



KAUPAN LIITTO

Digitaalinen kauppa 2017

- Kuluttajien verkko-ostokset koti- ja ulkomailta

Jaana Kurjenoja

Poimintoja selvityksestä.

Koko selvitys on Kaupan liiton jäsenten saatavilla Kauppa.fi:n jäsensivuilla, Tutkimukset-osiossa.



Selvityksen taustaa

Selvityksen taustaa: miksi ja miten?

- Kaupan liitto selvittää vuosittain digitaalisen ostamisen määrää ja tapoja Suomessa taustaksi kaupan alan yritysten kehitystyöhön.
- Kantar TNS vastaa otospohjaisen tietojenkeruun käytännön toteutuksesta.
 - Kuluttajakyselyn otoksen rakenne vastaa 18-79 –vuotiaan väestön rakennetta.
 - Kysely toteutettiin internet-avusteisessa GallupForum-vastaaajapaneelissa, jossa otoksen kuluttajat vastasivat kyselyyn kahden viikon välein.
 - Lomakkeella kuluttajilta kysyttiin digitaalisesta ostamisesta 36:ssa tuote- ja palveluluokassa.
 - 1000 kuluttajan otos uusittiin 1-3 kuukauden välein.
 - Tietojen keruuta kehitetään edelleen 2018 siten, että 1000 kuluttajan otos uusitaan aina kuukauden välein.
- Selvitys kuluttajien digitaalisesta ostamisesta julkaistiin ensimmäisen kerran 2017, jolloin tiedot koskivat edellisvuotta 2016. Saatujen kokemusten pohjalta tietojen keruuseen tehtiin pieniä parannuksia ja vuoden 2016 tietoja tarkennettiin varsinkin alkuvuoden osalta. Keruuta kehitetään edelleen 2018.

Selvityksen taustaa: miksi ja miten?

- Kuluttajilta kysytään:
 - Eri tuoteryhmien verkko-ostaminen viimeisen kahden viikon aikana;
 - Kuinka monta eri tilausta teki ostamansa tuoteryhmän tuotteista;
 - Millä summalla osti näitä tuotteita;
 - Montako tuotetta tilaus sisälsi;
 - Millä laitteella teki tilauksen;
 - Minkä kieliseltä sivustolta teki tilauksen;
 - Lähetettiinkö tuote kotimaasta vai ulkomailta;
 - Mitä tuotteita palautti viimeisen kahden viikon aikana;
 - Kuinka monta tuotetta kyseisestä tuoteryhmästä palautti;
 - Kuinka paljon palautetut tuotteet maksoivat (vuoden 2018 alusta).

Selvityksen taustaa: määritelmiä

- Selvityksessä tutkitaan kuluttajien näkemyksiä digitaalisesti tekemistään ostoista tai ostoon johtaneista tilauksista ja varauksista, esim. hotellivaraukset.
- Digitaalinen ostos tai verkko-ostos on tässä määritelty tietokoneella, tabletilla tai matkapuhelimella tehdyksi ostoksi, tilaukseksi tai varaukseksi - myös erilaisten applikaatioiden kautta.
- Maksaminen voi tapahtua heti ostamisen, varauksen tai tilauksen yhteydessä tai vasta tuotteen saavuttua, tuotetta noudettaessa tai palvelun toteuduttua.
 - Maksamisen aika, paikka tai tapa ei määrittele digitaalista ostosta. Digitaalisen oston voi maksaa vaikka käteisellä (esim. hotellihuoneen hotellissa) tuotetta noudettaessa.
 - Tuotteen kuljetus tai noutotapa ei määrittele digitaalista ostosta. Digitaalinen ostos voidaan hakea itse kaupasta tai noutopaikasta, printata itse tulostimella (esim. elokuvaliput) tai kuljettaa ostajan kotiovelle.
- Selvityksessä tarkastellaan vain yritysten kuluttajille myymiä tuotteita ja palveluita, ei kuluttajien keskinäistä vertaiskauppaa.
- Kuluttajien ilmoittamiin ja maksamiin hintoihin sisältyvät arvonlisäverot ja mahdolliset kuljetuskustannukset.
- Selvityksessä ilmoitettavat euromäärät ovat toteutuneiden ostosten arvoja, eli kokonaissummista on poistettu palautettujen tuotteiden arvot.

