

# 會員服務有效促銷 智能物流留客翻單

# 亞馬遜膺電商龍頭 創新致勝

全球電商巨擘亞馬遜（Amazon）於1995年成立，如今發展為一間市值高達7000億美元的企業。亞馬遜完善的物流系統和智能運作，為全球賣家配送超過20億件商品，配合會員制運作，為亞馬遜成功的促銷策略，也是登上網購龍頭的關鍵。當然，該巨企創辦人兼行政總裁貝索斯（Jeff Bezos）管理策略自然功不可沒。

## 管理有道

大公報記者 鄭芸央

貝索斯擁有強烈前瞻思維，性格樂觀積極，帶領亞馬遜走在消費者前面，改變全球消費購物模式。1995年創立時只是一間網上出售CD和書籍小店，至今發展成為當今主導零售業龍頭，亞馬遜管理策略離不開創新物流系統，確保數以億計商品以最快速度送到顧客手上，同時透過物流力量達到促銷效果。

### 五千萬會員 年費390億

電商是結合科技和網絡的商品交易，物流至關重要。2005年

，亞馬遜推出Prime會員服務，只要付年費，就能享受無限次免費兩天送達服務。

Prime會員服務正是物流與促銷結合策略，以快速兼且免費配達服務，令消費者網購時先選亞馬遜。正當其他網購消費者要呆等五至七個工作天方能取貨，Prime優先配達服務搶先一步，買家樂於頻頻翻單，這對鞏固亞馬遜電商領導地位至關重要。2007年，Prime服務刺激亞馬遜首季銷售額首次突破30億美元，商品種類明顯增加。



Prime會員制策略是業務增長的主要動力，單單去年十二月第三周，會員人數增加300萬。分析師稱，若以5000萬會員計算，每人年費99美元，單是這項收入已年近50億美元（約390億港元）。近十年來，Prime推動亞馬遜收入由數十億美元，大增至逾800億美元。其後，其他網購商開始照辦煮碗，Prime於2014年底還擊，提出一小時送貨承諾。

### 會員制增加依賴性

美國調研機構CIRP分析師認為，Prime會員制大幅提升用戶購物次數和頻密程度，加深對亞馬遜的依賴性。估計目前全球約有8500萬Prime會員，較2016年增長35%；美國亞馬遜用戶中有63%是Prime會員，會員年均消費達1300美元，非會員年均消費亦有700美元。

亞馬遜另一大獻是智能運作，送貨和倉儲管理步入自動化操作。貝索斯於2013年宣布發展無人機送貨服務（Amazon Prime Air），包裹重量低於五磅及符合智能送貨條件的買家可在30分鐘內收貨。

有預測說，不久將來，世界八成五產品均可在亞馬遜購得。這說法並不誇張，該巨企已攻入英美雜貨店市場，供應新鮮食品和家庭用品。亞馬遜版圖似乎無遠弗屆，但也有弱點，有專家認為，雖然亞馬遜控制日用品市場，唯其薄利多銷模式，始終不是高利潤企業經營之道。

## 貝索斯語錄

- 我們看得很遠，成功不是發生在一夕之間，而是至少十年
- 持續創新關鍵，是要保持「Day 1」心態
- 要經常問自己，是我們擁有人流？還是被流程控制？
- 工作要以顧客為出發點，聆聽顧客心聲，觀察消費者行為，但不要只聽消費者的話去創新
- 主動出擊較被動回應好，內部驅動促使我們改善服務和加強功能
- 失敗和創新是不能分開，我長期和失敗相處得很愉快
- 十年後，消費者還是喜歡低價

大公報製圖表



▲亞馬遜創辦人兼行政總裁貝索斯

## 貝索斯身家逾9600億 與蓋茨叮噹馬頭

【大公報訊】亞馬遜創辦人貝索斯可能是史上最富有的人，隨着亞馬遜股價造好，貝索斯身家日益豐厚，在二月下旬，他的財富已經增至1231億美元（約9601.8億港元），領先微軟創辦人蓋茨，穩坐全球首富地位。貝索斯目前持有約7890萬股亞馬遜股票，而亞馬遜股價去年全年漲66%，2018年元旦後數天繼續升，雖然二月美股突然暴跌，但貝索斯身家仍然水漲船高。亞馬遜周四股價曾跌1.15%，報1495美元。

