

posti

Suuri verkko- kauppatutkimus 2019

Tutkimuksen tausta ja tutkimusteemat

- Suhtautuminen ostamiseen kivijalkakaupan ja verkkokaupan välillä
- Missä tutustui tuotteisiin ja mistä lopulta osti tuotteen
- Verkko-ostamisen yleisyys
- Tuotekategoriat
- Mikä on tärkeää verkko-ostamisessa
- Mistä verkkokaupoista ostetaan
- Verkko-ostosten tekeminen kampanjoiden tai sesonkien aikana
- Mitkä toimituksiin liittyvät mahdollisuudet lisääisivät verkko-ostamista
- Mieluisin toimitustapa ja kuljetusyhtiö
- Verkko-ostoksen lähtömaa ja toimitusaika
- Palauttaminen ja sen yleisyys
- Ostoskorin kasvattaminen ilmaisen kuljetuksen saamiseksi
- Vertaisverkkokauppapaikat ja syyt käydä vertaiskauppaa
- Parhaat verkkokaupat

Kohderyhmä

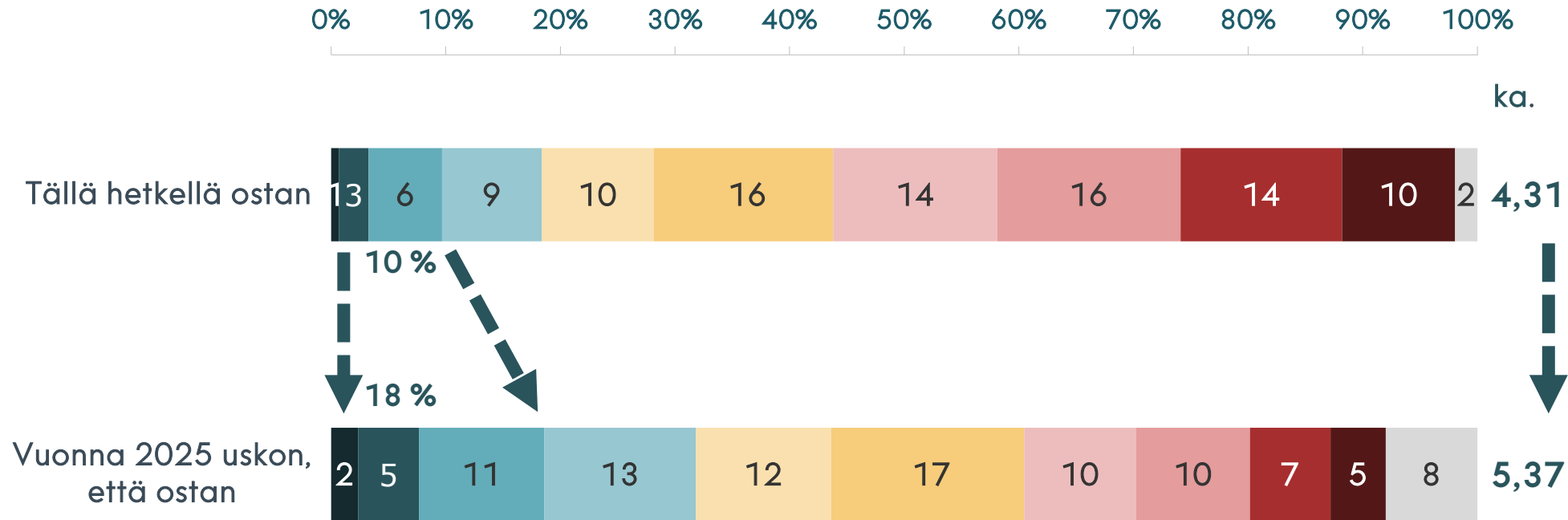
18–79-vuotiaat internetiä käyttävät suomalaiset, virolaiset, latvialaiset ja liettualaiset

Kattaa hyvin nk. aktiiviväestön eri maissa.

Vastaajien määrä

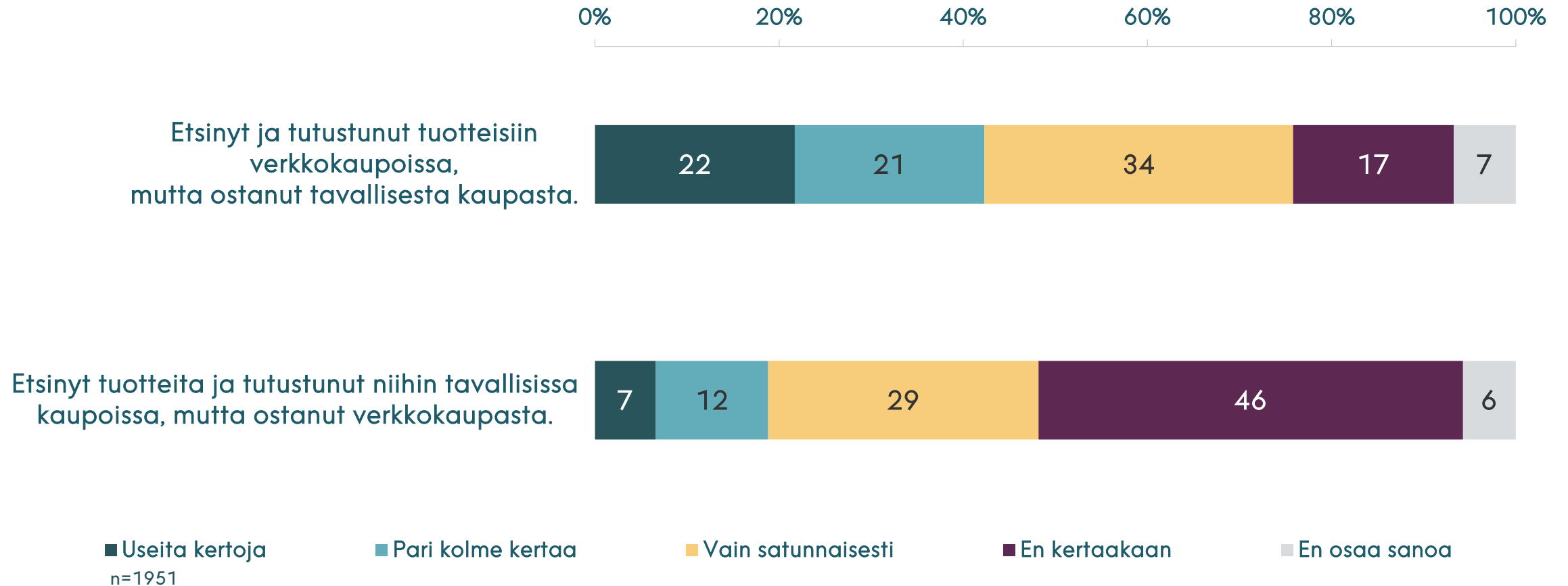
Suomessa 2.140, Virossa 539, Latviassa 620 ja Liettuaassa 614

Kuvaa asteikolla 1-10 suhtautumistasi ostamiseen kivijalkakaupan ja verkkokaupan välillä

