

ИССЛЕДОВАНИЕ АУДИТОРИИ ОНЛАЙН-ПОКУПАТЕЛЕЙ В РОССИИ

отчет по результатам исследования

Метод: исследование проведено методом онлайн интервью (CAWI) на базе онлайн панелей GfK Rus и партнеров.

Сроки проведения онлайн-опроса:

Текущая 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 в интернете хотя бы одну из 17 основных категорий товаров за последние 12 месяцев

География: города России с населением от 100 тыс. человек.

Объем выборки: итоговая база данных включает 2823 полных интервью.

Взвешивание: данные были взвешены согласно статистике распределения онлайн-покупателей, предоставленной клиентом.

Реализованная выборка

	2016	2017
г. Москва	471	454
Московская область	256	239
ЦФО	297	303
СЗФО	324	324
ЮФО+Кавказ	295	345
ПФО	527	559
УФО	239	234
СФО и ДВФО	392	365
ВСЕГО	2801	2823

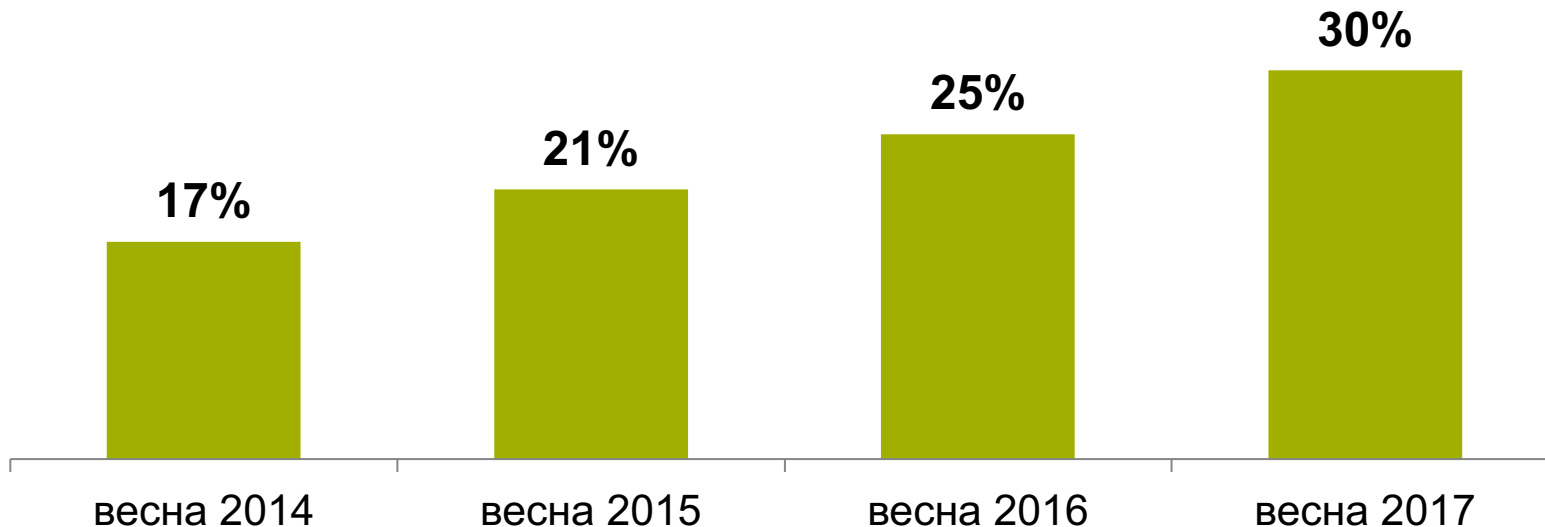
Рынок онлайн-покупок в России

АУДИТОРИЯ E-COMMERCE СТАБИЛЬНО РАСТЕТ ИЗ ГОДА В ГОД. ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД РОСТ СОСТАВИЛ 5%

Яндекс Маркет



Аудитория e-commerce в России
(среди всего населения России в возрасте от 16 до 55 лет)



База: данные GfK Omnibus

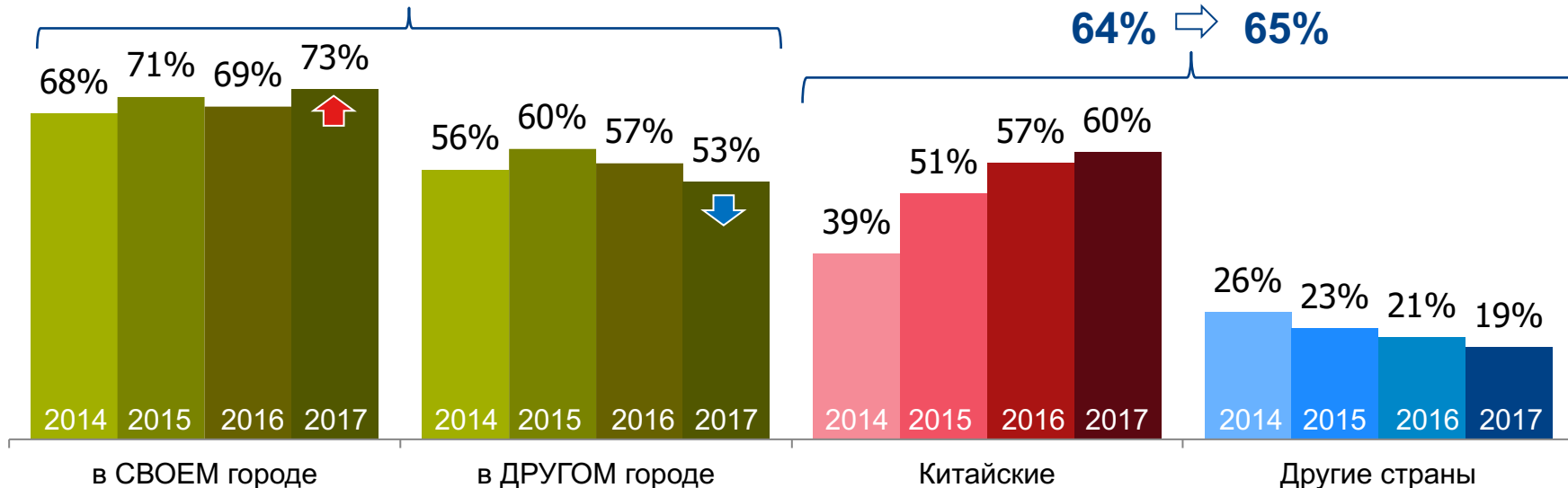
На каких сайтах Вы делали покупки за последние 12 месяцев?

ПОКУПАЛИ В РОССИИ

90% → 90%

ПОКУПАЛИ ЗА РУБЕЖОМ

64% → 65%



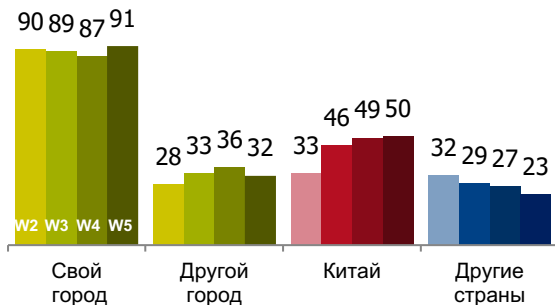
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ



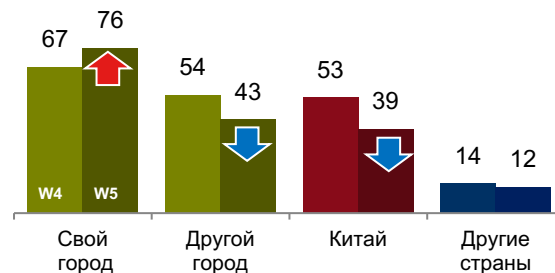
В БОЛЬШИНСТВЕ РЕГИОНОВ (КРОМЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ) РАСТЕТ ОХВАТ КИТАЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

В каких интернет-магазинах покупали товары в разрезе на тип населенного пункта (%)