Tarkastellut tuoteryhmät

- Vaatteet (myös urheiluvaatteet)
 - Naistenvaatteet
 - Miestenvaatteet
 - Lastenvaatteet (0-13 v.)
 - Asusteet (esim. laukut, pukeutumiskorut).
- Jalkineet (myös urheilujalkineet)
 - Naisten jalkineet
 - Miesten jalkineet
 - Lasten jalkineet (0-13 v).
- Lastentarvikkeet
 - Lelut ja lastentarvikkeet (esim. vaunut, turvaistuimet).
- Elektroniikka ja kodin tekniikka
 - Suuret kodinkoneet (esim. pesukoneet, jääkaapit, pölynimurit)
 - Pienet kodinkoneet (esim. kahvinkeitin, sähköhammasharjat, mehulingot, jäätelökoneet, leipäkoneet)
 - Viihde-elektroniikka (esim. TV:t, pelikonsolit, digiboxit)
 - Matkapuhelimet ja matkapuhelintarvikkeet (esim. kuulokkeet, kuoret)
 - Tietokoneet ja tabletit ja niiden tarvikkeet ja oheislaitteet (esim. tulostimet, kuulokkeet, näytönohjaimet).
- Taloustavarat, sisustus- ja puutarhatuotteet
 - Taloustavarat (astiat, keittovälineet ja muut ei-sähköiset taloustavarat)
 - Huonekalut, matot, valaisimet, sisustustarvikkeet, kodin tekstiilit (esim. verhot, pöytäliinat, lakanat, pyyhkeet)
 - Puutarhakasvit, taimet ja siemenet, kukkakimput, ruukkukasvit jne.
 - Puutarhakalusteet, ulkoaltaat ja grillit.

Tarkastellut tuoteryhmät

- **Lemmikit ja eläinharrastukset, harrastus- ja urheiluvälineet**
 - Lemmikit ja eläinharrastukset (ml. eläinten ruoka ja eläinurheilu)
 - Urheiluharrastukset (ei eläin- tai moottoriurheilua eikä vaatteita ja jalkineita).
 - Muut harrastukset (esim. valokuvaus, taide, musiikki, käsityöt jne., mutta ei eläin-, auto- tai urheiluharrastuksia).
- **Kosmetiikka**
 - Hiusten- ja ihonhoitotuotteet, meikit, hajusteet jne.
- **Terveys- ja luontaistuotteet**
 - Luontaistuotteet, ravintolisät, lääkkeet, muut terveydenhoitotuotteet (esim. laastarit, polvi- ym. tuet, ortopediset jalkineet)
 - Piilolinssit, silmälasit, aurinkolasit.
- **Rautakauppatuotteet**
 - Rakentaminen ja korjaaminen (esim. maalit, tapetit, parketit, laatat, hanat, eristeet, puutavara, ovet)
- **Kirjat ja lehdet**
 - Kirjat, e-kirjojat, äänikirjat, ladattavat oppimateriaalit, yksittäiset lehdet (ei lehtitilauksia).
- **Moottoriajoneuvojen varaosat ja tarvikkeet**
 - Autojen, veneiden, moottoripyörien, moottorikelkkojen ym. tarvikkeet ja varaosat.
- **Viihde (ei ladattava)**
 - CD- LP-, DVD- ja Blue-ray levyt, tietokone- ja konsolipelit levykkeinä.
- **Päivittäistavarat ja alkoholi (ei ravintola-, kahvila- ja pizzataksitilauksia)**
 - Elintarvikkeet ja muut päivittäistavarat
 - Alkoholi (viinit, väkevät, miedot alkoholijuomat).

Tarkastellut palveluryhmät

- **Matkailu**
 - Valmismatkat
 - Hotelli- ja muut majoitusvaraukset
 - Lentoliput
 - Laivaliput ja risteilyt
 - Juna- ja bussiliput.
- **Pääsyliput**
 - Elokuva- ja pääsyliput (esim. urheilutapahtumat, konsertit, festivaalit).
- **Ravintolat ja kahvilat**
 - Ruoka-annosten tilaus (esim. pizza) joko kotiinkuljetuksella tai noutamalla itse.

