

posti

# Suuri verkkokauppa- tutkimus 2020

2020





Suomi 2020 (nro 2380)

## Teemat

1. Verkko-ostajat ja käyttäytymisen muutos
2. Mitä verkosta ostetaan?
3. Mikä on tärkeää verkko-ostajalle?
4. Miten kasvattaa ostoskoria?
5. Parhaat verkkokaupat

**posti**

# Miten Suuri verkkokauppa-tutkimus on tehty?

Tutkimusasetelma ja kysymyslomake on suunniteltu yhteistyössä Kantar TNS:n kanssa.

Tutkimusten toteutti Kantar TNS.

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat 18-79 vuotiaat.

Tutkimus toteutettiin Suomessa ja Baltiassa.

- Suomi 2380 vastaajaa
- Viro 526 vastaajaa
- Latvia 566 vastaajaa
- Liettua 522 vastaajaa

Tutkimusaineisto kerättiin web-kyselynä 3-21.7.2020

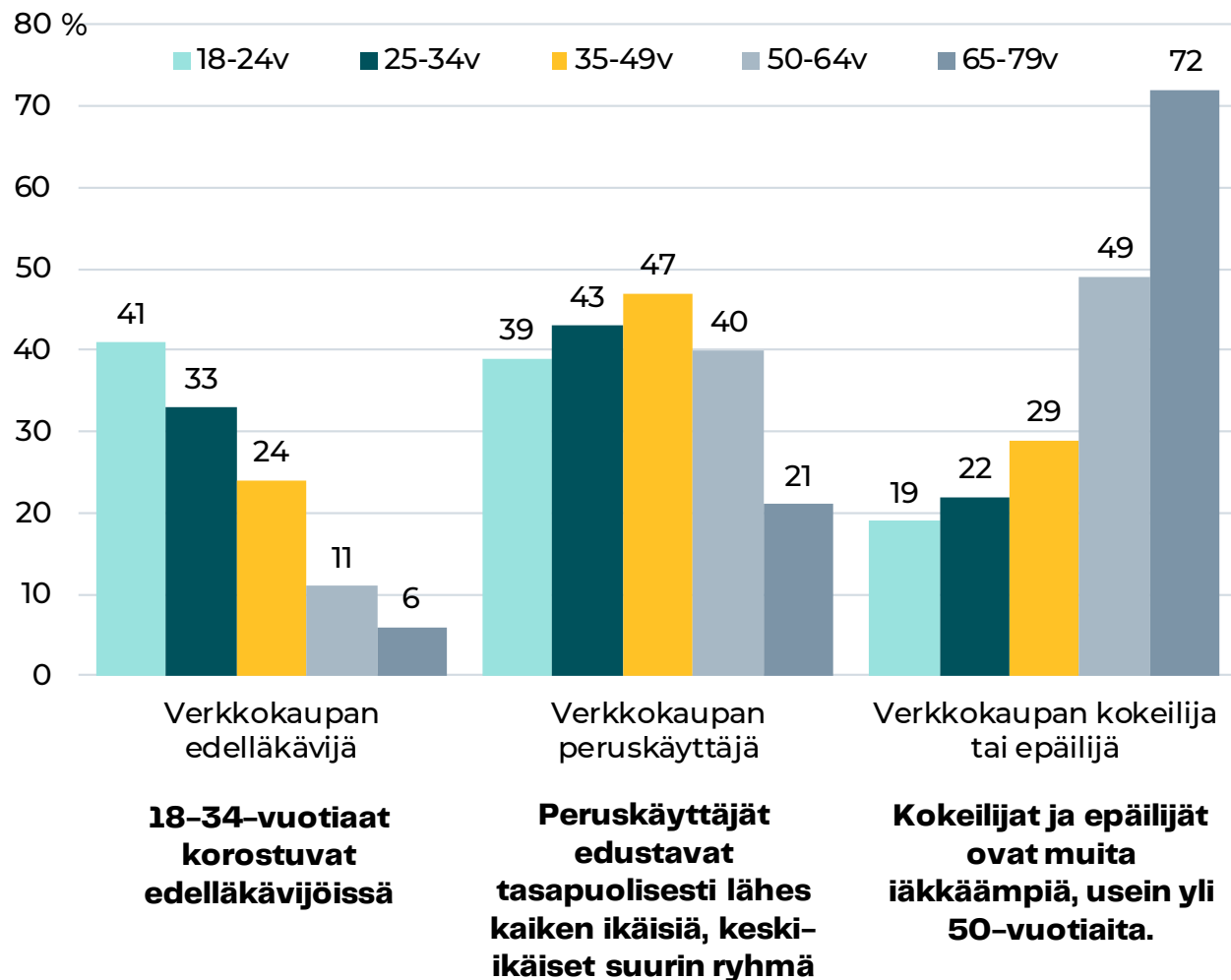
Tutkimuksen tilastollinen virhemarginaali on suurimmillaan +/-2%-yksikköä.

# Verkko-ostajat ja ostokäyttäytymisen muutos

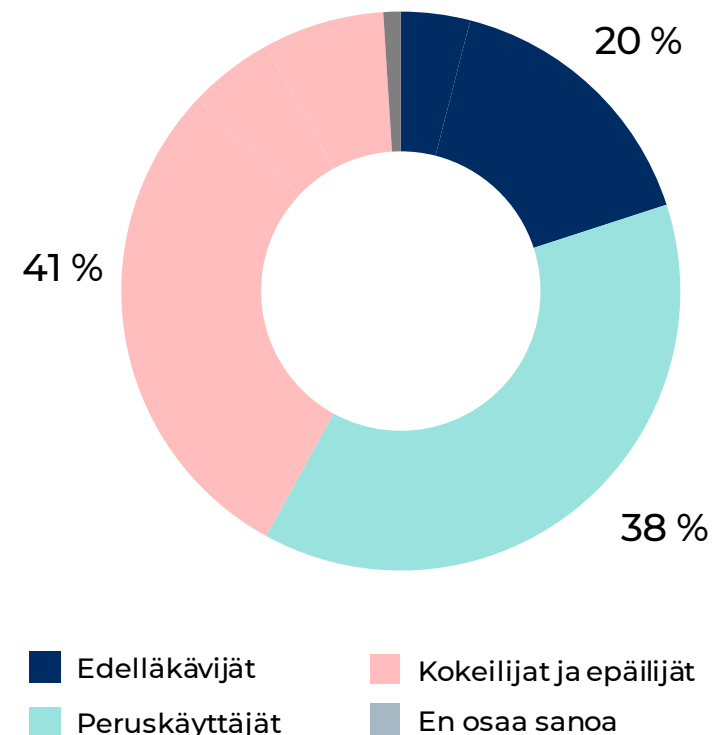


posti

# Verkko-ostajista tunnistettavissa selkeästi toisistaan poikkeavat segmentit



## Edelläkävijöiden ja peruskäyttäjien osuus kasvanut hieman



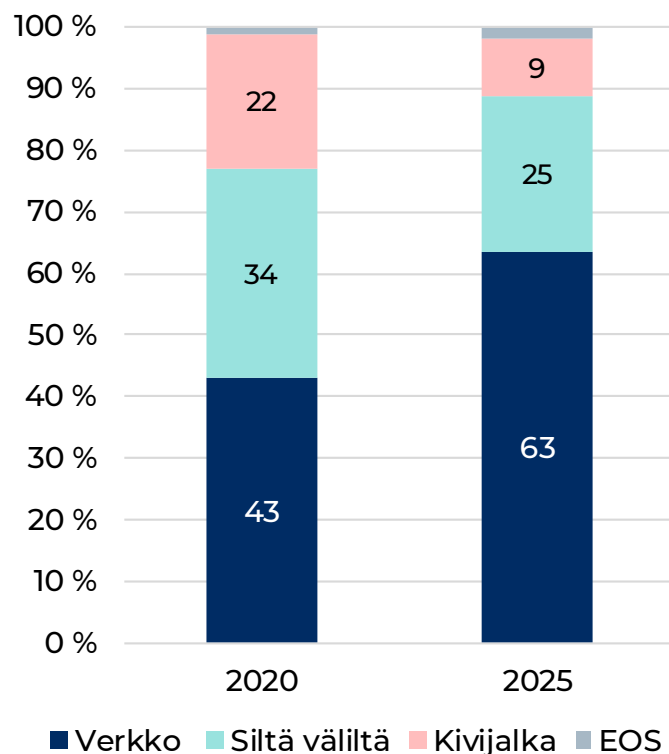
Suomi 2020 (n=2380)



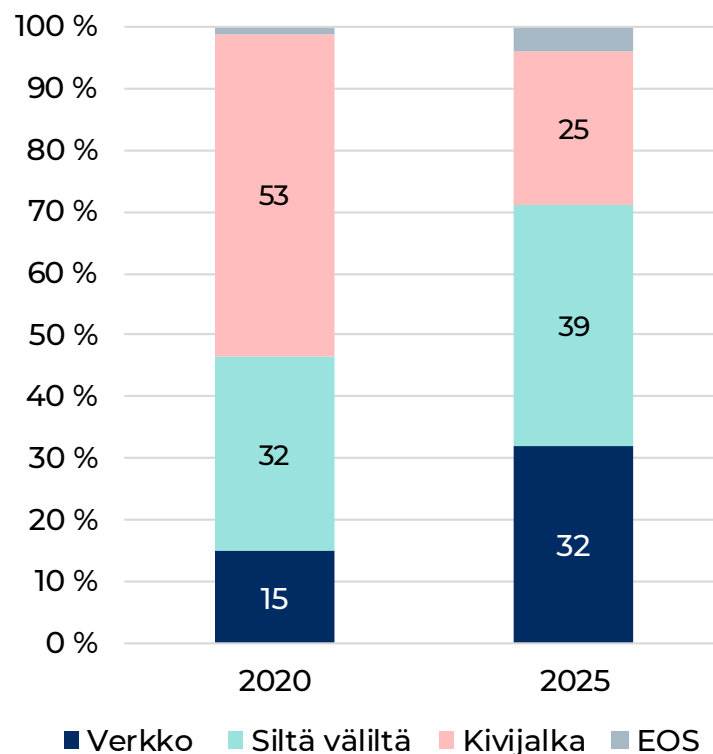
Kun ostat tavaroita verkosta, mikä seuraavista kuvaa sinua parhaiten verkko-ostajana?

