M DB
11 100 FT

KÉSZPÉNZES TRANZAKCIÓ
58%

AZ AKTÍV ONLINE VÁSÁRLÓK SZÁMA (2018)
3,2 MILLIÓ FŐ
az aktív internetezők 52%-a

NŐ-FÉRFI
50-50%

ÁTLAG ÉLETKOR
45 év

ÁTLAGOS ONLINE VÁSÁRLÁSOK SZÁMA (RENDELÉS / FŐ / ÉV)
12 DB
40% már évi több mint 10x vásárol online

DIPLOMÁSOK ARÁNYA
50%

40+ ÉVES VÁSÁRLÓ
60%

RENDELT KÜLFÖLDRŐL
37%

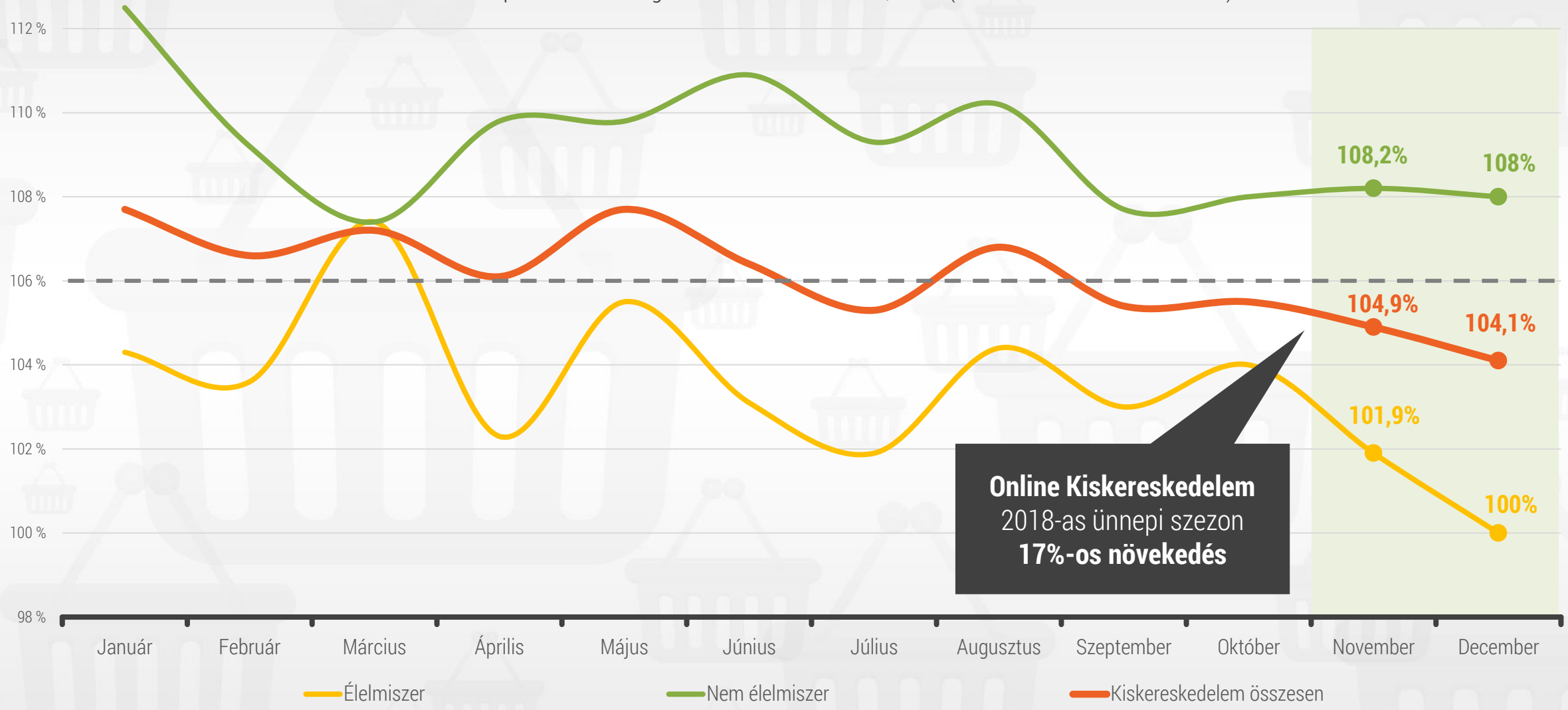
RENDESZERES „R O P O" VÁSÁRLÓ
27%

26% budapesti ők adják a rendelések **36%**-át

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

A kiskereskedelmi forgalom volumenindexe

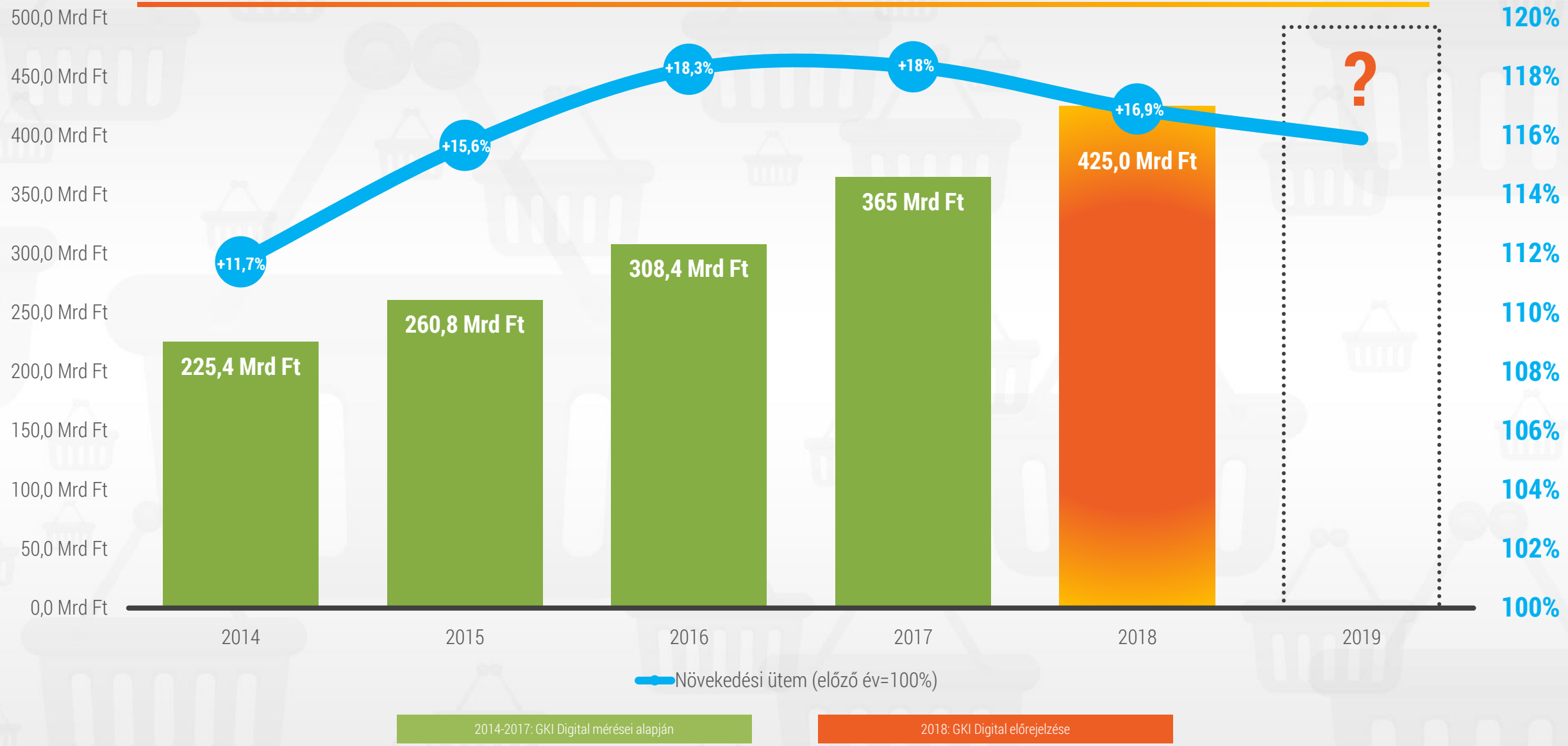
Kiskereskedelem naptárhatástól megtisztított volumenindexe, 2018 (előző év azonos időszak=100)