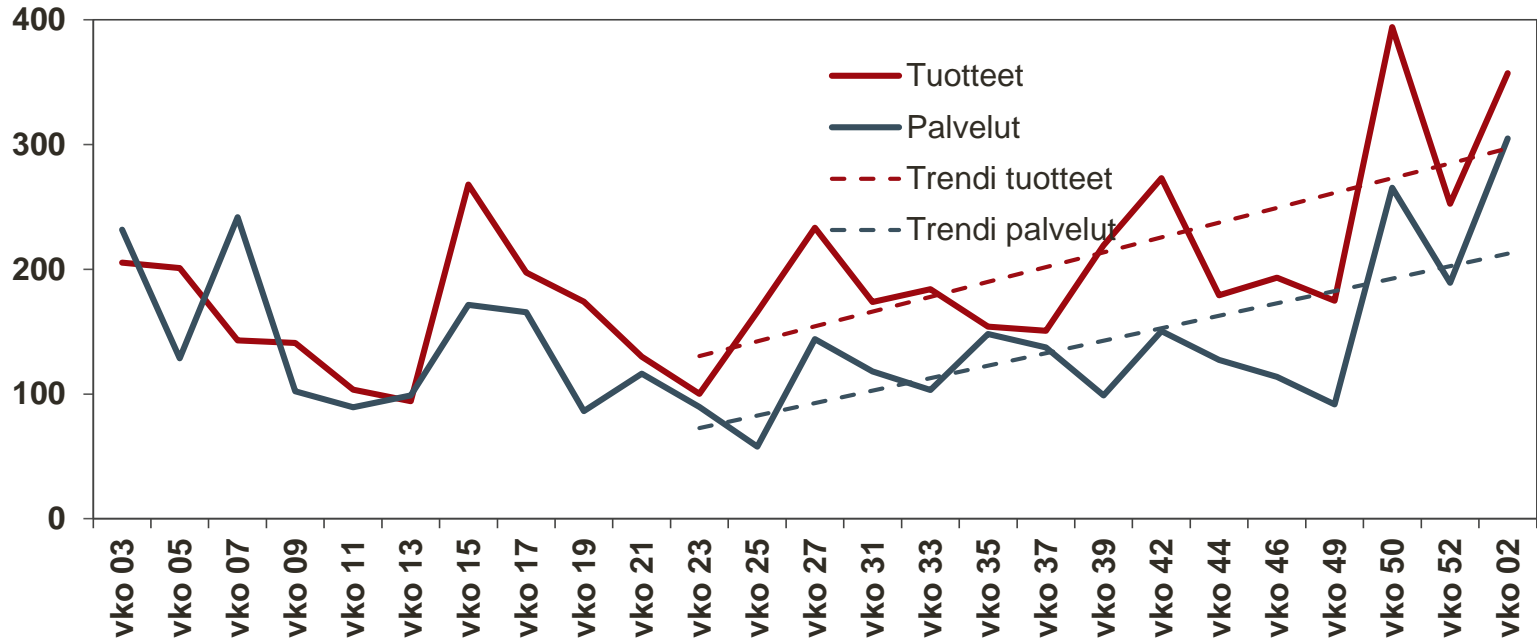


Joitakin päätuloksia: Digitaalinen ostaminen vahvistuu edelleen

Koko selvitys on Kaupan liiton jäsenten saatavilla Kauppa.fi:n jäsensivuilla, Tutkimukset-osiossa.

