



新聞聯絡人

史園 (Summer)
Adobe大中華區公關經理
Tel: +86 13810050591
sshi@adobe.com

畢碩仁 (Steven)
天擎公關
Tel: (02) 2775-2840 Ext: 359
adobe@grandpr.com.tw

新聞稿

Adobe 研究：顧客體驗是亞太地區網路零售業者成長關鍵

台灣—2019年10月24日—根據 Adobe 發表的最新商業報告，亞太地區的顧客愈來愈關注網路品牌參與度的體驗；報告同時指出，亞太地區的顧客樂於使用自動化和人工智慧等新科技，並期待品牌能夠重視環保。

這份與 YouGov 共同合作的研究，是針對 JAPAC 地區各大市場（包括澳大利亞、中國、印度、馬來西亞、泰國和新加坡）的 7000 多名受訪者進行調查，為網路零售業者提供當前顧客購物偏好等重要資訊。這份報告的標題為「聆聽：Magento 別具意義的顧客體驗系列」，顯示品牌若想在競爭激烈的網路零售業界保持領導地位，顧客體驗的重要性日益提高。

顧客體驗至關重要

對網路零售業者而言，現在已不再是簡單的實體商店和網路商店之間的對決。儘管價格依舊是決定性因素，但研究表明，網路零售業者需要開發出無縫、豐富的顧客體驗策略，才能吸引目前的顧客。39% 的受訪者認為網站能夠順利在智慧手機上運作相當重要，而 23% 則認為品牌應該開發專屬 app 以提升購物體驗，點出了全通路零售和整合的必要性。

Adobe 亞太地區商業行銷主管 Nicholas Kontopoulos 表示：「由於亞太地區的顧客期待享有更多個人化服務，因此品牌需要打造出以顧客體驗為核心的策略。我們愈來愈需要聚焦在通路零售以及集中往來的機會上，才能全面滿足客戶對無縫和美好體驗的需求。網路零售業者也必須在取得顧客資料後，展示出明確的品牌效益，與顧客創造更多互動，並建立更加緊密、更有意義、更為持久的關係。」

如何看待自動化和 AI

在自動化和人工智慧等技術方面，如果能夠帶來更好的顧客體驗，60% 的受訪者對於 AI 用於增加網路零售業者銷售獲利的前景抱持正面態度。此外，有 20% 的受訪者可接受網站根據其購物史自動推薦商品，但隨之而來的是對於隱私的要求，因為 50% 的受訪者認為品牌對於他們數據的保護很重要。

綠色環保因素

亞太地區顧客的環保意識與日俱增，也希望投其所好的品牌具備環保概念。近 1/4 的受訪者偏好網購，認為這樣對環境負擔較小。愈來愈多的顧客樂於向環保零售業者購物——44% 的受訪者認為零售業者

公開產品來源非常重要，34 %的亞太地區顧客傾向選擇盡量減少包裝的業者，而 1/3 的顧客則更認同願為環保因素捐款的業者。

體驗中斷

品牌寄送無關資訊是導致網購顧客流失的最大因素之一。28 %的受訪者表示，如果業者向他們寄出無關的行銷訊息，他們較無意願向該業者購物。此外，用戶若在結帳付款時遇到狀況，可能會讓他們停止繼續購物——39 %的用戶表示如果他們的信用卡遭拒，他們就不再會向該業者購物，25 %的用戶表示如果不提供貨到付款就會放棄，而 1/5 的亞太地區顧客若發現無法免費退貨，就會在結帳時取消訂單。

關於網路零售業者如何提供令人滿意的顧客體驗，請參閱[此處](#)的完整報告。

關於 Magento Commerce

Magento Commerce 是 Adobe Experience Cloud 的一部分，是針對 B2C 和 B2B 業者和品牌的領導性商業解決方案，最近獲評為 2019 年 Gartner 魔術象限數位商業（2019 Gartner Magic Quadrant for Digital Commerce）領導者。Magento Commerce 擁有強大的雲端全通路解決方案組合，協助業者成功整合數位和實體購物體驗。Magento 是網路零售業者前 1000 強、B2B 前 300 強、歐洲拉丁美洲前 500 強等評鑑中排名第一的供應商。Magento 獲得的支持來自龐大的全球解決方案和技術合作夥伴、十分活躍的全球開發商社群，以及可於 Magento Marketplace 下載的最大的電商市集擴充軟體。更多資訊請上 www.magento.com 網站查詢。

關於 Adobe

Adobe 致力透過數位體驗改變世界。欲查詢更多詳情，請瀏覽本公司網站：www.adobe.com/tw