

Watson¹¹⁷N

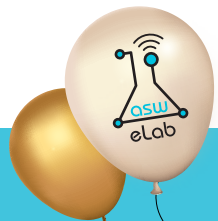
6

qsw eLab

eLab六周年
成績斐然

eLab六周年 成績斐然

屈臣氏集團創立的電子商貿團隊eLab，開創業界先河，轉眼間已成立六周年。
eLab匯聚全球各地的數碼專才，秉持著共同使命：加快數碼轉型、抓緊O + O線下及線上
機遇、以及推動數碼創新。eLab藉著獨有的文化及優勢，取得卓越成績，
未來機遇處處。



看準時機 拓展業務

二〇一五年，屈臣氏集團成立了 eLab，於香港、倫敦及米蘭開設辦公室，當時集團計劃把eLab塑造成為內部數碼專業團隊，方便我們即時取得網絡開發、搜尋引擎市場推廣、數碼設計及分析等領域的專業知識。

當時電子商貿剛興起，我們決心引領科技潮流，緊貼顧客所需，同時在企業內部創造協同效應。

eLab成立後，世界出現了重大轉變，而O + O(線下及線上)現已成為屈臣氏集團的策略核心。eLab最初主要與電子商貿及數碼團隊一起工作，時至今日更與市場推廣、數據分析及店舖團隊合作無間，發展O + O線下及線上平台，讓我們隨時隨地與顧客聯繫。

過往六年，eLab經歷不少轉變，但唯一不變的是「顧客至上」的核心價值。

“

eLab由零開始逐步建立，令我們有更多創造及發展空間。我們聘用最優秀的人才，與顧客建立緊密聯繫，以及參與多項精彩的工作，過程充滿趣味、啟發性和挑戰性。

Dan Jarvis

eLab首席數碼總監（歐洲）

”

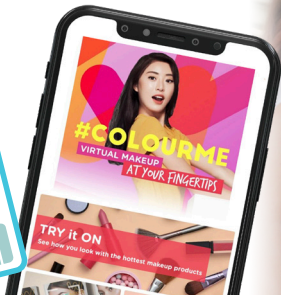
締造不一樣的購物體驗

eLab一直以客為先，在全球各地參與的項目多不勝數，對改善顧客的線下及線上購物體驗貢獻良多。

無論顧客身在何處，eLab都致力與他們保持聯繫；透過建立精彩的互動體驗，例如在社交媒體上進行直播及推出擴增實景濾鏡，務求與顧客更緊密交流。eLab的店內產品打印服務，為顧客度身訂造化妝品，提供真正個人化的產品。

一流的送貨服務及嶄新的付款方式，亦令購物變得更輕鬆方便。WatsonsGo讓店內顧客透過應用程式購物及付款，避免在結帳時排隊等候。

此外，集團亦持續向顧客推廣不同的精彩體驗；例如使用自拍功能為每名顧客推薦產品的護膚分析儀，當然還有各品牌的流動應用程式，蘊含多種精彩功能，例如互動遊戲、虛擬試妝服務及忠實會員卡優惠等。



樂趣滿FUN

eLab人才濟濟，歐洲及亞洲的團隊已增加至超過五百名員工。作為集團的創新中心，營造一個有趣的工作環境至為重要，這有助員工構思新點子和交流創新意念，並加強同事之間的合作和互動。

我們從辦公室設計到團隊文化，都花了不少心思，希望吸引和留住人才。eLab的辦公室相當別出心裁，例如會播放音樂、設有開放式辦公室、分組討論空間和特色辦公桌，員工更可以穿著休閒輕鬆的便服上班。

除了培訓課程及知識分享會，我們還會舉辦一些團隊活動如薄餅午餐聚會、電影之夜和問答比賽等。我們深信，開心快樂的工作氣氛有助員工發揮最佳表現。

“ 卓越的成績背後需要一群專業的同事和不一樣的工作環境。只有當每個人都感到完全自由自在，暢所欲言，願意分享意見，才能取得最佳成果。 ”