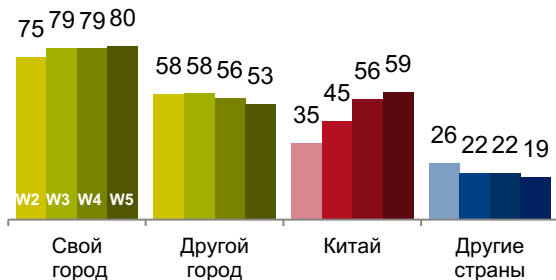
Москва



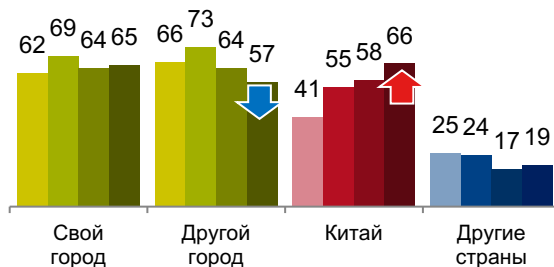
Московская область



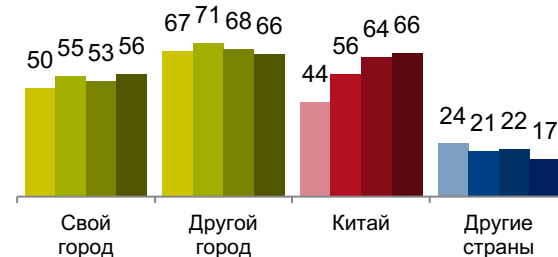
Города 800+



Города 500+

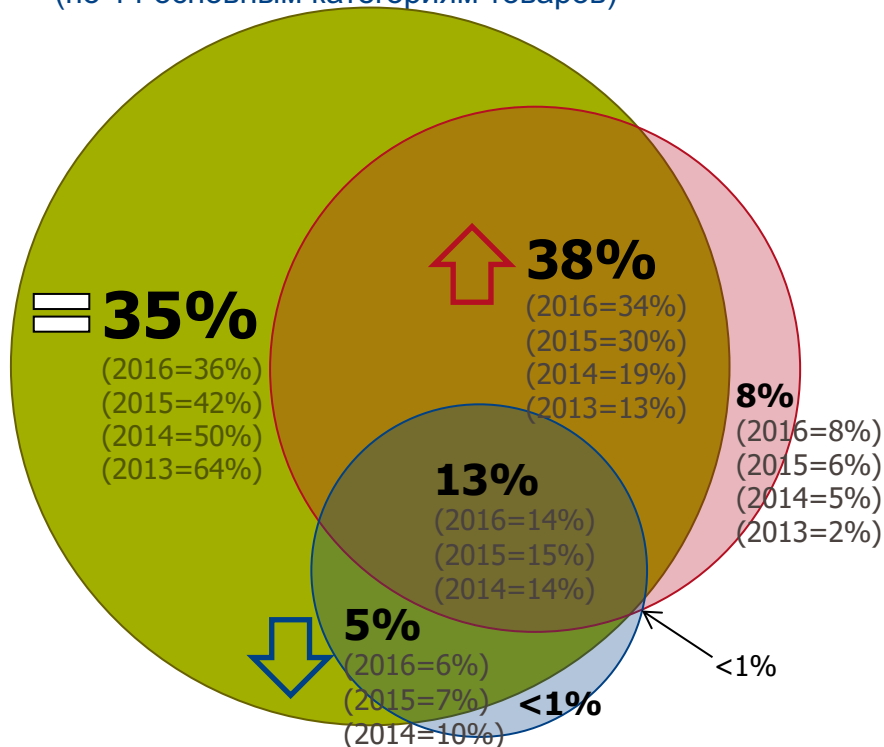


Города 100+



ДОЛЯ ПОКУПАЮЩИХ ТОВАРЫ ТОЛЬКО В РОССИИ СТАБИЛИЗИРОВАЛАСЬ; ПЕРЕРАСПРЕДЕЛЯЮТСЯ ДОЛИ ВНУТРИ СЕКМЕНТА ТРАНСГРАНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ – РАСТЕТ КИТАЙ

В каких магазинах делали покупки за последние 12 месяцев
(по 14 основным категориям товаров)



Интернет магазины:

- Российские
- Китайские
- Другие страны

В ЦЕЛОМ ВНУТРИРОССИЙСКИЕ ПОКУПКИ СИЛЬНО ПРЕВЫШАЮТ ПО ДОЛЕ ТРАНСГРАНИЧНЫЕ ПОКУПКИ, НО В КАТЕГОРИЯХ «СМАРТФОНЫ», «ТОВАРЫ ДЛЯ ДОМА И САДА» НАБЛЮДАЕТСЯ ПАРИТЕТ

Где сделали последнюю по времени покупку и какую категорию товара купили?



ПРОФИЛЬ ПОКУПОК НА ЗАРУБЕЖНЫХ САЙТАХ (ПО ОХВАТУ) СИЛЬНО ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ ПОКУПОК В РОССИИ

Яндекс Маркет

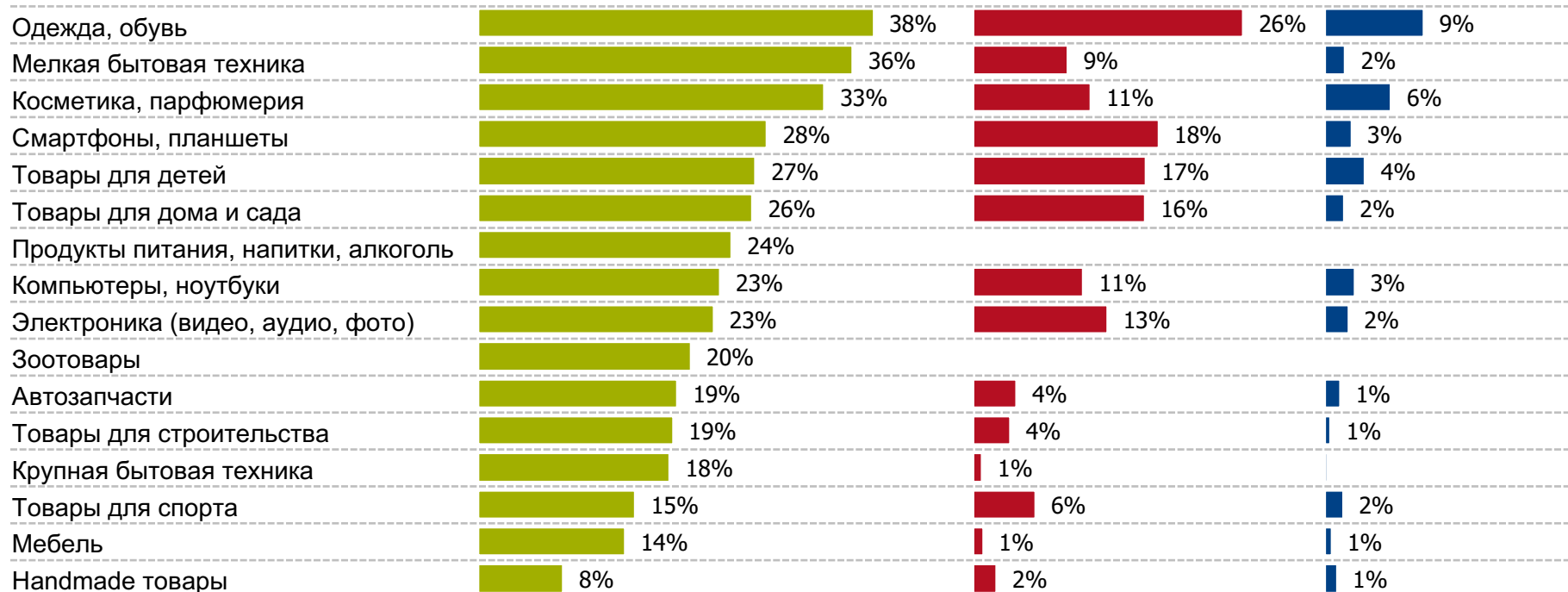


Какие категории товаров покупали в российских и зарубежных интернет-магазинах?

Российские магазины

Китайские магазины

Магазины других стран



База: Вся выборка, N=2823

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

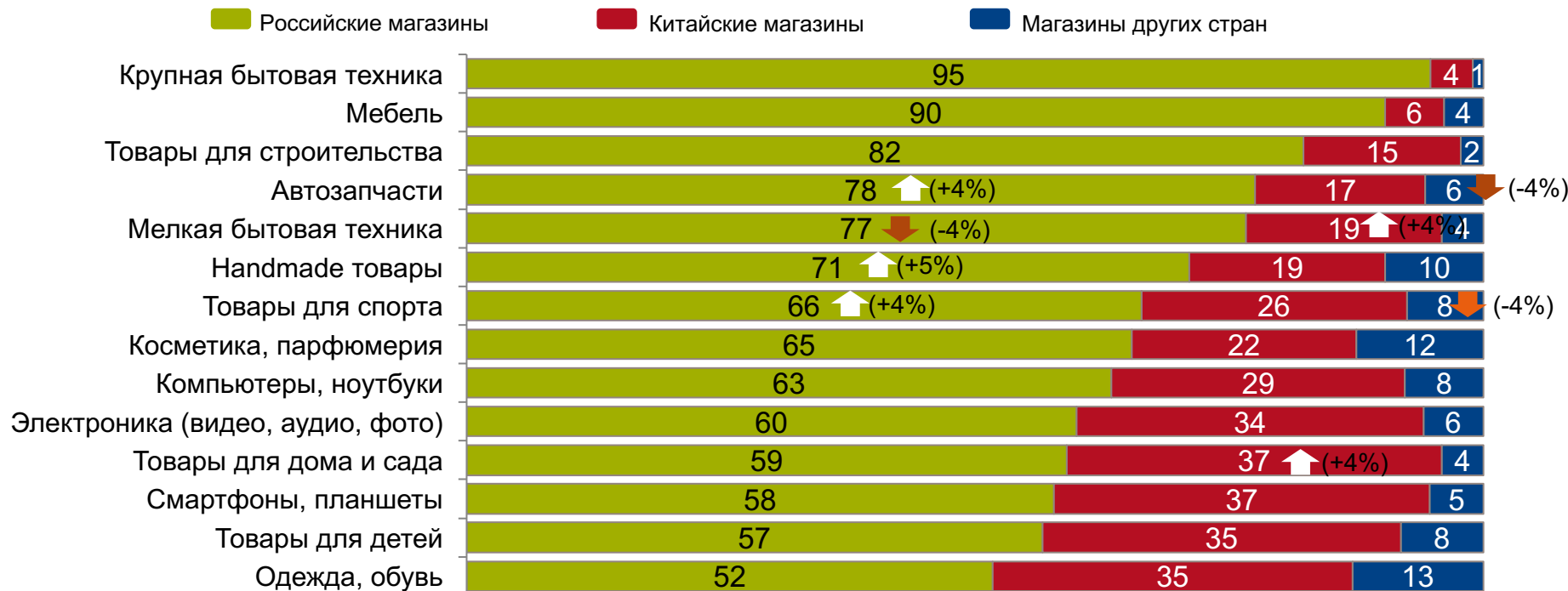
ДОЛЯ РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ СНИЗИЛАСЬ ТОЛЬКО В КАТЕГОРИИ «МЕЛКАЯ БЫТОВАЯ ТЕХНИКА»

Яндекс Маркет



Доли российских и зарубежных интернет-магазинов в общем количестве заказов (%)

(учитывался только факт хотя бы одной покупки за 12 месяцев; НЕ учитывалась частота / объем заказов)