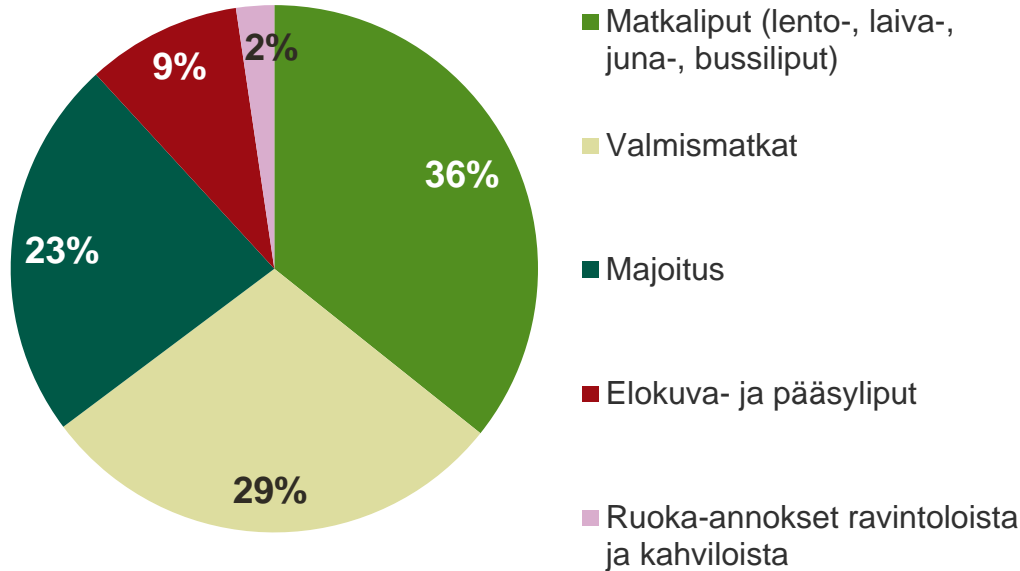
Myös digitaalisessa kaupassa kasvu vahvistui vasta loppuvuonna

Kuluttajien digitaalisesti ostamat palvelut ja vähittäiskaupan tuotteet, euroa/ 2 vkoa



