Яндекс Маркет | GfK

ИССЛЕДОВАНИЕ АУДИТОРИИ ОНЛАЙН ПОКУПАТЕЛЕЙ В РОССИИ

отчет по результатам исследования

Сентябрь-ноябрь 2018

Рынок e-commerce

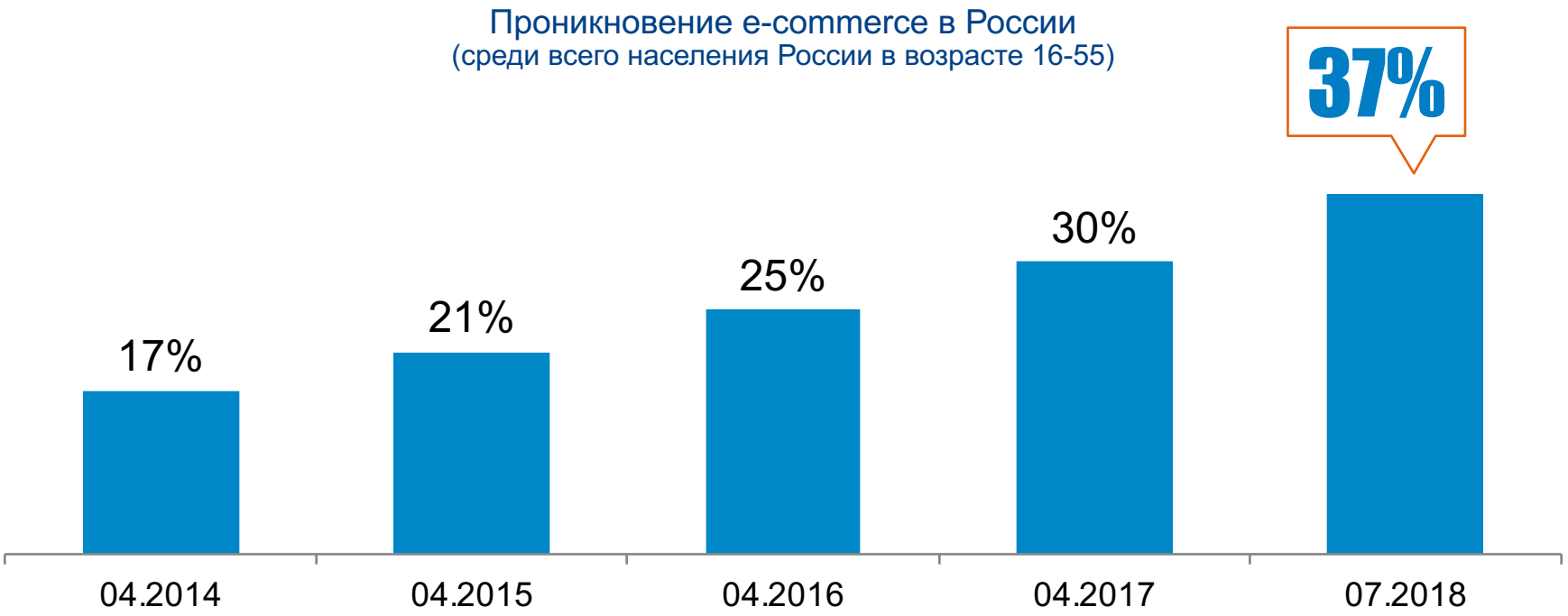
Проникновение интернета

75% от населения 16+ имеют доступ в интернет,
59% выходят в интернет с мобильных устройств

Источник: Омнибус ГФК-Русь

Проникновение e-commerce

Стабильно растёт из года в год



T205. Совершали ли Вы покупки в онлайн-магазинах / через интернет за последние 6 месяцев?

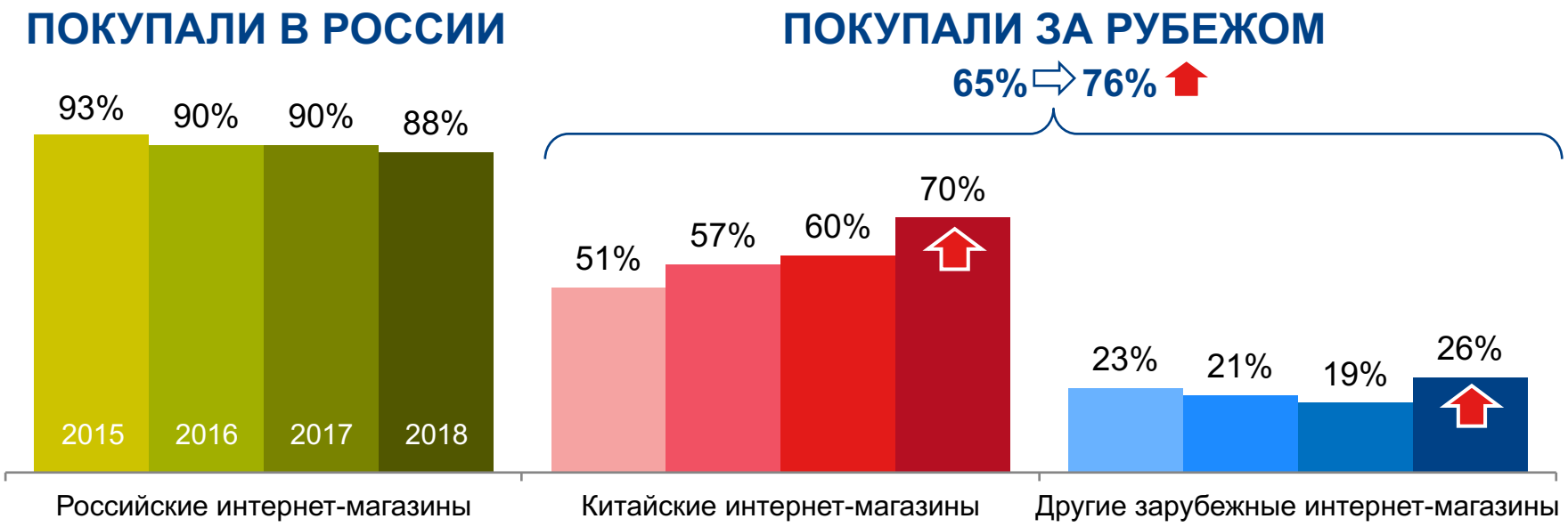
Источник: Омнибус ГФК, выборка одной волны не менее n=2100

География онлайн-покупок

За последний год выросла доля людей, совершавших покупки в китайских и других зарубежных интернет-магазинах

Яндекс Маркет | GfK

В каких интернет-магазинах делали покупки за последние 12 месяцев



A03. Если говорить о покупках в интернете, которые Вы совершали за последние 12 месяцев, то в каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

База: все онлайн-покупатели (n=3300)

Значимые изменение относительно 2017 года

Категории товаров (1)

Профиль зарубежных покупок отличается от российских – в топ попадают разные категории.

1 из 2

A03. Если говорить о покупках в интернете, которые Вы совершали за последние 12 месяцев, то в каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

База: все онлайн-покупатели в городах 100K- (n=3300)

Категории товаров (2)

Профиль зарубежных покупок отличается от российских – в топ попадают разные категории.

2 из 2

	Российские интернет-магазины	Китайские интернет-магазины	Другие зарубежные интернет-магазины
Текстиль для дома, интерьера	19%	9%	2%
Зоотовары, товары для животных	19%	6%	2%
Товары для дачи, сада, огорода	18%	9%	1%
Сумки, ремни, аксессуары	18%	24%	5%
Товары для спорта (кроме одежды)	18%	10%	3%
Электроника (ТВ, видео, аудио, фото)	17%	8%	2%
Мебель, осветительные приборы	17%	8%	2%
Крупная бытовая техника	17%	2%	1%
МБТ, климатическая техника	15%	6%	1%
Техника для красоты	15%	9%	2%
Товары медицинского назначения	13%	4%	1%
Товары для ухода, купания, кормления	10%	3%	1%
Детские спортивные товары	10%	4%	1%

А03. Если говорить о покупках в интернете, которые Вы совершали за последние 12 месяцев, то в каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

База: все онлайн-покупатели в городах 100K- (n=3300)

Барьеры онлайн-покупок

Барьеры онлайн-покупок

Яндекс Маркет | GfK

Треть опрошенных молодых людей не готовы ждать.
Люди постарше хотят увидеть товар и чаще опасаются проблем с возвратом

	12-19 лет	20-29 лет	30-39 лет	40-55 лет
Нельзя потрогать и примерить	46%	55%	64%	68%
Товар может быть некачественный	49%	53%	47%	43%
Не понятно к кому обращаться в случае проблем	17%	23%	37%	43%
Сложно вернуть товар	22%	26%	29%	32%
Долго ждать	28%	24%	23%	15%
Могут доставить с опозданием	26%	23%	21%	17%
Люблю ходить по магазинам	15%	18%	22%	24%
Не хочу платить онлайн	17%	15%	20%	21%
Не привычно, сложно	20%	13%	13%	14%
Собираюсь попробовать в ближайшем будущем	16%	13%	13%	12%
Дорогая доставка	12%	8%	8%	13%
Сложно и долго выбирать товар	8%	10%	8%	5%

S07. Почему Вы не покупаете (или очень редко покупаете) товары в интернет-магазинах?