База: купившие товар данной категории за последние 12 месяцев

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

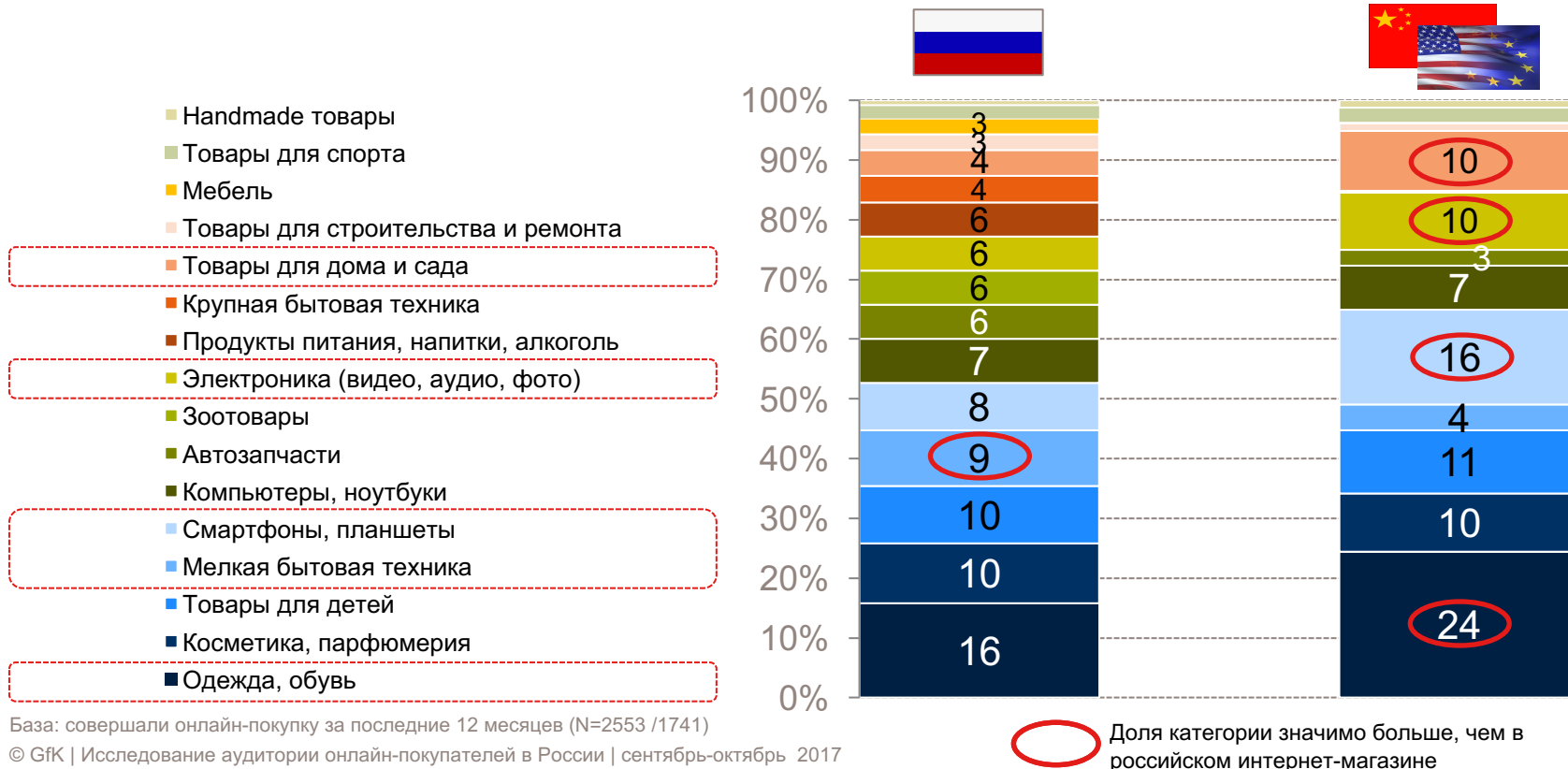
↓ (+/-4%) — изменения с прошлого года

ТРАНСГРАНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ СФОКУСИРОВАНА В 6 КЛЮЧЕВЫХ КАТЕГОРИЯХ:
ОДЕЖДА, СМАРТФОНЫ, ТОВАРЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ, КОСМЕТИКА, ТОВАРЫ ДЛЯ ДОМА И
САДА, ЭЛЕКТРОНИКА (СУММАРНАЯ ДОЛЯ – БОЛЕЕ 80%)

Яндекс Маркет



Категории товаров при последней онлайн-покупке (%)

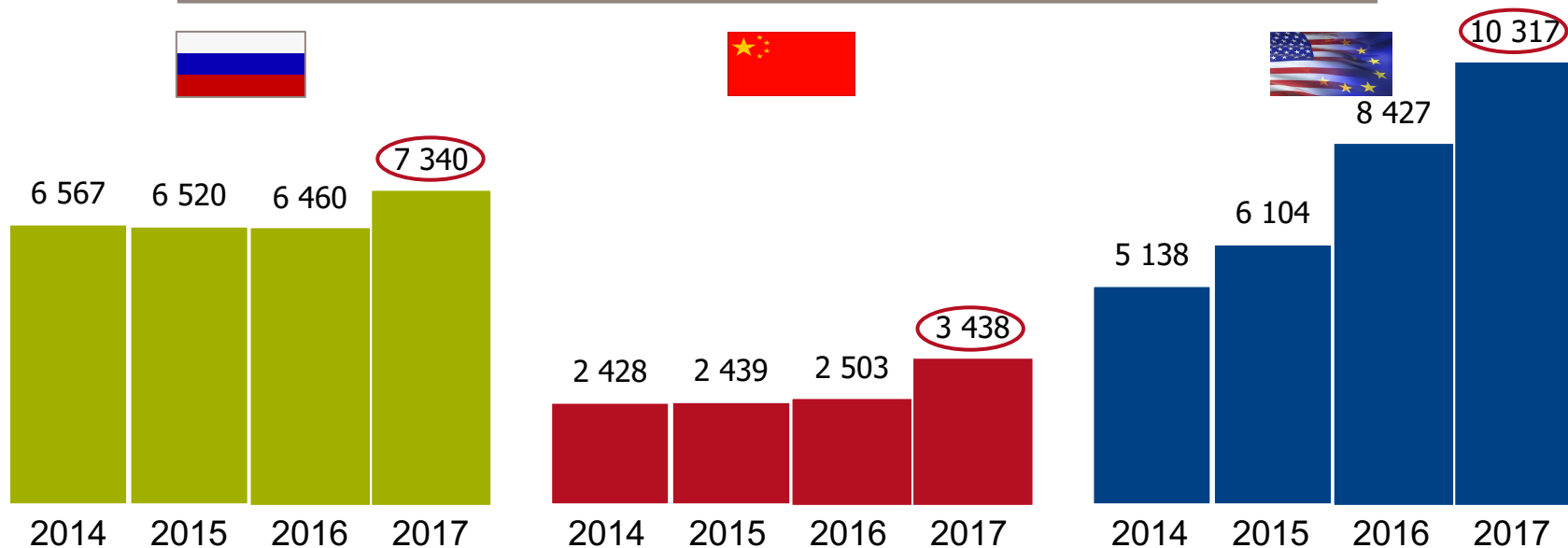


В 2017 ГОДУ СРЕДНИЙ ЧЕК В РУБЛЯХ ЗАМЕТНО ВЫРОС ДЛЯ ВСЕХ ТИПОВ ПОКУПОК

Р

Сколько потратили на последнюю покупку?

ОБЩИЙ СРЕДНИЙ ЧЕК: 6410 РУБ (VS. 5485 РУБ В 2016 ГОДУ)



БОЛЬШИНСТВО ПОКУПОК В ЗАРУБЕЖНЫХ ОНЛАЙН-МАГАЗИНАХ — ЭТО ПОКУПКИ СО СКИДКОЙ

Яндекс Маркет



Характеристики последней по времени покупки



База: совершали покупку за последние 12 мес. (N=1932 / 1603 / 591)

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

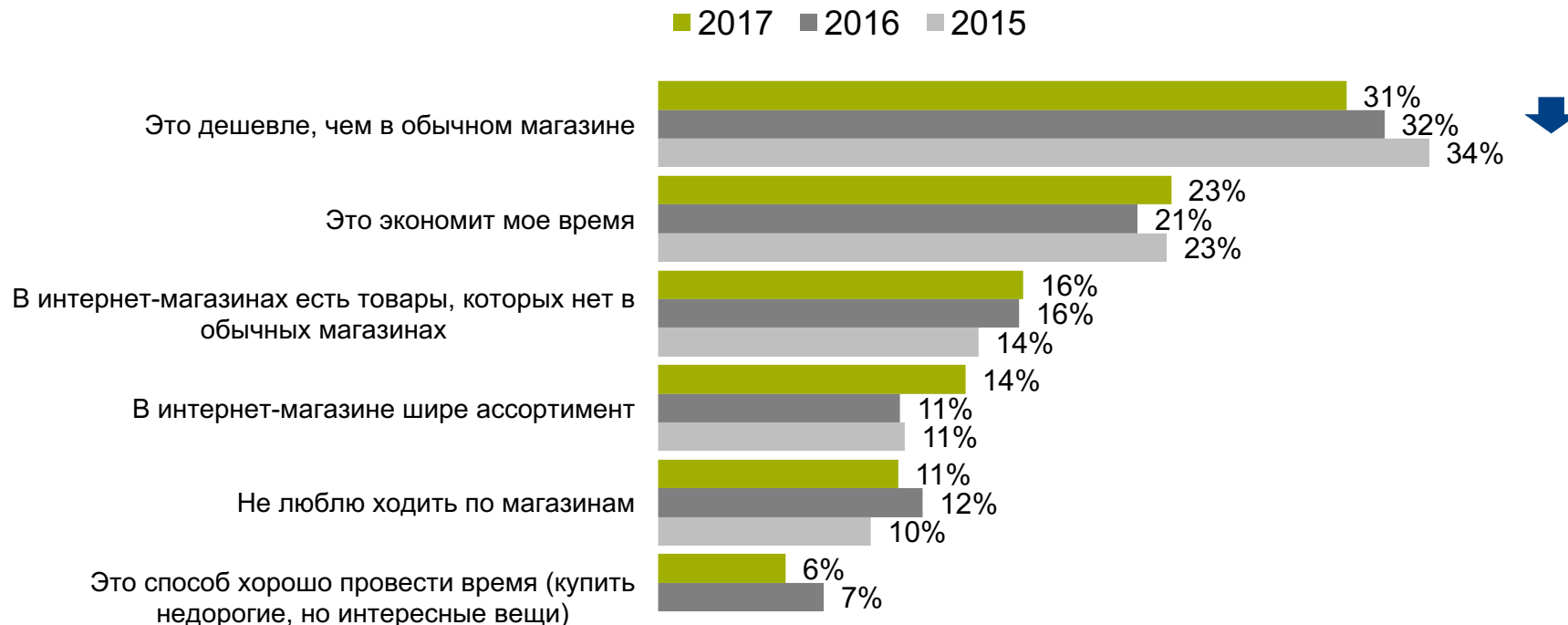
Значимо выше по сравнению со средним

Наиболее привлекательные акции в интернет-магазинах



ФАКТОР ДЕШЕВИЗНЫ ПОКУПОК В ИНТЕРНЕТЕ ОСТАЕТСЯ ДОМИНИРУЮЩИМ, ХОТЯ ОТМЕЧАЕТСЯ ТЕНДЕНЦИЯ К СНИЖЕНИЮ ЕГО ЗНАЧИМОСТИ

Почему пользуются российскими интернет-магазинами?