# Edelläkävijät ja peruskäyttäjät arvioivat verkko-ostamisen kasvavan merkittävästi tulevaisuudessa

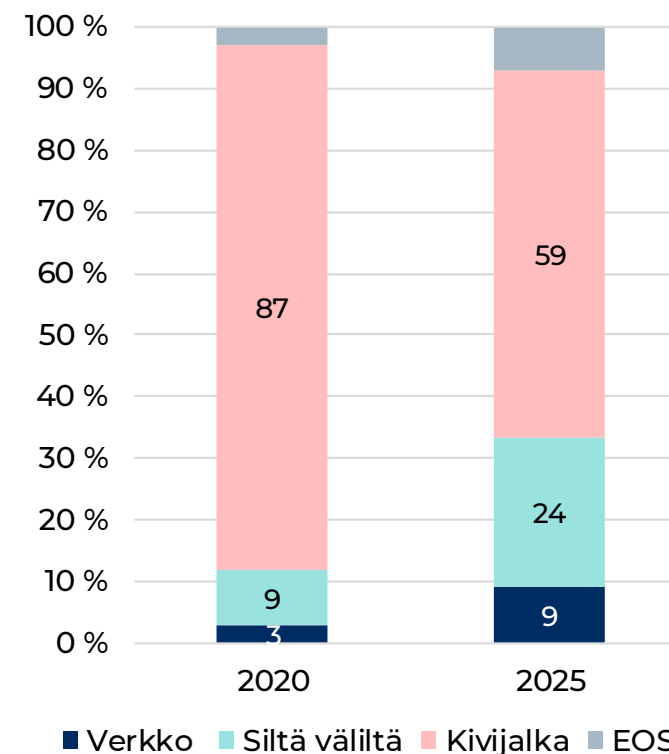
## Edelläkävijä tai aktiivi (20%)



## Peruskäyttäjä (38%)

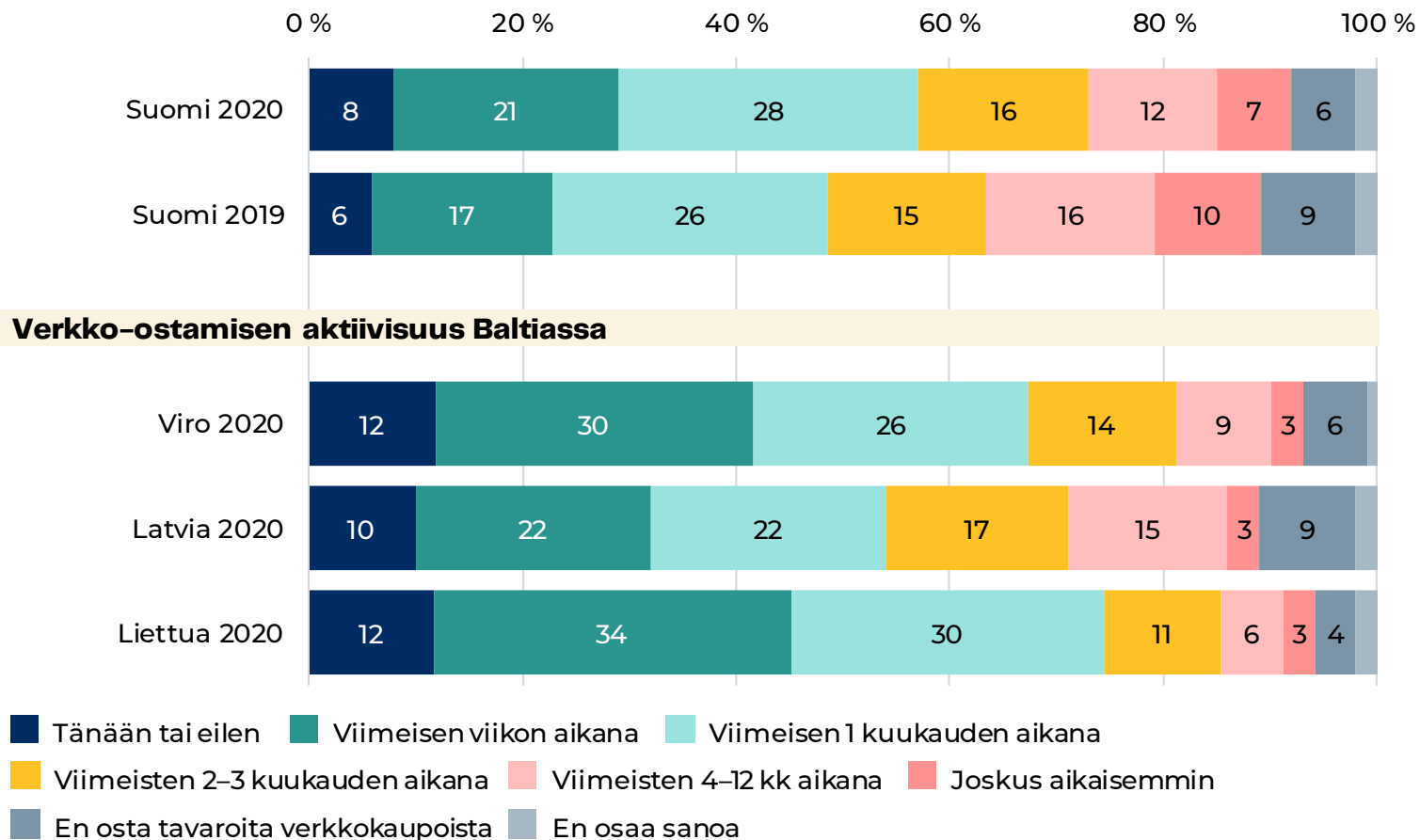


## Kokeilija tai epäilijä (41%)

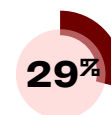


 Kuvaa asteikolla 1-10 suhtautumistasi ostamiseen tavallisten kauppojen ja verkkokauppojen välillä? (Tällä hetkellä 2020, vuonna 2025)

# Verkosta ostamisen aktiivisuus on kasvanut Suomessa selkeästi. Jo lähes 60% ostanut viimeisen kuukauden aikana.



## Suomessa...



Viimeisen viikon aikana 29% on ostanut verkosta.



Viimeisen viikon aikana verkkokaupasta on ostanut yli puolet edelläkävijöistä.



Peruskäyttäjistä vastaavasti ostaneita on yli kolmannes

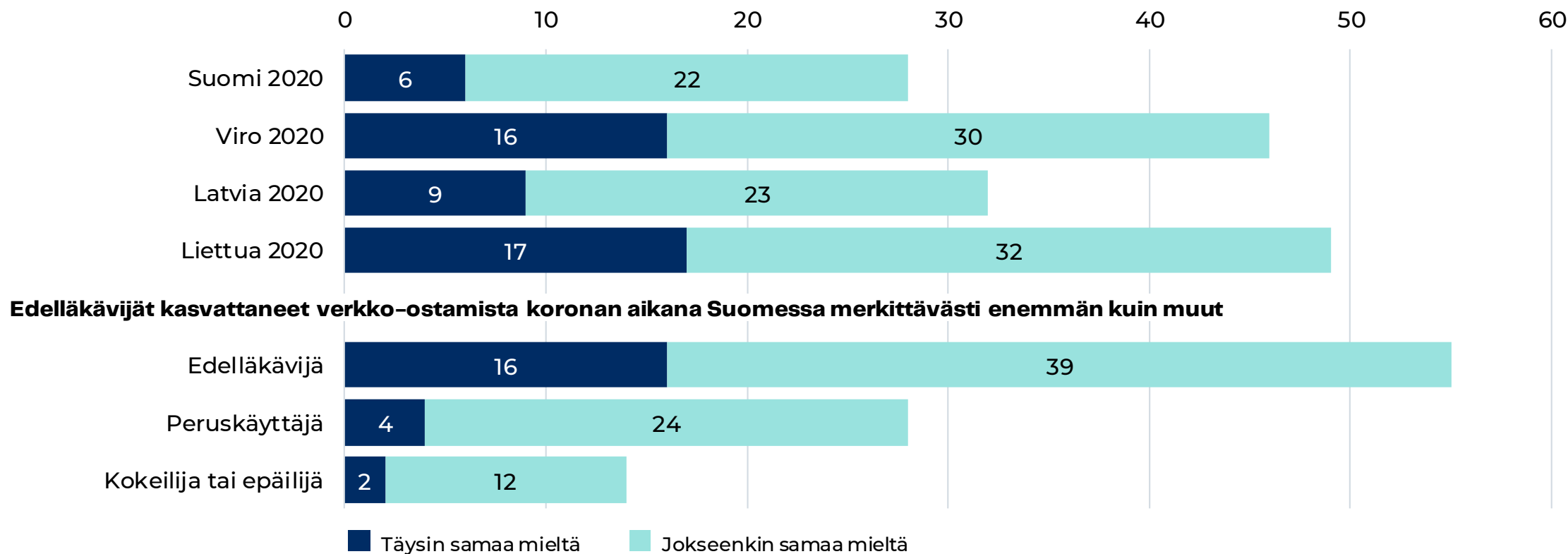


35-49 -vuotiaista oli viimeisen viikon aikana ostanut verkosta myös yli kolmannes

🗨️ Milloin viimeksi ostit tavaroita verkkokaupoista?

# Suomessa lähes 30% kokee koronan kasvattaneet verkko-ostamisen aietta, edelläkävijöistä yli puolet.

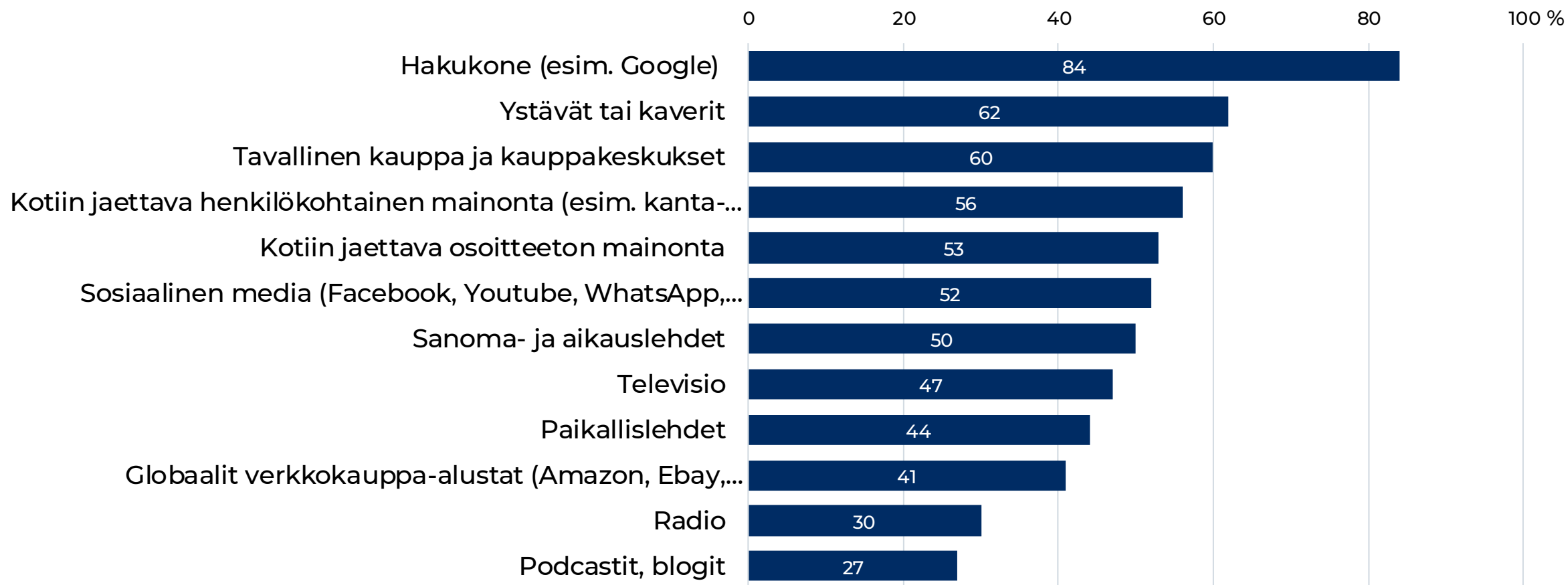
”Aion jatkossa tehdä enemmän ostoksia verkossa kuin ennen koronaa”




Miten arvioit koronaviruskriisin vaikutuksia omaan verkko-ostamiseesi pidemmällä tähtäimellä?  
Kuinka samaa mieltä olet seuraavien väittämien kanssa?