其實在去年貝索斯財富曾經超越蓋茨，去年十一月節日購物潮令到貝索斯財富首次突破1000億美元。2017年的美國黑色星期五、感恩

節和聖誕節的購物高峰日子，亞馬遜網上零售業務表現強勁，刺激股價持續上漲。

以福布斯統計，蓋茨淨資產約919億美元，彭博的統計為933億美元，是全球第二大富豪。蓋茨在1999年財富曾經短暫升破1000億美元，若以現在計約為1480億美元；因此，對於貝索斯和蓋茨誰是有史以來最有錢的人，仍然有不同意見。蓋茨居第二位，主要原因是她捐出大量金錢在慈善事業方面，據彭博統計，蓋茨捐出數以億計微軟股票，價值約618億美元，另外捐出29億美元現金，倘若計入這些慈善捐款，蓋茨財富實際超過1500億美元。

## 進軍智能家居 便利物流快遞

【大公報訊】亞馬遜進軍智能家居領域，據外媒引述消息人士，亞馬遜同意以約10億美元，買入智能家居科創公司Ring。外界認為，亞馬遜此舉是要進一步拓展智能家居市場。在此之前，亞馬遜已推出Cloud Cam和Amazon Key這類產品，目的為方便亞馬遜本身物流業務的附屬服務。亞馬遜的Cloud Cam和Amazon Key兩款產品，讓用戶可遠端監控開啓家門，即使在沒有人的情況下，也可讓快遞員送

貨進門。

智能家居科創公司Ring提供連接用家手機或電腦的門鈴和監視器，用家可以在任何地方遠距離看見家居動靜，以及與家人通話。亞馬遜收購Ring後，等同與Nest Labs、Honeywell International和Canary Connect等監視器直接競爭。近年視頻監控業出現連串併購交易，Motorola Solutions上月同意以約10億美元購買商業監視器和智能視頻分析生產商Avigilon。

## 鮑威爾「平衡點」左右美息走向



### 財經觀察

大公報記者 李耀華

美國聯儲局新任主席鮑威爾（Jerome Powell）於周二發表了立場較為鷹派的國會聽證會證詞後，全球股市再度受壓，市場彷彿認定了鮑威爾日後的貨幣政策立場將會較前任主席耶倫更傾向加息。然而，若這樣簡單便可預測到聯儲局未來的息口動向，這個主席位置便可有可無了。

### 難單以鷹鴿偏向作出預測

事實上，作為全球最重要央行的主席，鮑威爾需要做的，是努力從各方意見中盡量取得平衡，以達至在作出貨幣政策的決定時，可以考慮到各方面不同的利益，避免政策只側重某一方面。

### VIX恐慌指數走勢



其實，身為聯儲局主席，其對貨幣政策的取向，並不能簡單以偏鷹或偏鴿來概括，例如前任主席耶倫，在上任初期，市場一直相信她是鴿派中人；但是，往後從她發表的言論，以及實行的貨幣政策立場，便可以看到，她是鷹中有鴿、鴿中有鷹。

對於金融市場長期處於超穩定

水平，耶倫在任時，芝加哥期權交易所波動指數（VIX，又稱恐慌指數）平均處於偏低的14點左右水平，她的貨幣政策立場尙且如此，更何況目前面對美國十年期債息急升、VIX指數升至接近20點的鮑威爾？對他來說，平衡各方面利益的考量，實在是其首要之務。

其實，鮑威爾在周二的證詞上亦已表明，今後聯儲局的貨幣政策，主要是在避免經濟過熱及保持經濟增長之間取得平衡。

倘若投資者要準確推測未來的聯儲局利率動向，要知道的不是鮑威爾屬鷹或屬鴿，而是要了解他如何在經濟增長加速、通脹升溫和維持金融市場穩定方面作出最適當的平衡點。

深切悼念  
張浚生先生

英皇集團  
EMPEROR GROUP  
敬 輓

深切悼念  
張浚生先生

SHIMA  
G R O U P  
世茂集團  
敬 輟