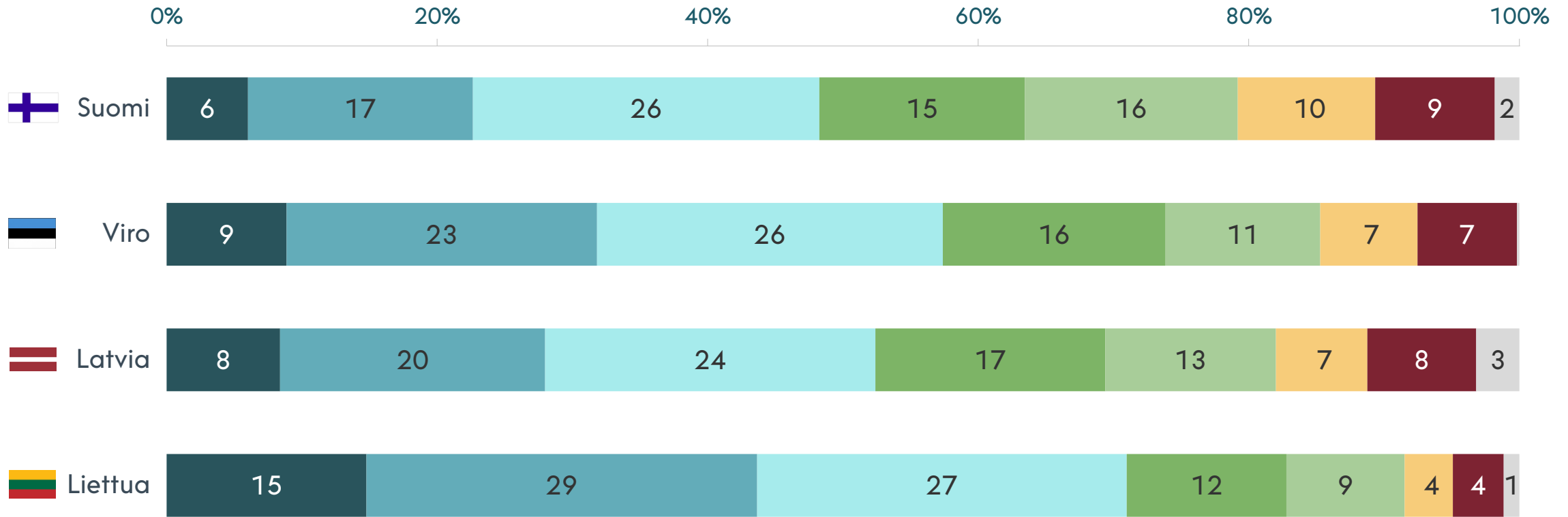


■ 10 = Kaikki verkkokaupasta ■ 9 ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 = Kaikki kivijalkakaupoista ■ En osaa sanoa (n=2140)

Kuinka usein olet viimeisen puolen vuoden aikana...



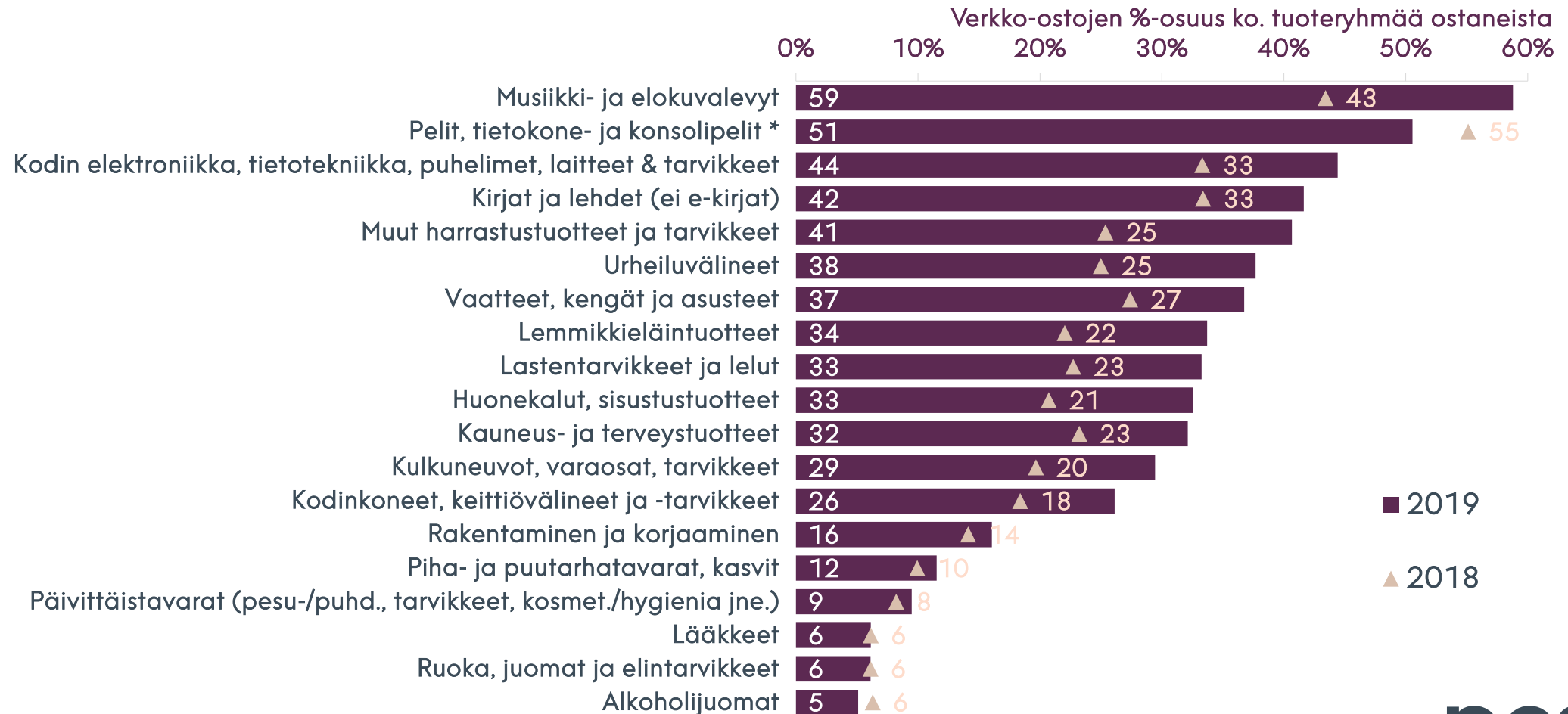
Milloin viimeksi ostit tavaroita verkkokaupoista?



- Eilen
- Viimeisen viikon aikana
- Viimeisen 1 kuukauden aikana
- Viimeisten 2-3 kuukauden aikana
- Viimeisten 4-12 kk aikana
- Joskus aikaisemmin
- En ole ostanut lainkaan tavaroita verkkokaupoista
- En osaa sanoa

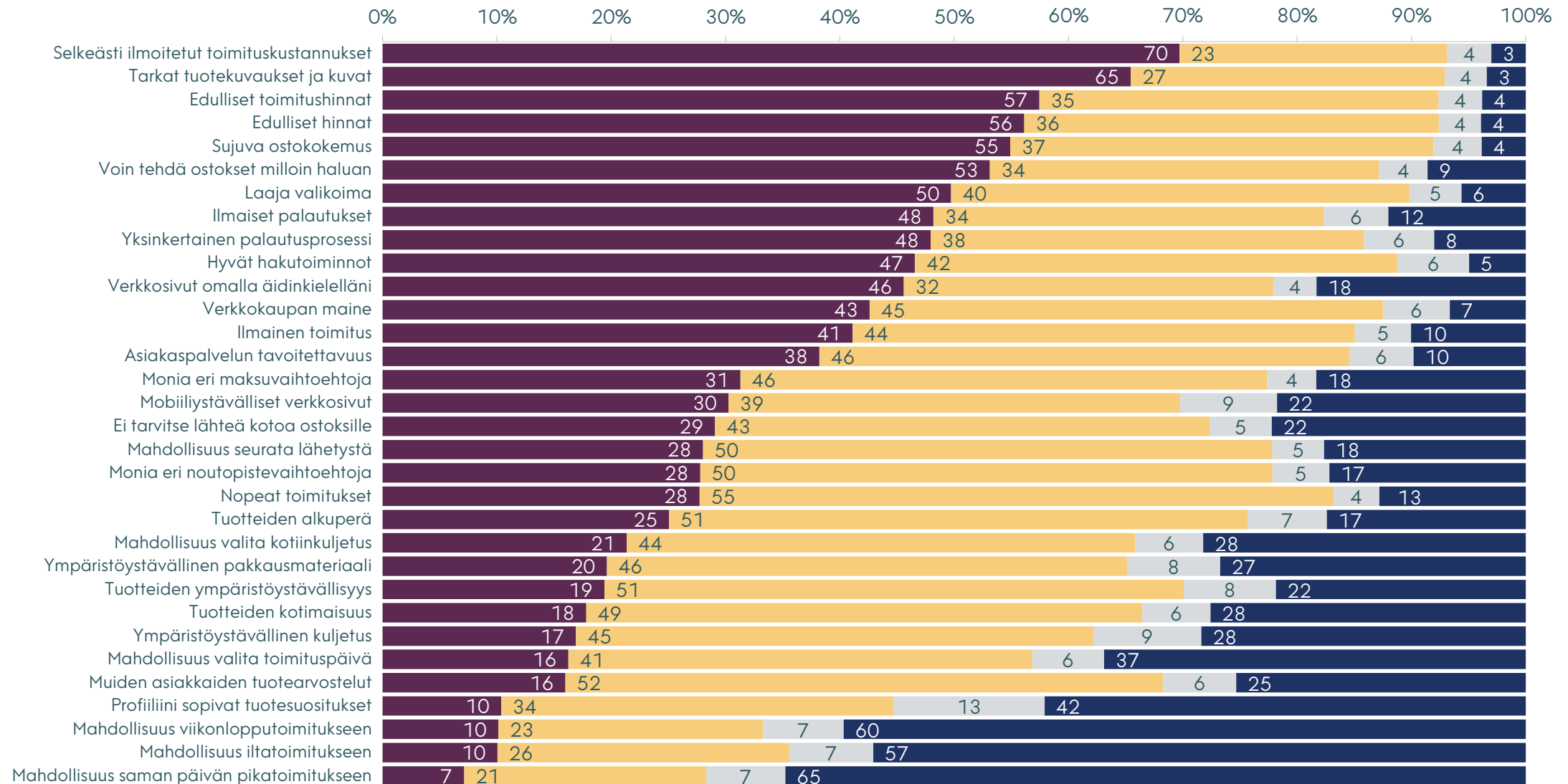
Kantar TNS:n internet-paneelit kesä-heinäkuu 2019

