

Покупки россиян на маркетплейсах



Ноябрь 2021

Основные факты

- **Покупки на маркетплейсах** делает более половины интернет-пользователей России. В августе 2020 года этот показатель составлял 51% интернет-пользователей (53,5 млн) и в последующие 12 месяцев продолжал расти.
- В ходе исследования респонденты оценивали знакомые им торговые площадки по ряду критериев. **Маркетплейсы** суммарно получили более высокие оценки по уровню цен, качеству акций, качеству и количеству отзывов, широте ассортимента, удобству получения заказа и скорости доставки. **Интернет-магазины** получили более высокую оценку по качеству товаров
- **Самый главный фактор для большинства покупателей маркетплейсов — уровень цен:** так ответили 72% опрошенных. Далее идут удобство получения заказов и скорость доставки, качество товаров, широта ассортимента, количество акций и распродаж.

Основные факты

- **AliExpress** входит в число лучших торговых площадок по следующим критериям: уровень цен, широта ассортимента, скидка, то есть качество акций и распродаж (критерии расположены в порядке убывания их значимости для покупателей площадки). **Ozon** — по удобству получения заказа, широте ассортимента и удобству выбора товара. **Wildberries** в числе лучших по таким критериям как удобство получения заказа, широта ассортимента и удобство выбора товара. **Яндекс.Маркет** выбирают за удобство доставки, скидки и ассортимент. **СберМегаМаркет** — за скидки, доставку и интересные предложения.
- Покупатели **AliExpress** чаще всего покупают на площадке Электронику и технику (31% от покупавших за 6 месяцев на площадке), Товары для дома и дачи (21%), Одежду и обувь (20%). Покупатели **Ozon** чаще всего покупают на торговой площадке Товары для дома (27% от покупавших за 6 месяцев на площадке), Электронику (19%) и Косметику (18%). Покупатели **Wildberries** активнее всего покупают в категориях Одежда и обувь (41% от покупавших за 6 месяцев на площадке), Косметику (24%), Детские товары (22%).

Основные факты

- Респонденты оценивали уровень удовлетворенности сроками доставки. Больше всего довольны сроками доставки покупатели **Wildberries** и **Ozon**, у которых доля покупателей, очень или скорее довольных доставкой, находится на уровне 96-97%. Аналогичный показатель **Яндекс.Маркета** составляет 94%, **СберМегаМаркета** — 96%, однако оценки покупателей СберМегаМаркета могут быть искажены из-за смешения в представлении покупателей покупок СберМегаМаркета и Сбермаркета. У **AliExpress** доля покупателей, очень и скорее довольных скоростью доставки, составляет 80% (AliExpress оценивался без разделения на трансграничный и локальный сегмент, поэтому на итоговую оценку высокое влияние оказывает доставка из-за границы, на которую приходится около 70% оборота маркетплейса). Эта доля выросла по сравнению с прошлым годом на 4 п.п. вследствие сокращения сроков доставки в трансграничном сегменте и роста доли локального сегмента в обороте AliExpress.

Содержание

Онлайн-маркетплейсы в России

6 слайд

AliExpress, Ozon, Wildberries, СберМегаМаркет, Яндекс.Маркет: сравнение торговых площадок

11 слайд

Портрет покупателя маркетплейсов

21 слайд

Методика исследования

25 слайд



Онлайн-маркетплейсы в России

С середины 2020-го покупки на маркетплейсах делает более половины интернет-пользователей России

Каждый десятый из них сделал свой первый заказ на маркетплейсе в 2020 году.

Половина пользователей интернета России совершили хоть одну покупку онлайн в феврале-июле 2020 года — 57,7 млн человек. Хоть одну покупку на маркетплейсе сделали 53,5 млн человек.