Kuluttajien digitaalisesti ostamia palveluita

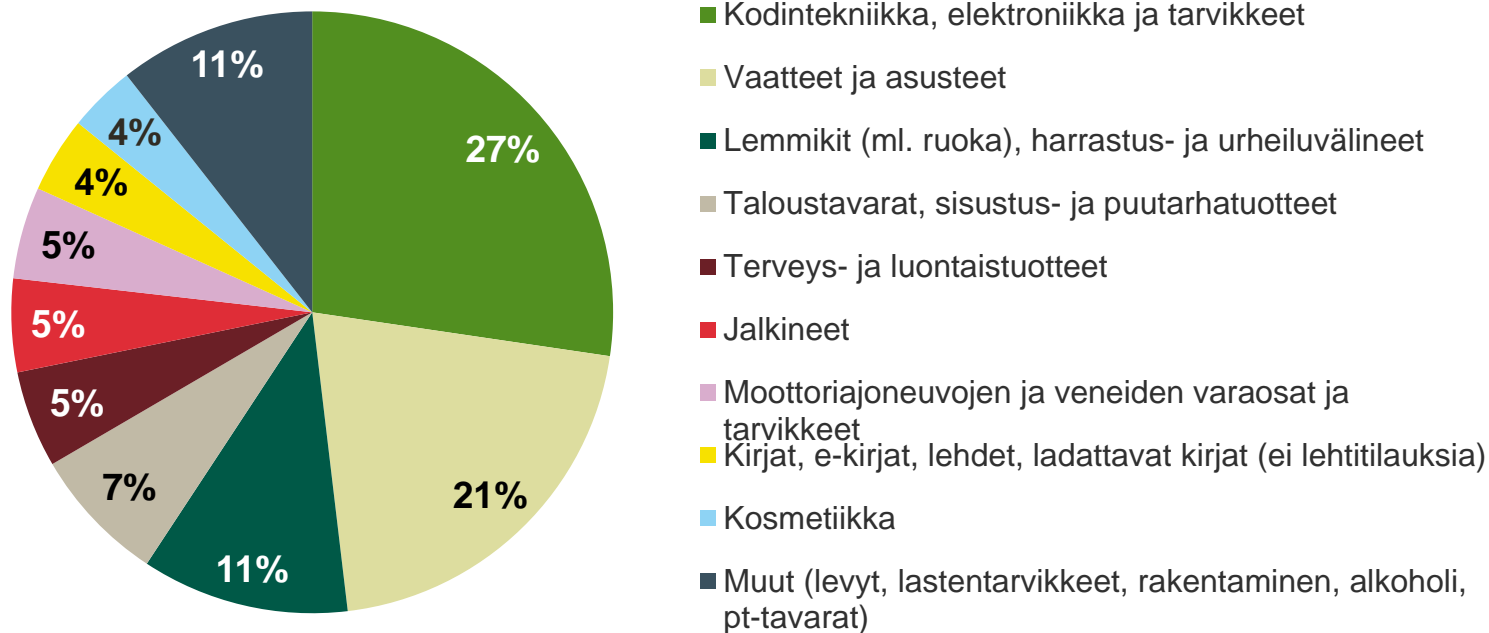
Yhteensä 3,6 mrd. euroa



Digitaalisesti ostettujen palvelujen arvo kasvoi 16 % edellisestä vuodesta. Eniten kasvoivat ruoka-annosten tilaukset, lähes 60 %, ja hotellivaraukset, lähes 40 %.

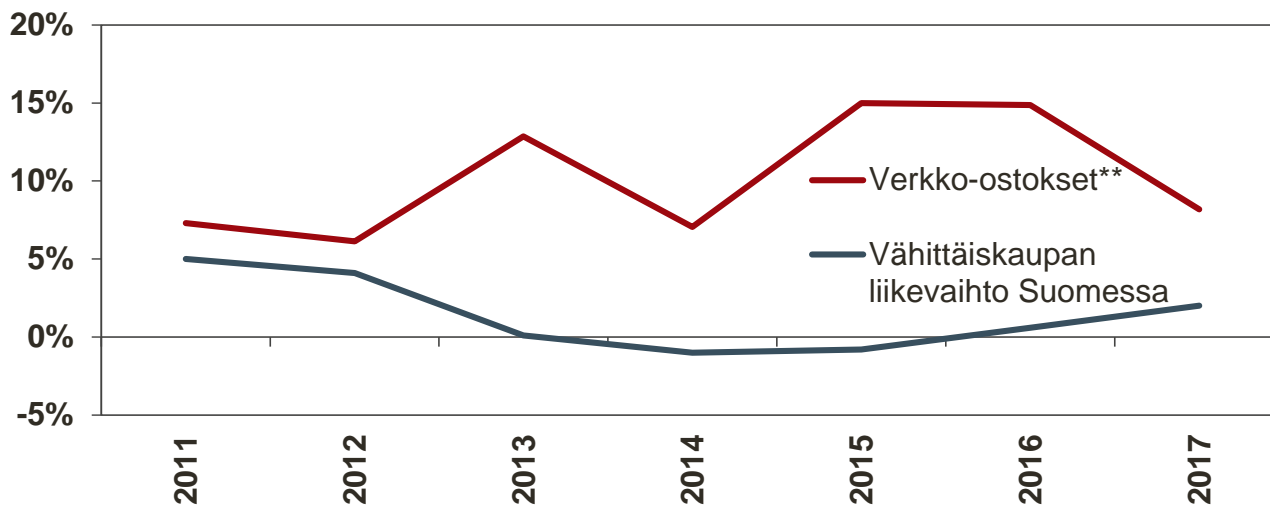
Kuluttajien digitaalisesti ostamia vähittäiskaupan tuotteita koti- ja ulkomailta

Yht. 4,9 mrd. euroa 2017, kasvu 8 % vuodesta 2016



Verkko vahvistuu myyntikanavana

Kuluttajien digitaalisesti ostamien vähittäiskaupan tuotteiden arvon vuosimuutokset*, %



Lähteet: ASML, TNS Gallup, Kaupan liitto: Verkkokauppatilasto 2010-2015.

Kaupan liitto: Digitaalinen kauppa 2016 – Kuluttajien tekemät verkko-ostokset koti- ja ulkomailta.

Tilastokeskus: Kaupan liikevaihtotilasto.

* Tiedot kuluttajien ostoksista perustuvat tuotekohtaiseen kuluttajakyselyyn, ne sisältävät arvonlisäverot ja esim. toimituskustannukset ja ostokset koti- ja ulkomailta. Tuotteita myyvät yritykset eivät välttämättä kuulu virallisen toimialaluokituksen mukaiseen vähittäiskauppaan.

