



第 17 次年度全球消费者研究报告

提高盈利能力

应对零售业的众多挑战

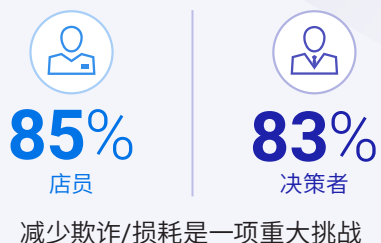
了解零售商如何通过利用数据驱动的洞察力和高级分析来发现风险、检测趋势并实施战略，在提升购物体验的同时保护利润，从而在如今的动态环境中取得持续成功。



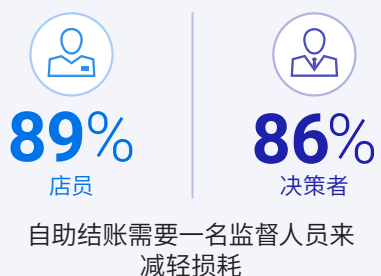
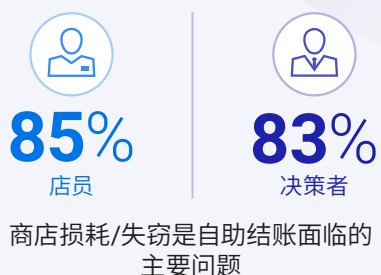
解决损耗问题：保护利润

管理零售损耗对大多数零售商来说仍然是一个重大挑战。许多决策者面临着越来越大的压力，需要减少盗窃和损失，并尽量减少因退货或库存错误而无法转售的产品数量。必须在考虑客户体验的情况下实施管理损耗的措施。零售商正在转向技术来加强库存管理，提高店内安全性，同时保持消费者的满意度和盈利能力。

高风险： 零售商打击欺诈和盗窃



需要适当的监督来控制自助结账的损耗

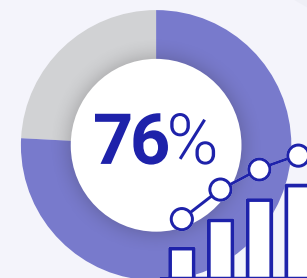


零售商将先进技术视为防损的未来

决策者认为关键技术可以帮助减少损耗



零售商加大对防损和资产保护的 投资力度



的决策者计划增加对防损/资产保护的
投资

按商品类型划分：



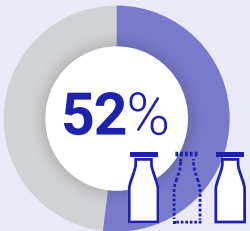
防损

管理风险, 保护运营

损耗已成为零售商不得不面对的一个现实问题, 对日常运营造成了严重影响, 并使资源捉襟见肘。虽然损耗一直是一个挑战, 但盗窃和欺诈事件的增加正在加剧这一压力。78% 的决策者表示, 他们感到管理盗窃和损失的压力很大, 这一数字在过去一年中上升了 6 个百分点, 突显了这一问题的日益紧迫性。

安全问题正变得与财务损失同样紧迫。随着盗窃和犯罪的激增, 超过八成的员工表示在工作中感到不安全, 同样多的员工担心缺乏检测和应对安全威胁的技术。这些焦虑在商店运营中会产生连锁反应, 影响到绩效、员工参与度和人员稳定性。当员工感到不安全或缺乏支持时, 零售商越来越难以保持顺畅的运营并满足消费者的期望, 这进一步加剧了他们面临的运营挑战。

零售损耗率飙升

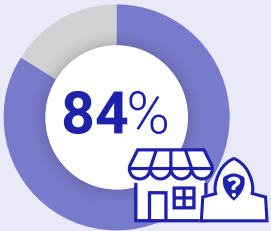


的决策者表示, 在过去的 12 个月中零售损耗有所增加

受访者中表示损耗率上升的地区百分比:

亚太地区	欧洲	拉美	北美
54%	49%	44%	57%

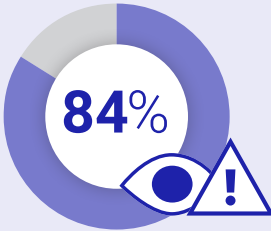
安全问题激增



的员工由于商店内的盗窃和犯罪率上升而担心自己的人身安全

按地区划分:

亚太地区	欧洲	拉美	北美
73%	85%	87%	89%



的员工担心缺乏发现安全威胁或犯罪活动的技术

按地区划分:

亚太地区	欧洲	拉美	北美
72%	87%	92%	87%

控制盗窃和损失的压力与日俱增

78% ↑ +6pp同比增长

的决策者表示, 他们在减少盗窃和损耗方面面临的压力很大。



安全措施 平衡安全和消费者体验



犯罪率激增引发商店担忧

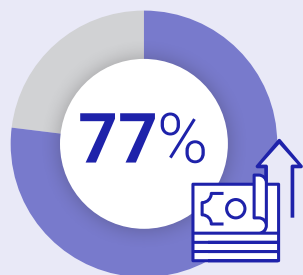
71%

的消费者担心他们购物的商店里失窃率和犯罪率很高

安全挑战对店内体验的影响越来越大，诸如锁住展示柜和提高价格等措施都会影响消费者。零售盗窃和犯罪的增加越来越令人担忧，71%的消费者担心他们购物的商店失窃率很高。由于盗窃导致成本上升，77%的消费者担心零售商可能会提高价格，这将进一步加重他们的预算压力，并经常导致他们削减开支。虽然保持盈利能力非常重要，但这些价格上涨有可能使消费者放弃购买，转向其它能提供更优惠的价格或更广泛选择的实体店和在线商店。

为此，零售商正在加强安全措施并改进库存管理工具。然而，这些努力有时会给消费者带来不便。由于失窃或运营问题导致的库存短缺可能会使货架库存不足，从而增加消费者的挫败感。零售决策者正专注于寻找既能保护库存又能提高客户便利性的解决方案，旨在保持顺畅的购物体验。

盗窃激增引发人们对价格上涨的担忧



的消费者担心盗窃和犯罪率上升可能会促使零售商提高价格

按年龄段划分：

Z世代(18岁及以上)

72%

千禧一代

77%

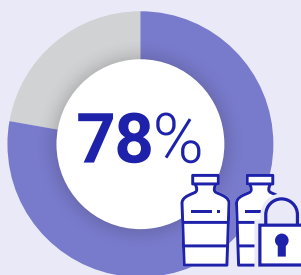
X一代

74%

婴儿潮一代

82%

锁住的产品破坏了购物体验



的消费者表示，当他们想要的产品被锁起来或放在柜子中时，他们会感到沮丧

按年龄段划分：

Z世代(18岁及以上)

75%

千禧一代

78%

X一代

77%

婴儿潮一代

79%

防损挑战加剧

决策者的几大防损挑战

1

在安全工作与客户体验之间取得平衡

将多种努力纳入现有系统，以有效识别趋势和模式

2

收集和分析与损耗相关的数据

3

确定要部署的出色技术解决方案

零售业的技术转变

实现可以助力卓越运营的可视性和自动化

随着消费者期望的不断变化和运营挑战带来的压力越来越大，零售商开始借助技术来提高可视性并精简其供应链。对 RFID 和实时追踪等工具的投资对于维持准确的库存水平、预防差异和快速解决潜在损失非常重要。使库存与需求保持一致，可让零售商提高盈利能力，创造更顺畅的购物体验。

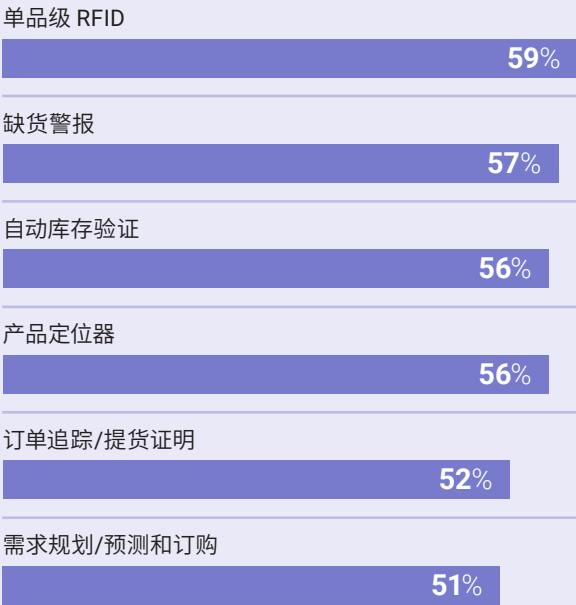
除了运营效率之外，人工智能分析和计算机视觉等先进解决方案还为预测趋势、监控店内活动和提高安全性提供了强大的方法。这些技术使零售商能够从被动应对转变为主动应对——在风险出现之前识别风险，优化资源，并提供顺畅的购物体验。通过采用先进的自动化技术，零售商可减少效率低下的情况，同时在安全性和客户便利性之间取得平衡，确保防损工作能够改善而不是扰乱运营。



