

“ทางเลือกที่หลากหลาย” ตอบโจทย์นักช้อปออนไลน์มากกว่า “ความเร็วในการส่งสินค้า” เพียงอย่างเดียว



กรุงเทพฯ-10 ต.ค.-พีอาร์นิวส์ไวร์/อินโฟเควสท์

ผลการสำรวจของ DHL พบว่านักช้อปออนไลน์ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของการเลือกเวลาและสถานที่จัดส่งมากกว่าความเร็วในการจัดส่งสินค้า อีกทั้งยังต้องการตรวจสอบสถานะการจัดส่งและชื่อบริษัทผู้ให้บริการจัดส่งพัสดุได้ด้วยตัวเอง

ผลการสำรวจซึ่งจัดทำโดยบริษัท DHL เผยว่าร้านค้าปลีกออนไลน์สามารถสร้างจุดแข็งของตัวเองได้โดยการเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถเลือกวัน เวลา สถานที่ และวิธีการรับสินค้าที่สั่งซื้อได้เอง

<http://photos.prnasia.com/prnvar/20150811/8521505246LOGO>

“ความเร็วในการจัดส่งเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่ใช่คำตอบ” คุณชาร์ลส์ บรูเออร์ CEO, DHL eCommerce กล่าว “จากการสำรวจความคิดเห็นของนักช้อปออนไลน์กว่า 1,000 รายในประเทศเยอรมนี พบว่าลูกค้า eCommerce 78% ต้องการระบุเวลาในการจัดส่งสินค้า ขณะที่ 68% ต้องการเลือกวันรับสินค้าได้ด้วยตัวเอง และ 94% พึงพอใจที่สามารถเลือกสถานที่รับสินค้า เช่น ตู้รับฝากสินค้าของ DHL ให้เป็นสถานที่ในการจัดส่งได้ ในขณะที่เดียวกันครึ่งหนึ่งของผู้ทำแบบสำรวจต้องการให้ฝากส่งสินค้าไว้กับเพื่อนบ้านในกรณีที่ถูกห้ามอยู่บ้าน”

นอกจากนี้ เรายังพบว่าค่านิยมดังกล่าวของผู้บริโภคในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกก็มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน โดยคุณมัลคอล์ม มอนติเอโร CEO, DHL eCommerce Asia Pacific กล่าวว่า “ในขณะที่ความเร็วได้กลายเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการจัดส่งพัสดุไปแล้วนั้น ร้านค้าปลีกออนไลน์จะไม่สามารถสร้างความแตกต่างได้ด้วยความเร็วเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป ซึ่งเห็นได้จากการที่ร้านค้าปลีกออนไลน์ในทวีปเอเชียจำนวนมากหันไปให้ความสำคัญกับการเพิ่มความหลากหลายของช่องทางในการเลือกรับสินค้า”

จากผลสำรวจพบว่า 66 % ของนักช้อปออนไลน์ให้ความสำคัญกับความเร็วในการจัดส่งสินค้า แต่ก็ยังดูเหมือนว่าช่องทางที่หลากหลายสำหรับลูกค้าในการเลือกวันเวลาและจุดรับสินค้าได้จะสำคัญยิ่งยวดไปกว่าการจัดส่งที่รวดเร็ว

คุณมัลคอล์มกล่าวว่า “ความสำเร็จในการจัดส่งพัสดุจนถึงมือลูกค้าจะไม่ได้วัดจากความรวดเร็วเพียงอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว การจัดส่งพัสดุที่มีประสิทธิภาพจะต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นช่องทางการตรวจสอบสถานะการส่งพัสดุแบบเรียลไทม์ การแจ้งเตือนทาง SMS และแอปพลิเคชันบนมือถือ โดยระดับของความแม่นยำในการตรวจสอบจะเป็นตัวกำหนดความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อ eCommerce แปรนด์”

ในขณะเดียวกัน คาดว่าตลาด eCommerce ในประเทศไทยจะเติบโตขึ้นกว่า 3 เท่า ถึง 3,600 ล้านยูโรนับจากวันนี้ไปจนถึงปีพ.ศ.2563 ทั้งนี้มีผลสืบเนื่องมาจากอัตราการใช้สมาร์ตโฟนที่สูงถึง 49% ซึ่งคุณเกียรติชัย พิตรปรีชา กรรมการผู้จัดการ DHL eCommerce ประเทศไทย ให้ความเห็นว่า “การจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วเพียงอย่างเดียวก็ยังไม่ตอบโจทย์ลูกค้าในประเทศไทยเช่นกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคชาวไทยและร้านค้าปลีกออนไลน์จำนวนมากเริ่มหันมามองหาบริการจัดส่งพัสดุที่สามารถปรับใช้ได้ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย”