**Покупали
через интернет хотя бы
раз за 6 месяцев**



**Покупали
на маркетплейсах хотя бы
раз за 6 месяцев**



Покупки на следующих площадках учитываются в отчете как покупки на маркетплейсах:

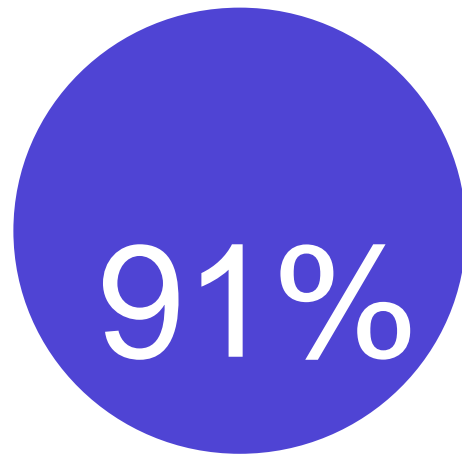
- AliExpress / Tmall
- Amazon
- eBay
- iHerb
- Lamoda
- Ozon
- Wildberries
- СберМегаМаркет (Goods)
- Яндекс.Маркет

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, август 2020, n = 3000

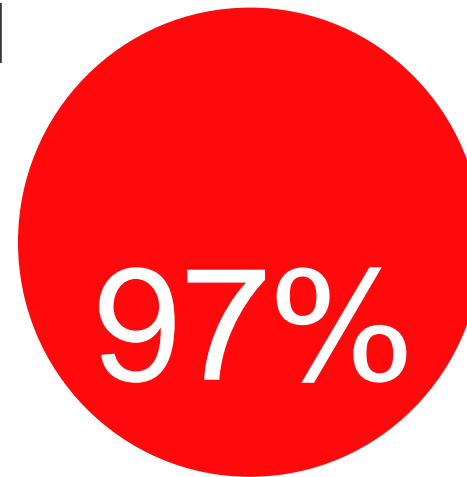
Количество покупателей маркетплейсов растет

За год с августа 2020-го по июль 2021-го доля покупателей маркетплейсов среди всех делающих покупки через интернет выросла с 91% до 97%.

2020



2021



За что покупатели ценят маркетплейсы



В ходе опроса респонденты выбрали лучшие площадки по критериям. Диаграмма отражает количество выборов маркетплейсов и количество выборов интернет-магазинов в качестве лучшей площадки по критерию X.

Приводим критерии, по которым **маркетплейсы получили более высокие оценки.**

Интернет-магазины получили более высокую оценку за качество товаров. В исследование была включена 21 площадка: 9 маркетплейсов и 12 наиболее популярных магазинов, см. список площадок в разделе Методика.

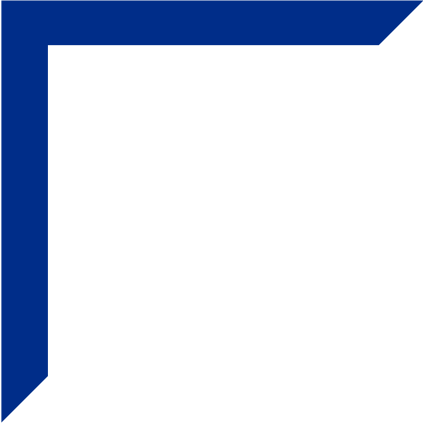
Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000

Значимость критериев при выборе площадки

«Когда Вы выбираете онлайн-площадку для покупки товара, на что Вы обращаете внимание в первую очередь? Выберите не более 5 самых важных для вас параметров»



Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000



AliExpress, Ozon, Wildberries,
СберМегаМаркет, Яндекс.Маркет
Сравнение торговых площадок

Покупатели платформ: что покупали

«Что именно Вы покупали на площадке X в последние 6 месяцев?»