База: не покупали в Интернете за последние 12 мес. (n=235 / 262 / 242 / 298)

Драйверы зарубежных покупок

Основная причина – более низкая стоимость товара.
На втором месте – ассортимент

Почему купили товар за рубежом, а не в России? (%)

N12. Укажите основные причины, почему Вы решили купить в зарубежном, а не в российском интернет магазине?

База: делали онлайн-покупки в зарубежных интернет-магазинах (n=2495)

Барьеры зарубежных покупок

Яндекс Маркет | GfK

Долгие сроки доставки и возможные проблемы в случае некачественного / неподходящего товара (возврат, гарантия, коммуникация)

Почему не покупали в зарубежных интернет-магазинах? (%)

F01. Отметьте наиболее существенные причины, по которым Вы не делали покупки в зарубежных интернет-магазинах за последние 12 месяцев?

База: не делали онлайн-покупки в зарубежных интернет-магазинах (n=805)

Проблемы зарубежных покупок

За последний год существенно снизилось число покупателей, сталкивающихся с какими-либо проблемами при покупке за рубежом

F06. За последние 12 месяцев, сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами при покупке товаров в зарубежных интернет-магазинах? Если да, то с какими?

База: делали онлайн-покупки в зарубежных интернет-магазинах (n=2495)

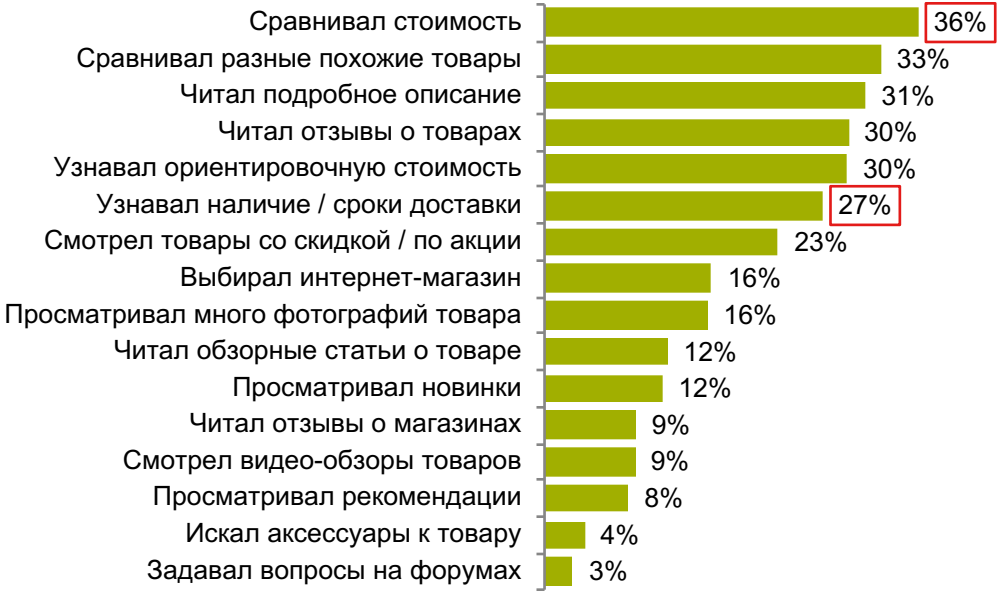
Значимые изменение относительно 2017 года

Выбор товара

Действия онлайн

Сравнение цен и моделей – наиболее популярные задачи при покупке в российских интернет-магазинах

Задачи при выборе товара в интернете



R14. Если говорить о покупке, что из перечисленного Вы делали в ходе поиска / выбора этого товара в интернете?

База: делали покупки в российских онлайн-магазинах (n = 2891)

Критерии выбора интернет-магазина

Цена товара, надёжность магазина, широкий ассортимент и быстрая доставка

Какие критерии были важны при выборе интернет-магазина при последней покупке?

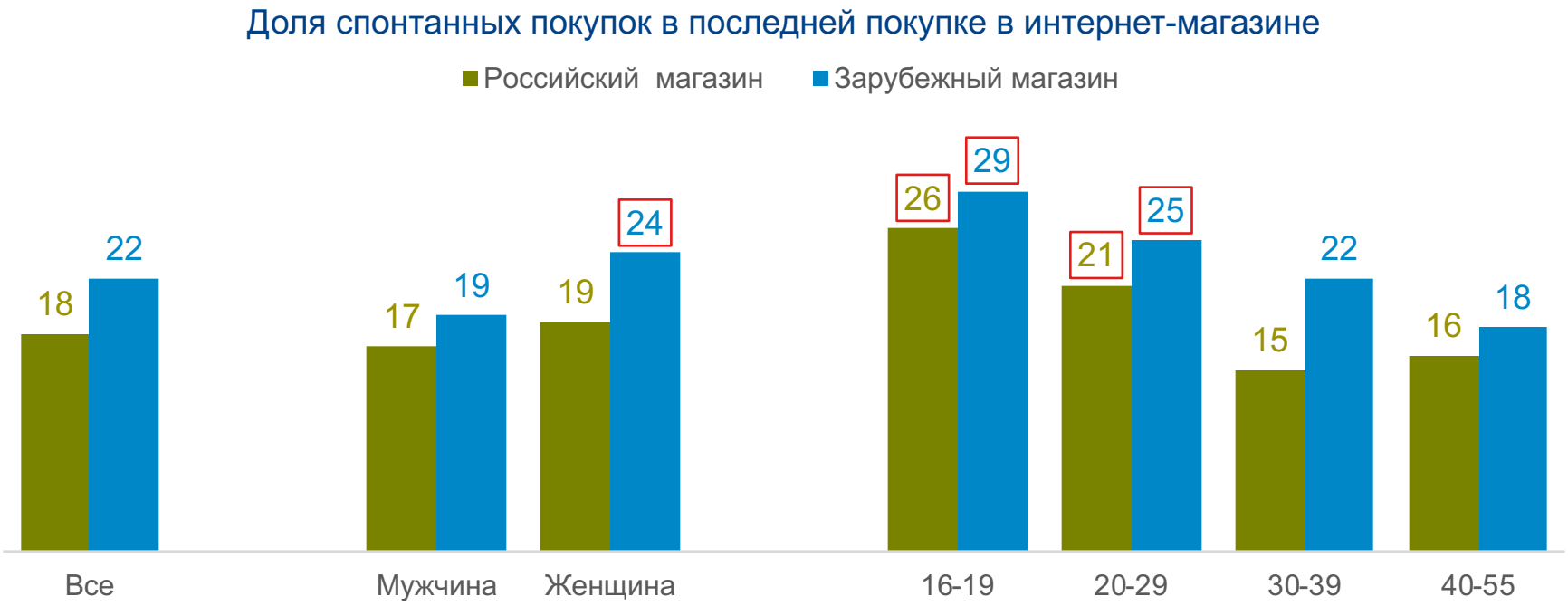
(в российском интернет-магазине)

R07. Почему Вы выбрали именно этот интернет-магазин для покупки?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (n=2891)

Спонтанные онлайн-покупки

Доля выше среди молодежи (в зарубежных магазинах ещё и среди женщин)



