

專業認證 優質指標

網購普及，零售品牌紛紛開設網店，緊貼市場，迎合顧客需求，同時開拓新商機。香港零售管理協會（HKRMA）自 2017 舉辦「優質網店認證計劃」，藉著全面客觀的網上購物準則，評估認證優質的購物網上商店，既助零售商發展網上零售業務，也加強消費者於香港網店購物的信心。「2018 十大優質網店大獎」的各個獎項已名花有主，今期 Like Magazine 特別邀請得獎網店分享其經營和成功心得，值得同行學習互勉。



2018 十大優質網店大獎

網店名稱	網址
金獎 豐澤網上商店	www.fortress.com.hk
屈臣氏電子商店	www.watsons.com.hk
銀獎 百佳網上超級市場	www.parknshop.com
Strawberrynet	strawberrynet.com
銅獎 士多	www.ztore.com
十大* 周大福	www.ctfeshop.com.hk
日本城網購	www.jhceshop.com
Market Place Delivers 網上品味超市	www.marketplacedelivers.com
Pricerite 香港網上商店	www.pricerite.com.hk
莎莎網	www.sasa.com
SmarTone 網上商店	shop.smartone.com
Toysrus	www.toysrus.com.hk
惠康為您送	www.wellcome.com.hk

*得獎排名按英文字母順序列

2018 十大優網店 - 至 TOP 中小企網店

Top 1 旅遊網	www.travelwebsite.com
Top 2 名人站網上商店	www.vipstation.com.hk
Top 3 優價網	suchprice.hk

2018 十大優網店 - 最佳交易履行表現獎

網店名稱	網址
指點	www.fingershopping.com
CSL Online Shop	shop.hkcs.com
鴻福堂 Online	online.hungfooktong.com
Pricerite 香港網上商店	www.pricerite.com.hk
SmarTone 網上商店	shop.smartone.com
旅遊網	www.travelwebsite.com
Toysrus	www.toysrus.com.hk
名人站網上商店	www.vipstation.com.hk
士多	www.ztore.com

增設獎項 鼓勵中小企網店發展

「2018 十大優質網店大獎」包括 13 個得獎網店，新增設「至 TOP 中小企網店」，表揚中小企零售商在發展網店零售服務方面表現出色。去年獲頒「2017 十大優網店」的 Travel Website 及 Suchprice，今年均在中小企組別榮升三甲之列，另外 VIP STATION 亦榜上有名，實力可見一斑。

重視網購的優質顧客服務

要讓消費者對網購有信心，提供優質的線上顧客服務是必須的，當中以履行交易環節是消費者最重視的一環，今年新增的「最佳交易履行表現獎」，評核準則包括：付款後產品運送的情況通知、貨品運抵時的準時及準確度、網上顧客服務支援（包括網上即時通訊功能、線上意見反映、並在承諾時限內跟進或履行顧客服務支援）。

其中獲獎的網店指點（Fingershopping）表示，該公司以「Easy. Fast and Simple（方便、快捷、簡單）」為核心經營理念，並運用利亞零售集團於 O2O（線上到線下）的先天發展及零售網絡優勢，讓顧客可以於全港 300 多間香港 OK 便利店

提貨及付款，享受到最優質便利快捷的網購體驗。

網購少了與顧客的實體接觸點，但不代表線上零售就不需要重視顧客服務。指點（Fingershopping）特別在客戶服務方面著力，備有一套完善的顧客服務系統，將電話/電郵等的查詢全部建立「ticket」方便跟進，而顧客服務系統乃連結著訂單資料、物流及付款系統，因此客服同事能準確地追蹤訂單的狀況，即時修改訂單以及安排退換貨品等。

善用數據打造個人化網購體驗

指點網店功能方面，將透過收集客戶購物紀錄等數據，進行一系列客戶數據資料分析和客戶關係管理，識別個別客戶的購買行為習慣及喜好，更有效及精準地預計顧客所期待的服務和產品，以增加顧客對品牌的忠誠度。



在指點（Fingershopping）網店購物可自選在全線 OK 便利店自取貨品。

一網搵盡 服務便捷

近年愈來愈多家庭選擇在網上購買家庭電器，體驗足不出戶提升家居便捷生活質素。「豐澤網上商店 eShop」是深受香港市民喜愛及經常瀏覽光顧的網店，這裡產品近 7 千款，一網打盡顧客所需，指尖間便找到心水貨品。