ทั้งนี้ คุณเกียรติชัยยังได้ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มของทั้งผู้บริโภคและเจ้าของธุรกิจออนไลน์ที่ให้ความสำคัญกับบริการด้านการขนส่งที่สะดวกเรียบง่ายไม่ซับซ้อน และยังคงไว้ซึ่งระบบการดำเนินงานที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้ง

คุณเกียรติชัยกล่าวว่า “แน่นอนว่าการให้บริการจัดส่งพัสดุที่สามารถปรับใช้ได้ตามความต้องการของลูกค้า ประกอบกับระบบการจัดส่งที่มีประสิทธิภาพจะเป็นที่ต้องการในตลาดมากยิ่งขึ้น แนวโน้มดังกล่าวจะทำให้เจ้าของธุรกิจออนไลน์สามารถมุ่งเน้นในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจหลักของตนเองได้เต็มที่เพื่อสร้างการเจริญเติบโตของธุรกิจบนพื้นฐานของการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ”

นอกจากนี้ ผลการสำรวจดังกล่าวยังพบว่า 88% ของนักช้อปออนไลน์ที่ทำแบบสำรวจต้องการตรวจสอบสถานะการขนส่งด้วยตัวเองโดยตรง ในขณะที่ 84% ต้องการทราบชื่อบริษัทผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า และ 85% เห็นว่าหัวใจสำคัญของบริการคือการที่ลูกค้าสามารถติดตามตรวจสอบสถานะการจัดส่งได้ ซึ่งเป็นหนึ่งในบริการที่เครือข่ายการจัดส่งพัสดุแบบ B2C (Business to Consumer) ของ DHL eCommerce ในประเทศไทยให้บริการผ่านการส่ง SMS ถึงลูกค้าก่อนการจัดส่งทุกครั้ง

“ร้านค้าปลีกออนไลน์ในประเทศไทยจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการโลจิสติกส์แบบครบวงจรซึ่งไม่เพียงแต่ให้บริการจัดส่งที่รวดเร็วเท่านั้น แต่ยังต้องเพิ่มช่องทางให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการจัดส่ง รวมถึงช่องทางการติดตามพัสดุให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ด้วย” คุณเกียรติชัยกล่าว “แม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ยาก แต่ผู้ให้บริการที่มีความพร้อมจะสามารถให้ทางเลือกที่หลากหลายและบริการที่มีความเรียบง่ายซึ่งจะเป็นโอกาสให้เจ้าของธุรกิจออนไลน์สามารถหันกลับไปทุ่มเทและดูแลธุรกิจของพวกเขาได้อย่างเต็มที่”

- จบ -

ติดต่อสอบถาม:

DHL eCommerce

Ms.Cheryl Han / Ms.Monica Ng

โทร: +65-6879-8012 / +65-6879-8011

อีเมล: cheryl.han@dhl.com / monica.ng@dhl.com

DHL เป็นผู้นำระดับโลกในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ซึ่งมอบบริการและความเป็นเลิศทางด้านโลจิสติกส์ทั้งการขนส่งภายในและระหว่างประเทศ การขนส่งทางบก ทางเรือ และการขนส่งด่วนทางอากาศ ตลอดจนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานในภาคอุตสาหกรรมผ่านกลุ่มธุรกิจต่างๆ ด้วยบุคลากรกว่า 340,000 คนใน 220 ประเทศและพื้นที่ต่างๆ ทั่วโลก DHL เชื่อมโยงผู้คนและธุรกิจด้วยบริการที่น่าเชื่อถือและปลอดภัย ซึ่งเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศด้วยความเชี่ยวชาญและโซลูชันด้านโลจิสติกส์ที่ครบครันครอบคลุมตลาดและอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโต ซึ่งหมายรวมถึงอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ชีวภาพ อุตสาหกรรมด้านสุขภาพ พลังงาน ยานยนต์และการค้าปลีก อีกทั้งความมุ่งมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่ายโลจิสติกส์ในตลาดที่กำลังพัฒนา DHL จึงมั่นใจว่าเราเป็น “The logistics company for the world”

DHL เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มบริษัทดอยซ์ โปสต์ ดีเอชแอล (Deutsche Post DHL Group - DPDHL) ซึ่งเรามีรายได้มากกว่า 59,000 ล้านยูโรในปีพ.ศ. 2558

โลโก้ - <http://photos.prnasia.com/prnh/20150811/8521505246LOGO>