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



* 2019: tähdennettiin erikseen "ei digitaalisesti ladattavat"
Kantar TNS:n internet-paneelit kesä-heinäkuu 2019

Mikä on sinulle tärkeintä, kun ostat tuotteita verkosta?



(n=1951)

■ On erittäin tärkeää

■ On jossain määrin tärkeää

■ En osaa sanoa

■ Ei ole lainkaan tärkeää

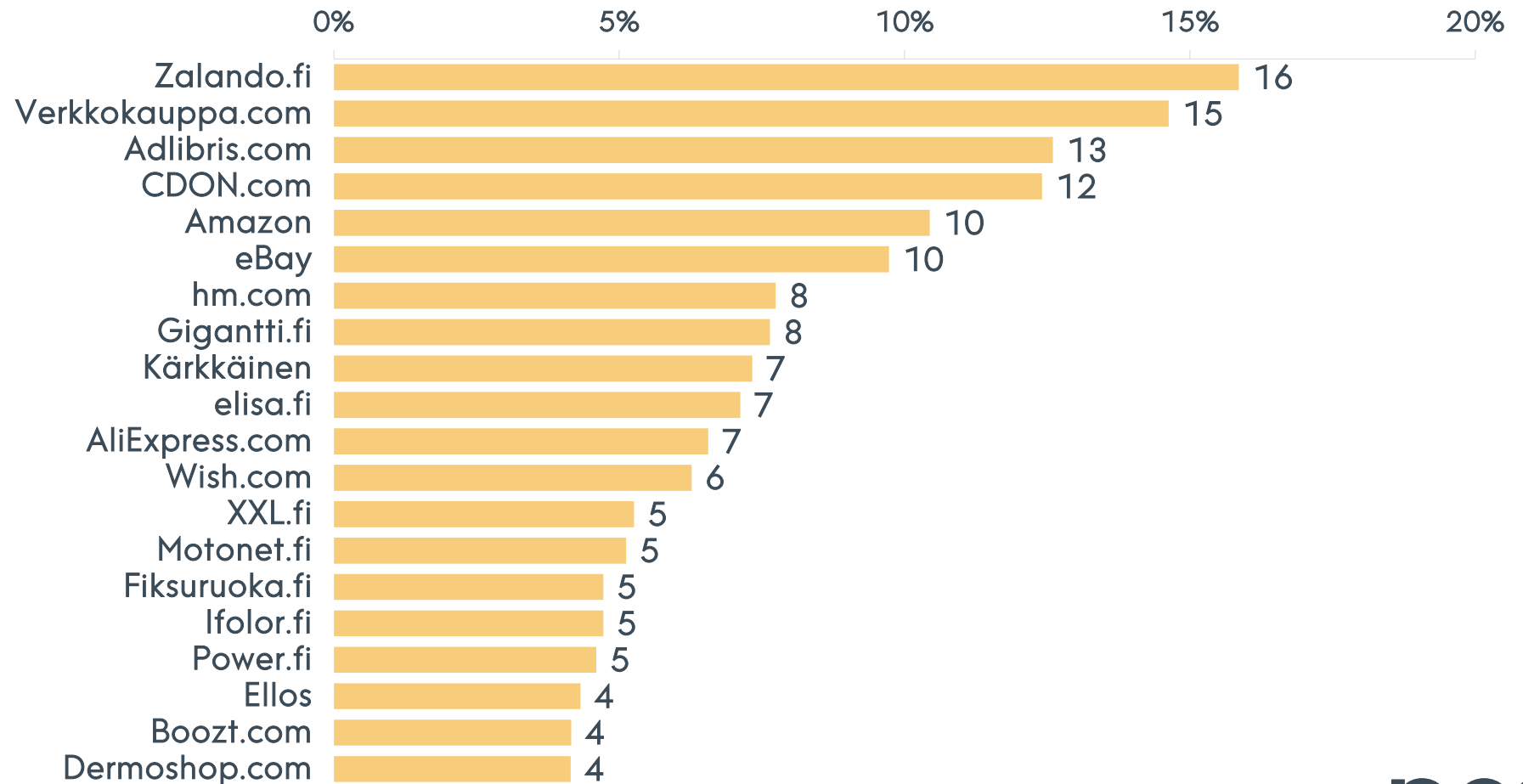
Kantar TNS:n internet-paneelit kesä-heinäkuu 2019

Verkosta ostettaessa erittäin tärkeää on...

TOP 10

- Selkeästi ilmoitetut toimituskustannukset (70%)
- Tarkat tuotekuvaukset ja kuvat (65%)
- Edulliset toimitushinnat (57%)
- Edulliset hinnat (56%)
- Sujuva ostokokemus (53%)
- Voin tehdä ostokset milloin haluan (53%)
- Laaja valikoima (50%)
- Ilmaiset palautukset (48%)
- Yksinkertainen palautusprosessi (48%)
- Hyvät hakutoiminnot (47%)

