

皖北地区无人零售的现状调查研究

张 聪

宿州学院 管理学院, 中国·安徽 宿州 234000

【摘要】随着物联网等科技的发展,消费需求进一步升级,无人零售行业发展迅速蔓延。但在高速发展的同时,也伴着很多的问题,发展现状不容乐观,技术、市场、服务等方面的问题仍有待改善。本项目旨在对皖北地区无人零售调查研究的基础上加深对其认识并提出合理化建议。

【关键词】皖北地区; 无人零售; 现状研究

【基金项目】国家级大学生创新创业训练项目(项目名称: 皖北地区无人零售的现状调查研究,项目编号: 201910379054,项目负责人: 张聪。宿州学院资助)。

1 基本情况

无人零售一般指的是以自动售卖机、智能开放货架、无人便利店和无人超市为主无人值守的部分实体零售。以最传统的自动智能售货机为起点,中国的无人进行值守货架和商店发展正在不断崛起,并一度成为国内流行的一条轨道,但在资本追捧的同时,也迅速而彻底地经历了从风口上掉下来的过程。

2 皖北地区无人零售的现状

2.1 零售模式单一

皖北地区无人零售主要以自动售卖机为主,缺少无人便利店类模式。设备支持扫码刷脸支付,方便快捷购物。商品种类多为饮料,膨化即食食品,少部分地区大商场里面有精品小手办销售,这些商品符合年轻人们的消费需求。而像蔬菜水果类的这些满足中老年人的商品少之又少,跟其本身不易保鲜特点有关,且消费者不好根据自身需求来购买,如消费者只想买一斤半苹果,而机器里面没有自助称重的技术或只有包装好一斤的苹果。同时,皖北地区无人零售也缺少销售面食、快餐等商品的机器。

2.2 技术不成熟,故障频发

设备智能化技术还不成熟,经常出现无法识别、无法结算的故障。部分商家为了降低成本,使得“老年机”没有得到及时更新和换代,导致故障频发。还有出现维修人员维修不及时,维修进度缓慢的情况,影响机器的使用,更加剧了消费者的流失。而当机器出现故障问题的时候,商家或卖家没有得到及时的反馈,在影响消费者体验的同时,也耽误了机器维修的工作时间。

2.3 区域市场过大且分散

零售市场虽大,但区域分散,需要逐个击破,难以实现规模化。目前皖北地区无人零售发展仍围绕重点区域,分布较为零散,主要分布在人流密集区和商业发展区且数量较少,如工地、大学、商场和景区等。其中如工地地区,离市区较远,位置偏僻,不利于供货商及时便捷补货,还影响消费者的消费体验。

2.4 用户粘性小,缺乏新零售的社交属性

自助售货机的商品一般都是消费者随机购买,如恰巧路过时购买,用户粘性低,无法帮助消费者形成稳定的消费意识,消费者来过一次很难再来购买,具有很强的随机性。同时,人具有社交属性,有与人沟通的需求,无人零售的属性决定了它在这方面的天然弱势,于是在距离近、价格低和有社交需求的条件之下,消费者多偏向于购买传统零售店的商品。

3 解决皖北地区无人零售问题的对策

3.1 丰富商品种类,推进特色化发展

单一品类的商品不能满足各式各类人的需求,因此需要应用装有不同商品的机器,在已定位需求的用户群开放个性化多种类配置。如在商场利用精美小手办和小布偶娃娃等适合年轻人们的商品打造一个动漫娱乐角,居民楼区配置售卖新鲜水果和蔬菜的适合中老年人自助售货的货柜,工地或办公楼配置售卖快餐、面食等商品适合打工人便捷的机器。满足不同消费者的需求,才是企业实现公司盈利的第一步。

3.2 优化技术组合和升级,实现精细化运营

从各方的需求出发,对现有的三大共性技术进行优化,实现最舒适的采购流程和最佳的用户体验。基于生物技术识别的技术优势,通过捕捉高质量高人气产品和用户行为等多维数据,专注于进一步改进工作方式和体验,包括在数据反馈后绘制准确的用户肖像,多维数据分析,细化运营、业务开发拓展和产品创新,进一步提升用户体验。同时,不断训练自身的数据算法模型,以实现算法计算框架内销售方案、运营成本和仓储成本的规则优化,并实现货柜商品的实时监控和自动补货,以达到提高利润的目标。

3.3 打造贴心的24h自助服务,增强用户粘性

现在自助零售机多为智能屏,可在屏幕边角制作可互动的功能自助服务,为用户提供24h退货退款等自助服务,减少因故障导致的故事,影响用户的消费体验。同时也可以打造一个分享墙,基于微信和支付宝的用户数据,消费者消费后可以在上面分享文字语音,而后系统可按用户要求在分享墙上展示。用户可以随时观看分享墙上的信息而后评论点赞,也可以互加好友聊天。还可以推出小程序游戏,消费者平常在小程序游戏上达到某些目标就可以在同品牌任一设备上享有优惠,或买一瓶饮料赠一瓶饮料,或连续签到可以得到几折优惠等。在实现合作化发展的同时,提高赢利点,增进用户粘性。

3.4 共享设备位置,重视用户感性消费

通过小程序和定位功能帮助消费者确定当前地区无人零售设备的信息,包括商品价格、设备分布数量等。在传统零售店非24h营业或其他情况下,消费者可以更快地获知无人零售设备的信息,从而购买到特定的所需的商品。随着生活水平的提高,人们更加注重精神需求的满足,这就要营造更加舒适和谐的购物氛围和购物环境。在机器多的地方,就可以布置桌椅、玩偶、墙画等装饰,打造舒适的温馨角,提升感性体验。同时,可以打造增值服务,加大产品的宣传,在于其他合作发展的道路上实现互利共赢。当然,可以开发随机购买的机制,当用户购买商品时,可以选择智能屏上的随机购买,花固定的钱,随机购买设备里面的商品,如饮料机里花固定4元钱,就可以抽到5元或3元的饮料。

4 前景及期待

随着科技进步与时代发展,消费需求将得到不断的满足,商品种类限制、商品盈利等系列问题也终究消除。无人经济不会在未来完全取代有人经济,它作为有人经济的有效补充而并行存在,以满足消费者多样化、个性化的消费需求。而无人零售作为无人经济的组成部分,其在皖北地区也一定是与传统零售共存,慢慢壮大。

参考文献:

- [1] 张家乐,陈浩,吴鹏,曹川,曹政. 无人零售在大学校园的现状与发展——以南京高校为例[J]. 科技经济导刊, 2019, 27(35): 217.
- [2] 王语浓,周启微. 浅论无人零售行业的市场现状及发展方向[J]. 时代金融, 2018(17): 271.

作者简介: 张聪(2000.2-),男,汉族,安徽宣城人,本科,宿州学院管理学院。