Forrás: GKI, GKI Digital, NAV, KSH, MNB

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

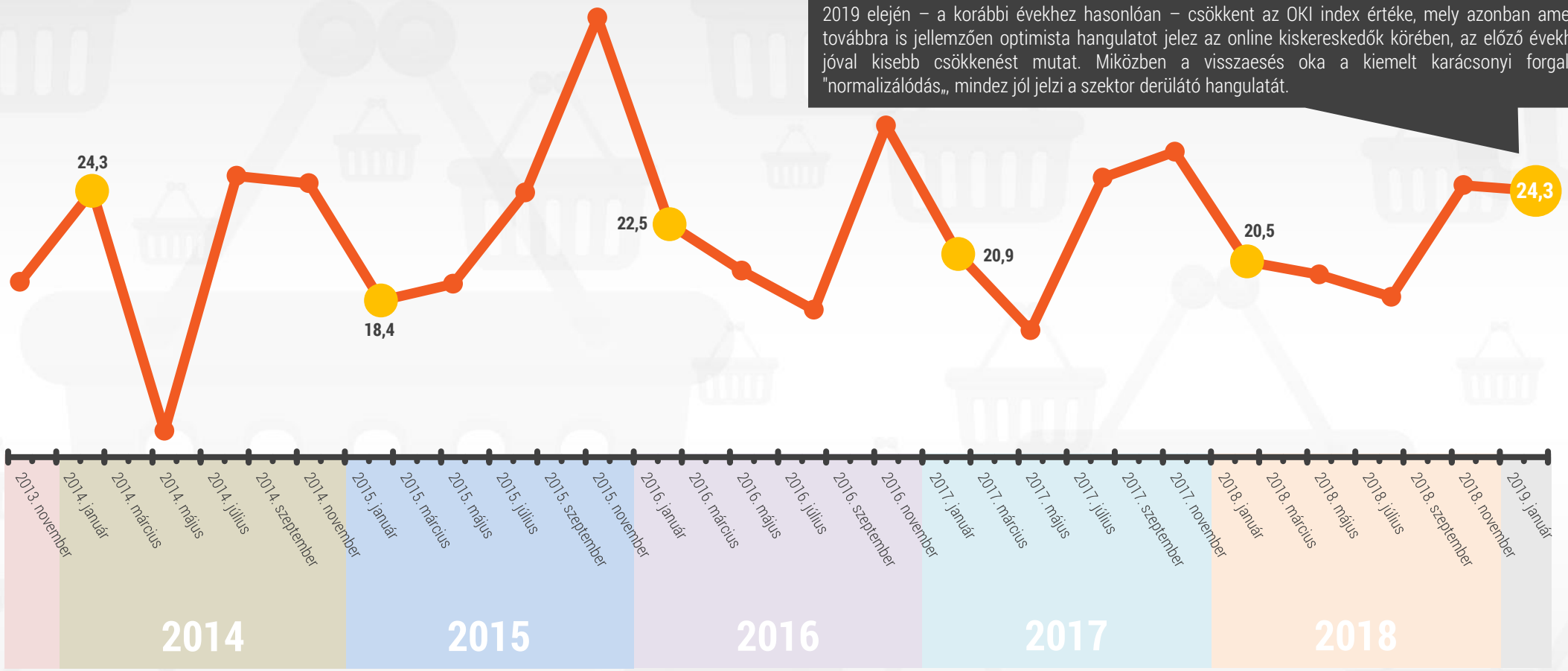
A hazai online kiskereskedelem várható fejlődése



2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

Az OKI index értékének alakulása

2019 elején – a korábbi évekhez hasonlóan – csökkent az OKI index értéke, mely azonban amellett, hogy továbbra is jellemzően optimista hangulatot jelez az online kiskereskedők körében, az előző évekhez képest jóval kisebb csökkenést mutat. Miközben a visszaesés oka a kiemelt karácsonyi forgalom utáni "normalizálódás„ mindez jól jelzi a szektor derülátó hangulatát.