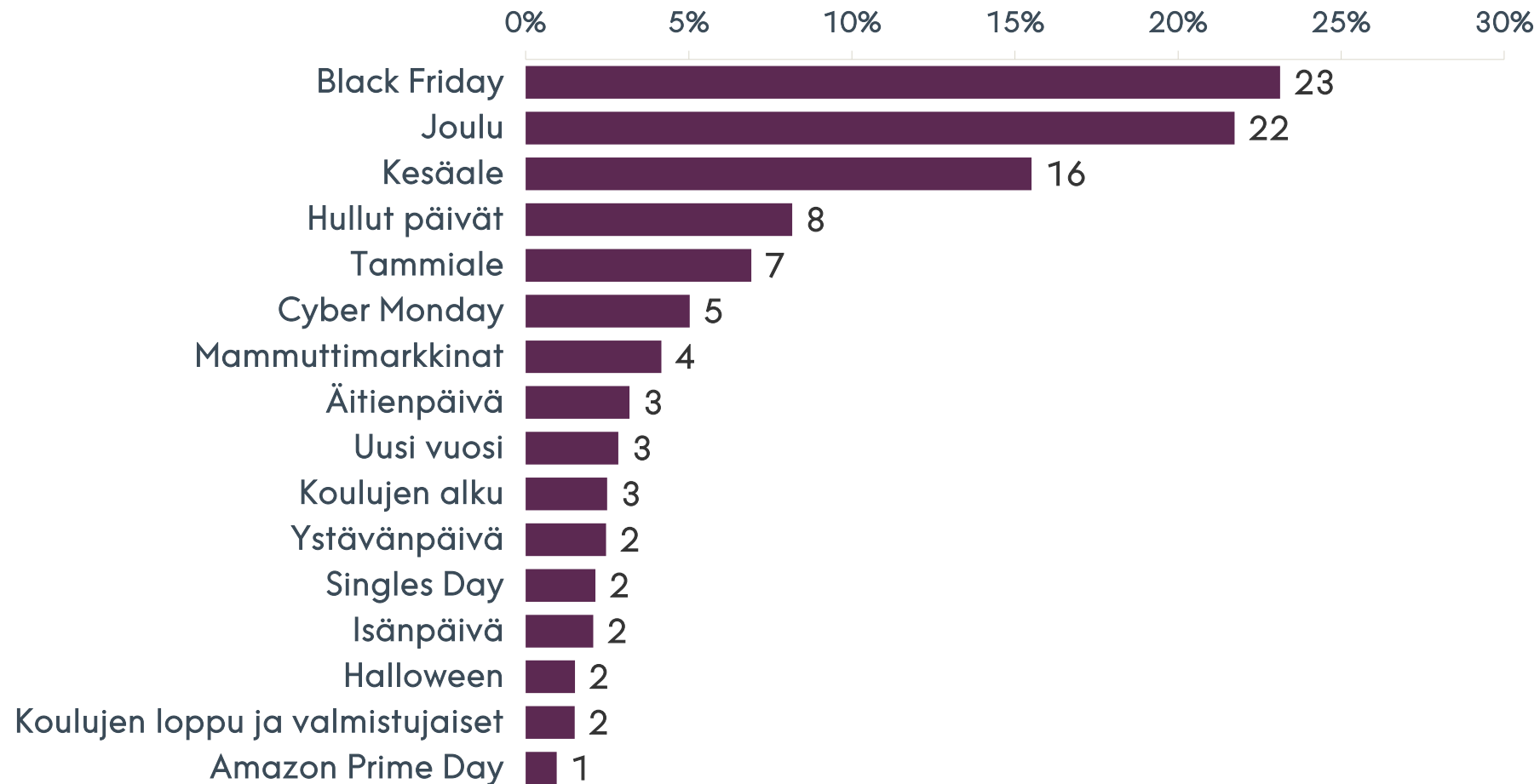
Mistä kaikista seuraavista verkkokaupoista olet ostanut viimeisen puolen vuoden aikana? TOP-20



(n=1951)

Kantar TNS:n internet-paneelit kesä-heinäkuu 2019

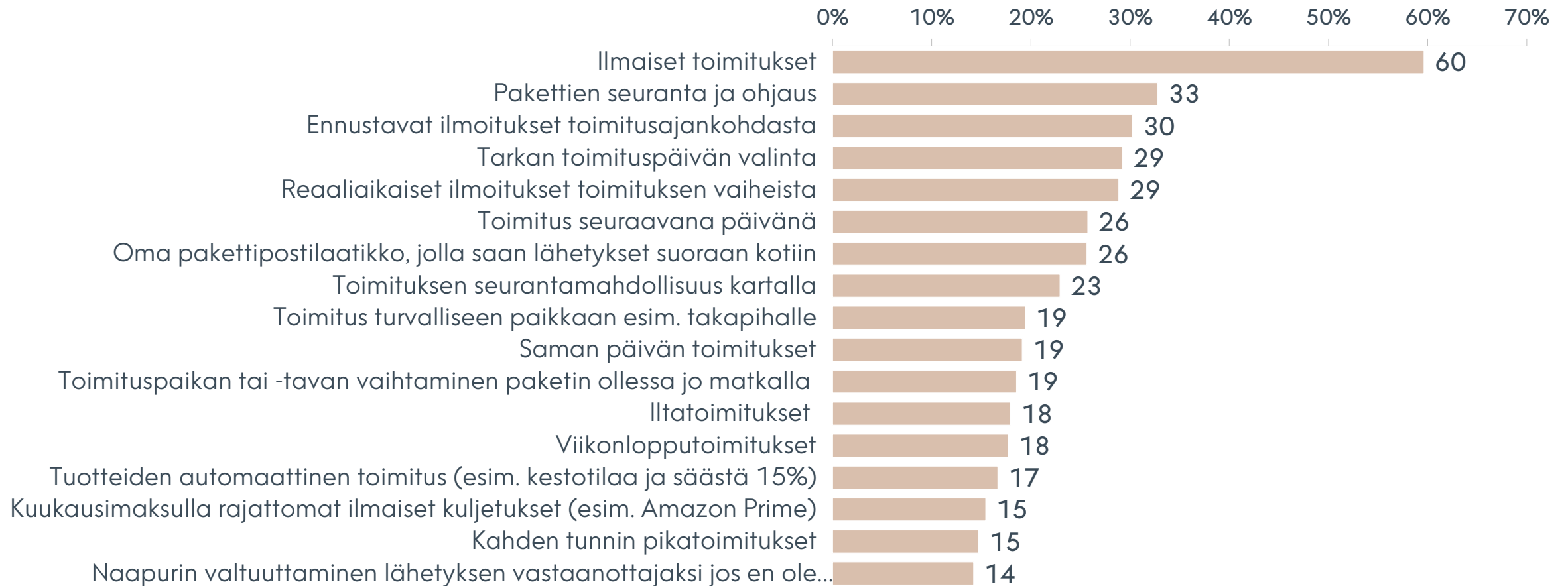
Minkä seuraavien verkkokaupan kampanjoiden tai muiden sesonkien aikana olet tehnyt verkko-ostoksia?



(n=1951)

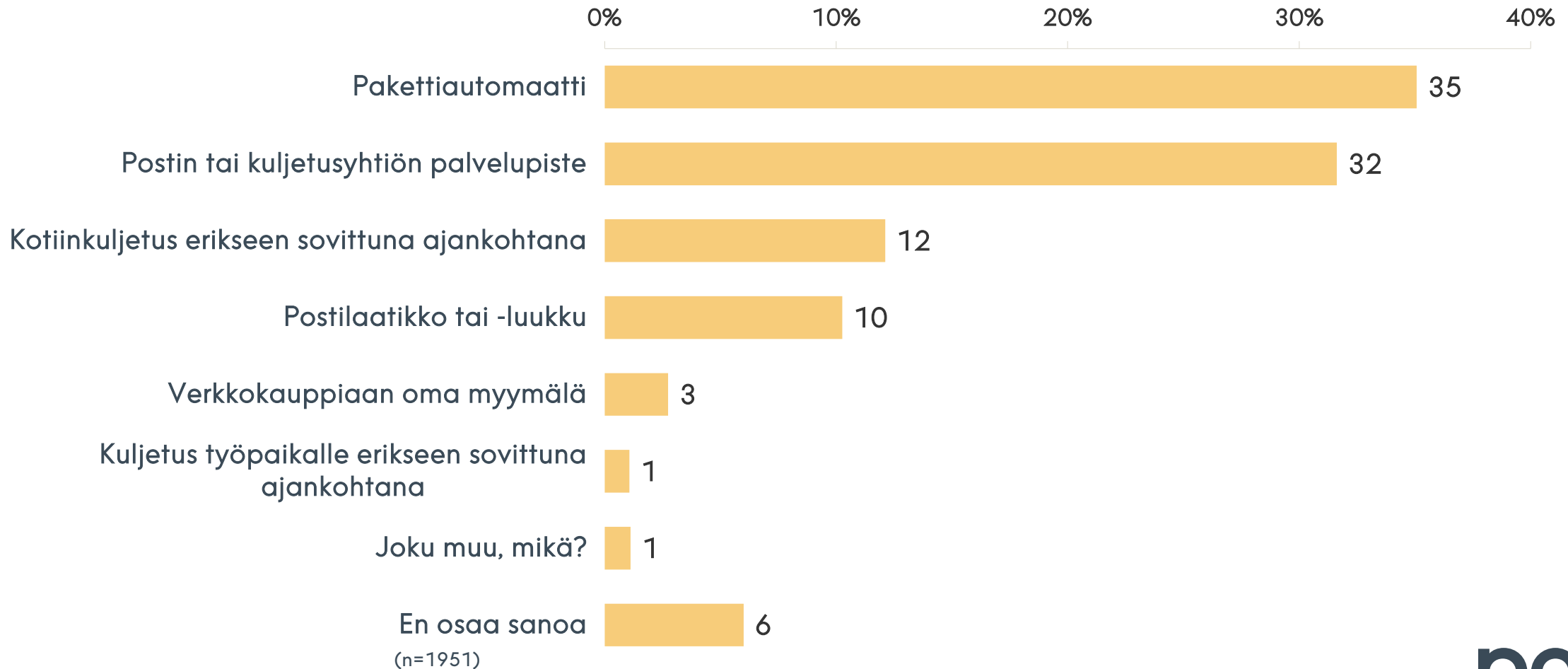
Kantar TNS:n internet-paneelit kesä-heinäkuu 2019