馬中驥

eLab科技主管（亞洲）



轉危為機

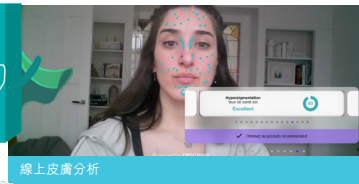
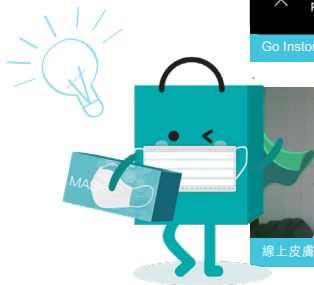
疫情帶來前所未有的挑戰，而eLab團隊身肩重任，團結一致朝著共同目標進發：與顧客保持緊密聯繫。

要應對市場的急速轉變，必須靈活應變，從迅速向顧客傳遞重要訊息，以至應付激增的線上購物需求，都不能鬆懈。在二〇二〇年，電子商貿錄得百分之九十的銷售增長，而eLab功不可沒。

在亞洲，eLab率先推出線上排隊訂購服務，方便顧客在家購買防疫用品；在歐洲，我們則把一些關閉了的分店變成小型配送中心，以處理網上訂單。此外亦推出了預約系統來控制人流，讓顧客可以預約到店的时间，安心購物，而Go Instore購物體驗服務則讓顧客在家中與店內顧問交談。

面對疫情的挑戰，我們必需了解顧客的感受，並構思創新的方法令顧客會心微笑。

eLab能夠處理大量數據，從而預先掌握潮流趨勢，有助我們迅速反應和及時設計最切合顧客需求的內容。



展望未來



隨著世界各地逐步恢復正常，eLab已準備好迎接未來的挑戰。

顧客的期望日益上升；要滿足他們的需求，我們必須以客為先：
專注顧客的需求、緊貼顧客的溝通及購物方式。

eLab將繼續以O + O作為策略核心，無縫結合線下及線上平台，
為顧客提供真正輕鬆方便的線下及線上購物體驗。

為保持屈臣氏集團在零售業發展的領先地位，我們將繼續投資發展
eLab團隊，利用最先進的科技來提供頂尖的顧客體驗，並透過
O + O線下及線上平台與顧客緊密聯繫。



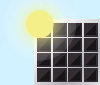
從心出發

屈臣氏集團與旗下十四個零售及製造品牌發表其社會願景。一百八十年來，集團的社會願景——「致力令每一位顧客會心微笑」，一直扎根於業務的核心。無論是成立初期向貧苦大眾贈醫施藥，還是今天疫情肆虐期間，為保障顧客健康而生產醫療口罩及支援疫苗注射計劃，集團對社會的關愛精神，始終如一。

此外，集團亦同時宣布二〇三〇年可持續發展目標，明確訂立集團在社區和環境方面的目標，致力為每位顧客帶來更多歡笑，與大家一同創造更美好的將來！



2030年可持續發展目標



更環保的能源

我們的行動

↓30%

電力強度*

英國、荷蘭及比利時使用

100%

可再生能源



微笑社區

我們目標

與 Operation Smile 重建

10,000

個

燦爛笑容



更美好的氣候環境

我們承諾

↓40%

溫室氣體排放**

更潔淨的世界

我們保證

0%

PVC、不必要的
塑膠包裝

產品包裝的

20%

為可再生塑膠
物料

香港以

100%

rPET物料製造水瓶

*以2015年為基準的2030目標 #範疇1及範疇2



愛心行動

為慶祝屈臣氏集團成立一百八十周年，集團早前成立微笑社區，旨在提升大眾對精神健康的關注並推廣快樂文化。集團欣然宣布已於今年三月二十日前，成功達到一百八十萬的微笑指數，以響應聯合國國際幸福日。

集團現進一步承諾在全球各地發起一百八十個愛心行動，令這個里程碑倍添意義。我們相信，每一個小小微笑或行動，都能為身邊的人及社區帶來深遠正面的影響。



累積
微笑
指數

1,800,000

雙劍合璧

屈臣氏集團與Grab宣布合作，將攜手拓展東南亞地區最具規模的O+O（線下及線上）保健美容購物模式。計劃將涉及位於東南亞六個市場、超過二千三百家屈臣氏店舖。是次全新的合作將為顧客帶來更方便的購物體驗，讓新加坡、印尼、馬來西亞、泰國、越南和菲律賓的顧客透過Grab，在家中輕鬆選購至愛的屈臣氏保健美容產品。