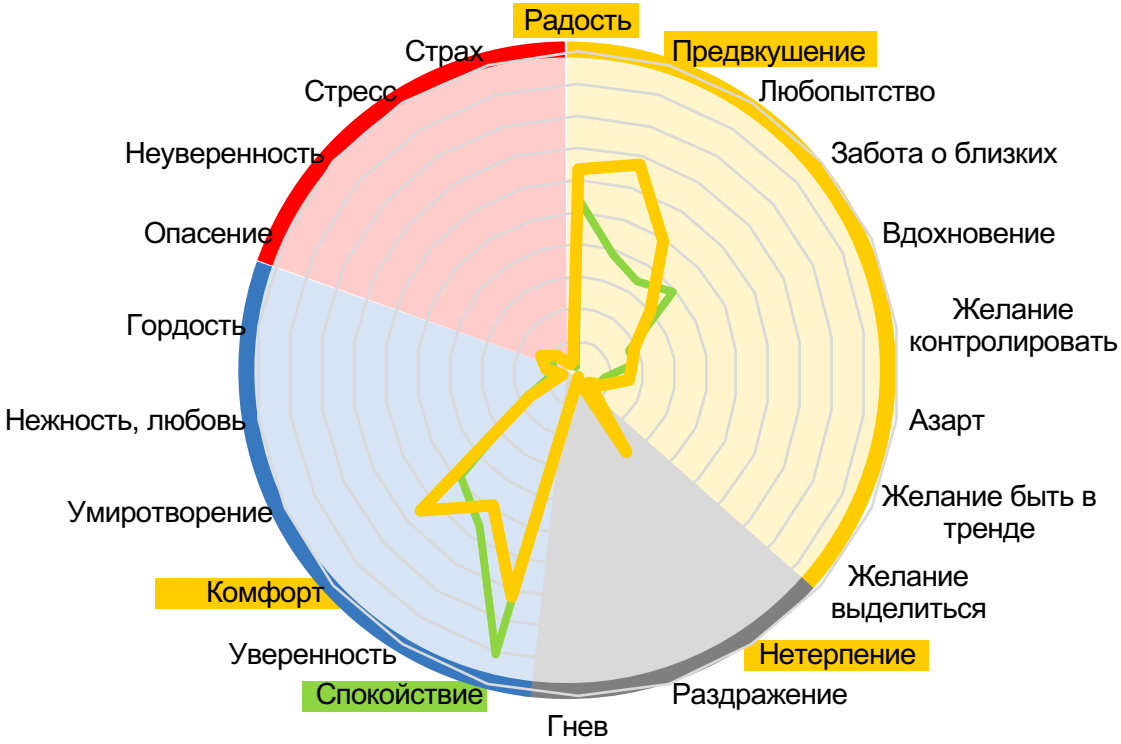
R08 / N08. Была ли покупка спонтанной или Вы купили товар в результате целенаправленного поиска?

База: совершали покупки в российских / зарубежных онлайн-магазинах (n=2891 / 2495)

Значимо выше относительно среднего

Эмоции: онлайн vs офлайн

При онлайн покупках преобладают активные эмоции: радость, предвкушение, любопытство.



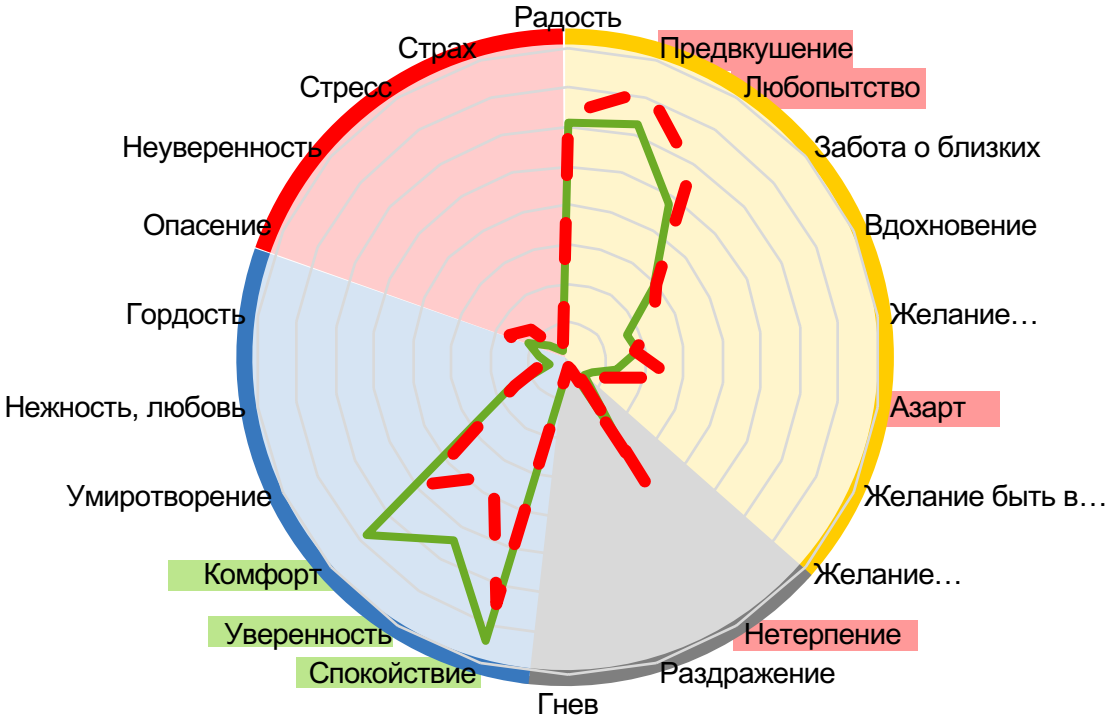
Эмоции в процессе онлайн-шоппинга

Эмоции в процессе обычного шоппинга

Эмоциональная карта сформирована на основании факторного анализа

Эмоции: локальная vs кроссбордер

Покупка в отечественном онлайн магазине более спокойная и комфортная, в китайском – более эмоциональная (предвкушение, азарт, любопытство, нетерпение)



Покупки в отечественных онлайн-магазинах

В китайских онлайн-магазинах

Эмоциональная карта сформирована на основании факторного анализа

Доля покупок по акции / со скидкой

Яндекс Маркет | GfK

Подавляющее большинство покупок – со скидкой или по акции (чаще всего – бесплатная доставка).

Наличие скидки или акции на товар при последней онлайн-покупке

R09 / N09. Уточните, Вы сделали эту покупку со скидкой или по акции? Если да, то укажите тип скидки / акции.

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (n=2891)

Лучшая акция

Для покупателей старшего возраста (40-55) более важна скидка на товар.
Подгруппе младше 30ти чаще нравится акция 2+1

Наиболее привлекательные акции в онлайн-магазинах

	16-19 лет	20-29 лет	30-39 лет	40-55 лет
Бесплатная доставка	69	61	63	66
Скидка на этот товар	38	39	45	50
Бонусы / кэшбэк на банковскую карту	42	40	41	42
Акция 2+1	38	34	30	19
Скидка по промо-коду / купону	23	29	27	28
Подарки при определенной сумме заказа	23	26	23	21
Персональная скидка	11	19	22	27
Баллы на карту постоянного покупателя	17	19	18	19
Бесплатная доп.услуга (кроме доставки)	18	13	16	15
Скидки / промо-коды на следующую покупку	16	14	12	12
Дополнительная скидка, если приведешь друга	6	6	4	2