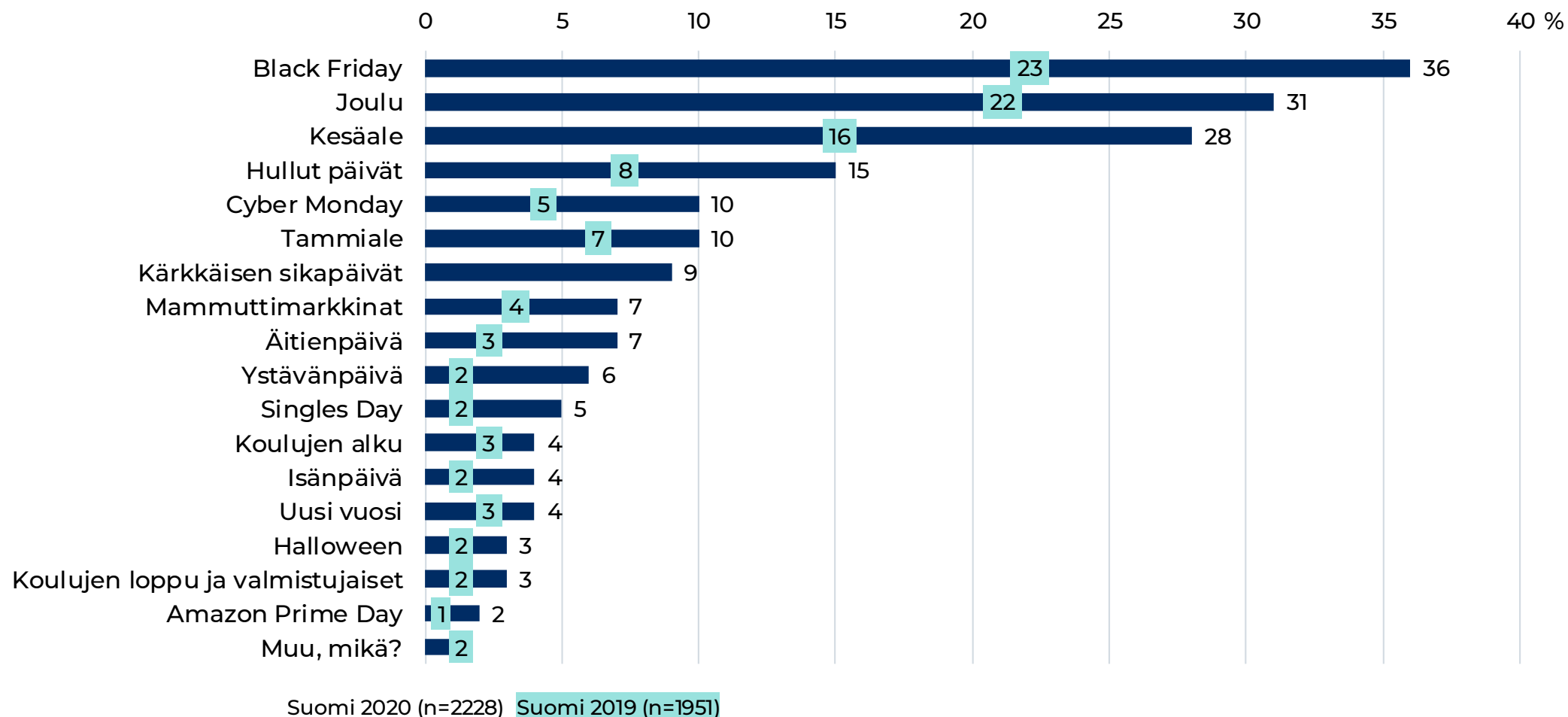
# Google verkko-ostajan tärkein tiedon lähde, sosiaalinen media ja kotiin jaettava mainonta isossa roolissa



Suomi 2020 (n=2228)

 Kuinka usein olet viimeisen puolen vuoden aikana saanut, löytänyt tai etsinyt tietoa verkko-ostoksesi tueksi seuraavilla tavoilla?  
- "Olen löytänyt vähintään satunnaisesti %"

# Kampanjoiden ja sesonkien aikana yhä useampi ostaa verkosta, Black Fridayna jo yli kolmannes



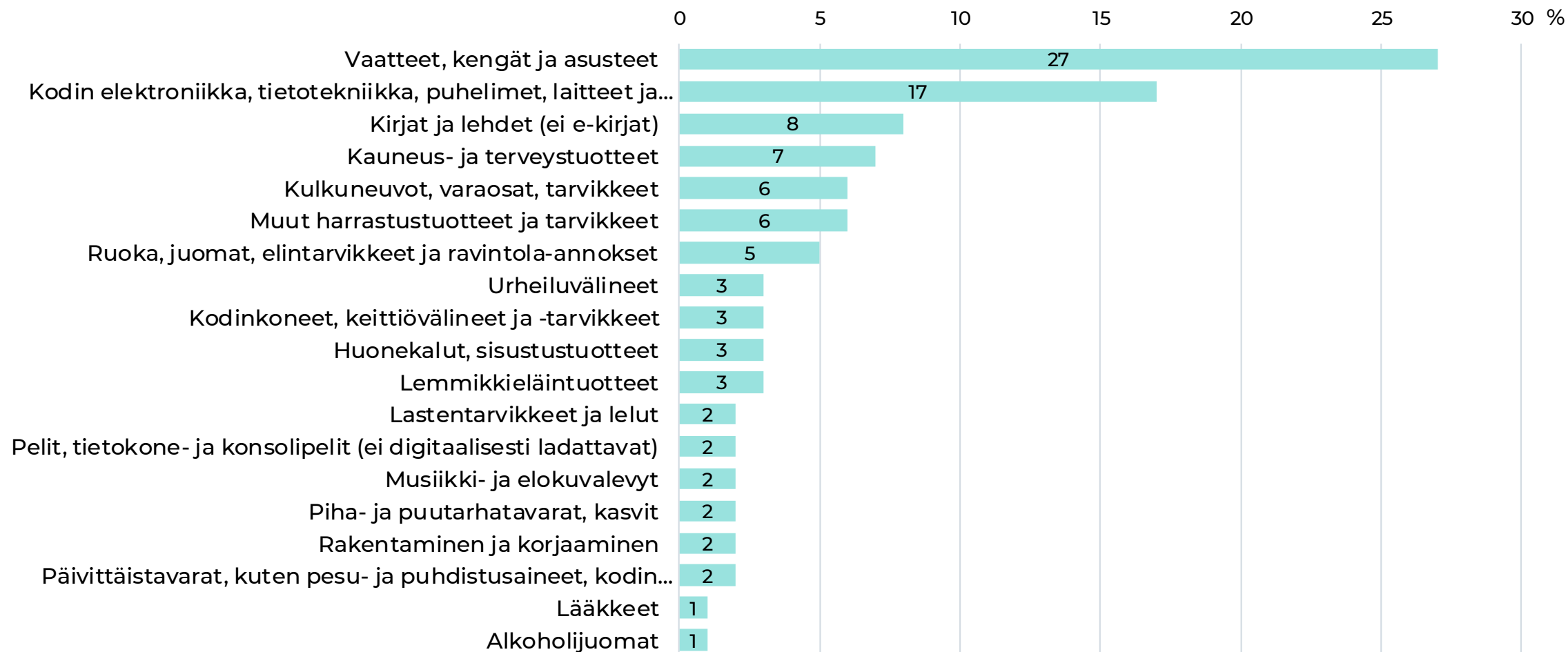
Minkä seuraavien verkkokaupan kampanjoiden tai muiden sesonkien aikana olet tehnyt verkko-ostoksia?

**Mitä verkosta  
ostetaan?**



**posti**

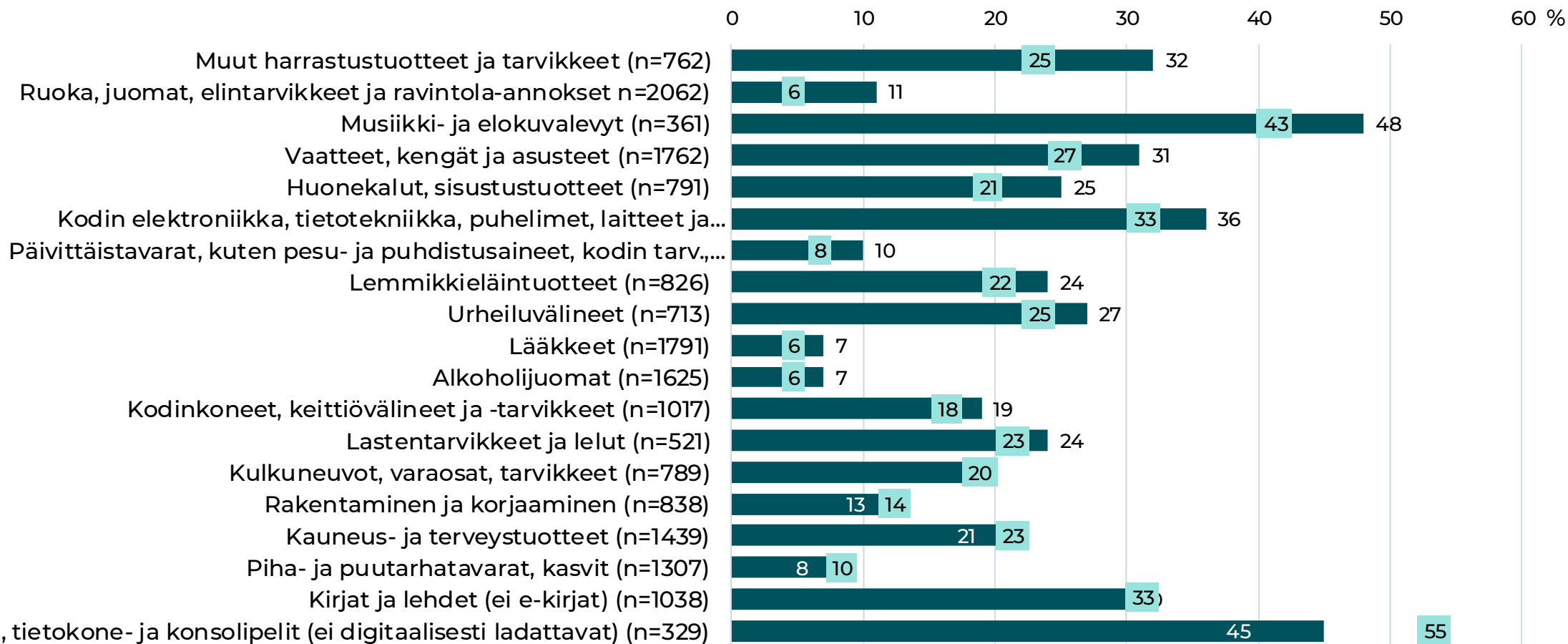
# Tutut kategoriat ovat kärjessä viimeksi ostettujen tuotteiden listalla



Suomi 2020 (n=2228)

 Minkä tavaran tai tavaroita ostit viimeksi verkosta?