春日氣息

春臨大地，**Kruidvat**推出「Everything Bright & Shiny」活動，邀請名人在社交媒體上分享實用的生活小智慧，協助顧客為春日做好準備。同時，**Trekpleister**最新的品牌宣傳活動，為顧客帶來精彩的優惠及個人化建議，並引入新進品牌，細心滿足不同顧客的需要。



蓄勢待發

Superdrug 舉辦「Show January Who's Boss」活動慶祝邁進二〇二一年，包括一系列虛擬互動活動，以推廣健康及積極生活習慣。品牌每周邀請記者及網絡紅人參與不同主題的活動，包括瑜珈班、素食烹飪、網上藝術班等，同時介紹與主題相關的獨家產品。



Superdrug ☆



摯愛禮遇

為配合情人節浪漫濃厚的甜蜜氣氛，ICI PARIS XL 推出「#Love Starts with ICI」線上及線下宣傳活動，推出多款熱賣的香水優惠，與顧客共慶佳節。此外，The Perfume Shop 早前進行一項問卷調查，詢問顧客對於真愛的看法，並根據訪問結果製作一個短片宣傳活動，分享日常生活中令人感動至深的小確幸。

ICI PARIS XL

THE PERFUME SHOP

內外兼備

香港屈臣氏引入韓國口服美容品牌CUBE ME，宣傳活動遍布店舖、線上及各個社交媒體。CUBE ME以「立體亮麗肌膚」為理念，相信美麗肌膚及健康身體均由內而外散發，傳達對身心健康、美麗生活的追求。CUBE ME一系列產品包含所有皮膚必備營養，於屈臣氏獨家發售。



一拍即合

中國屈臣氏與Olay身體護理產品攜手合作，推出了高光學院計劃，邀請名人大使與顧客分享美容心得及秘訣，幫助她們改善肌膚質素。此外，屈臣氏亦與海倫仙度絲合作，邀得當紅歌手在活動上與粉絲見面，並介紹新推出的「專研去屑方案」系列產品。



超級英雄

台灣屈臣氏舉行了一場以超級英雄為主題的電影播放會，接待了一百二十位尊尚會員。當日會場做足防疫措施，讓大家安心欣賞電影《神奇女俠》。品牌希望透過電影鼓勵大家勇敢面對疫情的挑戰，並繼續保持最佳身心狀態。



歡樂氣氛

馬來西亞屈臣氏的賀年短片一向令人熱切期待。今年的#HappyBeautifulYear短片，以懷舊為主調，由星光熠熠的名人主演，希望為大家帶來快樂。與此同時，為加強中年人士對健康的關注，品牌還推出了Watsons Wellbeing 45+計劃，為會員提供迎新禮物、健康檢查禮券及產品優惠。



[▶ 立即觀看短片!](#)

美妝勝地

泰國屈臣氏在店內特設無添加美容品牌專區，主打以天然成分製成的環保產品。同時，品牌找來網絡紅人推介全新的QUICKFX簡單護膚系列產品，引起年輕顧客的共鳴。此外，菲律賓屈臣氏舉行推廣活動宣傳LOOK店舖及網上商店，吸引城中的美妝產品愛好者。



呵護備至

印尼屈臣氏推出了M.A.S.K.社交媒體宣傳活動，分享舒緩皮膚過敏、泛紅及預防毛孔堵塞的方法，幫助顧客解決在疫情期間佩戴口罩所致的皮膚問題。同時，新加坡屈臣氏與LINE FRIENDS合作開發了一系列產品，並推出自家品牌的LINE FRIENDS環保袋，提供四款可愛設計，作#SayNoToPlasticBags和自備購物袋活動的一部分。



派對時間！

香港百佳超級市場與四十個品牌合作，於全線二十五家Oishi Su-pa分店舉辦玩轉嘉年華，設計多個有趣的主題攤位、拍照專區、可愛吉祥物及限定贈品。另外，豐澤於二十六家分店增設「3香港@豐澤」店中店，方便顧客在同一地方享用3香港手機服務及選購最新潮的電子產品配件。品牌亦推出特別優惠，鼓勵顧客購買5G服務計劃。