Az indexet alkotó három attitűd: A következő három hónap üzleti lehetőségei • Elmúlt negyedév eladási pozícióinak megítélése • A gazdasági környezettel kapcsolatos várakozások

Az OKI index módszertana

A GKI Digital – Árukereső.hu OKI indexe egy mérőszám, mely több tényezőt figyelembe véve értékeli az online kiskereskedelem aktuális negyedévét, figyelembe véve a forgalmat, a gazdasági környezetet, a kereskedők hangulatát, várakozásait. Az index célja, hogy értékével és változásának irányával jelezze a gazdaság, azon belül is a kereskedelem szereplőinek várakozásait, tapasztalatait. Az index attitűdkérdéseken alapul, így annak változása sokkal több információt hordoz, mint nominális értéke.

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

A meghatározó szektorok és növekedési ütemük

425 milliárd Ft

FORGALOM

(+16,9%)

ONLINE KISKERESKEDELEM

4,5%

TELJES KISKERESKEDELMI FORGALOM

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

2 hétig tartott a 2018-as Black Friday

2018 ELSŐ 9 HÓNAPJÁBAN 16,5%-OT, AZ ÜNNEPI SZEZONBAN 17,2%-OT NŐTT AZ ONLINE KISKERESKEDELMI FORGALOM

Nov. 12.	Nov. 13.	Nov. 14.	Nov. 15.	Nov. 16.	Nov. 17.	Nov. 18.	Nov. 19.	Nov. 20.	Nov. 21.	Nov. 22.	Nov. 23.	Nov. 24.	Nov. 25.

A 2018-as ünnepi szezon 6 hetes volt, mely 2 hetes Black Friday akciókkal indult

...de a karácsonyi ajándékok tömeges beszerzése csak november végén, a Fekete Péntek akciókat követően indult be igazán

Egyes e-kereskedők az éves online forgalmuk akár 60%-át is realizálhatták, a piaci átlag 35-37% között alakult

40 milliárd forint
Összes online Black Friday költés

1,2 millió db
Összesített rendelésszám

33-34 ezer Ft
Átlagos kosárérték
(vásárlásonként)

820-840 ezer fő
A Black Friday akciókon rendelők száma

10-ből 4-en többször is rendeltek

45-50 ezer Ft
Átlagos költés Egy főre vetítve
(fejenként)

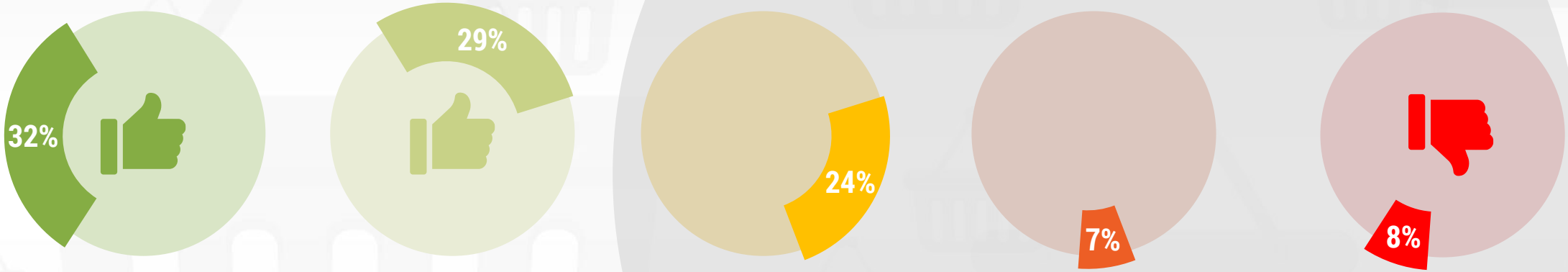
2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

Logisztikai partnerek teljesítménye az ünnepi szezonban

A WEBÁRUHÁZAK

39%-A

LOGISZTIKAI PARTNERÜK/PARTNEREIK TELJESÍTMÉNYÉVEL NEM VOLT ELÉGEDETT AZ ÜNNEPI SZEZONBAN



Teljes mértékben elégedettek voltunk

Elégedettek voltunk

Voltak kisebb problémák, fennakadások, de összességében elégedettek voltunk

Egyes szolgáltatókkal elégedettek voltunk, míg mások nem teljesítettek az elvárásoknak megfelelően