	Wildberries	Ozon	AliExpress	Яндекс.Маркет	СберМегаМаркет
Автотовары	4%	7%	9%	6%	7%
Детские товары, включая одежду	22%	17%	10%	8%	9%
Зоотовары	7%	11%	2%	9%	12%
Книги, диски	6%	9%	1%	3%	5%
Косметика, парфюмерия	24%	18%	9%	12%	10%
Одежда и обувь для взрослых	41%	16%	20%	5%	9%
Продукты питания	10%	14%	2%	19%	19%
Товары для дома и дачи	20%	27%	21%	21%	21%
Товары для занятий спортом	7%	6%	6%	4%	6%
Товары для ремонта и строительства	4%	7%	6%	8%	5%
Электроника и техника	8%	19%	31%	18%	16%
Другое	19%	19%	26%	20%	21%
Затрудняюсь ответить	2%	3%	3%	5%	11%

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000

*красным выделен ТОП товарных категории площадки

Покупатели различных товаров: где покупали

«Из перечисленных ниже онлайн-площадок выберите ту, на которой Вы сделали заказ недавно?»

	Wildberries	Ozon	AliExpress	Яндекс.Маркет	СберМегаМаркет
Автотовары	13%	26%	24%	8%	5%
Детские товары, включая одежду	48%	37%	18%	7%	4%
Зоотовары	23%	35%	6%	12%	7%
Книги, диски	23%	32%	4%	5%	3%
Косметика, парфюмерия	38%	28%	11%	7%	3%
Одежда и обувь для взрослых	54%	22%	21%	3%	2%
Продукты питания	18%	25%	3%	14%	6%
Товары для дома и дачи	28%	39%	23%	12%	6%
Товары для занятий спортом	23%	20%	15%	5%	3%
Товары для ремонта и строительства	12%	20%	14%	10%	3%
Электроника и техника	12%	28%	36%	11%	4%

*красным выделен ТОП товарных категории площадки

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000

Причины покупки на AliExpress

Почему этот заказ Вы сделали именно на AliExpress?