# Verkko-ostamisen osuus on noussut erityisesti harrastustuotteiden ja ruoan kategorioissa

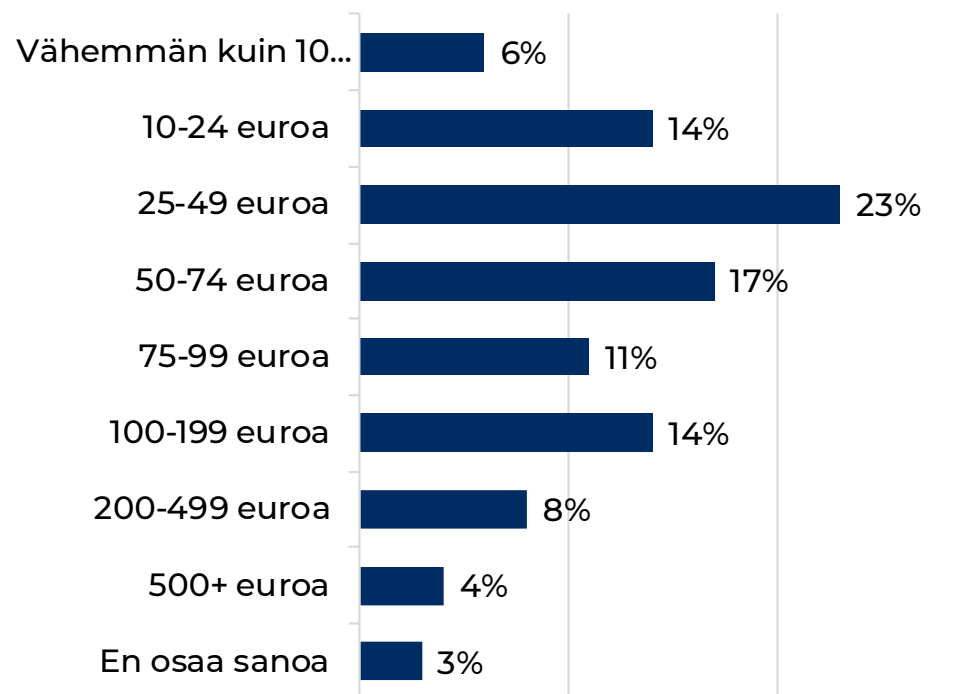


Suomi 2020 **Suomi 2018**

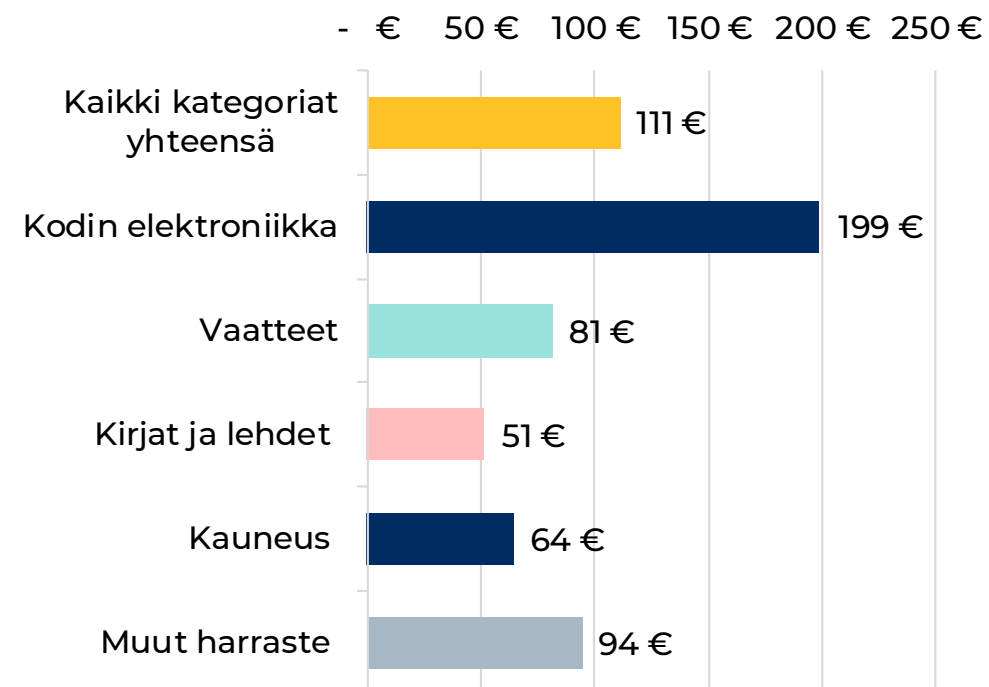
 Kuinka suuren osan eri ostoksistasi olet tehnyt verkosta viimeisen puolen vuoden aikana?

# Verkko-ostajan ostokori on usein alle 100€, mutta kategorioittain isoa vaihtelua

**Kuinka paljon viimeksi ostamasi ja vastaanottamasi tuote maksoi ilman toimituskuluja?**



**Tuotekategoriasta riippuen euromääräisessä lasketussa keskiostoksessa (luokkakeskiarvo) on isoakin vaihtelua.**



Suomi 2020 (n=2228)

 Kuinka paljon viimeksi ostamasi ja vastaanottamasi tuote maksoi ilman toimituskuluja?

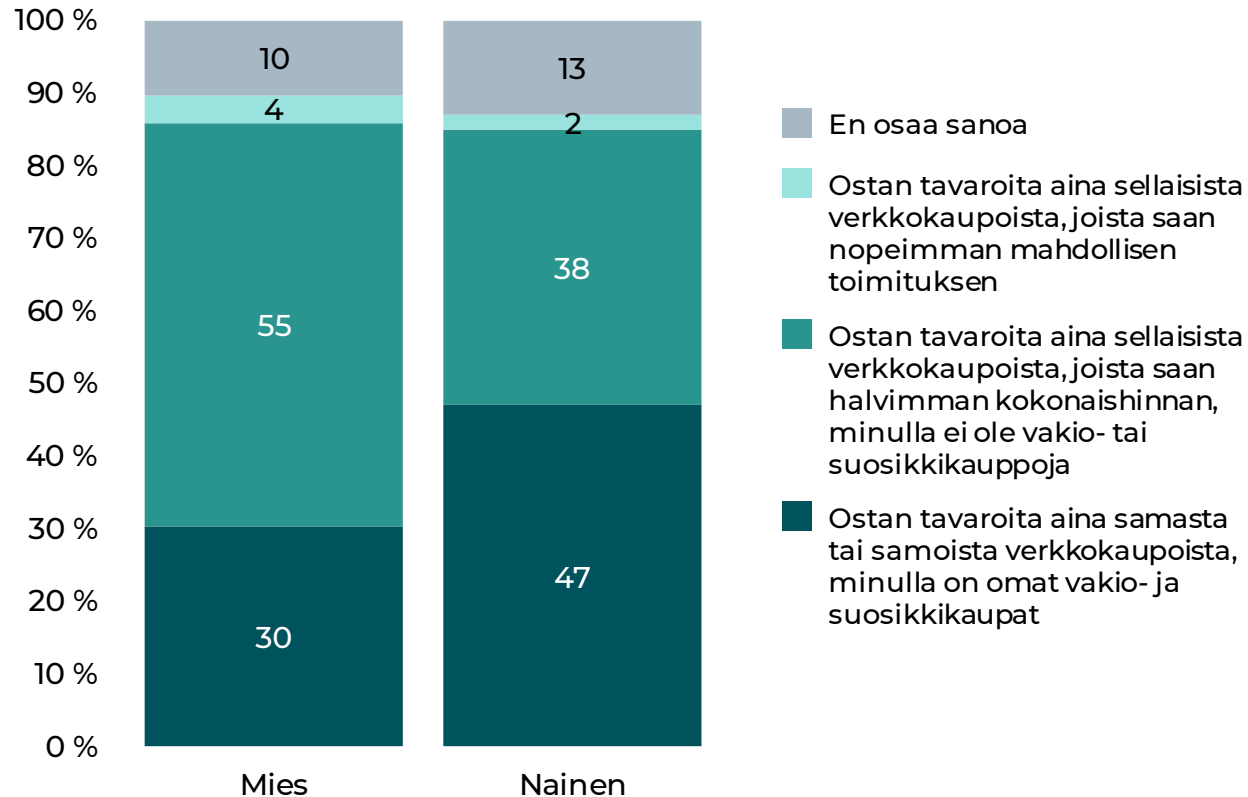
**posti**

**Mitä verkko-ostajat  
arvostavat?**



**posti**

# Naiset ostavat suosikkikaupoistaan, miehet menevät hinnan perässä.



**Naiset miehiä lojaalimpia verkkokauppa-asiakkaita. Lähes 50% ostaa tutuista suosikkikaupoista.**

**Yli 50% miehistä valitsee verkkokaupan halvimman hinnan perusteella.**

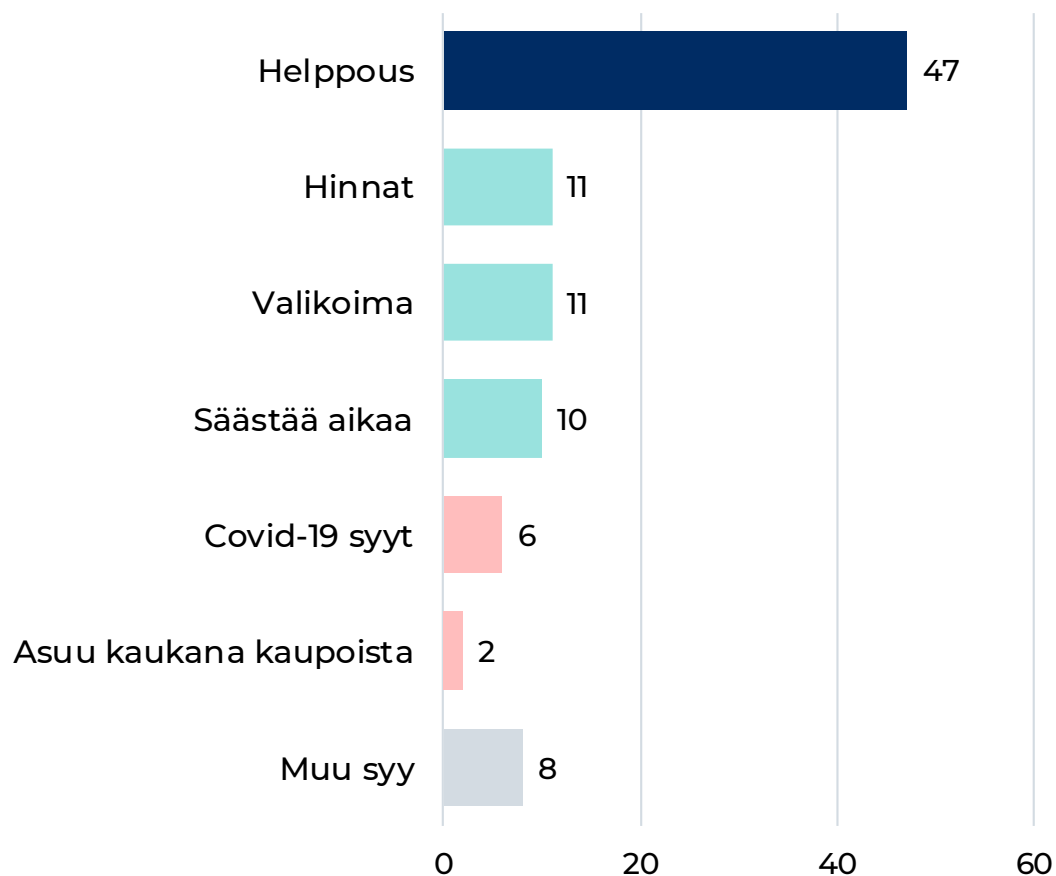
Suomi 2020 (n=2228)



Kun ostat tavaroita verkosta, mikä seuraavista kuvaa sinua parhaiten verkko-ostajana?