Lisäisivätkö seuraavat toimituksiin liittyvät mahdollisuudet verkko-ostamistasi tulevaisuudessa?

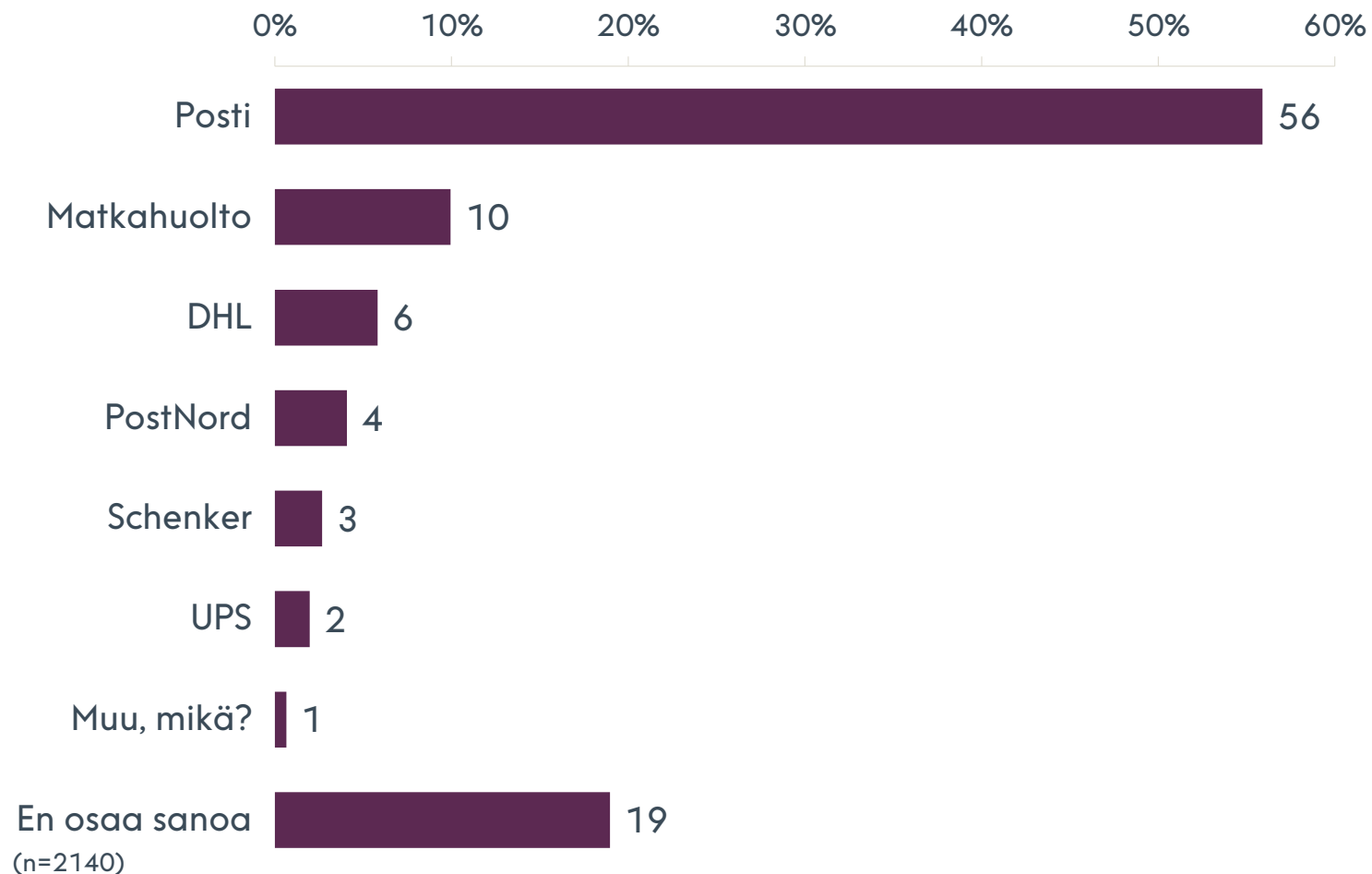


(n=2140)

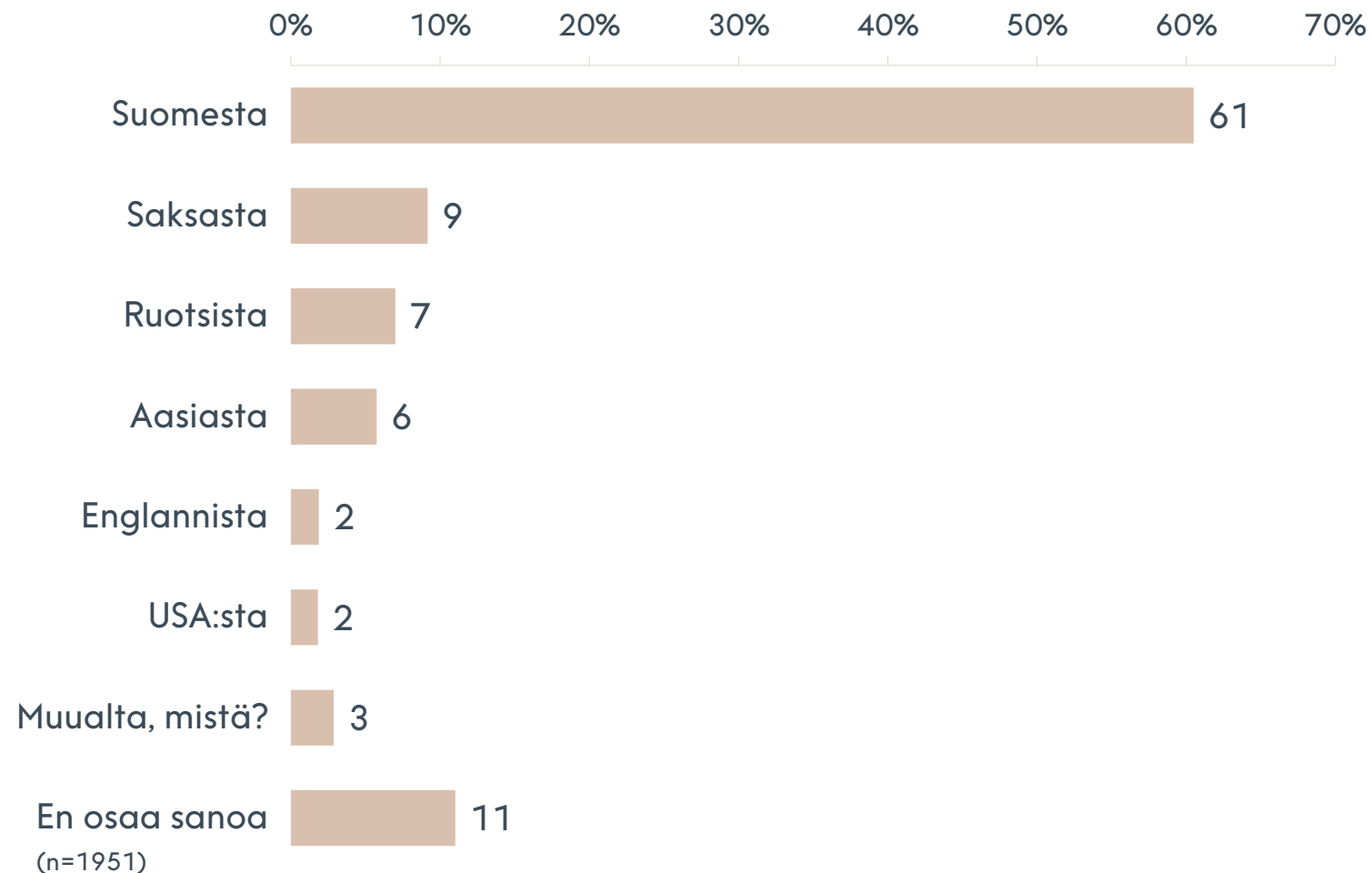
Mikä on sinulle mieluisin verkko-ostosten toimitustapa, minne yleensä pyrit valitsemaan tavaraostokset toimitettavaksi?