豐澤董事總經理區文慧(右二)主持「3香港@豐澤」店中店活動

PARKnSHOP

豐澤 FORTRESS



想法新穎

屈臣氏酒窖推出首個Biodynamic(生物動力)座枱月曆，讓葡萄酒愛好者可以隨著季節變化，欣賞釀酒師不同的葡萄栽培方法。此外，屈臣氏蒸餾水的粉絲有機會透過宅動激賞祭贏得PlayStation®5，鼓勵滴滴賞會員保持活躍。而屈臣氏蘇打水推出兩款日式水果口味飲品，標榜低糖及使用真正的果汁製成，清甜而不膩。

Watson's Wine Watson's water 堅持·突破 Watson's



全球五十大零售商 - 第二十七位
(Kantar主辦)



Watson's Wine



15年Plus「商界展關懷」標誌
(香港社會服務聯會主辦)



比荷盧
二〇二一最佳僱主
(最佳僱主協會主辦)

Watsons

香港

二〇二一MARKies大獎

- 最佳概念(數碼方案) - 金獎
- 最佳概念(手機及應用程式) - 銀獎
- 最佳手機及應用程式應用 - 銅獎

二〇二一MobEx大獎

- 最佳顧客體驗 - 金獎
- 最佳互動媒體應用 - 金獎
- 最創新手機應用 - 金獎
- 最佳手機應用(零售類別) - 銅獎

(《Marketing》雜誌主辦)

泰國

泰國超級品牌
(超級品牌主辦)

二〇二〇傑出機構大獎
(婦女地位促進協會主辦)

土耳其

伊斯坦堡市場推廣大獎
(伊斯坦堡市場推廣協會主辦)

直接營銷大獎
(直接營銷傳訊協會主辦)



二〇二一最佳自家品牌大獎
(荷蘭POY主辦)

比利時

二〇二〇SmartSpotter合法宣傳大獎
(比利時及盧森堡SmartSpotter主辦)

二〇二〇比利時美容大獎 - Kruidvat纖巧精細睫毛膏
(Roularta Media主辦)

Superdrug ☆

二〇二〇現代零售大獎 -
最佳顧客分析策略(Superdrug顧客社區)
(現代零售主辦)

百大最具影響力數據分析領袖
(DataIQ100主辦)

二〇二一The Drum數碼廣告大獎
• 最佳保健宣傳計劃
• 最有效數據應用
(The Drum Awards主辦)

THE PERFUME SHOP

最佳網上體驗白金信譽服務獎
(Feefo主辦)

一月至三月



中國屈臣氏 - 四十四家新店開幕



馬來西亞屈臣氏 - 五家新店開幕



泰國屈臣氏 - 七家新店開幕



菲律賓屈臣氏 - 十一家新店開幕



阿聯酋屈臣氏 - 杜拜阿聯酋購物中心新店開幕



印尼屈臣氏 - 一家新店開幕

一月至三月



拉脫維亞Drogas - 一家概念店開幕



Kruidvat - 三家新店開幕



Trekpleister - 一家新店開幕



Savers - 八家新店開幕



“最近，一位常客聯絡我們，與我們傾訴因疫情而無法外出購物所帶來的不便。言談間，我了解到她的情況並決定幫助她購買所需產品。雖然無法親臨店舖，我也希望她能感受購物的樂趣。我們為她安排了網購運送服務，第二天她便收到一支新款香水，令她十分驚喜！”

Hayley Brittan
The Perfume Shop
店舖經理

“還記得曾有一位顧客拖著一件大型行李在颱風及暴雨期間進入我們的店舖。過了一會，我們與她聊天時，發現她原來正在出差，並且徹夜未眠。我們邀請她在店內稍事休息，並向她指示前往車站的路。不久之後，她帶著水果和飲料來到店舖答謝我們的幫助，令大家十分感動！”

李海兵
中國屈臣氏
店舖經理





“ ”

感恩能有機會與各個出眾的
品牌合作，運用我對美妝產品
的熱愛，為顧客帶來最佳的
購物體驗。

Charles Doan

越南屈臣氏
高級採購員



“ ”

感謝昔日的上司一直以來對
我的提攜。我很自豪看到我曾
培訓的團隊成員現時工作
能夠獨當一面。

Mary Grace Machado-Perez

菲律賓屈臣氏
店舖經理



“ ”

每年我與超過二百位供應商聯繫
以確保取得最優質的產品。
能看到顧客滿意的笑容，成為
我工作的最大動力。

Julia Albert

屈臣氏集團
採購經理



“ ”