** Tiedonkeruun menetelmä muuttui 2016, eikä tiedot 2016 lähtien ole täysin vertailukelpoisia 2010-2015 tietoihin.



KAUPAN LIITTO

Suomalaiset pitävät digitaalisesta ostamisesta

- Selvitys suomalaisten asiakastyytyväisyydestä käytetyimpiin verkkokauppoihin

Jaana Kurjenoja

Poimintoja selvityksestä.

Koko selvitys on Kaupan liiton jäsenten saatavilla Kauppa.fi:n jäsensivuilla, Tutkimukset-osiossa.



Selvityksen taustaa

Selvityksen taustaa: miksi ja miten?

- Kaupan liitto halusi selvittää, mitä suomalaiset pitävät digitaalisesta ostamisesta, mitä verkkokauppoja he käyttävät eniten ja miten niitä arvioivat.
- Kuluttajat arvioivat verkkokauppoja asteikolla 1 – 10:
 - Yleisarvosana: kuinka tyytyväinen verkkokauppaan on kokonaisuutena.
 - Kauppapaikka: miten helppoa on löytää kaupan sivusto, miten helppoa on hahmottaa sivuston sisältö ja liikkua siellä, miten miellyttävää ja helppoa sivustolla vierailu on, miten helposti tuotteen löytää (tuotehaut, rajaukset ym.), kuinka nopeaa ja vaivatonta on maksaminen (esim. sopivat maksutavat).
 - Prosessi: tyytyväisyys toimituksen nopeuteen ja toimituspaikkojen vaihtoehtoihin, tyytyväisyys vaihtoehtoihin toimitustapoihin, tyytyväisyys online-tukeen/ chattiin (hyödyllisyys, nopeus, on tarjolla), tyytyväisyys tuote- ja palveluvalikoimaan ja vastasiko se odotuksia.
 - Hinta-laatu: vastasiko tuote- ja palvelukokonaisuus maksettua hintaa.
- Selvitystä varten Kantar TNS toteutti otospohjaisen kuluttajakyselyn 3565:lle vähintään 18-vuotiaalle suomalaiselle. Kuluttajakysely toteutettiin tammi-helmikuussa 2018.
 - Otoksen rakenne vastaa väestön rakennetta.
 - Kysely toteutettiin internet-avusteisessa GallupForum-vastaajapaneelissa.
- Kuluttajilta kysyttiin heidän marraskuun 2017 ja tammikuun 2018 välillä käyttämistään verkkokaupoista.
 - Kyselyajankohdasta johtuen vastausmäärät tiettyihin tuoteryhmiin kuten pihaan ja puutarhaan sekä rakentamiseen ja korjaamiseen jäivät pieniksi.
 - Kyselylomakkeessa oli valmiiksi nimettyä 150 eri verkkokauppaa, ja lisäksi kuluttajat itse nimesivät yli 500 muuta käyttämäänsä verkkokauppaa.

Selvityksen taustaa: määritelmiä

- Selvityksessä tutkittiin kuluttajien tyytyväisyyttä verkkokauppoihin, joista digitaaliset ostot tai ostoon johtaneet tilaukset tehtiin.
- Selvityksessä ei tarkasteltu kuluttajien keskinäistä vertaisverkkokauppaa vaan yrityksiä, jotka myyvät kuluttajille.
- Digitaalinen ostos tai verkko-ostos on tässä määritelty tietokoneella, tabletilla tai matkapuhelimella tehdyksi ostoksi tai tilaukseksi - myös erilaisten applikaatioiden kautta.
- Maksaminen voi tapahtua heti ostamisen tai tilauksen yhteydessä tai vasta tuotteen saavuttua tai tuotetta noudettaessa.
 - Maksamisen aika, paikka tai tapa ei määrittele digitaalista ostosta. Digitaalisen oston voi maksaa vaikka käteisellä tuotetta noudettaessa.
 - Tuotteen kuljetus tai noutotapa ei määrittele digitaalista ostosta. Digitaalinen ostos voidaan hakea itse kaupasta tai noutopaikasta tai kuljettaa ostajan kotiovelle.