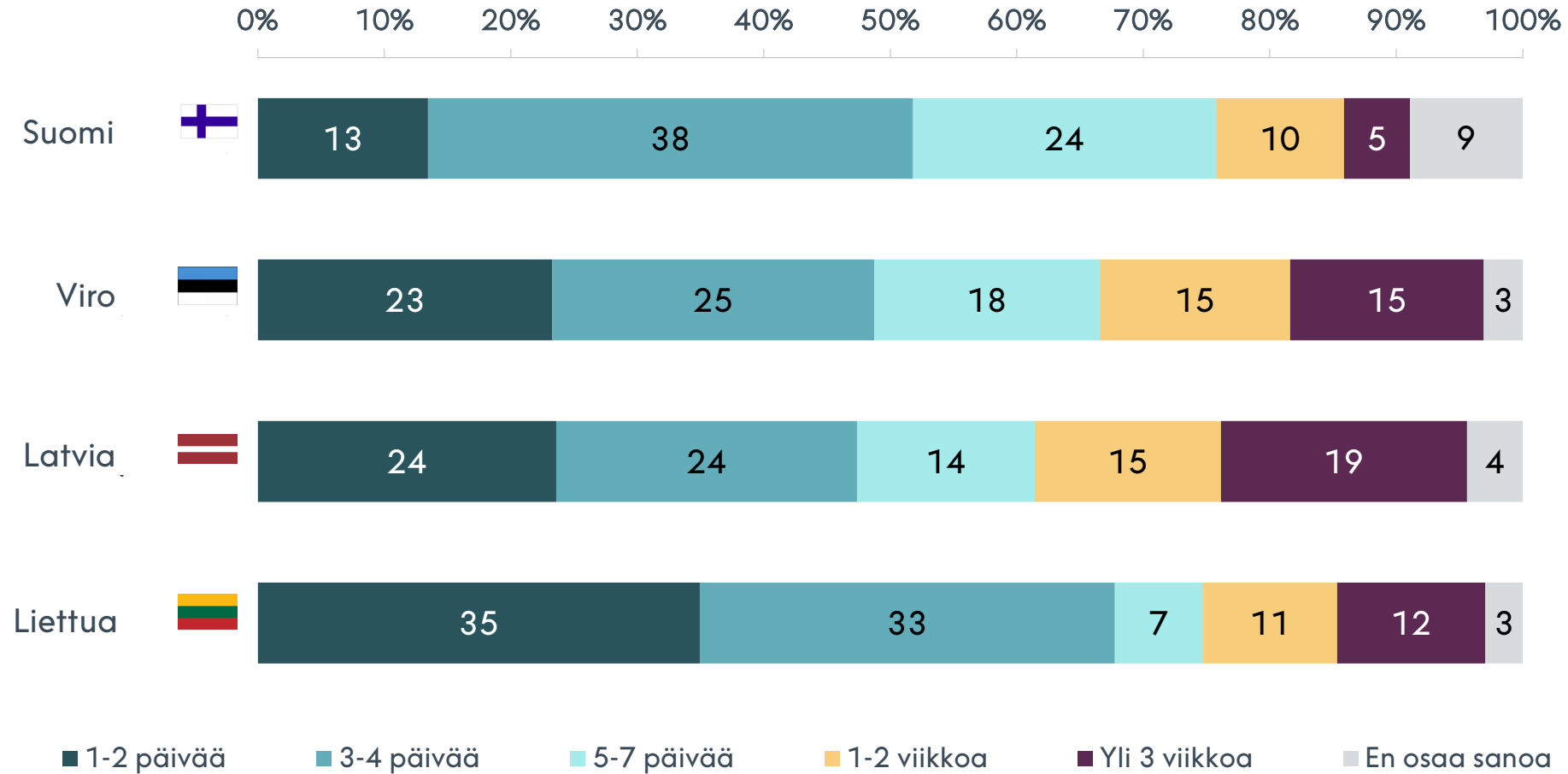
Mitä seuraavista kuljetus- tai jakeluyhtiöistä käytät mieluiten?



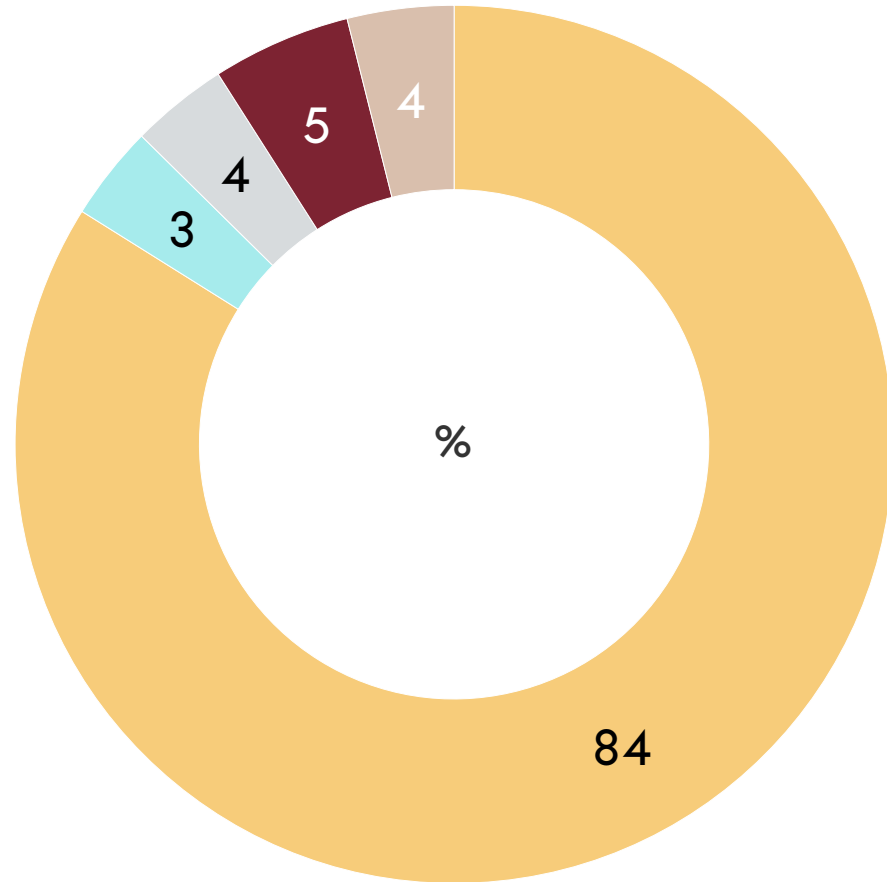
Mistä maasta viimeisin verkkokaupasta ostamasi tavara lähetettiin sinulle?