早前我以千禧世代企業社會
責任委員會成員的身分參與
Give a Smile笑亮童心醫療
行動，見證患者重拾歡笑，
令我感受深刻！

Veridiana Granger

Savers
財務分析師

同心抗疫

Superdrug全力支持英國大規模的新冠疫苗接种計劃，有份參與計劃的七家藥房，每周各提供約一千劑疫苗，為國民保健署指定的人士接種。與此同時，**ICI PARIS XL**在世界癌症日舉辦一系列活動，包括為癌症患者舉辦免費美容班，並聯同慈善機構Think Pink及Look Good Feel Better，為患者舉辦虛擬美容工作坊，給予他們一點支持。



Superdrug ☆

ICI PARIS XL



分享快樂

香港百佳超級市場與社福機構香港基督教女青年會合作，善用百佳早前捐贈的現金食物券，為過百位居住在護老院的長者精心炮製豐富的團年菜，讓他們感受農曆新年的節日氣氛。此外，**烏克蘭屈臣氏**在聖誕節及新年期間向孤兒院的小孩及安老院的長者送贈禮物，為他們的生活增添溫暖。

PARKSHOP



別具意義

@法國

法國Marionnaud一直關注環境保育，時刻以愛護地球為品牌出發點。全新的禮品卡獲FSC認證並採用可回收紙張製成，在情人節活動宣傳期間，一併推出。



獨家優惠

@羅馬尼亞

羅馬尼亞Marionnaud推出一系列推廣活動及驚喜優惠，宣傳品牌最新引進的獨家產品，包括Marionnaud髮飾、Sisley Izia la Nuit香水及Sisley So Stretch睫毛液。

時尚魔髮

@瑞士

瑞士Marionnaud引入時尚人氣髮飾品牌byEloise及Pipol's Bazaar。byEloise的髮圈無論綁在頭髮或戴在手腕上，皆展現美態；而Pipol's Bazaar的髮飾色彩亮麗，令人魅力四射。



我問你答

1. 屈臣氏集團的社會願景是甚麼？
2. Superdrug如何支援英國的新冠疫苗接种計劃？
3. 列出一個屈臣氏集團二〇三〇年可持續發展目標。

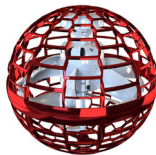
超級大獎 (1) 智能跳繩



金獎 (1) 簡易菲林相機



銀獎 (1) 反重力魔法球



第一一六期答案

- 1) 一百八十周年
- 2) 1841
- 3) 一億

超級大獎 (攝影穩定器)

姓名	公司及部門
Sharene Goh	新加坡屈臣氏藥劑部

金獎 (眼部按摩器)

姓名	公司及部門
Kitty Tong	豐澤顧客服務部

銀獎 (電子手錶)

姓名	公司及部門
余唯	中國屈臣氏供應鏈部

截止日期：二〇二一年五月三十一日

要贏取豐富的獎品，現在只需把你的答案連同聯絡資料傳送至 WatsOn@aswatson.com

屈臣氏集團

屈臣氏集團起源於一八四一年，時至今日，集團已成為全球最大的國際保健美容零售商，業務遍佈全球二十七個市場。

集團旗下經營超過一萬六千家零售商店，種類包括保健及美容產品、高級香水及化妝品、食品、電子產品、電器及高級洋酒。此外，集團亦是歷史悠久的飲品生產商，製造一系列瓶裝水、果汁、汽水及茶類飲品，並透過其國際洋酒批發商及代理商，銷售世界優質名酒。

屈臣氏集團聘用超過十四萬名員工，是業務遍佈全球的大型跨國綜合企業長江和記實業有限公司的成員。長江和記業務遍及超過五十個國家，經營港口及相關服務、零售、基建以及電訊等四項核心業務。

編輯委員會

顧問：黎啟明

主編：倪文玲

委員：

• 集團總部：Clare Forrester 彭秀群 李民漢

• 保健及美容產品：Nuanphan Pat Jayanama

Jose Mes

• 高級香水及化妝：Cathy Newman Marjolein Geenjaar

• 製造部：蕭健敏

出版：屈臣氏集團

香港新界沙田火炭禾寮坑路1-5號屈臣氏中心

網址：www.aswatson.com

電郵：WatsON@aswatson.com

© 屈臣氏集團 • 版權所有



長江和記實業成員