Tarkastellut tuoteryhmät

- Vaatteet (myös urheiluvaatteet)
 - Naistenvaatteet
 - Miestenvaatteet
 - Lastenvaatteet (0-13 v.)
 - Asusteet (esim. laukut, pukeutumiskorut).
- Jalkineet (myös urheilujalkineet)
 - Naisten jalkineet
 - Miesten jalkineet
 - Lasten jalkineet (0-13 v).
- Elektroniikka ja kodin tekniikka
 - Suuret kodinkoneet (esim. pesukoneet, jääkaapit, pölynimurit)
 - Pienet kodinkoneet (esim. kahvinkeitin, sähköhammasharjat, mehulingot, jäätelökoneet, leipäkoneet)
 - Viihde-elektroniikka (esim. TV:t, pelikonsolit, digiboxit)
 - Matkapuhelimet ja matkapuhelintarvikkeet (esim. kuulokkeet, kuoret)
 - Tietokoneet ja tabletit ja niiden tarvikkeet ja oheislaitteet (esim. tulostimet, kuulokkeet, näyttönohjaimet).
- Taloustavarat, sisustus- ja puutarhatuotteet
 - Taloustavarat (astiat, keittovälineet ja muut ei-sähköiset taloustavarat)
 - Huonekalut, matot, valaisimet, sisustustarvikkeet, kodin tekstiilit (esim. verhot, pöytäliinat, lakanat, pyyhkeet)
 - Puutarhakasvit, taimet ja siemenet, kukkakimput, ruukkukasvit jne.
 - Puutarhkalusteet, ulkoaltaat ja grillit.

Tarkastellut tuoteryhmät

- **Lemmikit ja eläinharrastukset, harrastus- ja urheiluvälineet**
 - Lemmikit ja eläinharrastukset (ml. eläinten ruoka ja eläinurheilu)
 - Urheiluharrastukset (ei eläin- tai moottoriurheilua eikä vaatteita ja jalkineita).
 - Muut harrastukset (esim. valokuvaus, taide, musiikki, käsityöt jne., mutta ei eläin-, auto- tai urheiluharrastuksia).
- **Kosmetiikka**
 - Hiusten- ja ihonhoitotuotteet, meikit, hajusteet jne.
- **Terveys- ja luontaistuotteet**
 - Luontaistuotteet, ravintolisät, lääkkeet, muut terveydenhoitotuotteet (esim. laastarit, polvi- ym. tuet, ortopediset jalkineet)
 - Piilolinssit, silmälasit, aurinkolasit.
- **Rautakauppatuotteet**
 - Rakentaminen ja korjaaminen (esim. maalit, tapetit, parketit, laatat, hanat, eristeet, puutavara, ovet)
- **Kirjat ja lehdet**
 - Kirjat, e-kirjojat, äänikirjat, ladattavat oppimateriaalit, yksittäiset lehdet (ei lehtitilauksia).



Joitakin päätuloksia

Koko selvitys on Kaupan liiton jäsenten saatavilla Kauppa.fi:n jäsensivuilla, Tutkimukset-osiossa.

Suomalaiset pitävät verkkoasioinnista

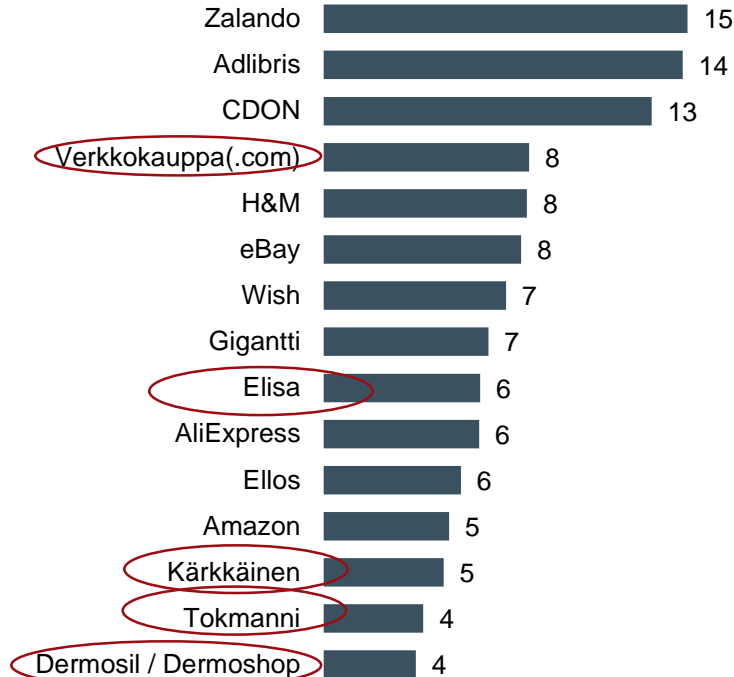
Parhaat ja huonoimmat verkkokauppojen alat marraskuussa 2017 – tammikuussa 2018
 Tuoteryhmän arvosana on keskiarvo kaikista ko. ryhmässä arvioituista kaupoista