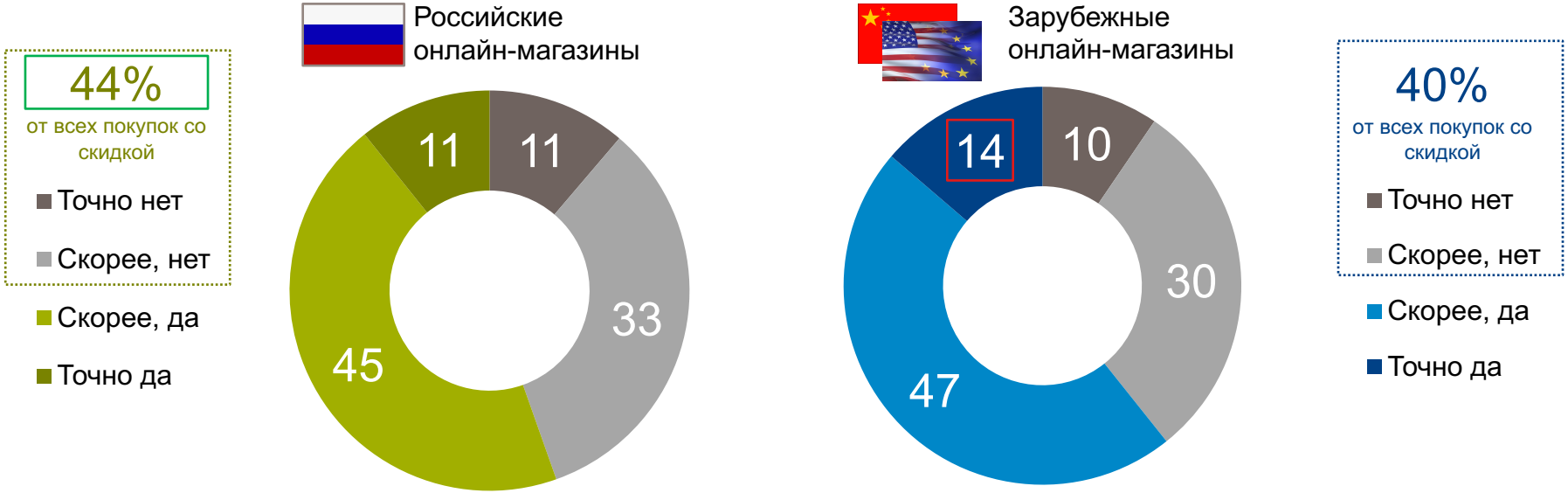
A12. Отметьте в списке ТРИ АКЦИИ, которые Вы считаете наиболее привлекательными при совершении онлайн-покупки?

База: все онлайн-покупатели (N=3300)

Критичность акций и скидок

44% покупателей в российских онлайн-магазинах не согласились бы купить товар, если бы на него не было скидки или акции.
Для зарубежных покупок показатель ниже - 40%

Купили бы товар в этом магазине, если бы на него не было скидки, акции



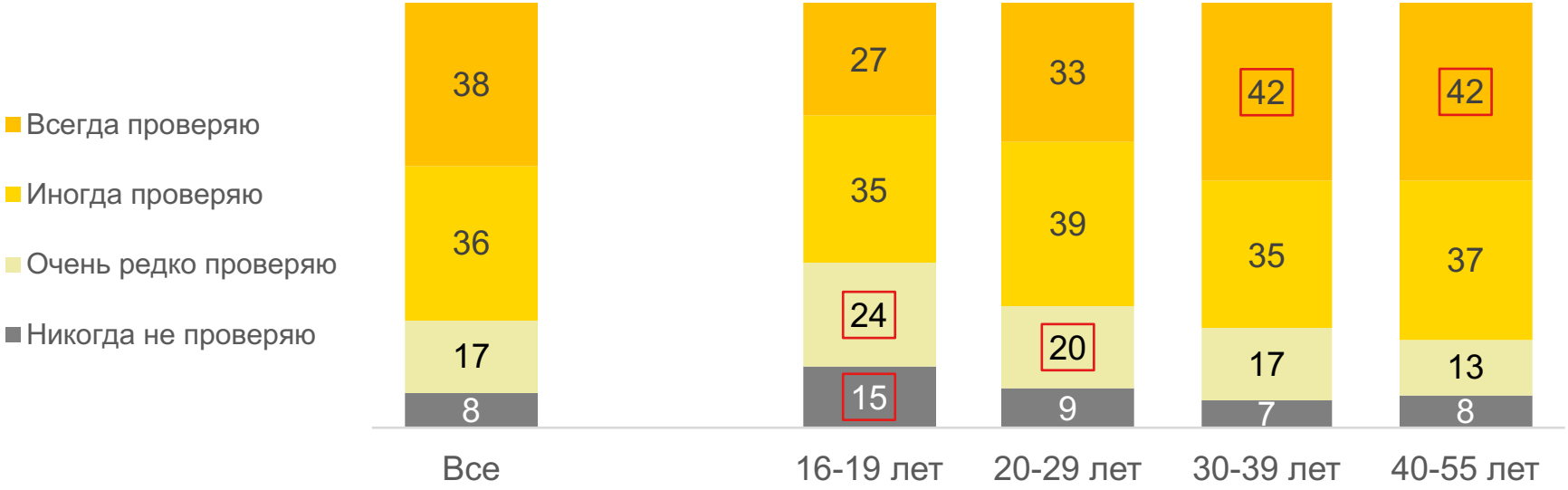
R10 / N10. Вы совершили бы покупку, если бы там не было скидки / акции на товар?

База: купили товар со скидкой при последней покупке в российском онлайн-магазине (n=2045 / 1743)

Честность скидки

38% онлайн-покупателей говорят, что делают это всегда (чаще это делают покупатели старше 30ти)

Как часто проверяют честность скидки

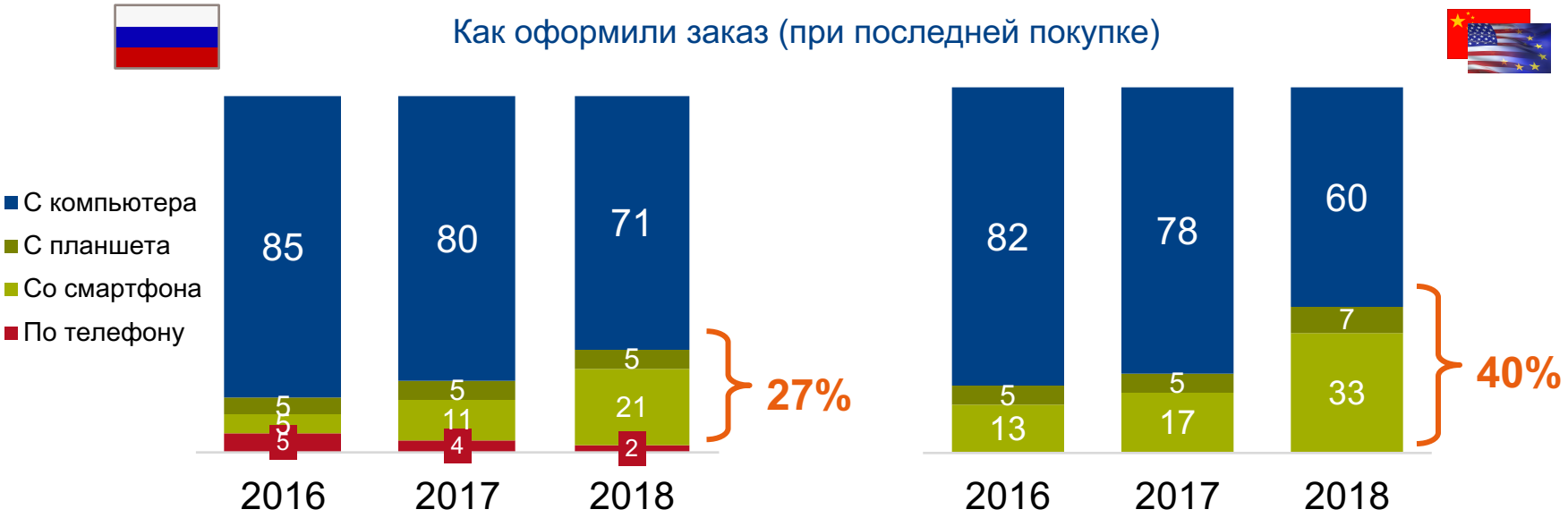


A13. Если Вы видите, что товар в интернет-магазине продается со скидкой, как часто Вы сравниваете эту цену с ценами на других сайтах, чтобы проверить «честность» скидки?

База: все онлайн-покупатели (n=3300)

Устройства

Доля покупок со смартфона почти удвоилась за год (с 11% до 21% по последней онлайн-покупке в РФ).
В зарубежных магазинах мобильные занимают уже 40%.