Какие критерии для Вас важны при выборе российского интернет-магазина?



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284 / 2213 / 2228 / 2525 / 2553 ; W1 / W2 / W3 / W4 / W5)

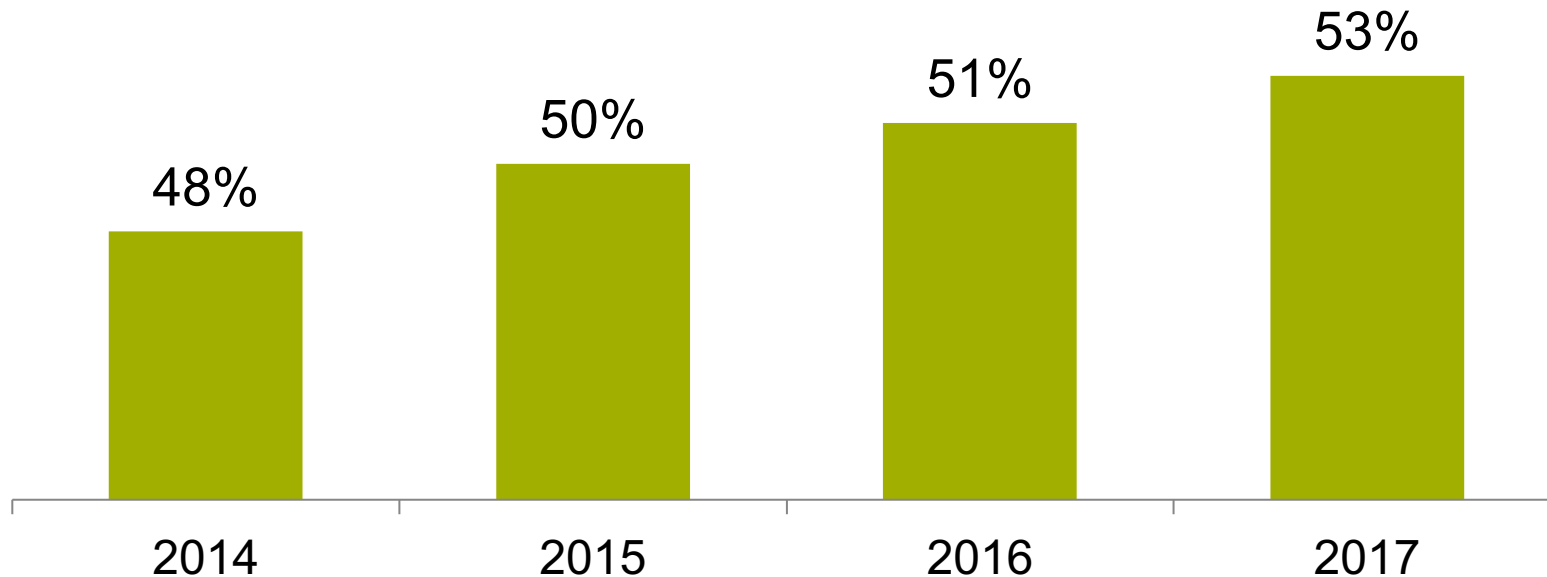
© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

В СЕГМЕНТЕ РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ СТАБИЛЬНО РАСТЕТ ДОЛЯ ПОКУПОК СО СКИДКОЙ

Яндекс Маркет



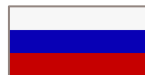
Доля покупок со скидкой в российских онлайн-магазинах



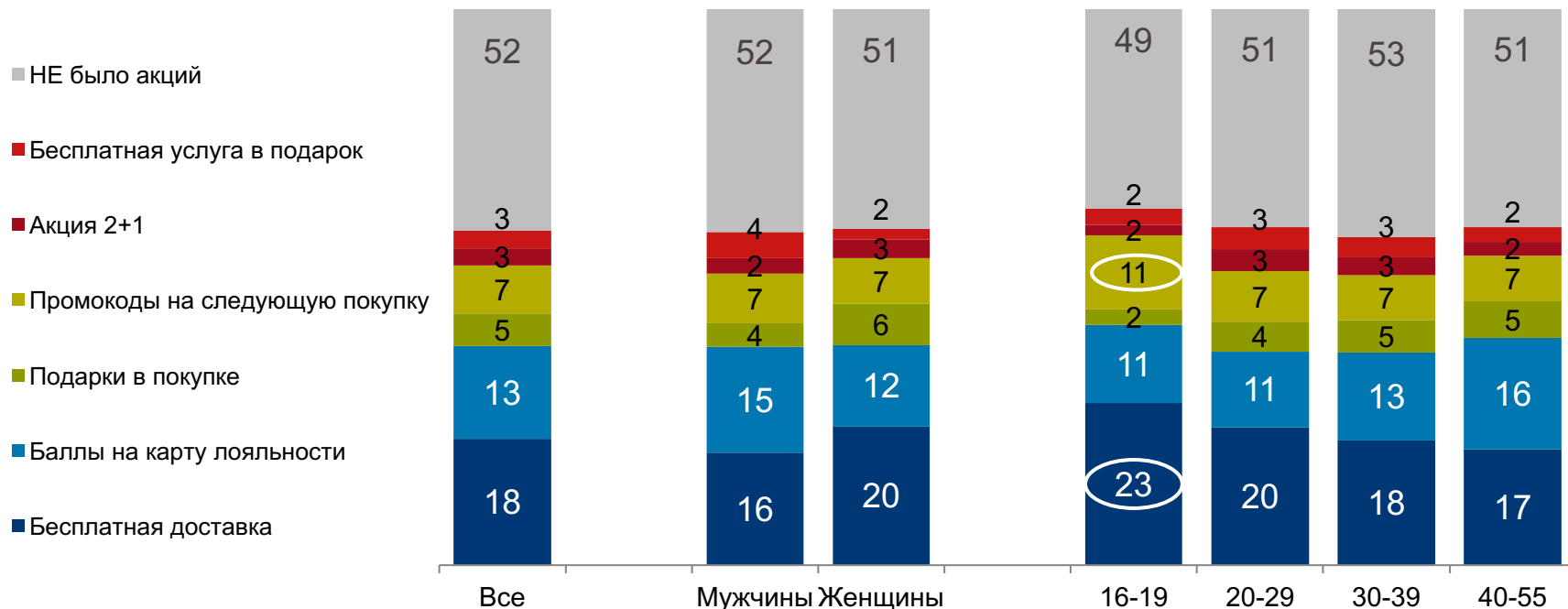
База: все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах (n=2553)

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

ОКОЛО ПОЛОВИНЫ ТОВАРОВ В РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ ПОКУПАЕТСЯ ПО АКЦИЯМ



Была ли акция на купленный товар? (%)



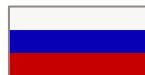
База: покупали в российском интернет-магазине (N=2553)

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

Значимые отличия от среднего

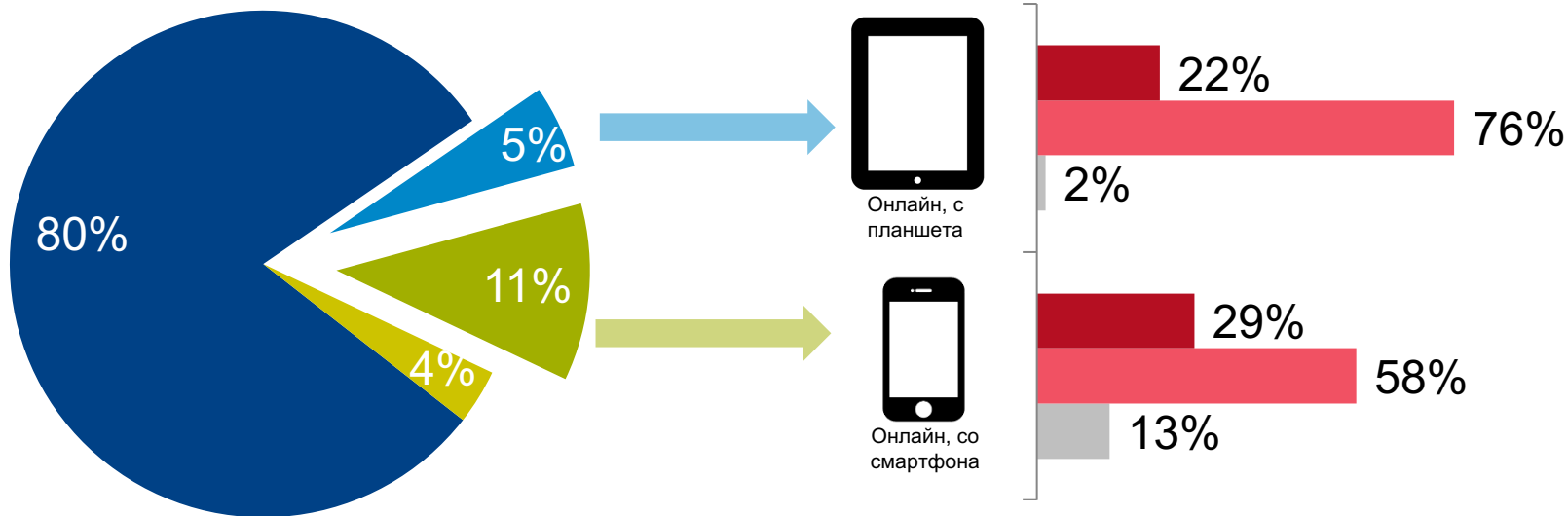
КОМПЬЮТЕР ПОКА ОСТАЕТСЯ ОСНОВНЫМ УСТРОЙСТВОМ ДЛЯ СОВЕРШЕНИЯ ОНЛАЙН-ПОКУПОК

Каким способом оформили заказ в российском интернет-магазине?