比較功能 智選心水貨

豐澤董事總經理區文慧表示，網購發展一日千里，為給顧客帶來更好的線上線下購物體驗而不斷改革，並加入更優質的功能和服務。「數碼科技是豐澤發展重點，我們從 5 大方向為顧客提供更好體驗：以客為先、O+O 線上線下雙線發展、善用大數據、加強社交及數碼平台的宣傳，以及加強我們的數碼科技實力。」豐澤於 2017 年全面革新其網上商店—豐澤 eShop，配合豐澤廣闊的分店網絡，搜羅多元優質產品，應有盡有；另外提供多項新功能，包括詳盡的產品比較及產品最新動態消息，讓顧客選購前能得到更多資訊。此外 eShop 不時提供獨家優惠，並設有網購店取、銷售點查詢及物流追蹤等服務，大大提升顧客的購物滿意度。



豐澤網上商店

www.fortress.com.hk

2018 十大優質網店—金獎



豐澤 FORTRESS

安全可靠網購體驗 緊密連接線上線下

對於「豐澤 eShop」脫穎而出勇奪「2018 十大優質網店—金獎」，區文慧認為品牌實力、以客為先及致力創新都是關鍵。「豐澤成立逾 40 年，在港澳有超過 80 家分店，為全港最大的電器及電子產品零售商，擁有悠久的歷史和實力。近年網購成氣候，我們緊密連接線上線下服務，為顧客帶來一站式便捷的購物新體驗及專業的售後支援服務。」區文慧特別提到「豐澤 eShop」在交易流程上經過多重考量，著重安全，給顧客信心。「為提供安全可靠的網上購物服務，豐澤 eShop 的交易使用安全接層加密技術 Transport Layer Security (TLS)，所有個人資料會經過加密，才透過互聯網傳送，防止資料在網上傳送時，被未經許可的第三者閱讀。如要檢查安全憑證的資料，先要透過特定的個人密碼或保安編碼，以確保顧客是唯一有權使用該卡的人。」豐澤為持續在香港人心目中建立忠誠可靠的象徵，積極參與並贏得眾多顧客服務大獎，為品牌樹立了可靠優良的聲譽。



善用零售科技 網購稱心安心

香港人生活忙碌，有時放工想購買保健美容產品，惜店舖已經關門。香港屈臣氏董事總經理張慧屏表示：「香港屈臣氏一直以客為先，實體店讓我們與顧客面對面溝通及交流，提供直接的貼心服務；同時我們投放大量資源在線上線下 (O+O) 電子商貿平台，致力令顧客感受到有趣吸引、靈活互通的購物體驗。」



屈臣氏電子商店

www.watsons.com.hk

2018 十大優質網店—金獎

www.watsons.com.hk
屈臣氏電子商店

龐大分店網絡 送貨取貨靈活快速

網頁版的「屈臣氏電子商店」連同手機應用程式，提供逾 5,000 款健康、美容、個人護理和嬰兒產品、獨家和自家品牌產品，更不時推出多元產品折扣優惠如大量訂購優惠，全面照顧顧客需要。「我們非常看重顧客於線上線下的購物體驗，亦不斷更新系統，增加產品選擇和提升服務，配合準確可靠的送貨服務，以緊貼顧客的需要及保持競爭力，為顧客帶來與別不同的個人網購體驗。」縱使網購便利，可是送貨安排向來惱人。張慧屏指，屈臣氏於 2015 年推出「網購店取 CLICK & COLLECT」服務，以實體店舖網絡配合電子商店，讓顧客可選擇於超過 200 間指定屈臣氏分店取貨或安坐家中收貨，方便顧客隨時隨地網購並享受送貨服務。「我們更推出『今日訂，聽日送』服務，Watsons Go 兩小時送貨服務由超過 240 間屈臣氏分店網絡及高效物流系統支援。顧客可享受網上購物和快速的送貨服務，提升屈臣氏網絡於數碼和實體發展的雄厚實力。」

著重大數據 提升購物體驗

對於榮獲「2018 十大優質網店—金獎」，張慧屏說：「我們深信靈活變通是致勝之道，故不斷檢視現行系統、運輸流程、電子付款方式及產品選擇及優惠，使業務效益及顧客體驗得以持續提升。我們更著重透過社交媒體及大數據去加強個人化購物體驗。」香港屈臣氏近日率先引進中國領先影像處理及社交分享平台美圖公司旗下「美圖魔鏡」，採用人工智能掃描用戶的面部輪廓，提供彩妝推薦及相關產品建議。顧客可試逾 600 款彩妝產品和查閱產品資料，方便隨時翻閱和網購，個人化互動服務讓顧客可享用結合科技及大數據的線上線下購物體驗。