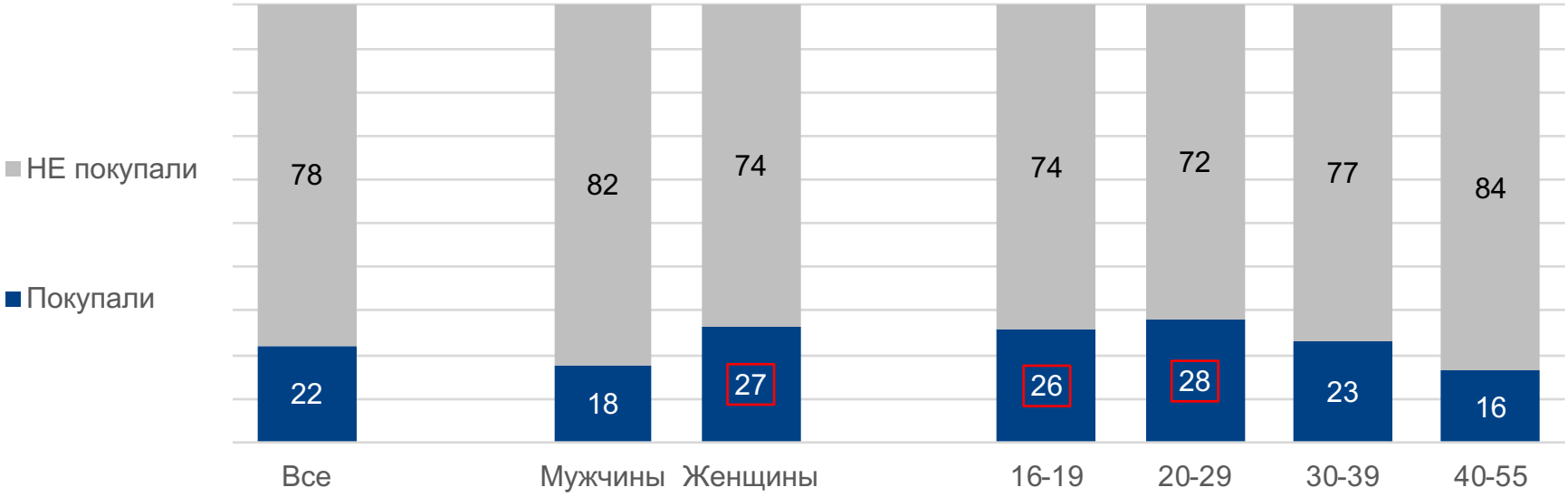
R17. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на покупку в российском интернет-магазине?
R18. Вы оформили заказ через мобильное приложение магазина или на сайте магазина через браузер?

База: совершали покупки в российских интернет-магазинах (n=2891) / оформили заказ с мобильного устройства (n=775)

Покупатели в соцсетях

22% онлайн-покупателей приобретали новые товары через соцсети хотя бы раз за последние 12 месяцев (среди женщин и подгруппы 16-29 лет доля выше)

Покупка новых товаров через соцсети за последние 12 месяцев



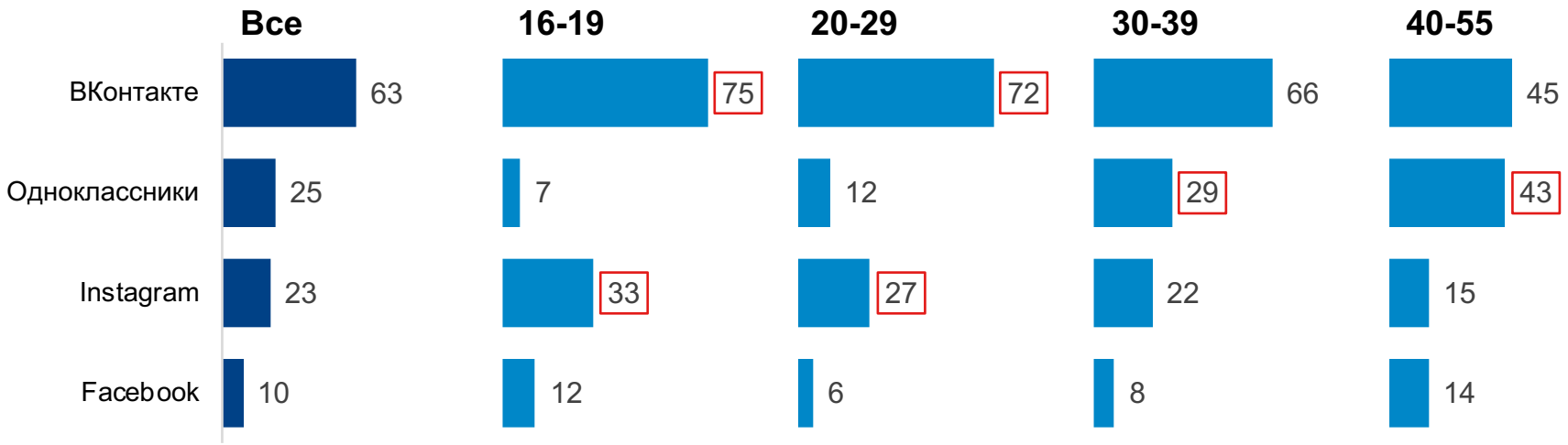
А19. За последние 12 месяцев заказывали ли Вы новые товары через социальные сети?

База: все онлайн-покупатели в городах 100K- (n=3300)

Соцсети как место покупки

Большинство покупок делают в ВКонтакте.
Люди старшего возраста чаще пользуются ОК, молодые люди – Instagram

В каких социальных сетях совершали покупки новых товаров



А24. Через какие СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ Вы заказывали зарубежные товары за последние 12 месяцев?

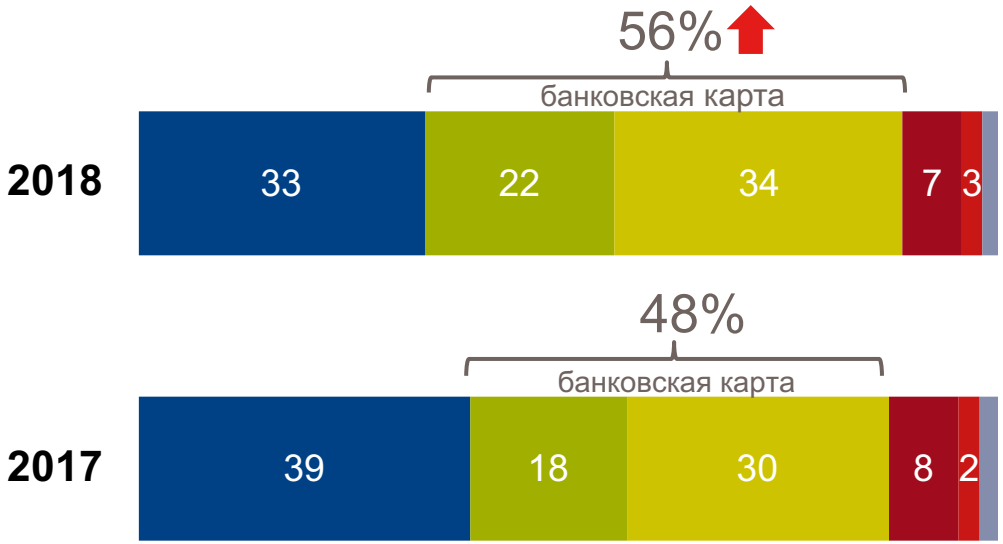
База: покупали в соц. сетях за 12 мес. (n = 341)

Оплата и доставка

Способы оплаты

В 2018 году доля оплаты онлайн-покупок с помощью банковской карты впервые превысила 50%

Как оплатили последнюю покупку в российском интернет-магазине



Оплата при получении

- Наличные
- Банковская карта

55%

Предоплата

- Банковская карта
- Электронный кошелек
- Банковский перевод
- Терминал оплаты

45%

R11. Какими способом Вы оплатили покупку?