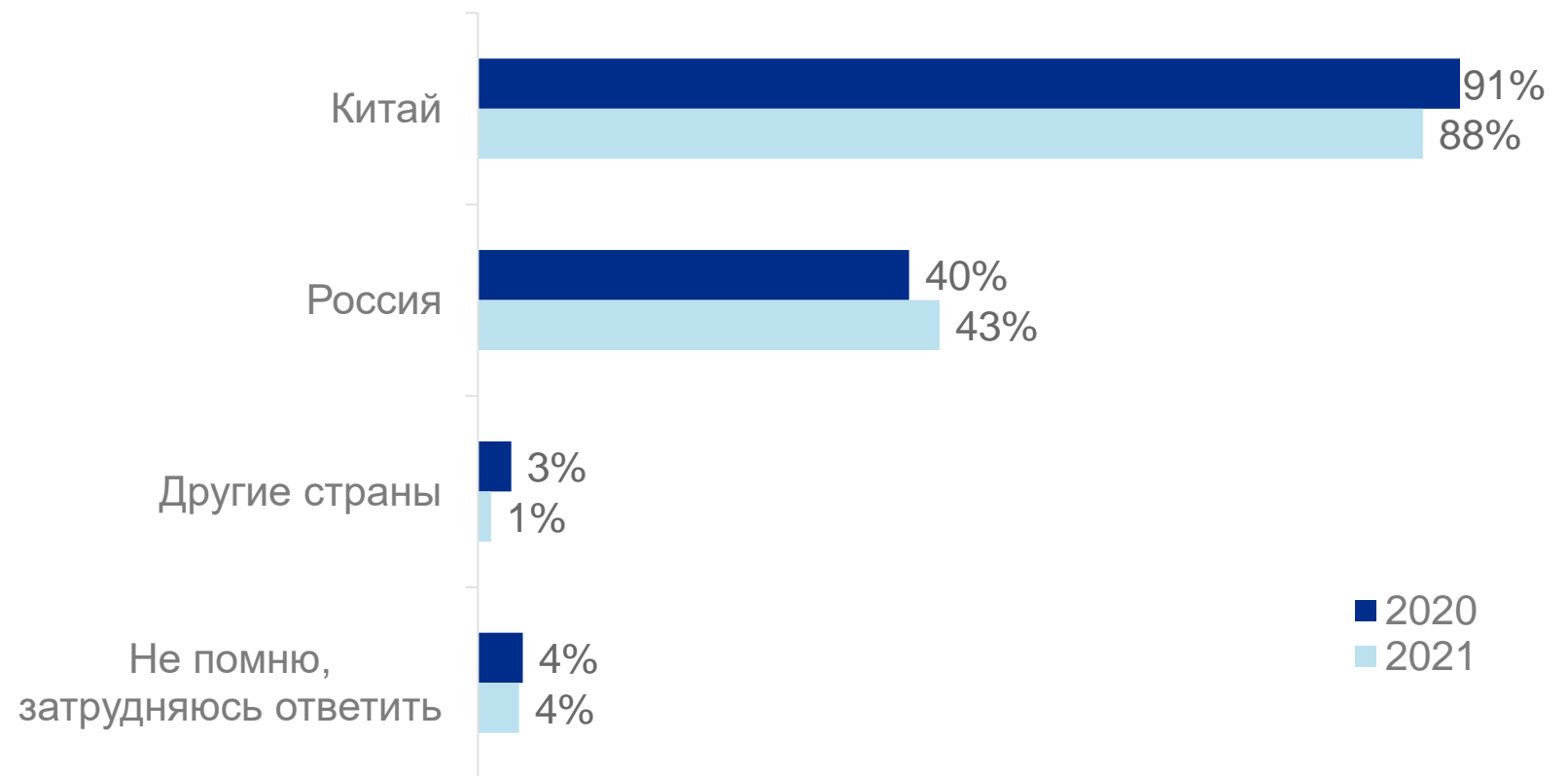


Красным на диаграмме дана годовая динамика показателя

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000, из них покупателей AliExpress 996 респондентов

AliExpress: покупки у продавцов из разных стран

«У продавцов из каких стран Вы сделали покупки на AliExpress в этом году?»



Онлайн-опрос онлайн-покупателей, август 2020, n = 3000

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000, из них покупателей AliExpress 996 респондентов

Причины покупки на Ozon

Почему этот заказ Вы сделали именно на Ozon?



Красным на диаграмме дана годовая динамика показателя

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000, из них покупателей Ozon 1282 респондента

Причины покупки на Wildberries

Почему этот заказ Вы сделали именно на Wildberries?



Красным на диаграмме дана годовая динамика показателя

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000, из них покупателей Wildberries 1258 респондентов

Причины покупки на Яндекс.Маркет

Почему этот заказ Вы сделали именно на Яндекс.Маркет?



Красным на диаграмме дана годовая динамика показателя

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000, из них покупателей Яндекс.Маркет 519 респондентов