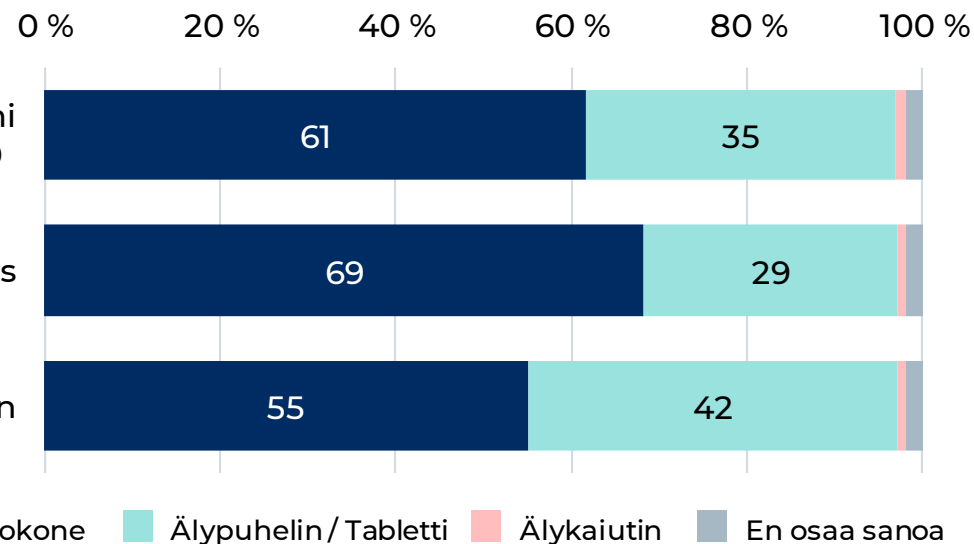


# Ostamisen helppous tärkein verkko-ostamisen lisäämiseen vaikuttava tekijä. Mobiililaitteita verkko-ostamisessa käyttää noin kolmannes.



Suomi 2020 (n=462) (Lisääjien osuus)

Miksi aiot lisätä verkko-ostamista tulevaisuudessa?



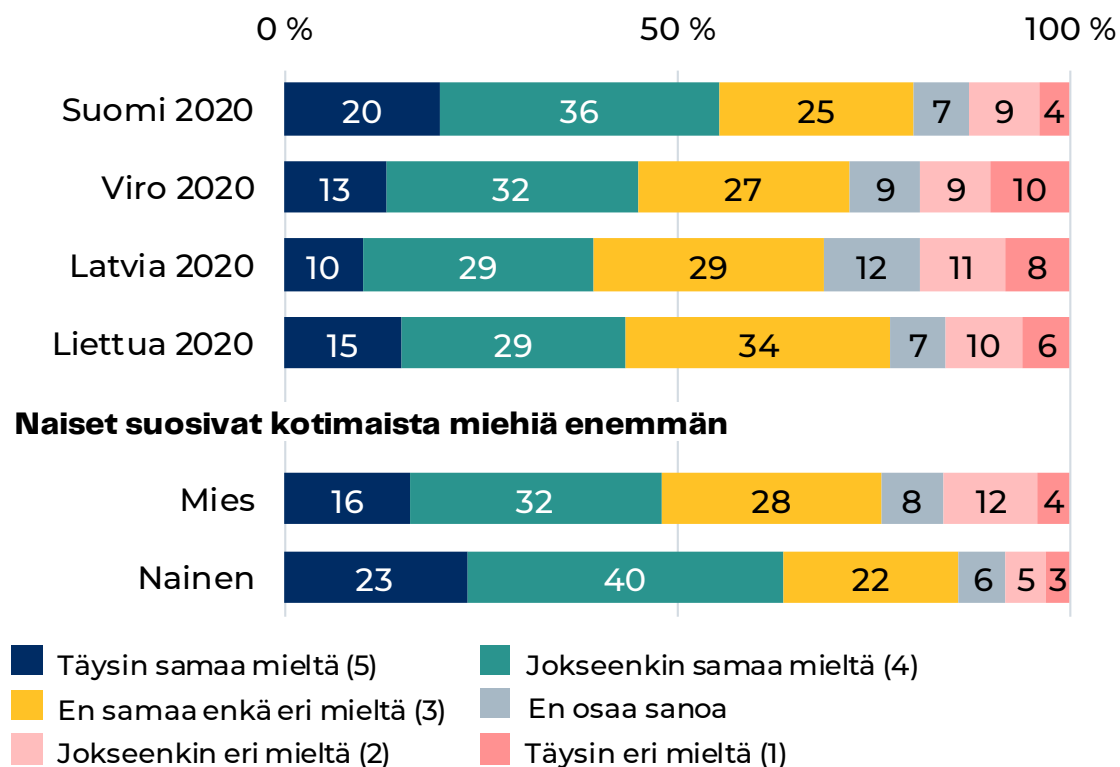
**Naiset käyttävät älypuhelimta verkko-ostoksiin useammin kuin miehet (30%/18%). Älypuhelimien osuus eri laitteista on sitä suurempi, mitä nuoremasta verkko-ostajasta on kyse.**

**Nuoret: Älykaiutin on tulossa (nyt 2% käyttää)?**

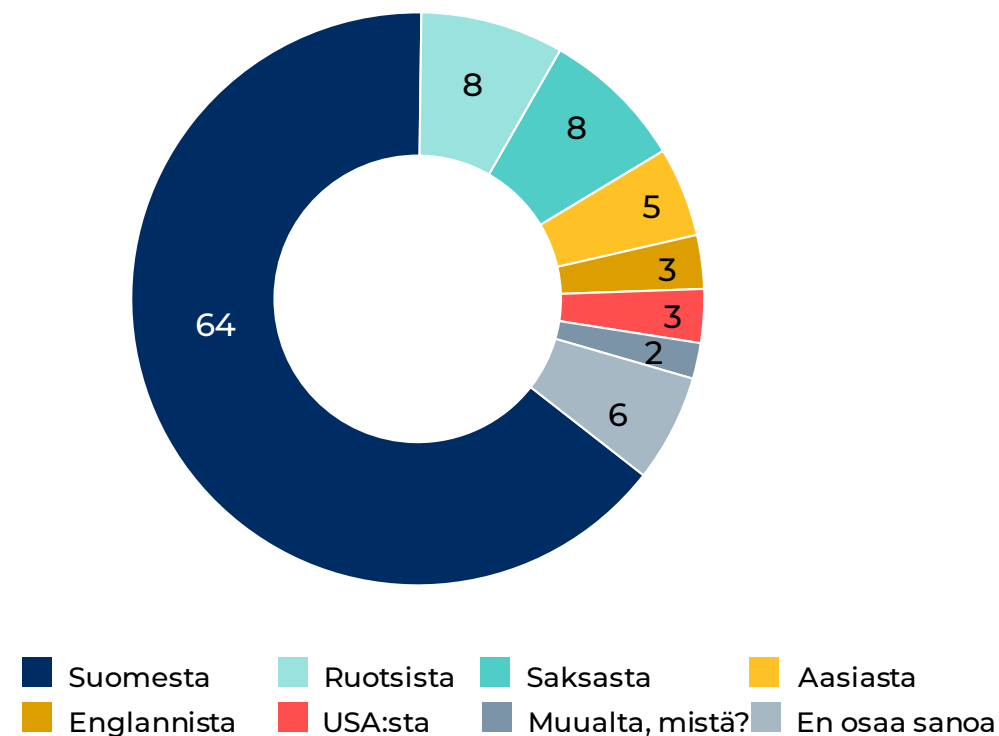
Millä laitteella teet useimmiten verkko-ostoksesi?

# Kotimaisuus tärkeää suurelle osaa ostajissa, korostuu naisilla.

## Kun ostan verkosta, suosin tulevaisuudessa erityisesti kotimaisia verkkokauppoja



## Kotimaisten verkkokauppojen rooli kasvanut edellisvuodesta (61% → 64%)

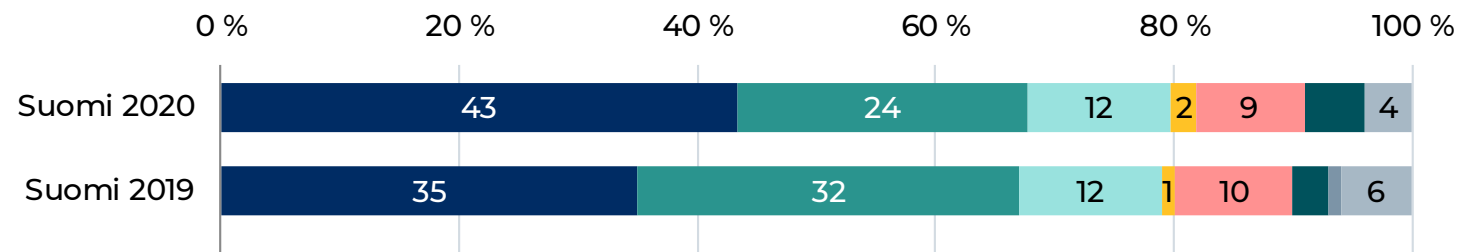


Miten arvioit koronaviruskriisin vaikutuksia omaan verkko-ostamiseesi pidemmällä tähtäimellä? Kuinka samaa mieltä olet seuraavien väittämien kanssa?