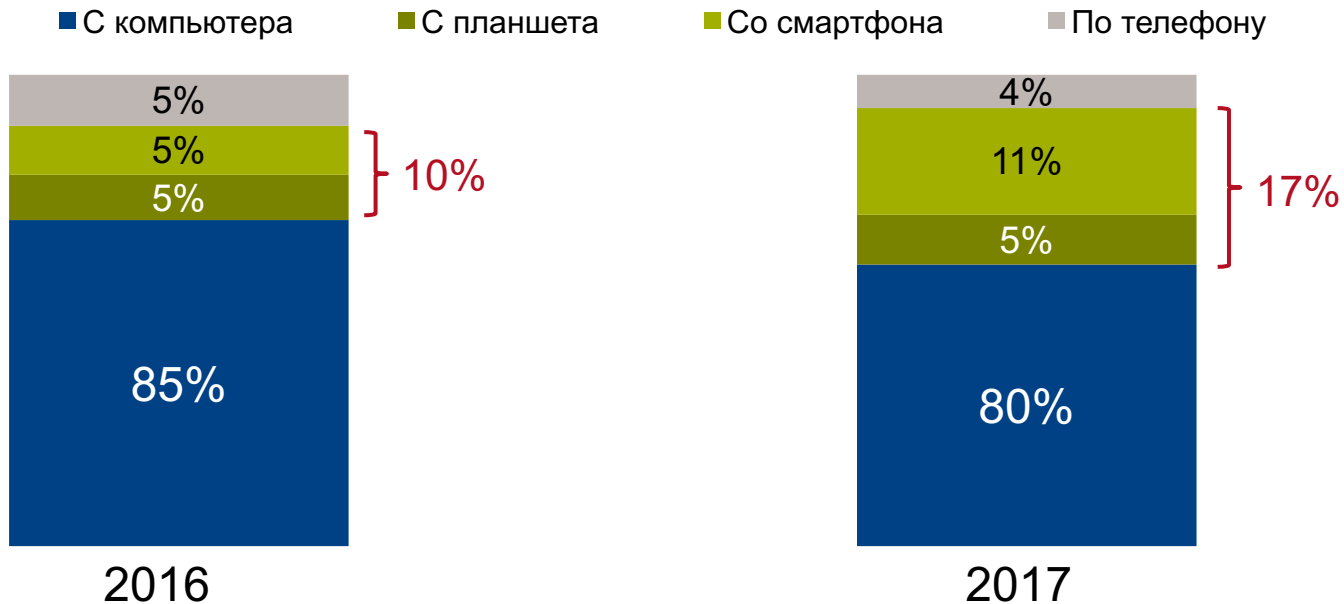
- Онлайн, с компьютера, ноутбука
- Онлайн, с планшета
- Онлайн, со смартфона
- Оффлайн, по телефону

- Мобильное приложение магазина
- На сайте через браузер
- Затрудняюсь ответить

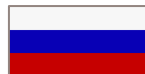


ДОЛЯ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ ПРИ ПОКУПКАХ В РОССИЙСКИХ МАГАЗИНАХ ВЫРОСЛА С 10% ДО 17%

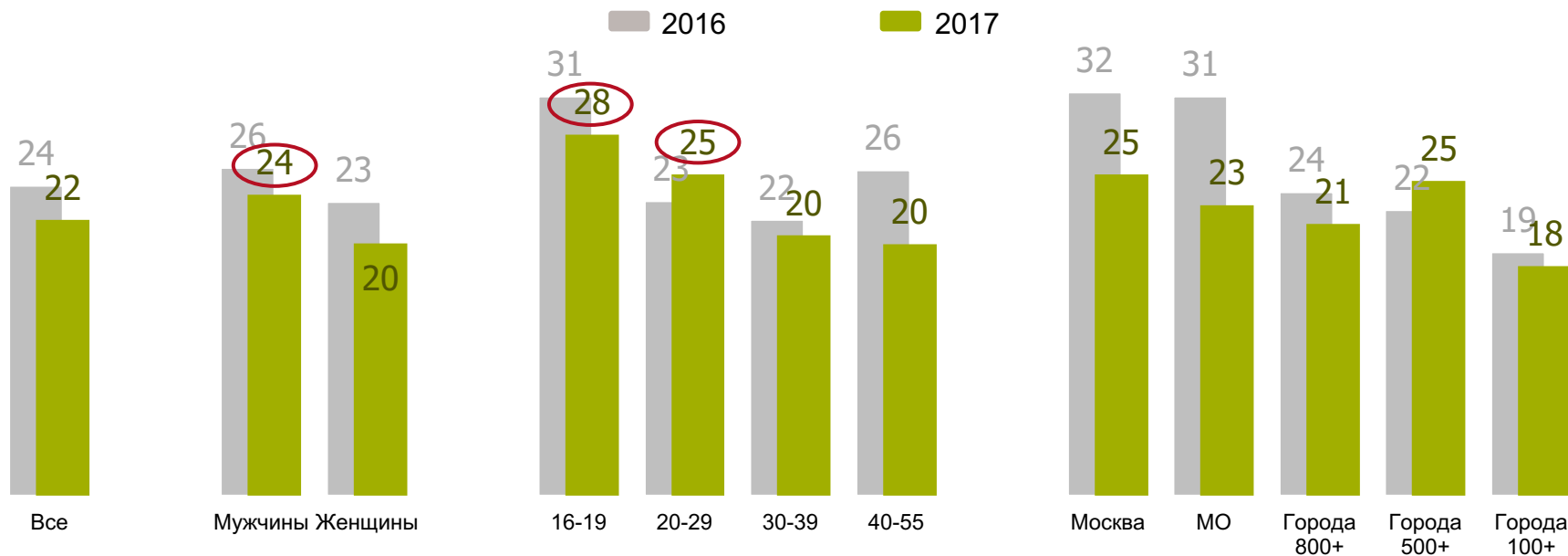
Как оформили заказ при последней онлайн-покупке?



МОЛОДЕЖЬ ЧАЩЕ ОБРАЩАЕТСЯ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ ПО ТЕЛЕФОНУ



Доля обратившихся в магазин по телефону при последней покупке в российском интернет-магазине (%)



База: совершили покупку в российском интернет-магазине за 12 мес. (N=2553 / 2525; W5 / W4)

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

Значимые отличия от среднего



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



ОСНОВНОЙ МОТИВ ПОКУПКИ ЗА РУБЕЖОМ, А НЕ В РОССИИ — БОЛЕЕ НИЗКАЯ СТОИМОСТЬ ТОВАРА



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

■ 2017 ■ 2016



«ОДЕЖДА» — ЛИДЕР ПО ОХВАТУ В СЕГМЕНТЕ ТРАНСГРАНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ.
 НАИБОЛЬШИЙ РОСТ ОТМЕЧАЕТСЯ В КАТЕГОРИЯХ «СМАРТФОНЫ», «ТОВАРЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ», «ТОВАРЫ ДЛЯ ДОМА И САДА», «МЕЛКАЯ БЫТОВАЯ ТЕХНИКА»

Яндекс Маркет



Какие категории товаров покупали в зарубежных интернет-магазинах? (%)



2016 2017

Среднее количество заказов за 12 мес.



Категория	2016 (%)	2017 (%)	Среднее количество заказов за 12 мес.
Одежда, обувь	32	31	4,3
Смартфоны, планшеты	16	19	1,7
Товары для детей	16	18	4,3
Товары для дома и сада	15	17	3,7
Косметика, парфюмерия	16	16	3,9
Электроника (видео, аудио, фото)	14	14	2,4
Компьютеры, ноутбуки	11	12	2,3
Мелкая бытовая техника	7	10	1,9
Товары для спорта	7	7	2,8
Автозапчасти	6	5	2,3
Товары для строительства	3	4	2,7
Handmade товары	4	3	4,6
Мебель	1	1	1,5
Крупная бытовая техника	1	1	1,4