Причины покупки на СберМегаМаркет

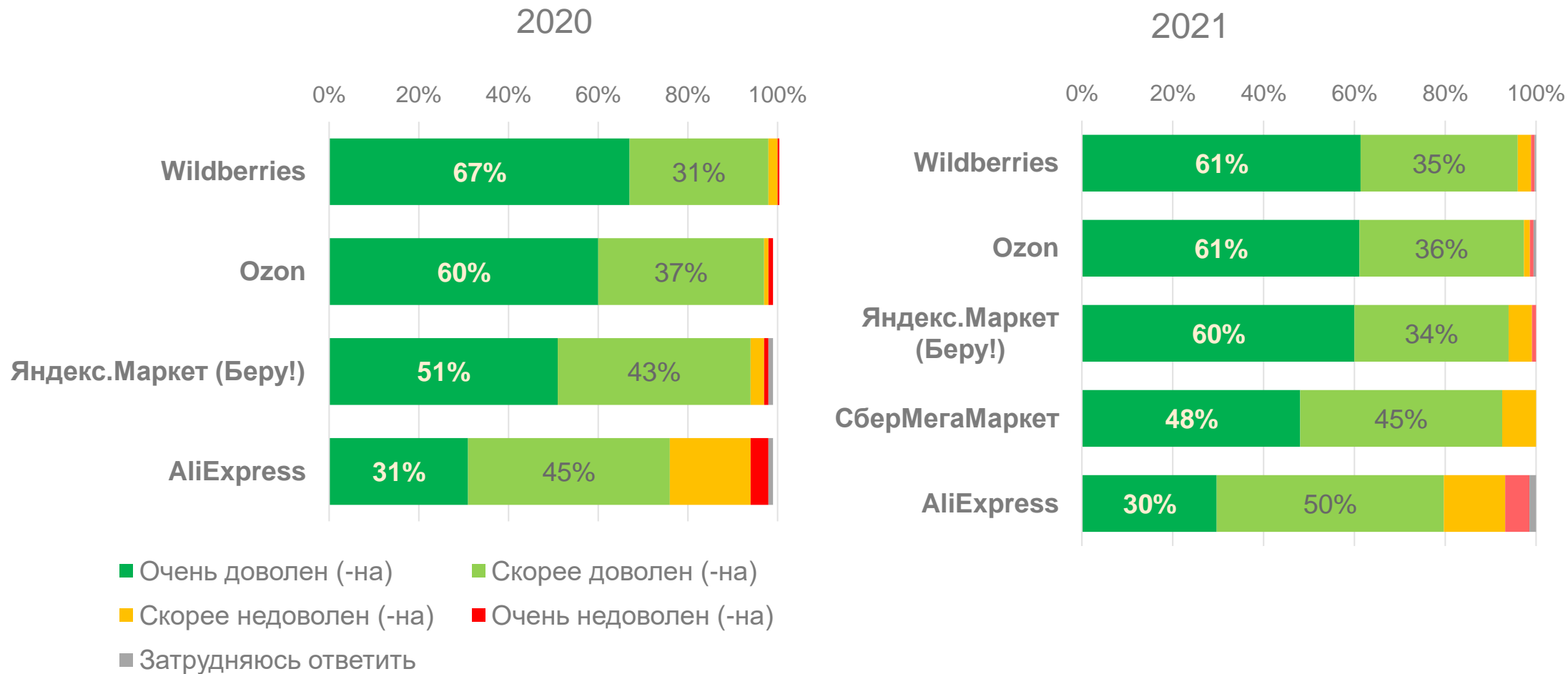
Почему этот заказ Вы сделали именно на СберМегаМаркет?



*В опросе 2020 года
недостаточно данных для
goods.ru по этому вопросу*

Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000, из них покупателей СберМегаМаркет 344 респондента