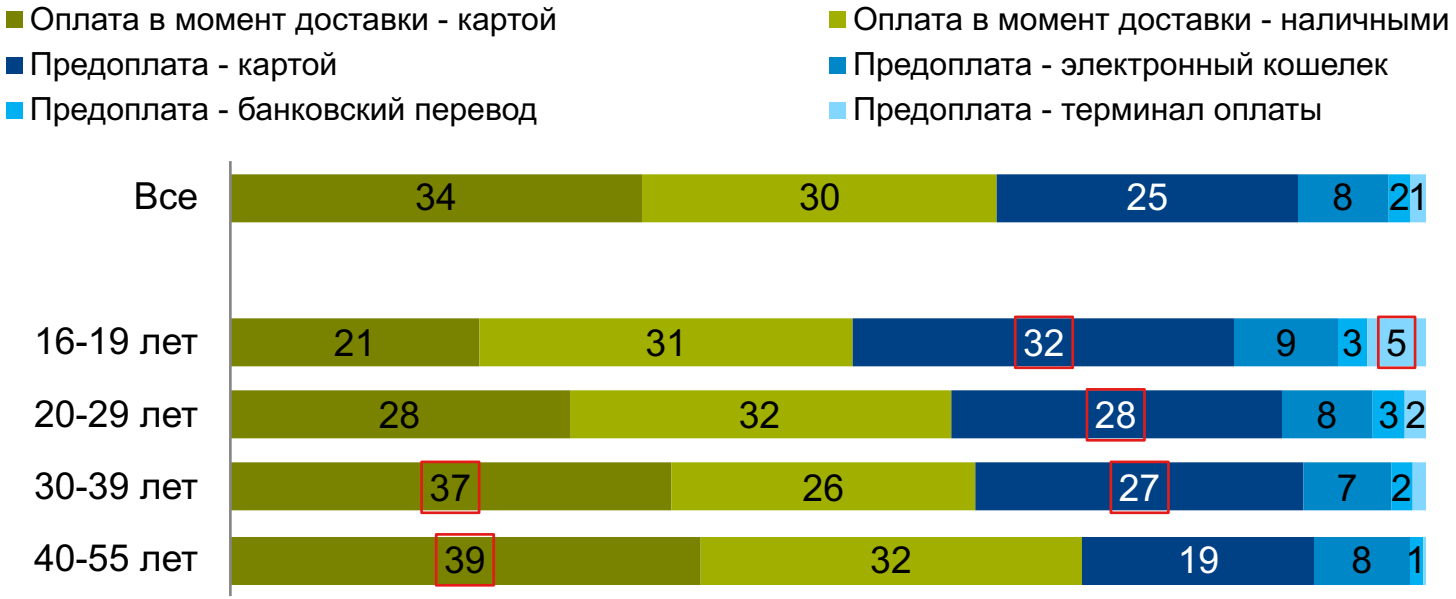
База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (n=2891)

Значимые изменение относительно 2017 года

Желаемый способ оплаты

В момент доставки

Предпочтительный способ оплаты в интернет-магазинах



B13. Отметьте один способ оплаты, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично при покупке товаров в российских интернет-магазинах?

База: Покупали в российских интернет-магазинах, n=2891

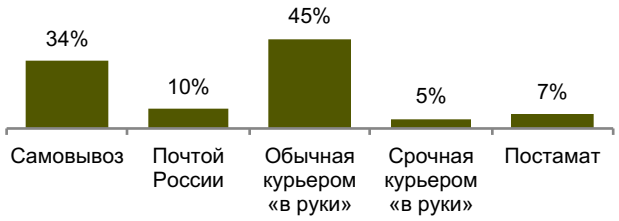
Используемые способы доставки

В Москве относительно более популярна доставка курьером и постаматы. В городах до 800 тыс. – Почта России.

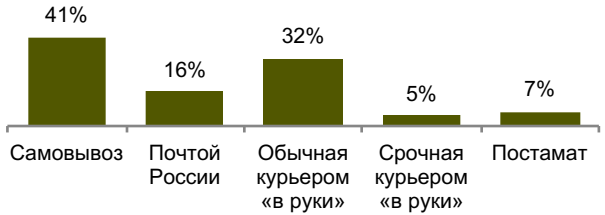
Способы доставки при покупках в российских онлайн-магазинах

(пользовались за последние 12 мес., %)

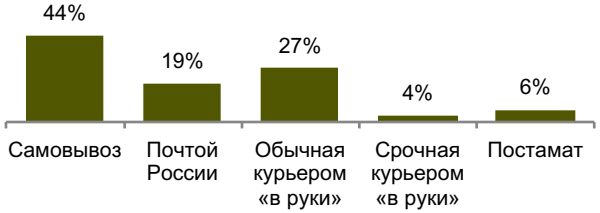
Москва



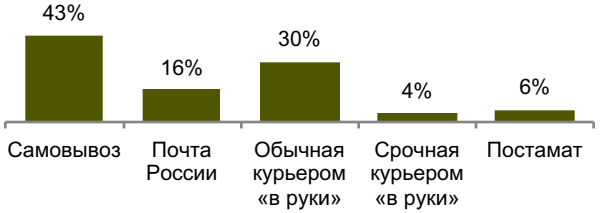
Города 800+



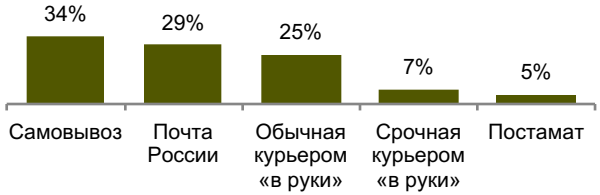
Города 500+



Города 100+



Города 100-



B09. Выберите один способ доставки товара из интернет-магазина, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично?

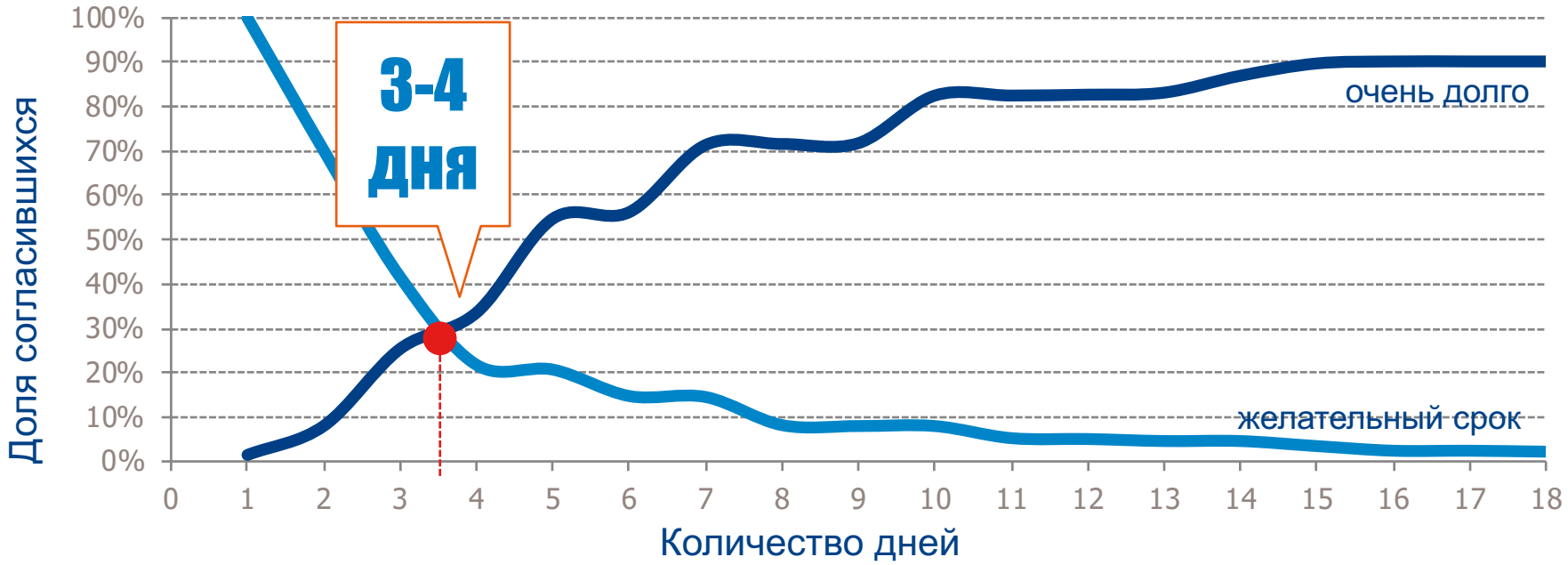
База: Покупали в российских интернет-магазинах, n=2891