Kuinka kauan viimeisin verkkokaupan tavarantoimitus kesti tilauksesta toimitukseen?

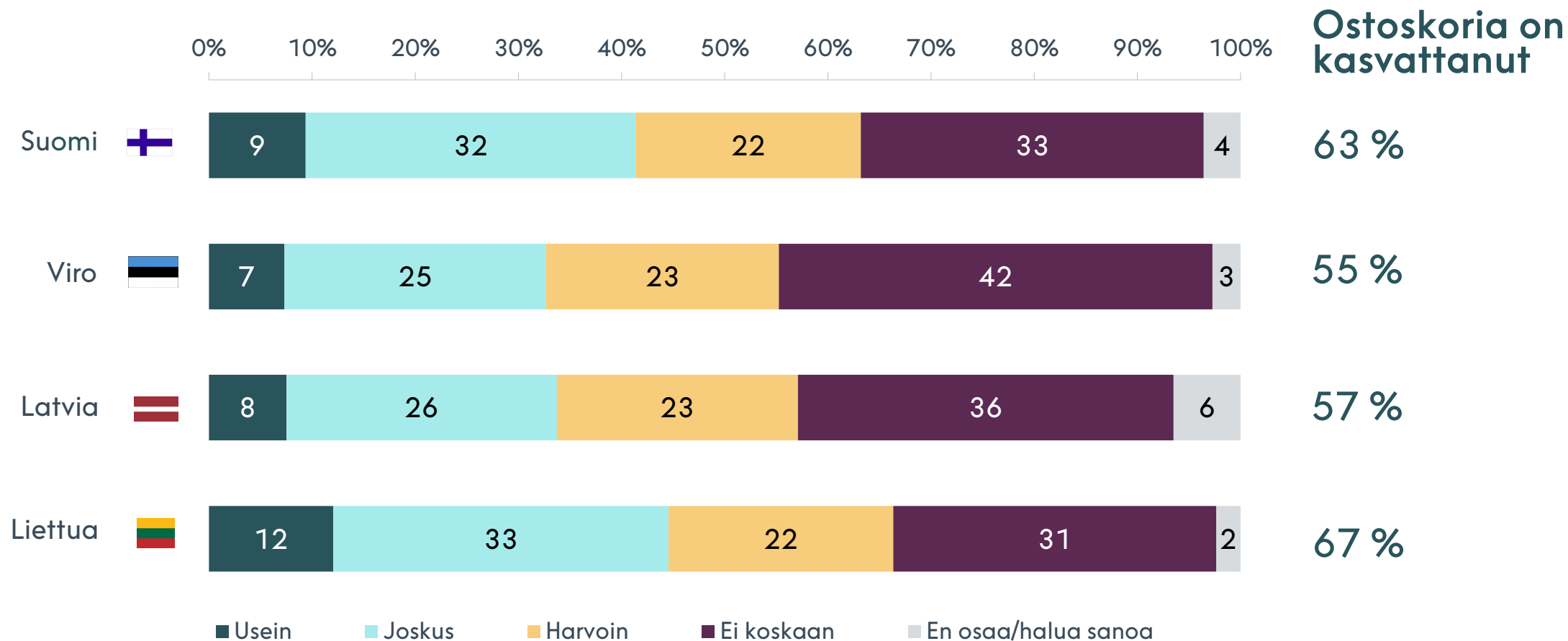


Aiotko palauttaa tai palautitko jo viimeksi vastaanottamasi lähetyksen?

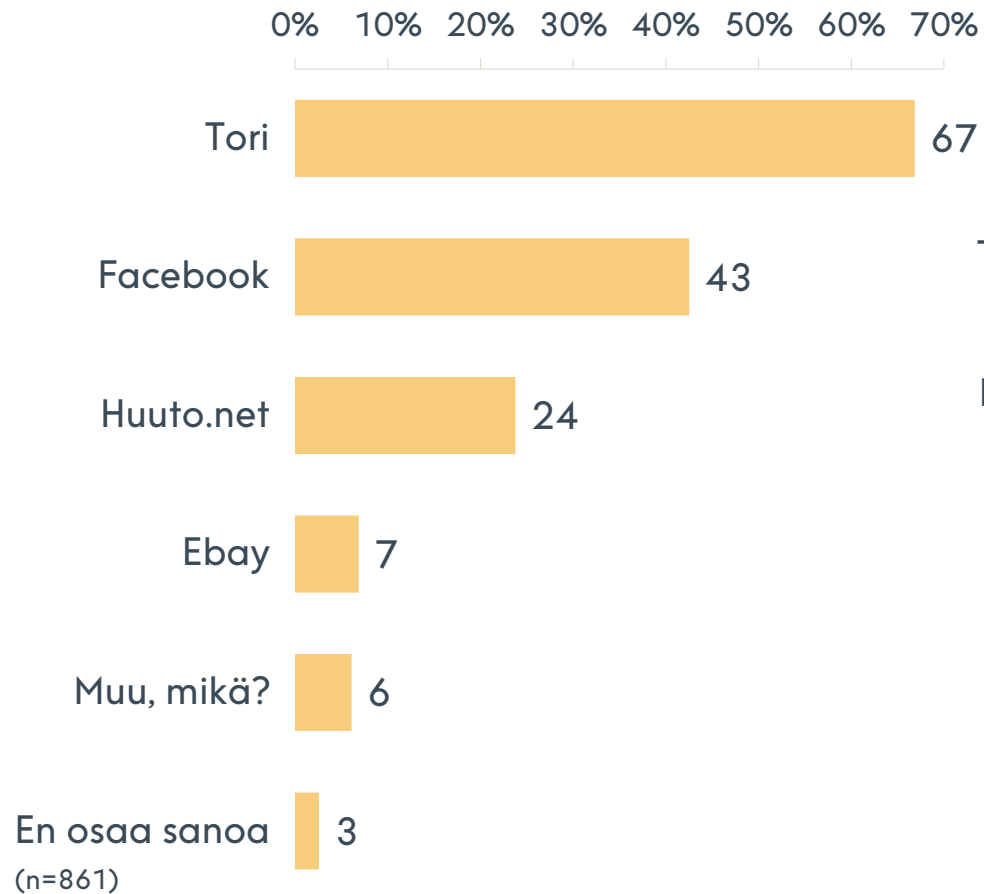


- En aio palauttaa
- En tiedä vielä, en ole päättänyt
- En osaa sanoa
- Aion tai olen palauttanut sen osittain
- Aion tai olen palauttanut sen kokonaan (n=1951)