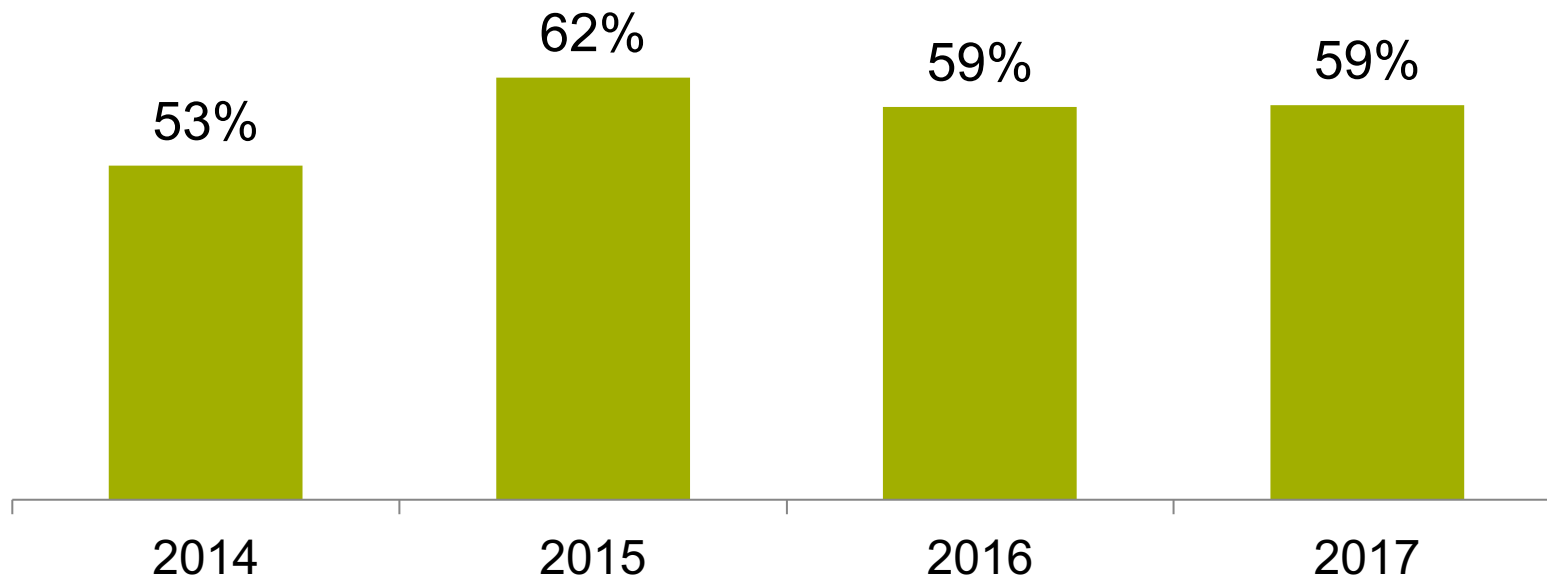
База: Вся выборка, N=2823

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

Значимые изменения по сравнению с 2016 годом

ДОЛЯ ПОКУПОК СО СКИДКОЙ В ЗАРУБЕЖНЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ СТАБИЛЬНА ПОСЛЕДНИЕ 3 ГОДА

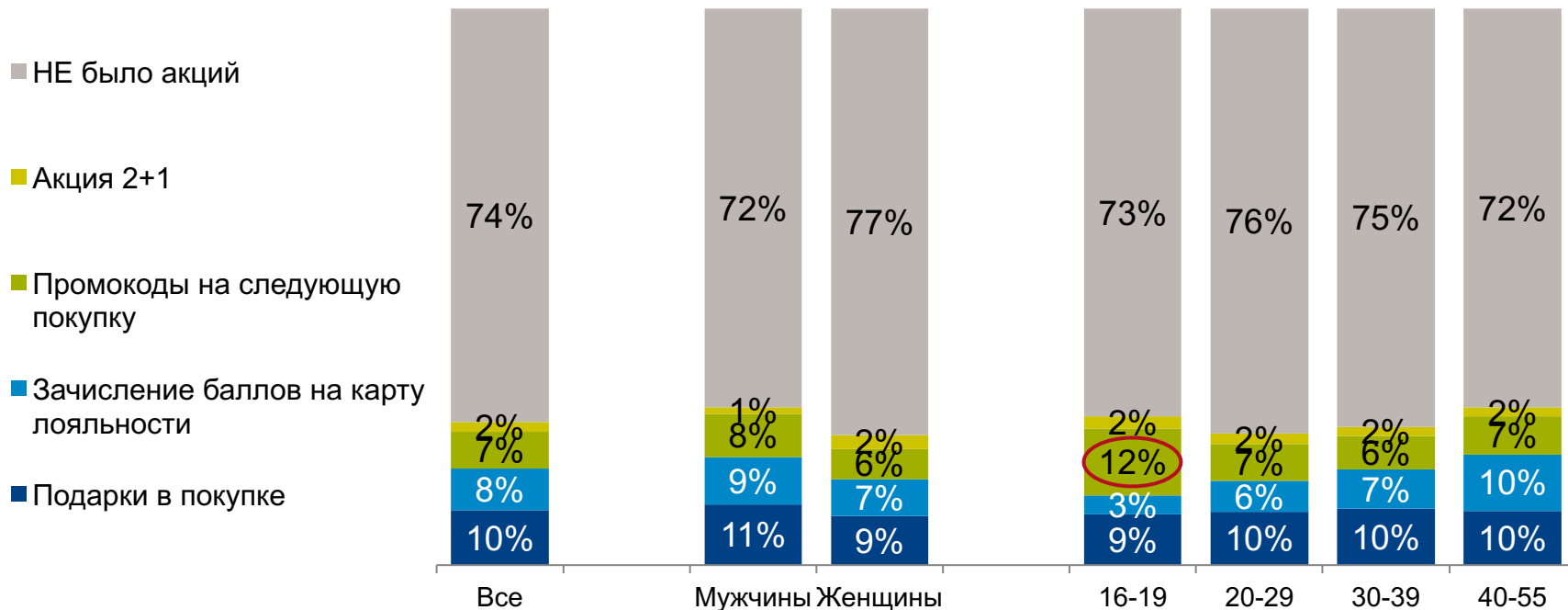
Доля покупок со скидкой в зарубежных онлайн-магазинах



ДОЛЯ ПОКУПОК ПО АКЦИЯМ В ЗАРУБЕЖНЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ ПРИМЕРНО ОДИНАКОВА ВО ВСЕХ ГРУППАХ



Была ли акция на купленный товар?



База: покупали в зарубежном интернет-магазине (N=1841)

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

Значимые отличия от среднего

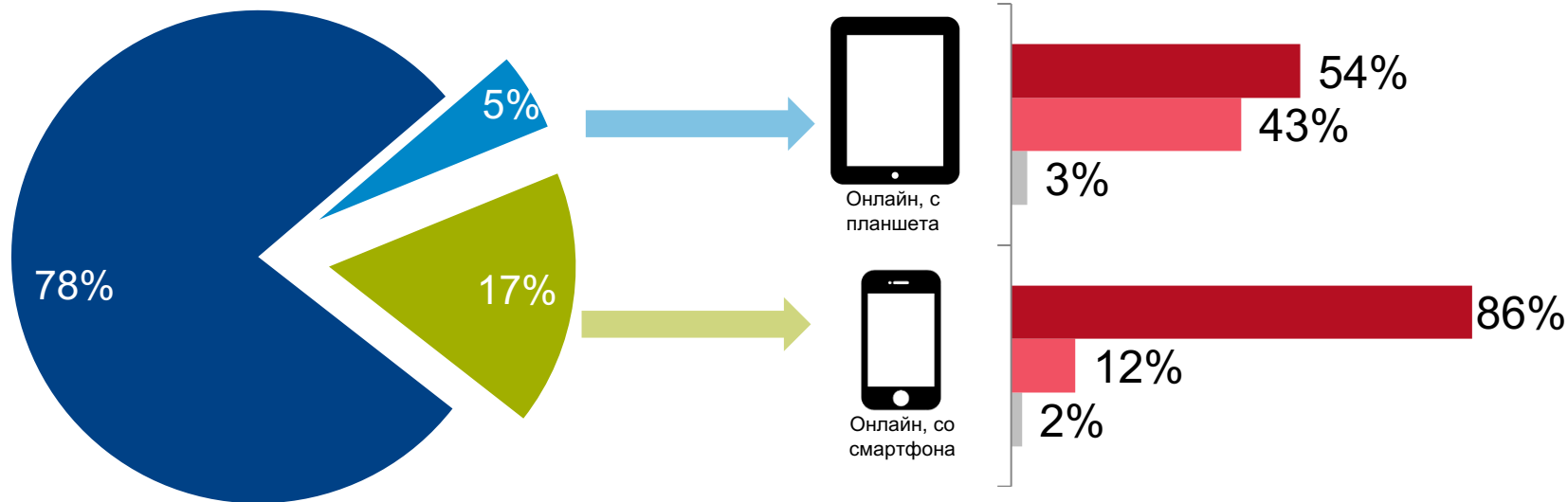
В ЗАРУБЕЖНЫХ МАГАЗИНАХ ПОКУПКИ СО СМАРТФОНОВ И ПЛАНШЕТОВ ЧАЩЕ ДЕЛАЮТ ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЯ



Каким способом оформили заказа на товар в зарубежном интернет-магазине?

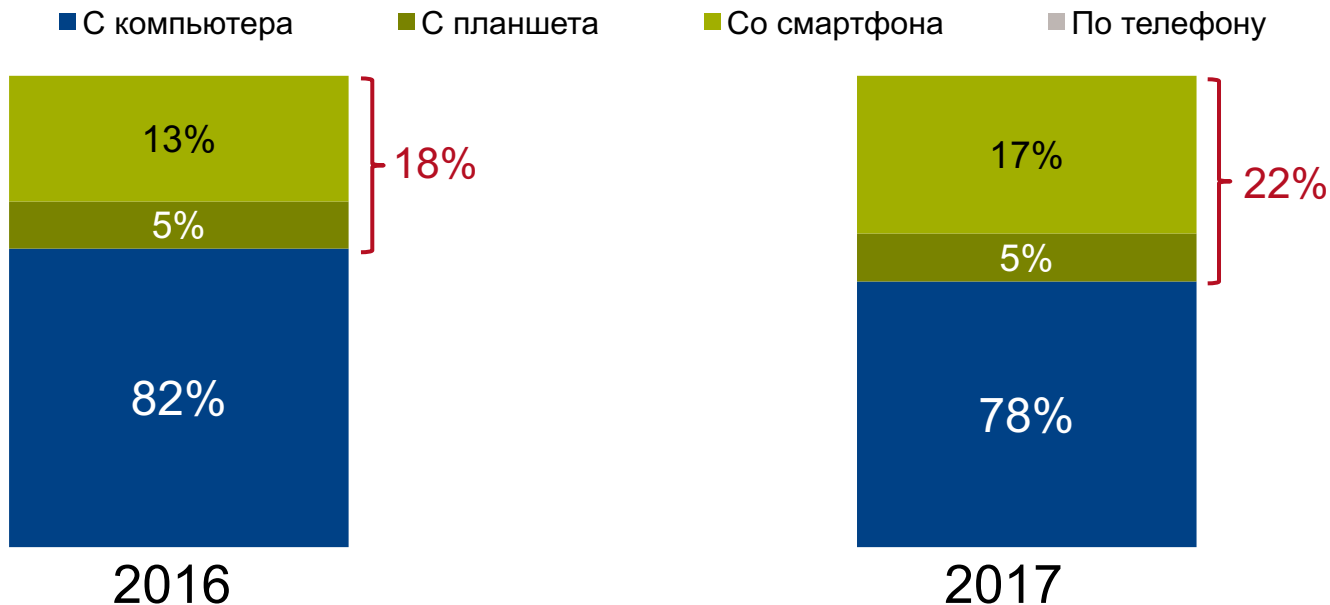
- Онлайн, с компьютера, ноутбука
- Онлайн, с планшета
- Онлайн, со смартфона

- Мобильное приложение магазина
- На сайте через браузер
- Затрудняюсь ответить





Как оформили заказ при последней онлайн-покупке в зарубежном интернет-магазине?