Számos probléma volt, ami miatt nem voltunk elégedettek

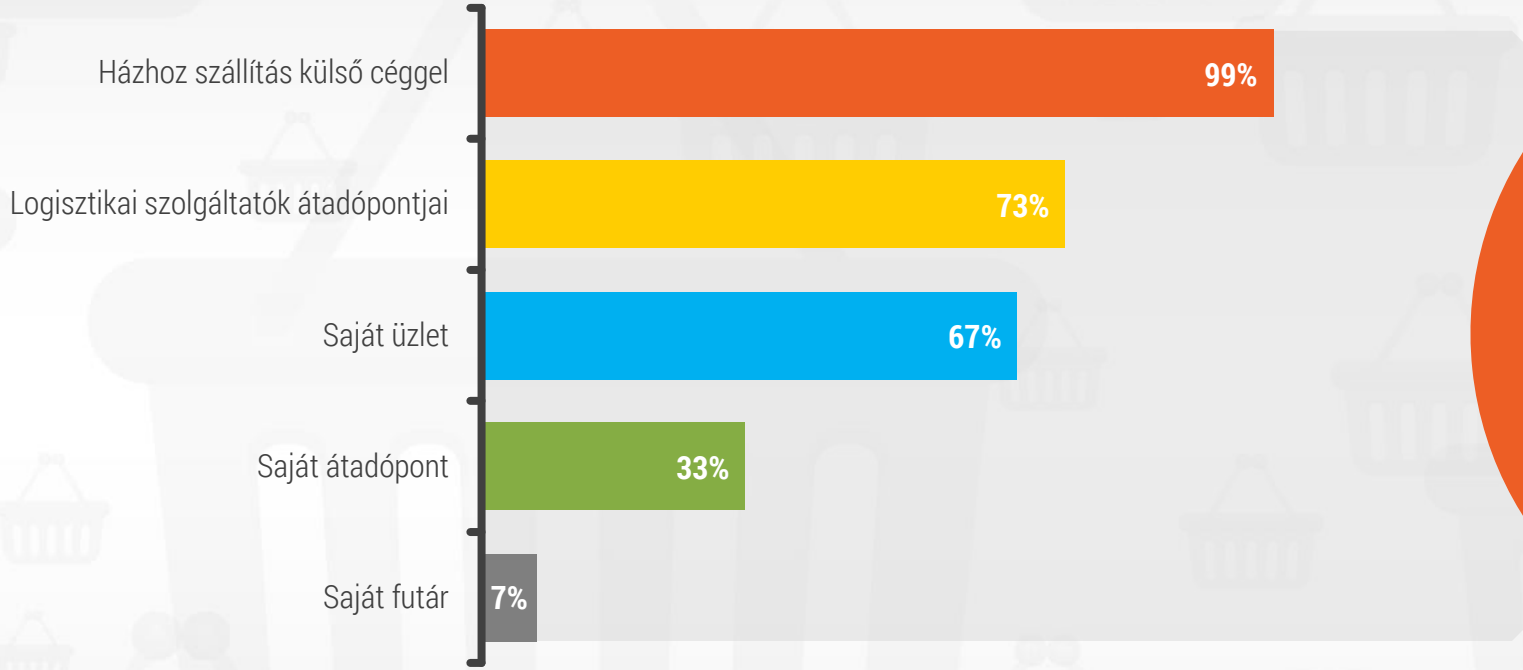
3 LEGGYAKRABBAN ELŐFORDULÓ PROBLÉMA:

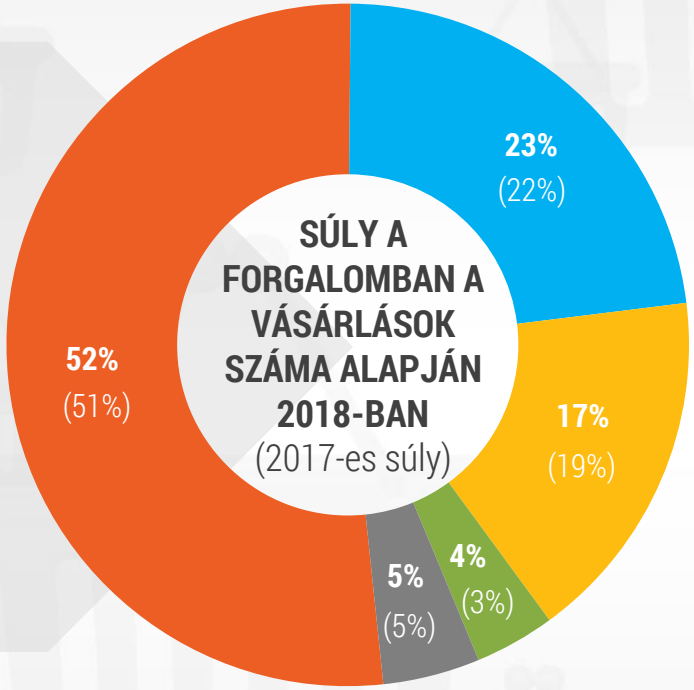
1. **84%** - későbbi csomagkézbesítés
2. **61%** - nem elérhető/nehezen elérhető ügyfélszolgálat
3. **53%** - a logisztikai partner munkatársainak kommunikációja az ügyintézéskor nem megfelelő

