



即時發佈

花旗集團（紐約證交所買賣股份代號：C）

2019年10月8日

花旗調查：亞太區企業陸續轉向「訂戶制」服務及產品銷售
來自五大行業的580名受訪者中近半數相信「訂戶制」商業模式
將於未來三年在業內普及

香港 – 花旗集團最新一份調查顯示，在數碼經濟增長及消費者需求的帶動下，越來越多亞太區內公司加強拓展「訂戶制」（subscription-based）商業模式。這表示在區內的公司越來越傾向為顧客提供月費制的產品及服務銷售訂購渠道，取代一次性的產品及服務銷售。

接受該調查訪問的580名行政人員中，有近半數相信「訂戶制」商業模式將於三年內在其所屬的行業中普及，有三分之一受訪者更預期所屬機構的收益，將會百分百由此類商業模式產生。

由花旗集團財資及貿易金融業務（Treasury and Trade Solutions）與《金融時報》轄下的智囊機構 Longitude 合作、名為「[Signing Up to the Subscription Economy: The Race for Recurring Revenue in Asia Pacific](#)」的一項研究，向亞太區內14個市場的行政人員進行了訪問調查。

受訪者分別來自保險、能源、消費品與醫療保健、TMT（科技、媒體與電訊）及工業等五大行業類別，受訪者當中包括公司管理層及擔任數碼轉型、數碼科技、財務以至庫務職務的行政人員。

受訪者的所屬公司都正在發展不同階段的「訂戶制」收入模式；有54%受訪者受僱於每年收益達20億美元或以上的公司，其餘受訪者則代表於每年收益界乎5億至19.9億美元之間的公司。

花旗集團財資與貿易金融部亞太區銷售主管 Ernesto Pittaluga 先生表示：「科技顛覆不斷為消費者帶來更多選擇，留住客戶成為各大公司的首要任務，商業模式亦蛻變成直接面向客戶。我們看到消費品與醫療保健等行業的公司率先推行『訂戶制』的營業模式，其他行業的公司亦積極考慮開拓這種模式的潛力。高達四分之三接受訪問的行政人員指出，轉型至『訂戶制』是公司最高管理層的重點發展項目，我們預期這個趨勢在未來幾年內更顯白熱化。」

在消費品與醫療保健行業中，有50%的受訪者相信「訂戶制」模式將會在三年內普及，在TMT（科技、媒體與電訊）行業中則有55%的受訪者持有相同意見，在能源、工業以及保險三個行業中，則分別有44%、40%及42%的受訪者持有相同意見。

Longitude 總裁 Rob Mitchell 先生表示：「『訂戶制』商業模式已經存在了好一段時間，令人意外的是亞太地區各行業在這個領域的發展速度。我們預期這個重大轉變在未來數年間會加快發展。」

推行『訂戶制』模式的障礙是短期收入減少，原因是客戶減少了對預早購物的倚賴，然而當『訂戶制』模式變得越受歡迎，各大公司都錄得更理想的客戶留存率以及利潤增長。」

「訂戶制」商業模式的主要推動力來自長期收入增長，以及更有利客戶留存率與忠誠度，絕大多數(82%)的受訪者認為轉向「訂戶制」模式有機會令他們成為業內的領導破革者。

正計劃實行「訂戶制」模式的受訪者中，有 76%表示期望該模式對於客戶留存率及建立長遠的客戶關係有正面影響。而 74%的受訪者亦認為「訂戶制」將會對長期收入增長有正面影響。

雖然受訪者都正在實施不同階段的「訂戶制」商業模式，但只有 4%的受訪者就「訂戶制」訂下清晰明確並涵蓋整個企業的策略。實行「訂戶制」商業模式的障礙包括：對該模式的認知不深、對短期收入減少的憂慮、在融資與問責方面有建立新程序及新基制的需要、以及需要全機構各部門一同調整配合。

Ernesto Pittaluga 先生補充：「67%的受訪者指出，有必要加強業務與融資的配合才可確保成功，對於我們的企業客戶而言，他們的營商模式需要不斷演化，以配合他們的最終使用者（end customers）對即時得到產品或服務的要求。為了支援這些新的轉變及商業模式，我們將繼續作出策略性投資，務求令花旗集團成為企業客戶在數碼經濟中首選的生態系統。」

香港的調查數字

- 香港的受訪者中，有 55%已經實行「訂戶制」模式，另有 30%表示計劃在三年內推行「訂戶制」。
- 投資「訂戶制」收入模式的首三項原因包括：有機會成為行業的領導破革者（66%）、長期收入增長潛力（55%）及有機會打入新市場或吸引新客戶群（49%）。
- 三分之二（68%）的公司表示他們已有策略支援「訂戶制」收入模式，30%的公司則表示他們目前的策略支援「以產品為基礎」的收入增長（product-based revenue growth）多於「訂戶制」模式的增長。
- 有 13%的公司表示目前的整體收益中有 51-60%屬於經常性收入（recurring revenues）。預期這類公司的比例在未來三年內會飆升一倍至 25%。
- 為了在「訂戶制」模式上取得最大程度的成功，企業需要投資的首五項科技包括：連接銀行系統的即時付款 / 收款方案（43%）、實時財務數據（42%）、自動化營銷工具（38%）、開放式銀行服務（36%）以及提供實時匯報的雲端平台（34%）。
- 為了在「訂戶制」模式上取得最大程度的成功，企業需要投資的首五類技能包括：優質客戶服務及體驗（36%）、使用新財務工具及科技的技能（29%）、對監管與法規的高度了解（29%）、創業思維及橫向思考（29%）以及數據工程與數據倉儲（27%）。

關於花旗集團財資與貿易金融部

花旗集團財資與貿易金融部（TTS）為全球跨國公司、金融機構及公共服務部門量身設計一套創新的綜合性現金管理與貿易融資服務，幫助客戶邁向成功路。TTS 擁有業界最大的業務網絡、遍布 90 多個國家的銀行牌照，以及覆蓋全球的綜合技術平台，因此繼續領先群倫，致力提供業界最全面的數碼化財資、貿易及流動資金管理方案。

關於花旗集團

花旗集團為一間世界級之銀行，服務全球超過 160 多個國家及地區約 2 億名客戶。花旗集團為消費者、企業、政府及機構提供一系列多元化之金融產品及服務，包括零售銀行及信貸、企業及投資銀行、證券經紀、金融交易服務及財富管理等。

有關花旗集團其他資料，請瀏覽網站 <http://www.citigroup.com> | Twitter: @Citi | YouTube: www.youtube.com/citi | 網誌: <http://blog.citigroup.com> | Facebook: www.facebook.com/citi | LinkedIn: www.linkedin.com/company/citi