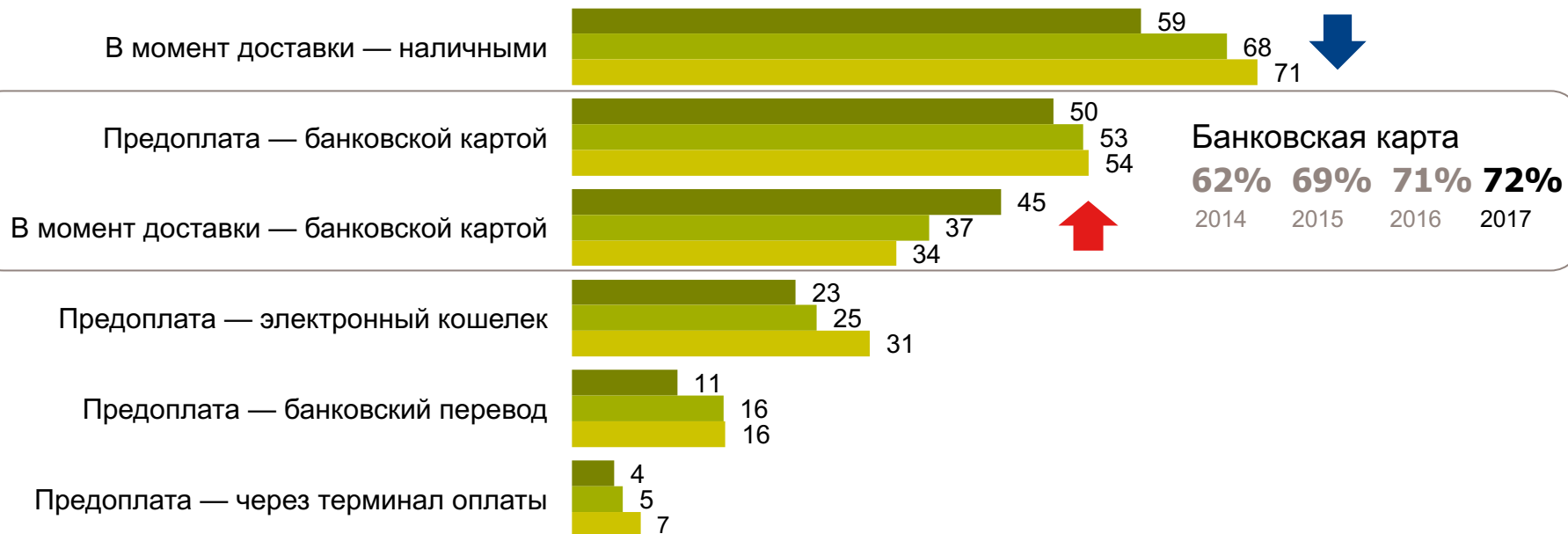




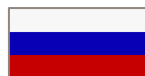
Какими способами оплаты Вы пользовались когда-либо? (%)

(при оплате товара в российском интернет-магазине, %)

■ 2017 ■ 2016 ■ 2015

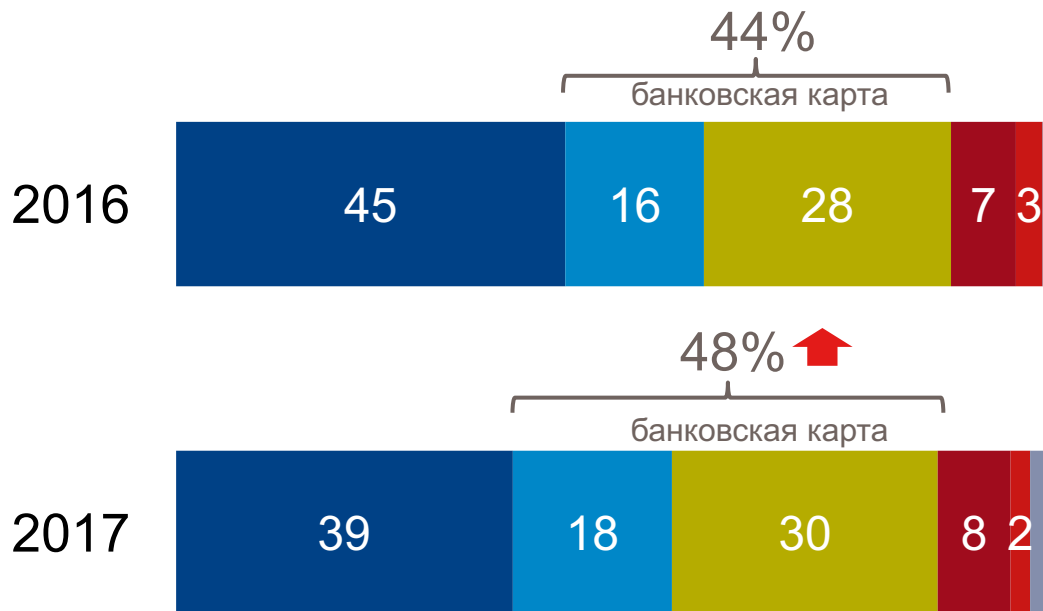


НА ТЕКУЩИЙ МОМЕНТ ОСНОВНОЙ СПОСОБ ОПЛАТЫ В РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ — НАЛИЧНЫМИ В МОМЕНТ ДОСТАВКИ, НО ДОЛЯ Яндекса Маркет ЭТОГО СПОСОБА СНИЖАЕТСЯ

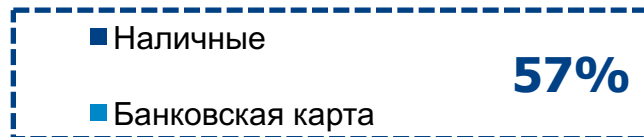


Как оплачивали товар при последней онлайн-покупке?

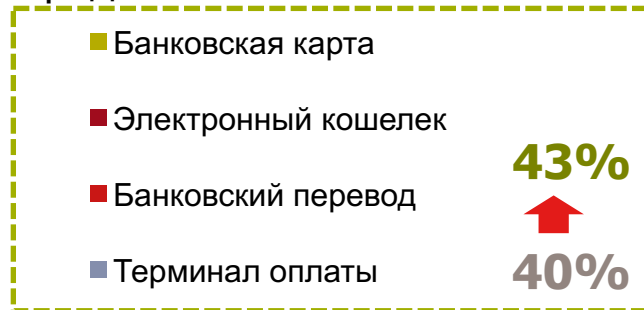
(в российском интернет-магазине, %)