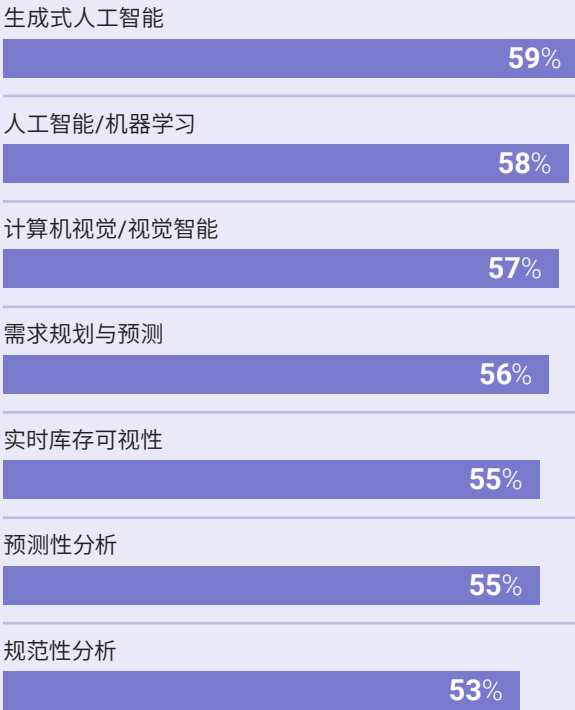
变化蓝图：决策者五年实施计划



自动化和智能



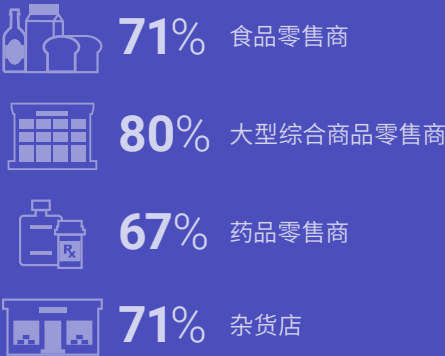
人工智能和分析



库存可视性成为关注焦点

76%
的决策者计划增加对库存可视性的投资

按商品类型划分：



前进之路

技术对利润保护非常重要

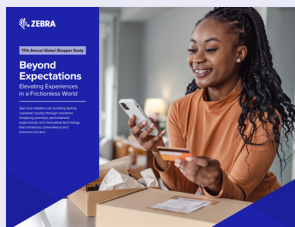
在改进与准确运营之间取得平衡的能力对未来零售业的发展非常重要。随着盗窃、欺诈和无法销售的退货造成的损失变得日益复杂，零售商需要找到传统防损方法之外的方法。现在的成功依赖于采用先进的工具，如人工智能、预测性分析、计算机视觉和需求规划。这些工具可以提供洞察力，提高可视性，并做出更明智的决策。

致力于这些技术改进的零售商不仅能够生存下来，还能蓬勃发展。技术投资将为灵活运营赋能，确保盈利能力，并提供客户期望的顺畅购物体验。在竞争日益激烈的环境中，那些现在采取果断行动的企业将塑造未来的零售环境——通过卓越运营和不断适应来确保长期的成功。

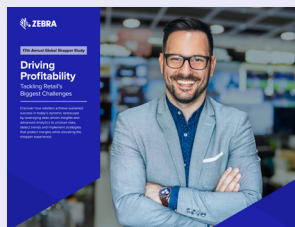
关于研究

Zebra Technologies 委托对成年消费者（18 岁以上）、决策者和员工进行了一项全球调查研究，以分析零售业的趋势和技术转变。今年的调查研究由 Azure Knowledge Corporation 在线进行，共有 4,200 多名受访者参与，调查主题包括购物体验、设备和技术使用、店内和在线交付与履单等。Zebra 第 17 次年度全球消费者研究系列报告介绍了影响该行业未来的态度、观点和期望。

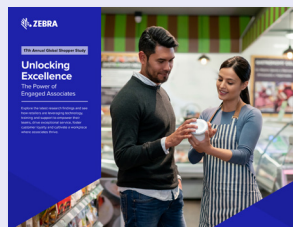
该系列侧重于三个关键主题：



超越期待
提升顺畅的购物体验



提高盈利能力
应对零售业的众多挑战



开启卓越之旅
员工参与的力量

如需查看第 17 次年度全球消费者研究报告系列，请访问zebra.com/shopperstudy

了解 Zebra 如何帮助零售商改善客户体验、
加强全渠道运营和保护利润，请访问zebra.com/retail

关于 Zebra Technologies

Zebra (纳斯达克股票代码: ZBRA) 通过让一线员工和边缘资产可视、连接并被优化，使零售企业及其员工能够在按需经济时代中蓬勃发展。Zebra 在全球 100 多个国家/地区拥有 10,000 多家合作伙伴，为不同规模的客户（包括财富 100 强中的大多数企业）提供出色的硬件、软件、服务和解决方案组合，帮助企业实现工作流的数字化和自动化。



北美和公司总部
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

亚太总部
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

欧洲、中东和非洲总部
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

拉丁美洲总部
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA 及其风格化的 Zebra 头像是 Zebra Technologies Corp. 的商标，已在全球许多司法管辖区注册。所有其他商标均归各自的所有者所有。©2024 Zebra Technologies Corporation 和/或其关联机构。