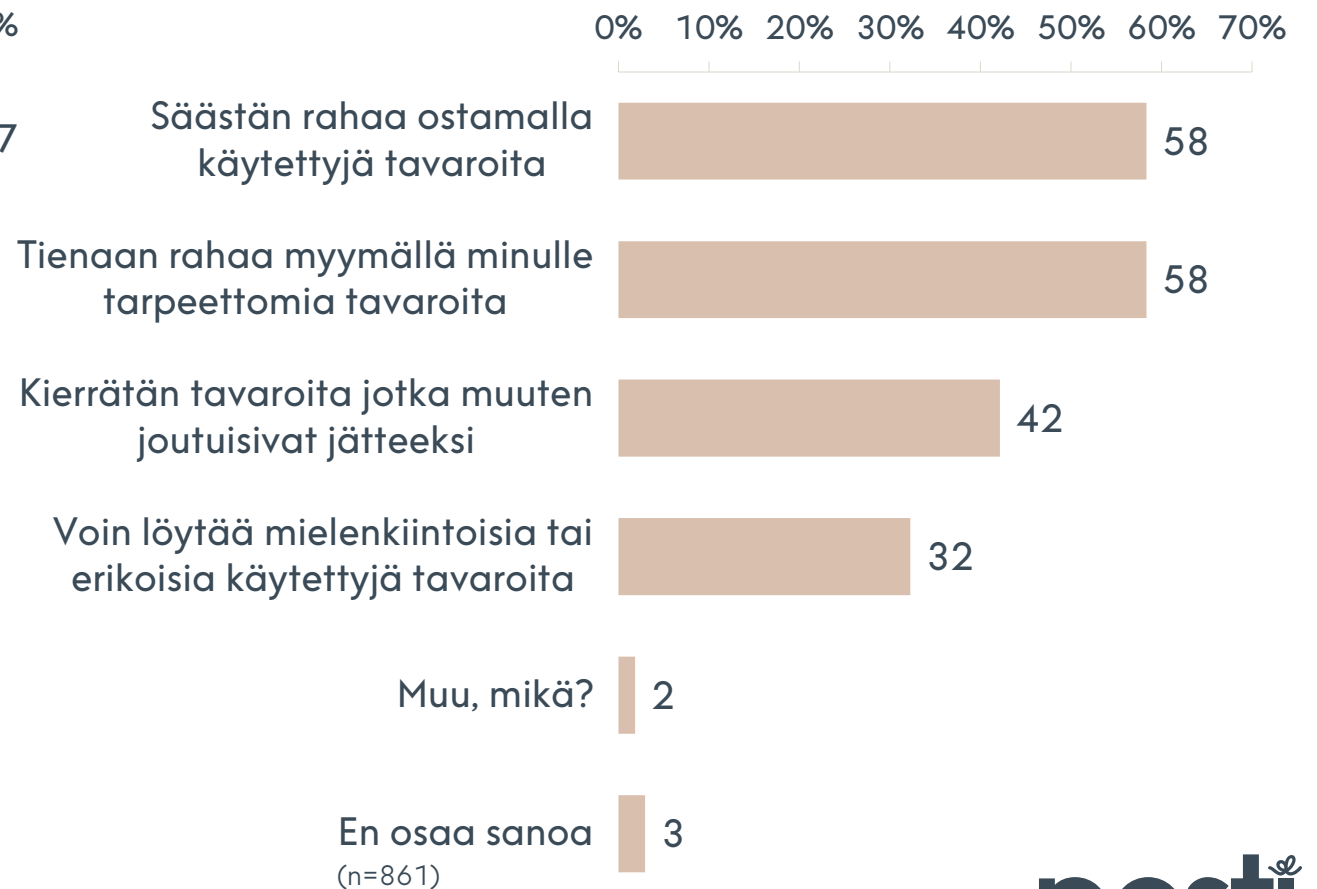
Kuinka usein olet kasvattanut ostoskoria saadaksesi ilmaisen kuljetuksen, kun tilaus ylittää tietyn summan?



Mitä yksityishenkilöille tarkoitettuja verkon kauppapaikkoja olet käyttänyt viim. 6 kk:n aikana?

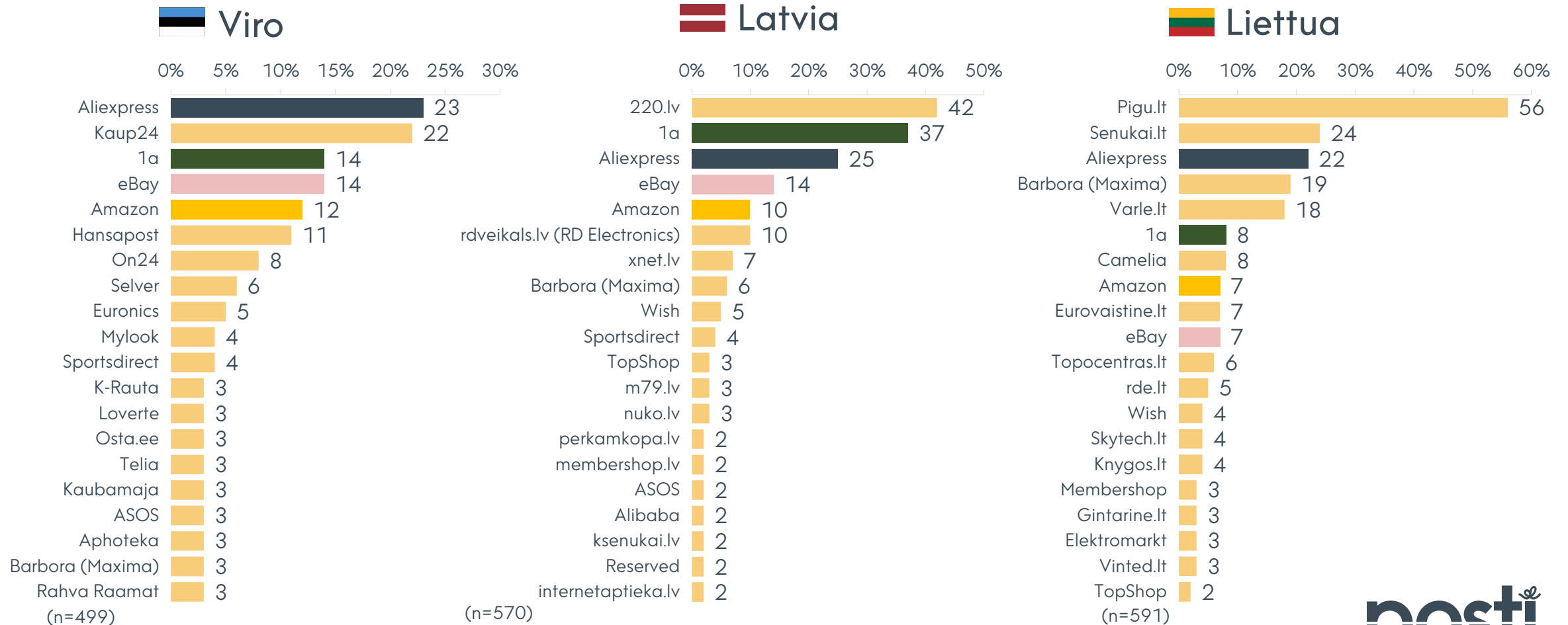


Mitkä ovat sinulle tärkeimmät syyt myydä ja ostaa käytettyjä tavaroita verkossa?



Kuluttajat valitsivat parhaat verkkokaupat.

Baltian kuluttajien parhaaksi arvioimat verkkokaupat, top-of-mind ja muut maininnat yhteensä



Kantar TNS:n internet-paneelit kesä-heinäkuu 2019

Mitä verkkokauppoja pidät kokemuksesi perusteella parhaina?

Ääniä parhaaksi verkkokaupaksi saivat mm.

Asos.com

Booky.fi

Boozt.com

Bubbleroom.fi

BudgetSport.fi

Cellbes.fi

ClasOhlson.com

Discshop.fi

Ellos

Emp.fi

e-ville.com

Fiksuruoka.fi

Fitnessstukku.fi

HobbyHall.fi

Hyvinvoinnin.fi

Ifolor.fi

iHerb.com

InkClub.com

Intersport.fi

Jollyroom

KLINGEL.fi

Levykauppax.fi

Matsmart.fi

Motonet.fi

Mustijamirri.fi

Nelly.com

Power.fi

Prisma.fi

Sokos.fi

Sportamore.fi

sskk.fi

Stadium.fi

Stockmann.com

Suomalainen.com

Taloon.com

TokNet.fi

Valitutpalat.fi

Varusteleka.fi

Viherpeukalot.fi

Wish.com

XXL.fi

Yliopistonapteekki.fi

Yves-Rocher.fi

Zooplus.fi

Mitä verkkokauppoja pidät kokemuksesi perusteella parhaina – voittajat

Paras verkkokauppa

1. sija 12 %



Paras kotimainen

2. sija 10 %



3. Adlibris (7 %)
4. CDON (7 %)
5. Amazon (6 %)
6. Ebay (6 %)
7. H&M (4 %)
8. Elisa (4 %)
9. Kärkkäinen (3 %)
10. Dermoshop (3 %)
11. Gigantti (3 %)
12. Aliexpress (3 %)

posti