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

Logisztikai paletta – elérhetőség és súly szerint

A SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGE AZ ÁRUHÁZAK ARÁNYÁBAN

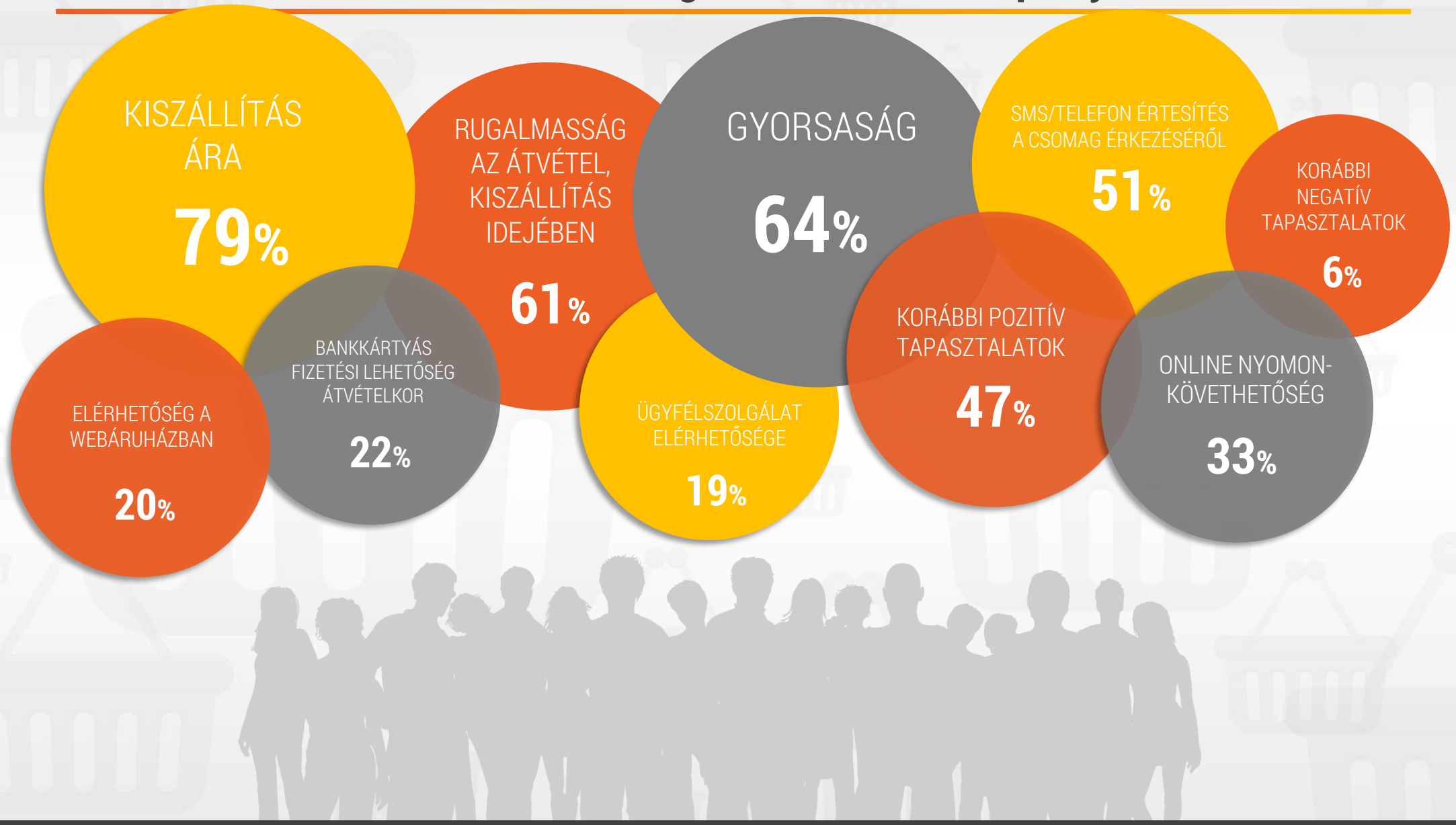




Házhoz szállítás külső céggel | Logisztikai szolgáltatók átadópontjai | Saját üzlet | Saját átadópont | Saját futár

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

Kézbesítési lehetőségek választási szempontjai



Forrás: GKI Digital • N=4820 fő • 2018. április

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. & Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!

e-LOGISZTIKAI RANGSOR 2019

A SORREND AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST NEM VÁLTOZOTT

BC2 ONLINE CSOMAGSZÁM

SZERINTI HELYEZÉS - 2018

HÁZHOZ SZÁLLÍTÁS	KÜLSŐ ÁTADÓPONT
I. GLS	I. POSTA PONT
II. MPL	II. PICK PACK PONT
III. dpd	III. CsomagPONT GLS
IV. EXPRESS ONE	IV. FOXPOST
V. sprinter	V. dpd Pickup

KERESKEDŐI OSZTÁLYZAT

SZERINTI HELYEZÉS - 2018

HÁZHOZ SZÁLLÍTÁS	2017	KÜLSŐ ÁTADÓPONT	2017
4,0 GLS	4,5	4,1 FOXPOST	4,5
3,7 MPL	3,9	4,0 CsomagPONT GLS	4,1
3,6 dpd	3,7	3,6 POSTA PONT	4,0
3,6 sprinter	4,1	3,6 PICK PACK PONT	4,1
3,2 EXPRESS ONE	4,2	3,5 dpd Pickup	3,8

INDEXSZÁM: A saját logisztikai partnerét minden e-kereskedő 20 alkérdés kapcsán, 1-től 5-ig terjedő skálán, saját benyomása, tapasztalata, véleménye alapján értékelte. Az index 4 fő része:

ÁR • SZÁLLÍTÁSI MINŐSÉG ÉS SEBESSÉG • ADMININSZTRÁCIÓ ÉS KOMMUNIKÁCIÓ • EGYÉB SZEMPONTOK

GKI digital árukereső.hu

Felmérés: 2019. január-február • Online Kiskereskedelmi Index • N= 1400 e-kereskedő

ONLINE KISKERESKEDELMI INDEX

A KUTATÁS SZAKMAI HÁTTERÉT ÉS AZ ELEMZÉST BIZTOSÍTOTTA:

GKI digital

A KUTATÁST TÁMOGATJA:

árukereső.hu

GKI DIGITAL KUTATÓ ÉS TANÁCSADÓ KFT.

H-1092 Budapest, Ráday utca 42-44.

www.gkidigital.hu

Timár Szabolcs – CEO
timar@gkidigital.hu

Madar Norbert – Vezető tanácsadó
madar@gkidigital.hu

2019 © GKI Digital Kutató és Tanácsadó Kft. &
Online Comparison Shopping Kft. Minden jog fenntartva!