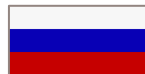
Оплата в момент доставки



Предоплата

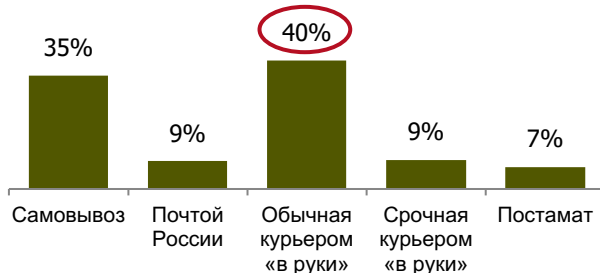


В МОСКВЕ НАИБОЛЕЕ УДОБНОЙ СЧИТАЕТСЯ ДОСТАВКА КУРЬЕРОМ, В ОСТАЛЬНЫХ ГОРОДАХ — САМОВЫВОЗ

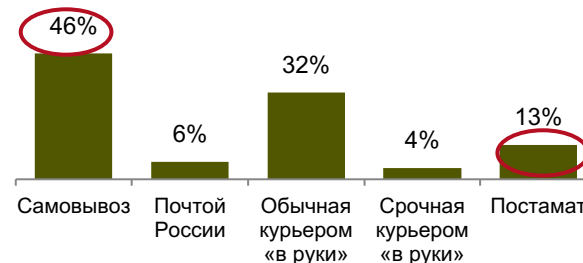


Наиболее удобный способ доставки из российских интернет-магазинов

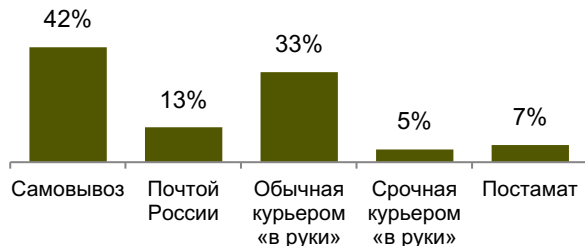
Москва



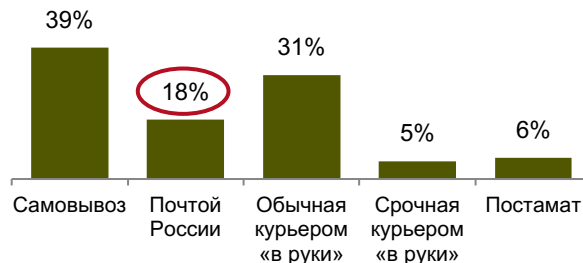
Московская область



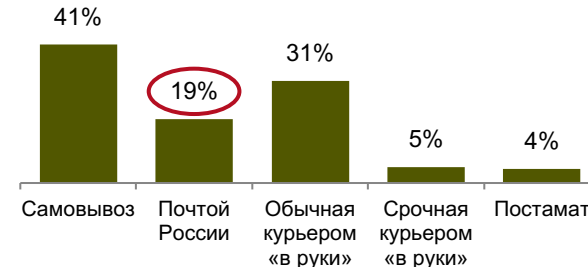
Города 800+



Города 500+

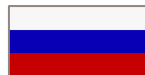


Города 100+



ПОЛОВИНА ПОКУПОК В РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ ДЕЛАЕТСЯ НА УСЛОВИЯХ САМОВЫВОЗА

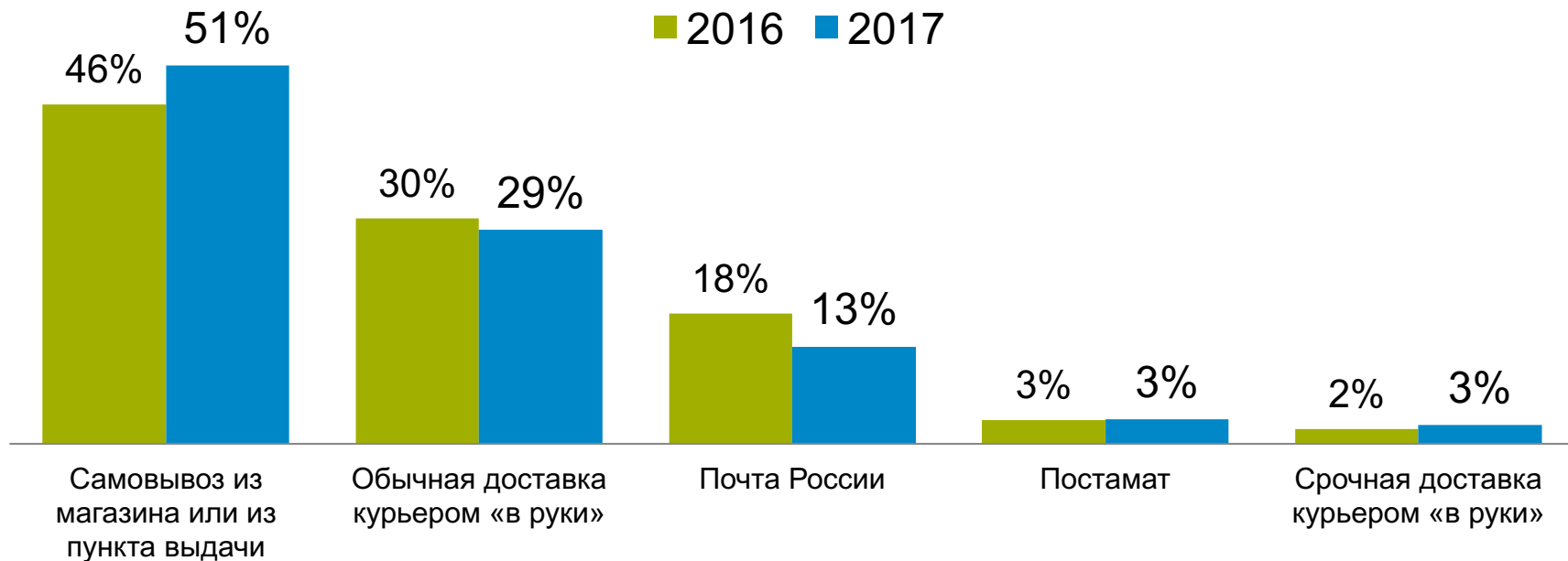
Яндекс Маркет



Каким способом доставили товар?

(последняя покупка в российском интернет-магазине)

■ 2016 ■ 2017



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2553)

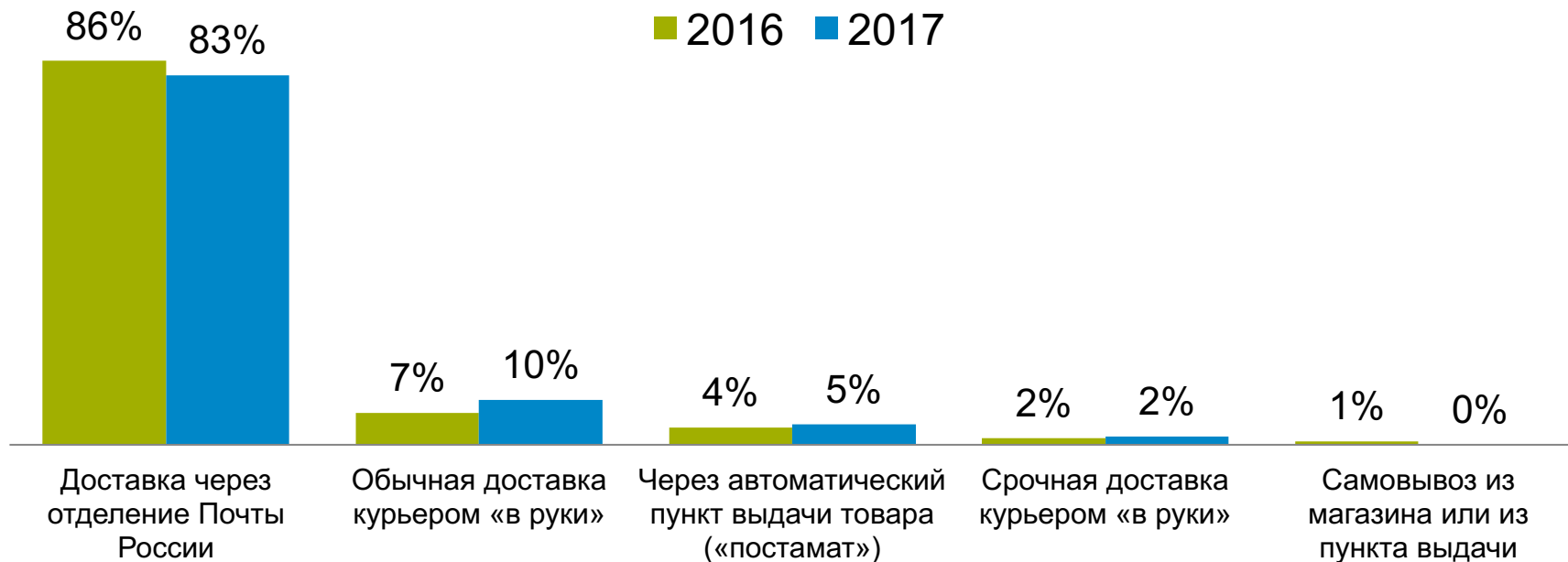
© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017



Каким способом доставили товар?

(последняя покупка в зарубежном интернет-магазине)

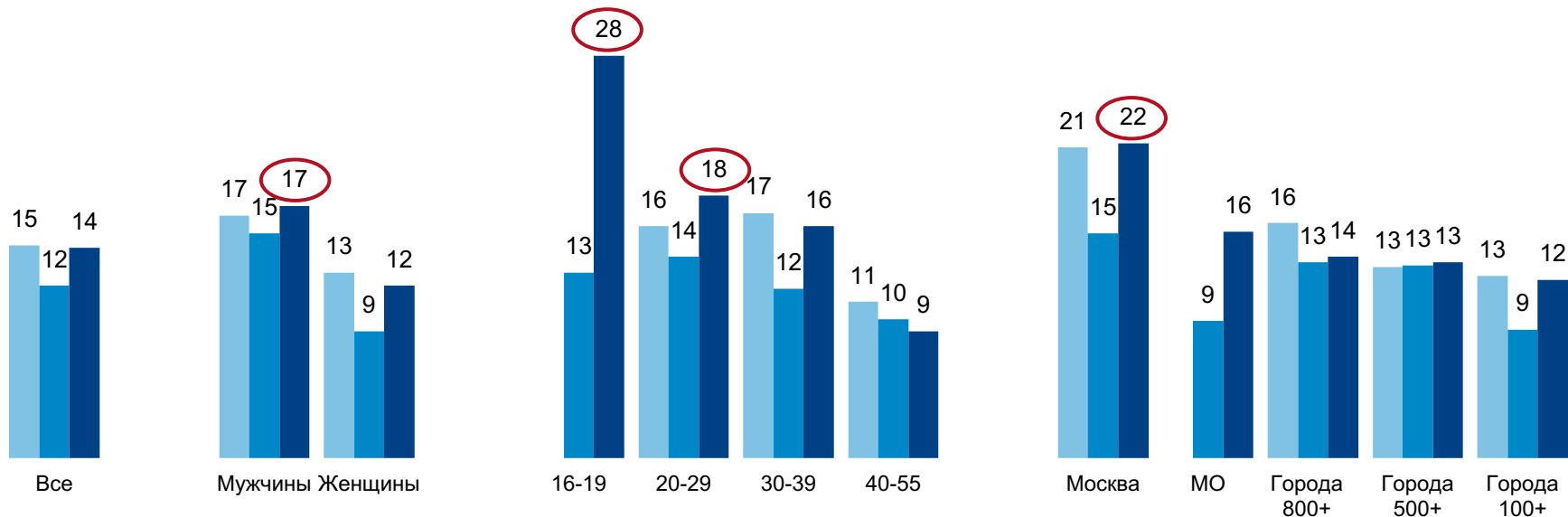
■ 2016 ■ 2017



СРОЧНАЯ ДОСТАВКА БОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕНА СРЕДИ МОЛОДЫХ ЛЮДЕЙ, А ТАКЖЕ В МОСКВЕ

Доля пользовавшихся срочной доставкой из зарубежных интернет-магазинов за последние 12 месяцев (%)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



База: Все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах

© GfK | Исследование аудитории онлайн-покупателей в России | сентябрь-октябрь 2017

Значимо выше среднего по всей выборке