Оптимальный срок: Москва

За последний год изменений нет

МОСКВА

Восприятие сроков доставки из российского интернет-магазина



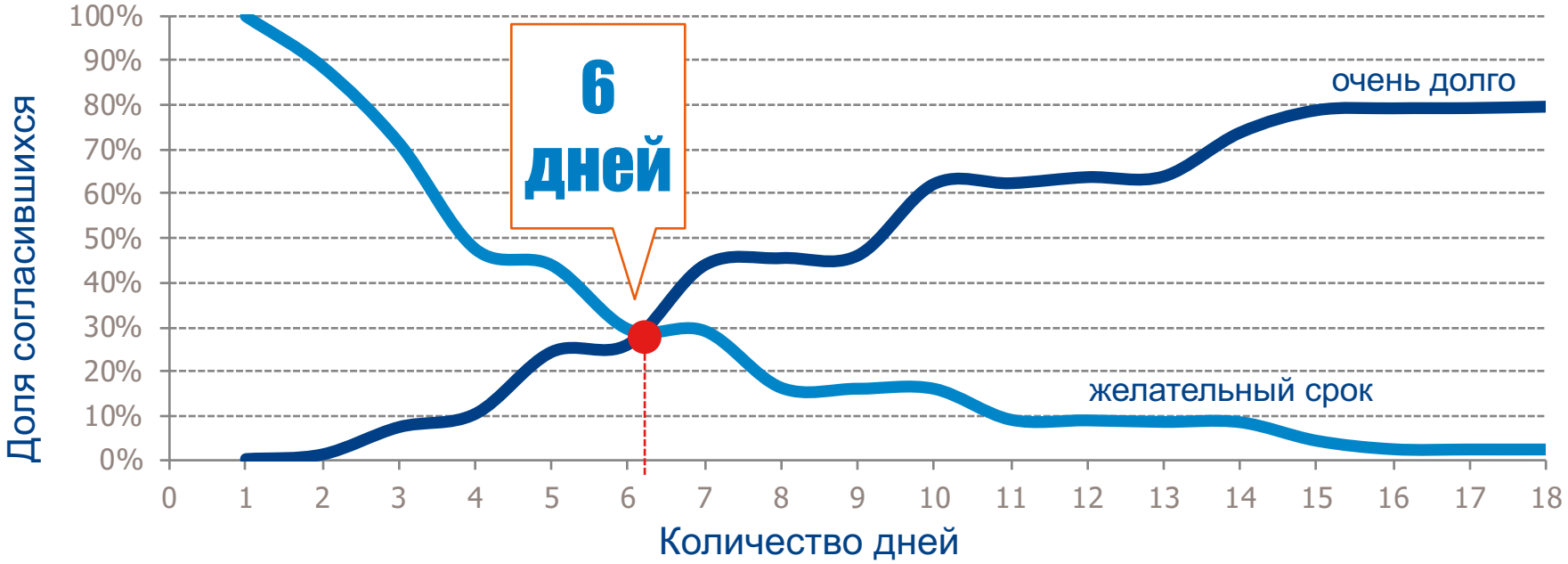
B10. в какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина , чтобы вы сочли это хорошим предложением?
B11. какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (n=2891)

Оптимальный срок: 800К+

ГОРОДА 800+

Восприятие сроков доставки из российского Интернет-магазина



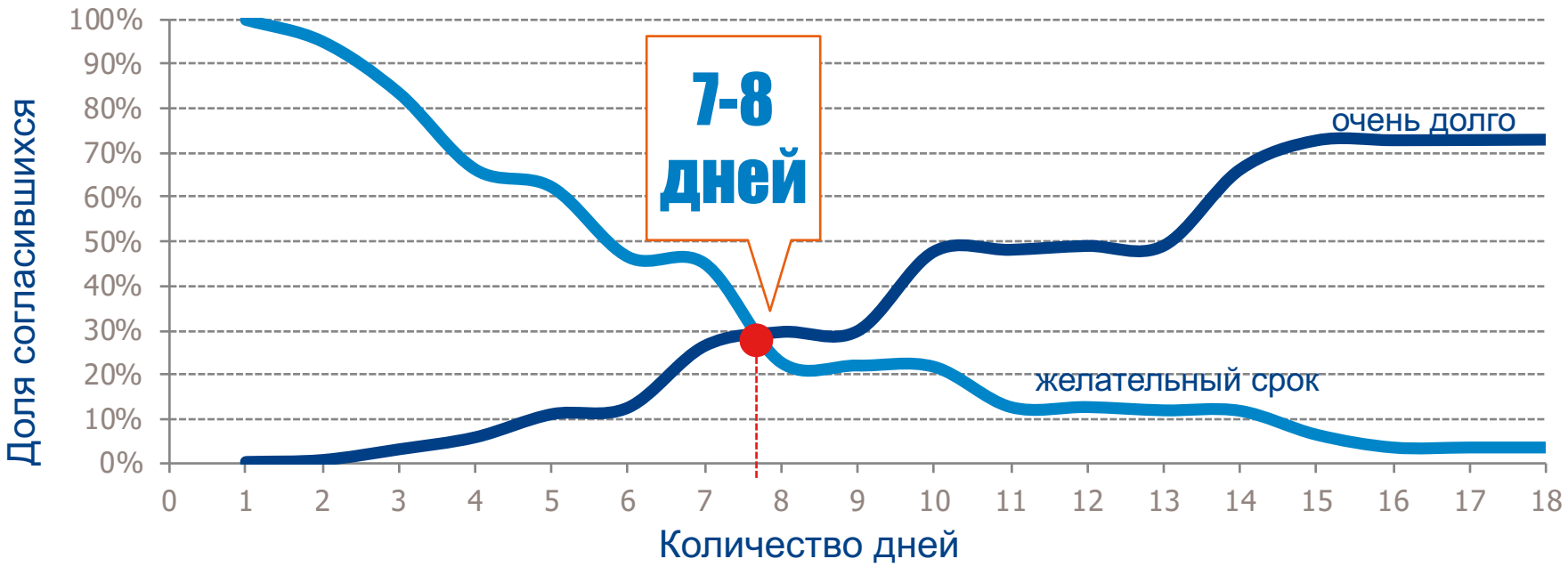
B10. в какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина , чтобы вы сочли это хорошим предложением?
B11. какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (n=2891)

Оптимальный срок: 500К+

ГОРОДА 500+

Восприятие сроков доставки из российского Интернет-магазина



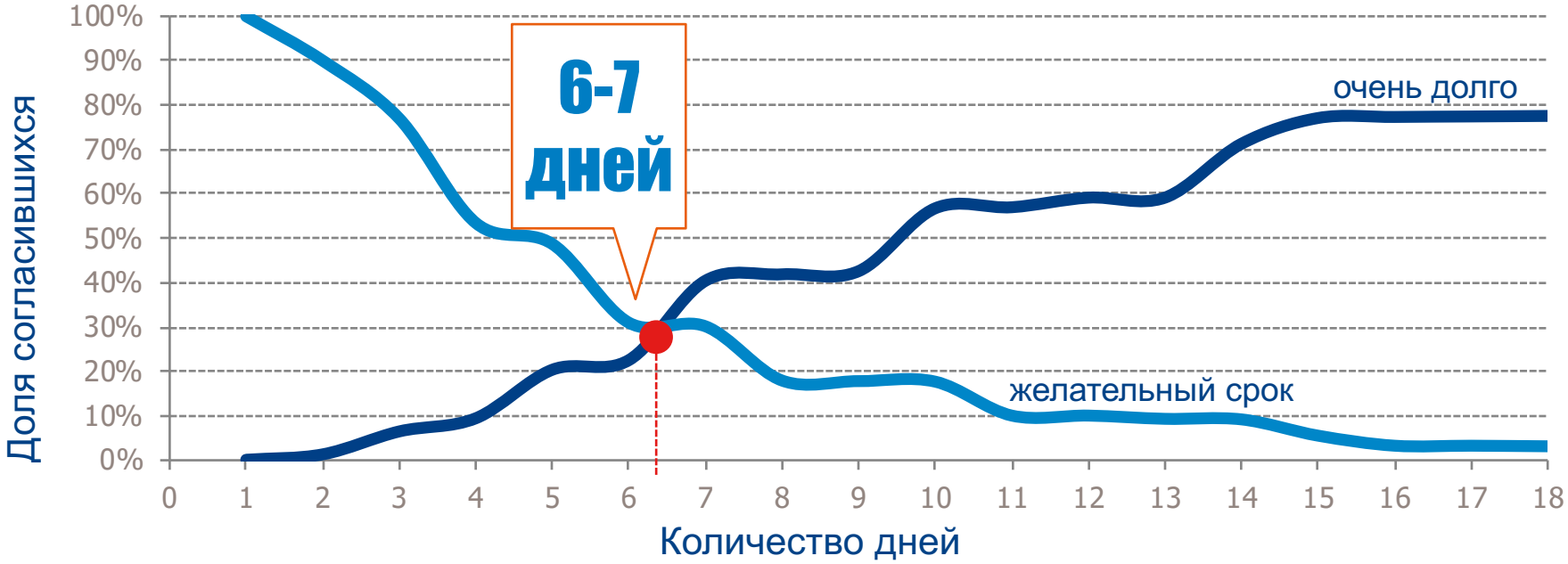
B10. в какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина , чтобы вы сочли это хорошим предложением?
B11. какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (n=2891)