Удовлетворенность покупателей сроками доставки



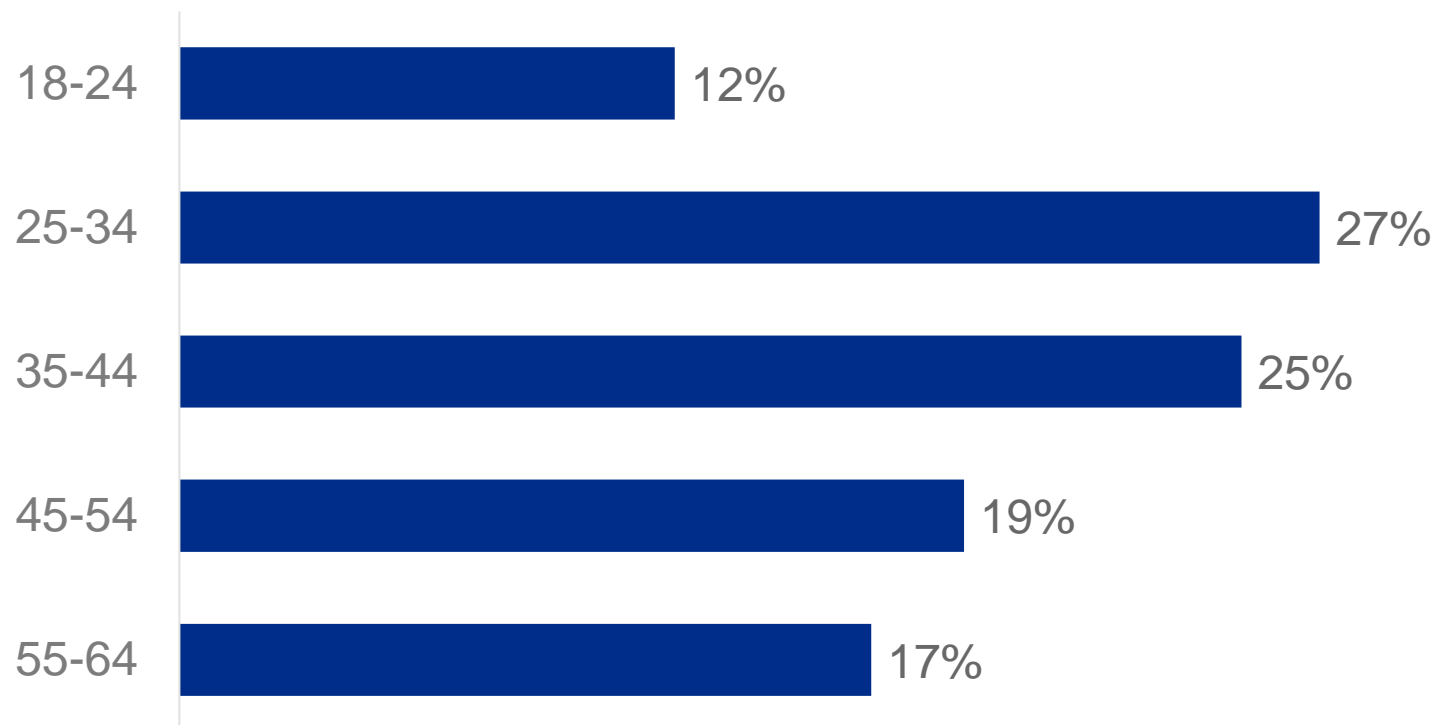
Онлайн-опрос онлайн-покупателей, август 2020, n = 3000 Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000



Портрет покупателя маркетплейсов

Возраст покупателей маркетплейсов

Более половины покупателей маркетплейсов – это люди в возрасте от 25 до 44 лет



Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000

Место проживания

«Укажите, пожалуйста, тип населенного пункта, в котором Вы живете»



Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000

Покупки за последние 6 месяцев

«Что из перечисленного Вы покупали за последние 6 месяцев?»



Онлайн-опрос онлайн-покупателей, июль 2021, n = 2000



Методика исследования

Методика исследования. 2021

Метод	Панельный онлайн-опрос интернет-покупателей. Квотная выборка: квоты на пол, возраст, макрорегион.
География	Вся Россия
Целевая аудитория	Интернет-покупатели = совершившие хотя бы 1 покупку через интернет в последние 6 месяцев. 18-64
Выборка	2 000 анкет
Период проведения	Июль 2021

Маркетплейсы и интернет-магазины в исследовании

Исследование проводилось для закрытого списка торговых площадок, в число которых вошли:

Маркетплейсы

- AliExpress / Tmall
- Amazon
- eBay
- iHerb
- Lamoda
- Ozon
- Wildberries
- СберМегаМаркет
- Яндекс.Маркет

Интернет-магазины

- Apteka.ru
- Asos
- DNS
- М.Видео
- Всеинструменты.ру
- Детский мир
- Лабиринт
- Леруа Мерлен
- Связной
- Ситилинк
- Спортмастер
- Эльдorado

Размер выборок для ответов о площадках. 2021

Маркетплейс	Выборка
Ozon	1282
Wildberries	1258
AliExpress / Tmall	996
Яндекс.Маркет	519
СберМегаМаркет	344/220*

* - без учета тех, кто покупал только продукты питания