Tuoteryhmä	Kauppapaikka	Prosessi	Hintalaatu	Kokonaisarvio
Kaikkien tuoteryhmässä arvioitujen verkkokauppojen arvosanojen keskiarvo				
Lemmikit ja eläinharrastukset	8.4	8.0	8.5	8.6
Kosmetiikka	8.3	8.0	8.5	8.4
Matkapuhelimet ja –tarvikkeet	8.0	7.7	8.4	8.4
Kirjat ja yksittäiset lehdet (ladattavat materiaalit yms.)	8.2	7.9	8.3	8.3
Kaikki yhteensä	8.1	7.6	8	8.1
Miesten vaatteet	7.7	7.3	7.8	7.8
Asusteet	7.9	7	7.7	7.8
Lasten jalkineet	7.7	7.3	7.8	7.7
Miesten jalkineet	7.3	7	7.4	7.3

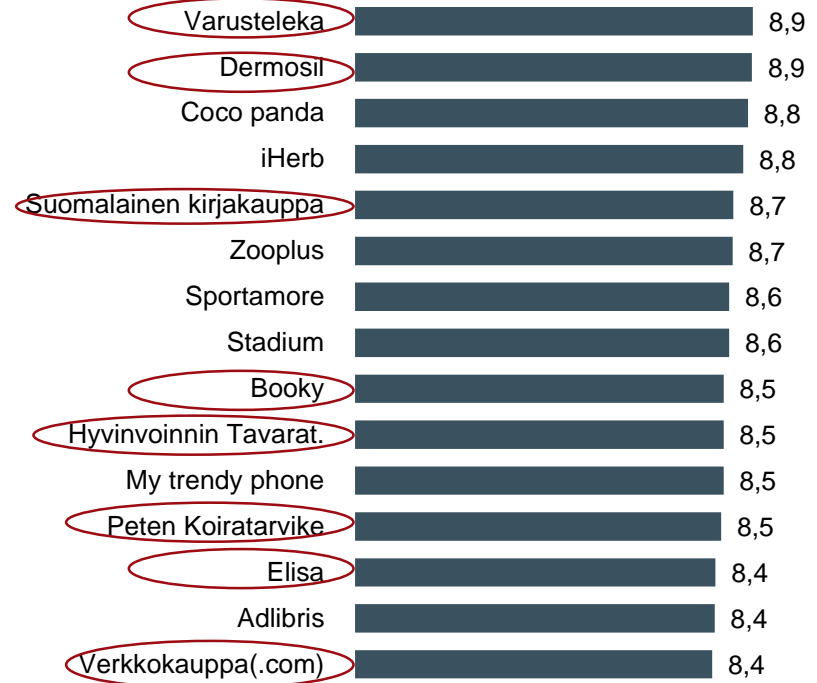
Suomalaisten 15 eniten käyttämää ja parhaiten arvostamaa verkkokauppaa

% asiakkaita marraskuussa 2017 – tammikuussa 2018 ja arvosana asteikolla 1-10

Käytetyimmät kaupat



Parhaat kaupat





Lisätietoja:

Jaana Kurjenoja

pääekonomisti

Kauppa liitto

jaana.kurjenoja@kauppa.fi

p. 040 820 5378