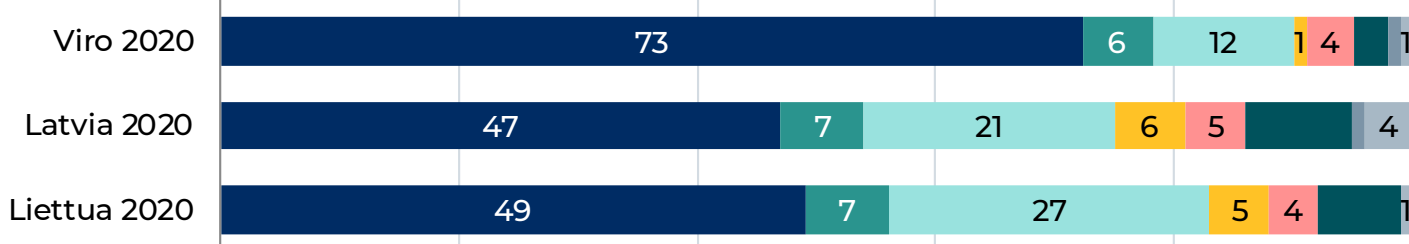
Mistä maasta viimeisin verkkokaupasta ostamasi ja vastaanottamasi tuote lähetettiin sinulle?

# Automaatit ovat nousseet suosituimmiksi lähetyksen vastaanottamisen kanaviksi Suomessa ja Baltiassa

## Mieluisin verkko-ostamisen toimitustapa Suomessa



## Mieluisin verkko-ostamisen toimitustapa Baltiassa




- Pakettiautomaatti
- Palvelupiste (kuljetusyhtiön piste tai Posti)
- Kotiinkuljetus erikseen sovittuna ajankohtana
- Kuljetus työpaikalle erikseen sovittuna ajankohtana
- Postilaatikko tai -luukku
- Kauppiaan oma myymälä
- Joku muu, mikä?
- En osaa sanoa

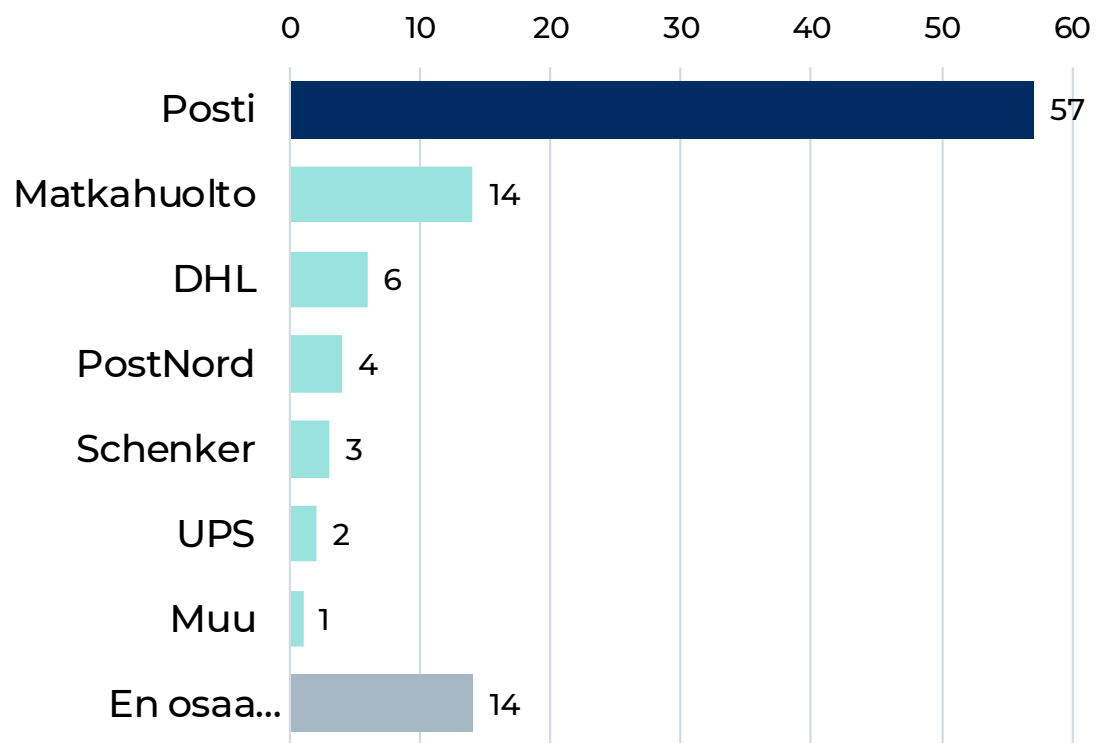


**Automaattien rooli paketin vastaanottamisessa kasvaa.**

**Kehitys on nähtävissä myös Baltiassa. Virossa jo 73% pitää automaattia mieluisimpana.**

 Mikä on sinulle mieluisin verkko-ostosten toimitustapa, minne yleensä pyrit valitsemaan tavaraostokset toimitettavaksi?

# Posti mieluisin kuljetusyhtiö



Suomi 2020 (n=2380)

Mitä seuraavista kuljetus- tai jakeluyhtiöistä käytät mieluiten?



posti

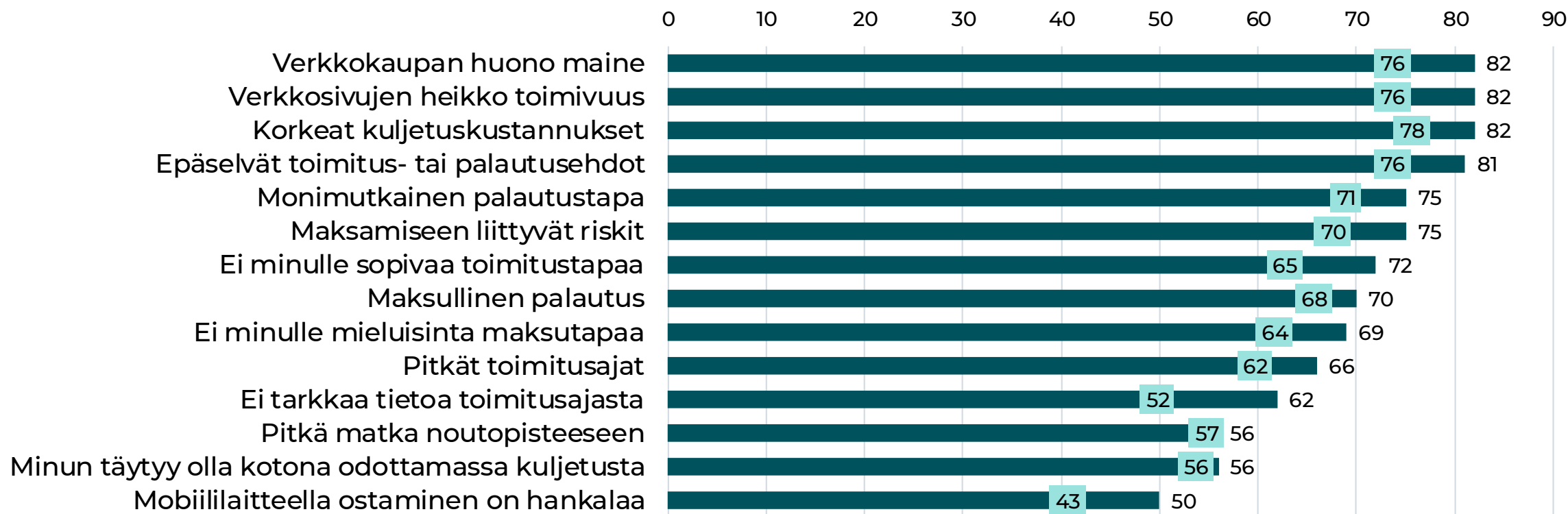
# Miten verkkokauppias voi vaikuttaa ostamiseen



**posti**

# Huono maine ja heikosti rakennetut sivut verkkokauppojen isoimmat kompastuskivet. Vaatimustaso noussut selvästi.

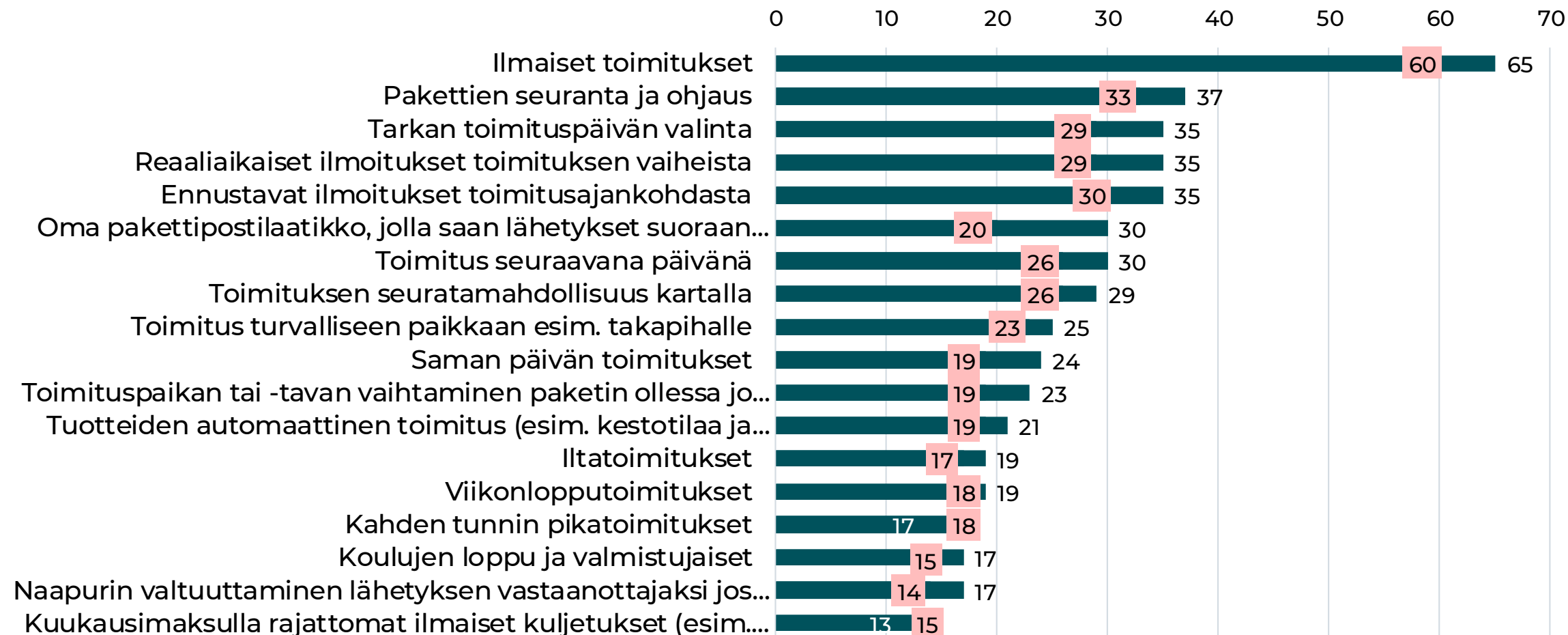
Sujuvat toimitukset takaavat hyvän asiakaskokemukset.



Suomi 2020 (n=2380) Suomi 2019 (n=2140)

Mitkä seuraavista asioista vähentävät haluasi ostaa verkkokaupoista?