結合線上線下 提升購物體驗

以「食得鮮 買得抵」為品牌承諾的「百佳超級市場」多年來為普羅大眾搜羅物超所值、新鮮安全的貨品，貨品種類應有盡有，迎合不同顧客的需要。百佳超級市場董事總經理任良安表示：「百佳為最早推出網店的連鎖超市之一，一直本著『以客為先』的宗旨，不斷創新進步，善用最新科技，包括開設簡單易用的購物手機應用程式，並配合線上及線下（O+O）的商務平台以及龐大的分店網絡照顧顧客生活所需，提供最佳的購物體驗。」



加密交易資料 安全可靠

提起網購，很多人首要考慮的是安全可靠度。「百佳網上超級市場」深信，信譽並不是一朝一夕建立出來，故希望透過方便、穩定而安全可靠的線上購物平台及配送服務，建立顧客的信任。在交易付款方面，網店接受多種付款方式包括信用卡、銀聯卡及電子錢包等，並設付款安全認證，以先進的技術加密交易資料，確保每宗交易都受到嚴密監察和保護，致力保障顧客的個人資料安全並定期更新防護系統，阻截外來安全威脅，建立顧客的信任。另外，上架商品均由註冊或授權的品牌持有人或經銷商提供，確保貨源真確；加上快速、準時的配送服務，以恆溫運送方式，確保食品的新鮮和安全都達到標準，獲品質檢定保證，令顧客買得安心，同時享受網上購物的方便和樂趣。

擴展網購店取 加強電子化服務

是次「百佳網上超級市場」獲選為「2018 十大優質網店——銀獎」，可見顧客對網店的肯定、信任和支持。在未來，「百佳網上超級市場」將有多項新發展，並全力推廣線上線下結合的零售策略，其中包括擴展網購店取網絡，除了現有的即日送貨服務外，顧客在網上訂購所需貨品後，數小時後即可到全港指定地點自取貨物，毋須為送貨時間煩惱。至於線下，最近設立「訂購易」電子貨架（Digital Shelf）及現有的自助收銀機（Self Check-out），加強電子化服務。另外，使用人工智能科技為顧客提供個人化產品及優惠推介，加上最新飲食潮流資訊及視頻等，進一步為顧客提供優質購物體驗。



百佳網上超級市場

www.parknshop.com

2018 十大優質網店——銀獎



PARKnSHOP.com



顧客為先 個人化服務

成立已 20 年的「Strawberrynet」近年深受女生們愛戴，成為購買護膚、化妝、香水、頭髮護理等產品的熱門網店。網店上有來自 800 多個品牌超過 33,000 種產品，產品價格極具競爭力，而且提供免費付運，即日送貨，24 小時客戶服務和免費退貨服務，為顧客帶來快樂的購物體驗。

國際安全標準 保護客戶數據

隨著愈來愈多人上網購物，個人資料和付款安全性成為關注的焦點。網店如果想得到顧客的信任，必須優先考慮數據保護。Strawberrynet 已獲得支付卡行業數據安全標準（PCI DSS）所頒發的一級證書，確保客戶數據和交易信息符合國際保護標準。網絡無遠弗屆，要在芸芸網店中脫穎而出，致勝之道之一是關顧用戶的體驗。Strawberrynet 以「顧客為先」定為服務發展重點，作為國際性的購物網站，以過百萬客戶的瀏覽和購買行為進行大數據分析，根據客戶的購物和產品偏好，提供更好的個人化服務。

鼓勵留言 助建品牌忠誠

展望未來，Strawberrynet 計劃明年推出客戶獎勵計劃，希望增加顧客對品牌的忠誠度。而客戶服務方面，將會加強與客戶的溝通渠道，從傳統的電話及電郵客服渠道延伸到實時聊天平台，與顧客保持即時接觸和互動。此外，Strawberrynet 非常鼓勵顧客留下產品評論，以便其他用戶瞭解及找到最適合自己的產品。Strawberrynet 表示：「十分榮幸獲得由香港零售管理協會頒發的『2018 十大優質網店——銀獎』，亦感謝全球用戶在網站評論平台如 Trustpilot 和 Bizrate 留下優秀的評論。我們相信聆聽客戶的意見並放在第一位，將有助建立品牌忠誠度並提高整體客戶滿意度。」



Strawberrynet

strawberrynet.com

2018 十大優質網店——銀獎



Strawberrynet™

fresh beauty