Оптимальный срок: 100К+

ГОРОДА 100+

Восприятие сроков доставки из российского Интернет-магазина



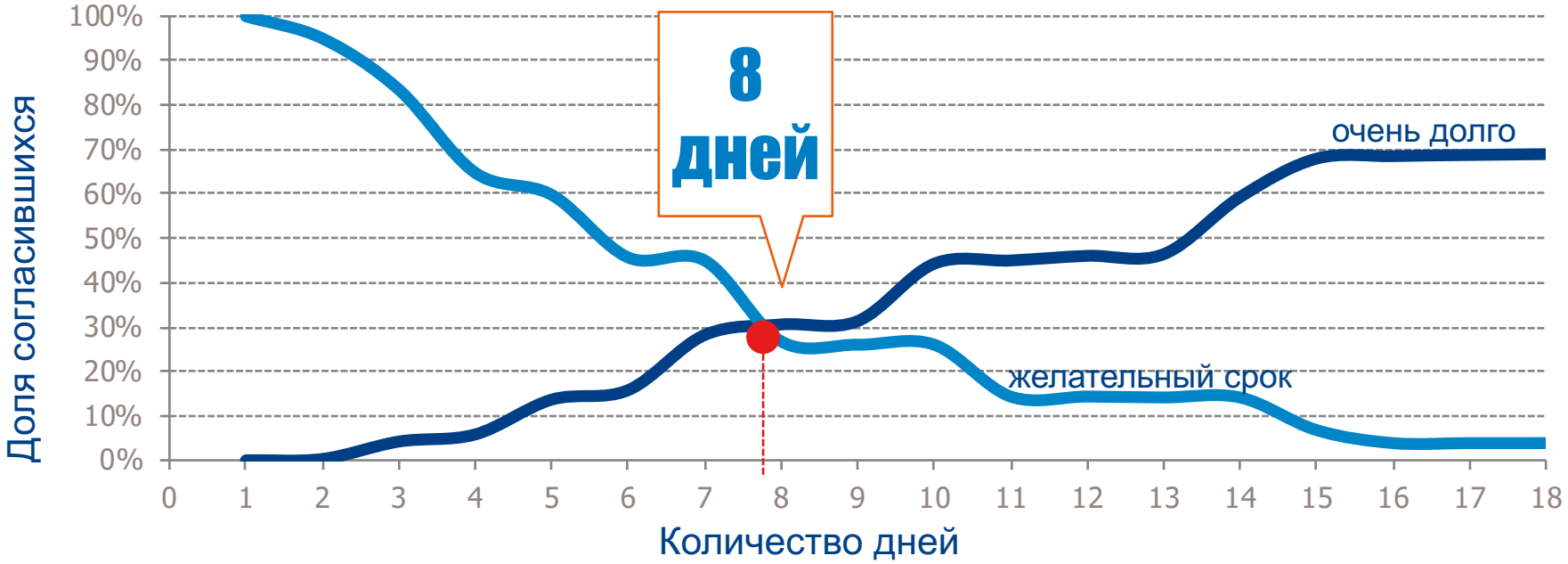
В10. в какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина , чтобы вы сочли это хорошим предложением?
В11. какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (n=2891)

Оптимальный срок: 100К-

ГОРОДА <100

Восприятие сроков доставки из российского Интернет-магазина

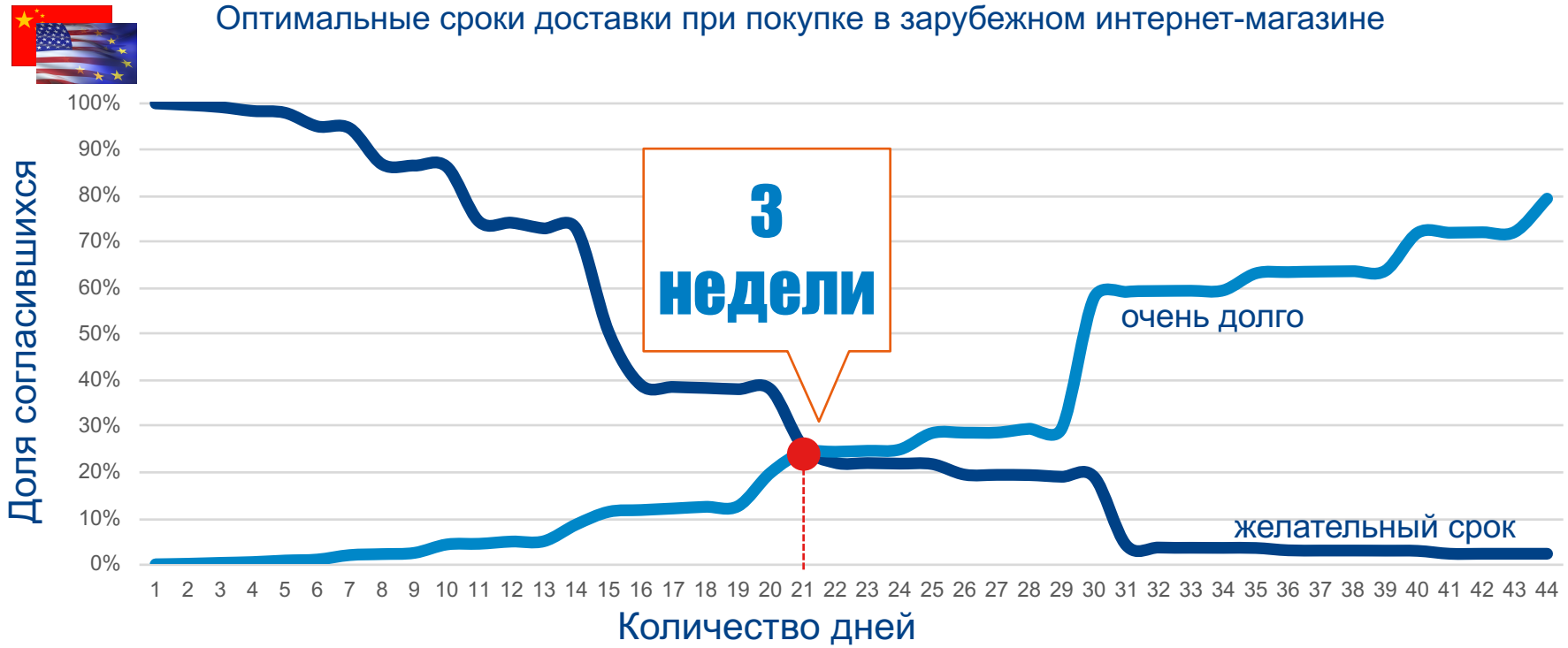


B10. в какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина , чтобы вы сочли это хорошим предложением?
B11. какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (n=2891)

Оптимальный срок: кроссбордер

Яндекс Маркет | GfK



F07. В какие сроки должен быть доставлен товар из зарубежного интернет-магазина, чтобы Вы сочли это хорошим предложением? Укажите количество дней
F08. какие сроки доставки товара из зарубежного интернет-магазина вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в зарубежных онлайн-магазинах (n=2495)

Об исследовании

U&A GFK: описание исследования

Метод: онлайн интервью (CAWI) в онлайн панелях ГФК и партнеров.

Сроки проведения онлайн-опроса:
Текущая волна 6 - с 15 по 27 сентября 2018 года
Волна 5 – с 15 по 27 сентября 2017 года
Волна 4 – с 7 по 19 сентября 2016 года
Волна 3 – с 18 сентября по 4 октября 2015 года
Волна 2 - с 3 по 16 сентября 2014 года
Волна 1 - с 3 по 16 сентября 2013 года

Целевая группа опроса:
- онлайн-покупатели в возрасте от 16 до 55 лет
- покупали онлайн хотя бы одну из 17 основных категорий товаров за последние 12 месяцев

География: города России с населением от 100 тыс. жителей и больше, также в волне 6 впервые включили города менее 100 тыс.

Объем выборки: 2823 полных интервью.

Взвешивание: данные были взвешены согласно статистике распределения онлайн-покупателей TNS Web Index.

Реализованная выборка

	2017
г. Москва	454
Московская область	239
ЦФО	303
СЗФО	324
ЮФО+Кавказ	345
ПФО	559
УФО	234
СФО и ДВФО	365
ВСЕГО	2823