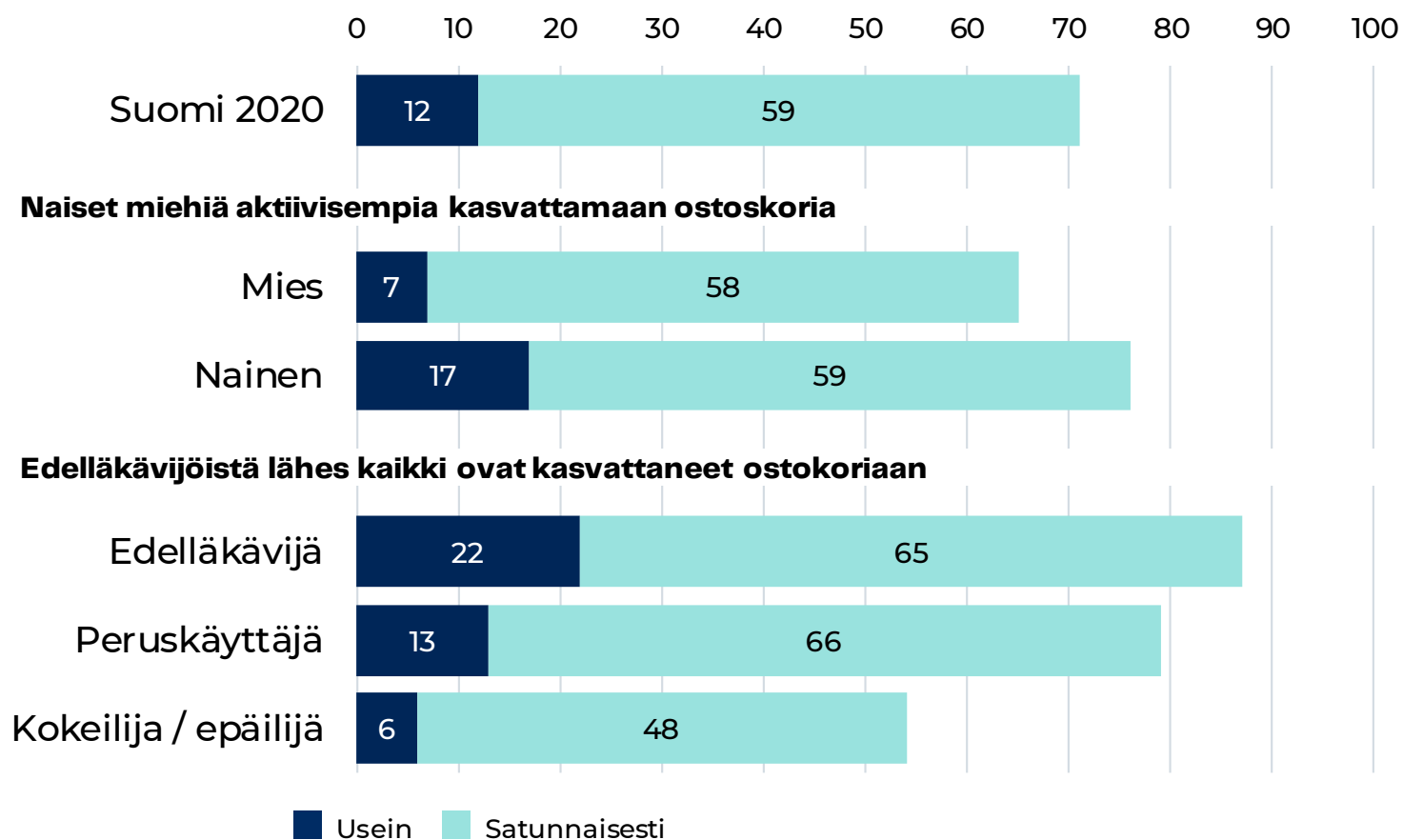
# Ilmaiset toimitukset tärkeässä roolissa verkko-ostamisen kasvattamisessa, vaatimukset yleensäkin nousussa



Suomi 2020 (n=2380) Suomi 2019 (n=2140)

Vaikuttaisivatko seuraavat tavaratoimituksiin liittyvät mahdollisuudet niin, että lisäisit tai siirtäisit ostojasi enemmän verkkoon?  
 - Kyllä, lisäisin ostamistani tai siirtäisin ostoja verkkoon

# Edelläkävijöistä lähes 90% kasvattanut ostoskorin saadakseen ilmaiset toimitukset, peruskäyttäjistä n. 80%.



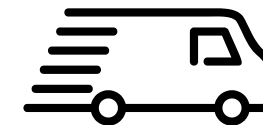
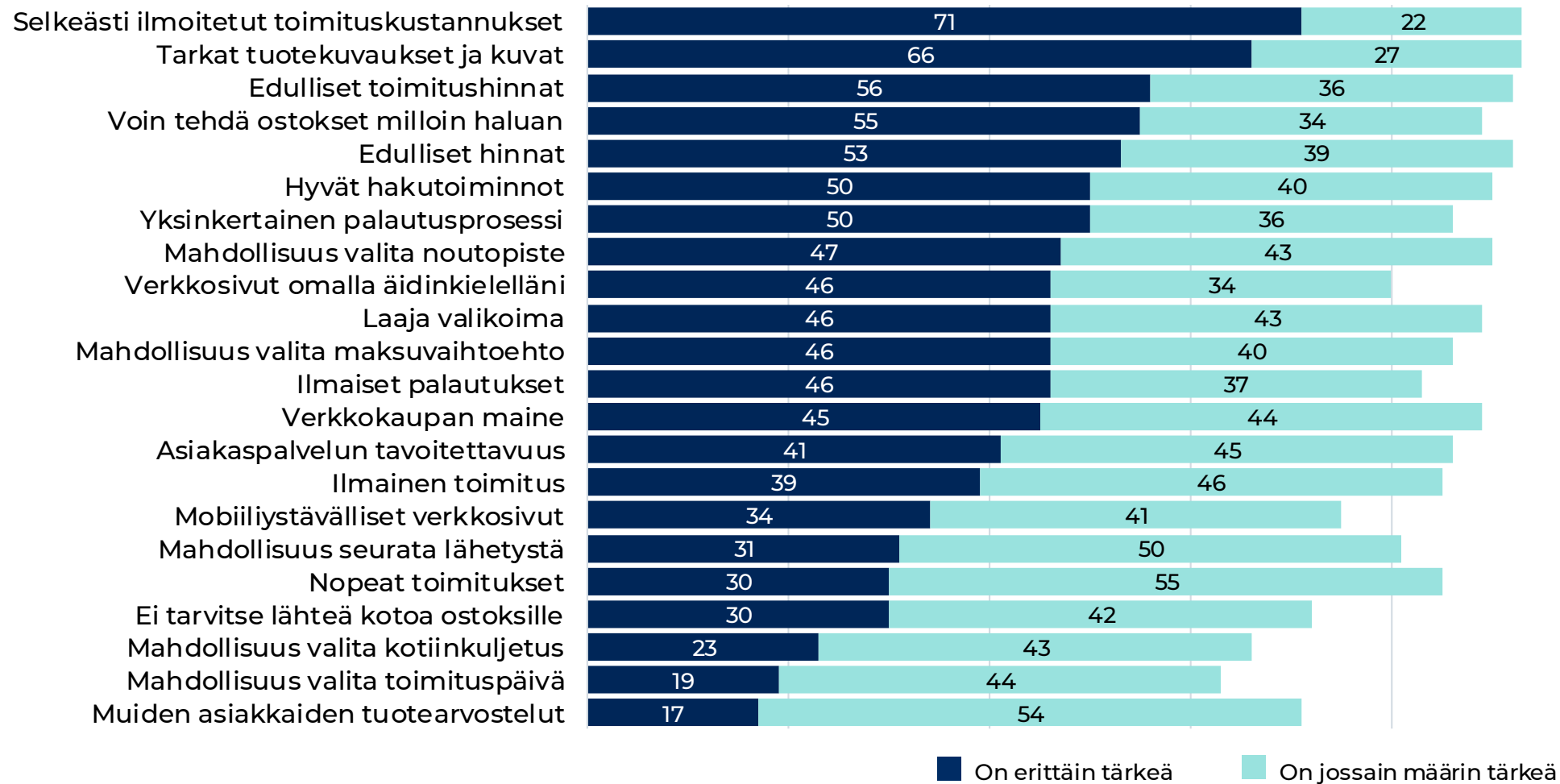
**Innokkaimpia ostoskorin kasvattajia ilmaisen kuljetuksen saamiseksi ovat 18–34 –vuotiaat verkko-ostajat.**


**Naiset ovat kasvattaneet ostoskorin selvästi useammin kuin miehet.**

 Kuinka usein olet kasvattanut ostoskorin saadaksesi ilmaisen kuljetuksen, kun tilaus ylittää tietyn summan?



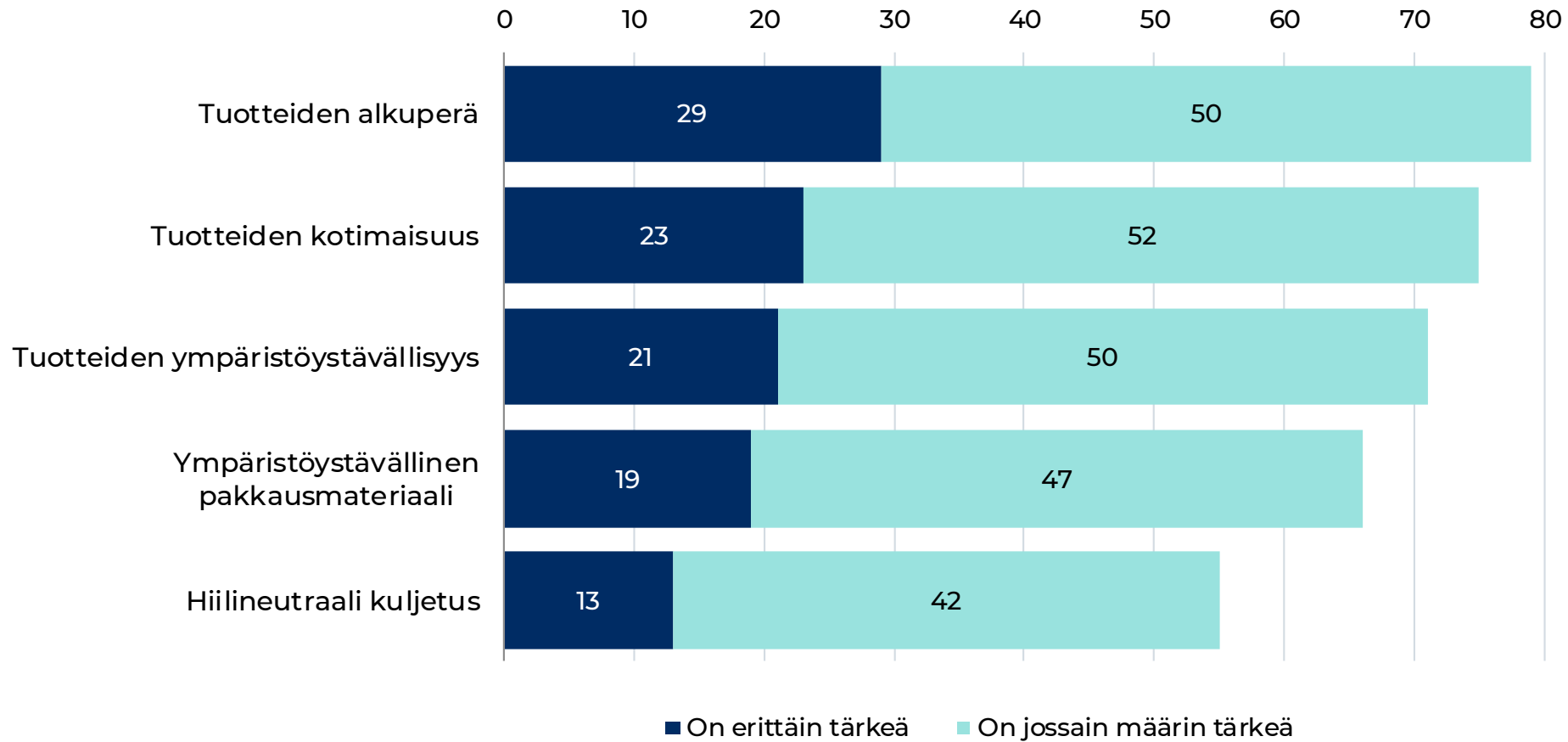
# Verkkokaupassa toimituksiin liittyvät kysymykset tärkeitä kuluttajille



 Mitkä seuraavista asioista ovat juuri sinulle tärkeitä, kun ostat tuotteita verkosta?  
 Suomi 2020 (n=2228)

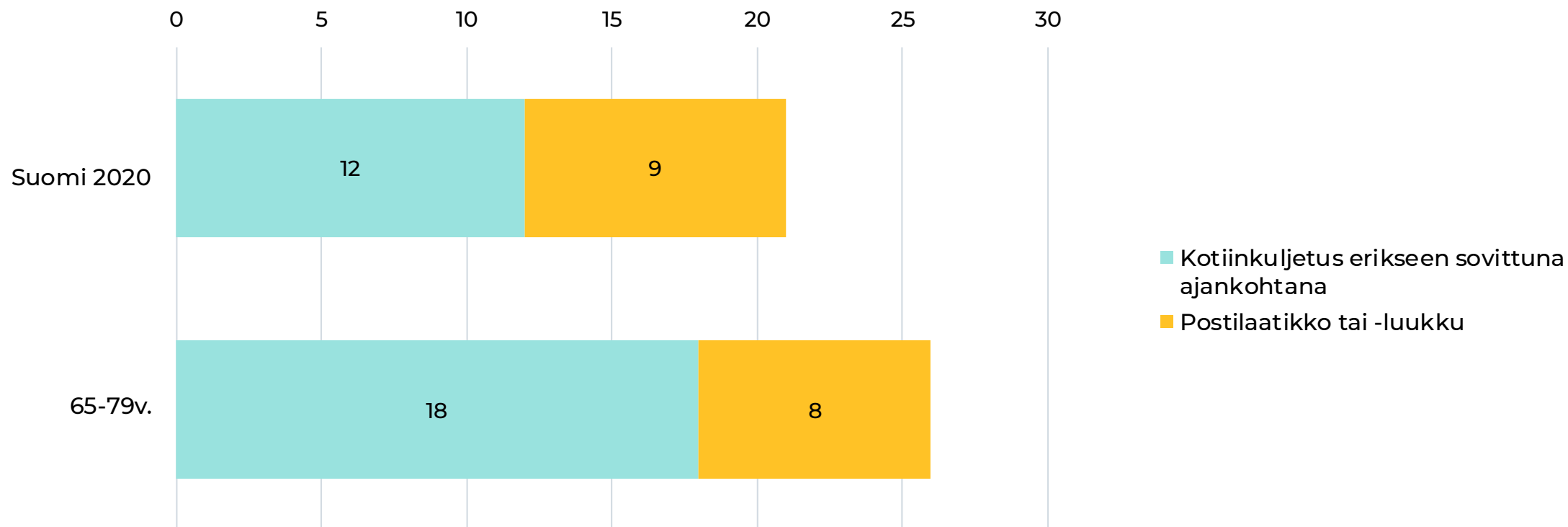
# Kuluttajat mieltivät myös vastuullisuuskysymyksiä


Vastuullisuusteemoista tuotteiden alkuperä ja kotimaisuus korostuvat



Mitkä seuraavista asioista ovat juuri sinulle tärkeitä, kun ostat tuotteita verkosta?  
Suomi 2020 (n=2228)

# Vanhemmille ikäryhmille ja epäilijöille perille kuljetetut paketit korostuvat



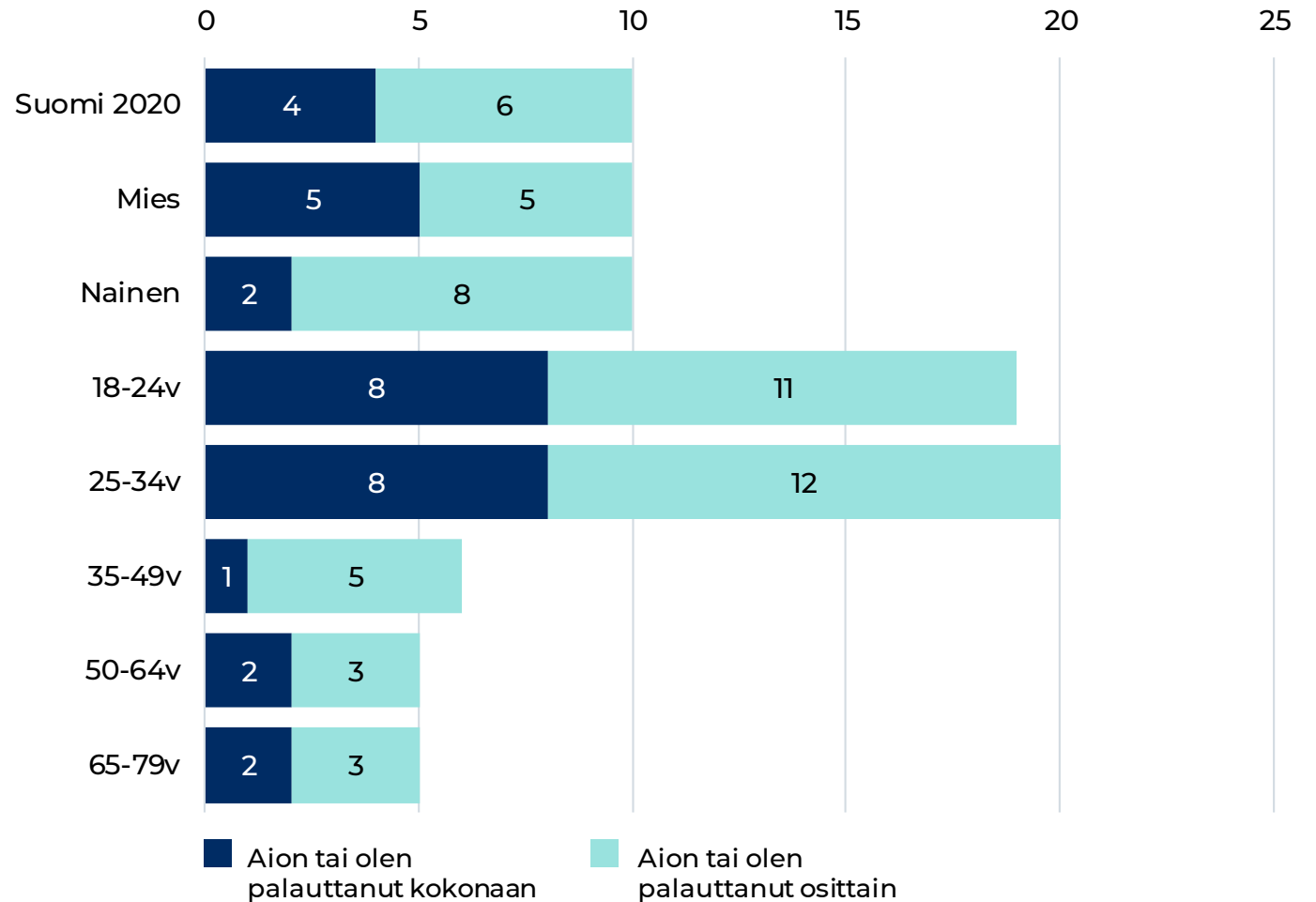
 Mikä on sinulle mieluisin verkko-ostosten toimitustapa, minne yleensä pyrit valitsemaan tavaraostokset toimitettavaksi?  
Suomi 2020 (n=2228)

# Verkko-ostosten palauttamisessa ei suurta muutosta.

**Myös edelläkävijöillä palautukset ja palautusaikeet ovat keskimääräistä korkeammat.**

"Aikoo palauttaa kokonaan tai osittain" vaihtelee tuotekategoriassa

- Vaatteet 20%
- Kodinelektroniikka 6%
- Kirjat ja lehdet 7%
- Kauneus ja terveys 7%
- Muut harraste 1%



**Kuluttajat ovat  
valinneet  
parhaat verkkokaupat**



posti

# Mitä verkkokauppoja pidät kokemuksesi perusteella parhaina? Nimeä enintään 5 parasta verkkokauppaa.

Ääniä parhaaksi verkkokaupaksi saivat mm.

XXL.fi  
elisa.fi  
Sportamore.fi  
Yliopistonapteekki.fi  
Motonet.fi  
Nelly.com  
Jimms  
Emp.fi  
Varusteleka.fi  
Matsmart.fi  
Hyvinvoinnin.fi  
InkClub.com  
Fitnessstukku.fi  
e-ville.com  
Booky.fi  
Bubbleroom.fi  
sskk.fi  
Valitutpalat.fi  
ClasOhlson.com  
Viherpeukalot.fi

Sokos.fi  
Ikea  
Stadium.fi  
Mustijamirri.fi  
Intersport.fi  
Cellbes.fi  
Peten koiratarvike  
Cocopanda  
Yves-Rocher.fi  
Suomalainen.com  
Taloon.com  
Asos.com  
Jollyroom  
Sinunapteekki.fi  
Levykauppax.fi  
KLINGEL.fi  
iHerb.com  
Discshop.fi  
Ifolor.fi  
BudgetSport.fi

## TOP 20

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 20. Tokmanni.fi    | 10. Wish.com    |
| 19. Dermoshop.com  | 9. Ellos        |
| 18. Aliexpress.com | 8. Kärkkäinen   |
| 17. Boozt.com      | 7. Adlibris.com |
| 16. Prisma.fi      | 6. CDON.com     |
| 15. Power.fi       | 5. eBay         |
| 14. Hobbyhall.fi   | 4. H&M.com      |
| 13. Fiksuruoka.fi  | 3. Gigantti.fi  |
| 12. Zooplus.fi     | 2. Amazon       |
| 11. Stockmann.com  |                 |

# Parhaat verkkokaupat

**1. SIJA**

**Paras ulkomainen verkkokauppa**



**1. SIJA**

**Paras kotimainen verkkokauppa**



**posti**

**Kiitos**



**posti**