

# Watson<sup>110</sup>N

Makeup station



TAP and SHOP



## 聯繫 Z 世代



### 數碼新生代成為屈臣氏集團的未來增長動力



# 聯繫 Z 世代

## 數碼新生代成為屈臣氏集團的未來增長動力

隨著年青一代的影響力及消費力日益增長，Z世代對零售業的未來發展舉足輕重。要迎合Z世代顧客的需求，必須充分掌握他們的購物喜好及習慣。



屈臣氏集團一直與顧客保持緊密聯繫，致力透過顧客數據分析，以了解Z世代的好好、消費原動力及購物習慣，從而調整業務及市場策略來迎合他們的需要。



“Z世代是一個與千禧世代非常不同的顧客群。他們追求獨特和難忘的購物體驗，同時關注環境保護，為零售業帶來新挑戰。我們已經作好準備，繼續不斷創新來迎接這些挑戰。”

黎啟明  
屈臣氏集團  
集團董事總經理

## 誰是Z世代？

Z世代泛指於一九九五年至二〇〇九年間出生的一代，他們的成長有智能手機相伴，習慣上網與外界聯繫，對不同的品牌及產品期望亦各有不同。

在二〇一九年\*，Z世代成為全球最大的消費群，現佔全球七十七億人口的百分之三十二。隨著年齡增長，Z世代的消費力亦較其他世代強、更具影響力，帶動零售潮流。

屈臣氏集團在全球二十五個市場經營十二個零售品牌及超過一萬五千二百家店舖，其中多個市場擁有龐大的Z世代顧客群。

根據集團的數據及顧客分析顯示，二〇一八年，Z世代在集團旗下品牌的消費力增長了百分之二十三，其人數及影響力不容小覷。因此，Z世代將成為屈臣氏集團業務增長的動力。

\*資料來源：彭博研究「Gen Z Is Set to Outnumber Millennials Within a Year」



## 如何吸引Z世代?

為了滿足Z世代，數據分析擔當了相當重要的角色。它有助集團更準確地了解顧客的需要及喜好，從而調整業務策略。

### Z世代的習慣喜好：

#### 消費習慣



#### 購物習慣

喜愛光顧實體店舖



喜愛光顧大型商場  
及市中心的店舖



喜歡於線下  
購物



喜歡具數碼科技元素  
的實體店舖



享受與朋友在店舖  
內購物及社交互動



一邊在店舖購物，  
一邊在網上瀏覽顧客  
對產品的評價



#### 購物喜好

選購彩妝護膚產品的準則：



關注環保議題



偏向選購注重環境  
保護的品牌



## 與Z世代緊密連繫

為了迎合及超越Z世代顧客的期望，屈臣氏集團深信，必須重新思考現有的營運模式，並且時刻作好準備，迎接零售業的新時代。因此，集團透過以下三種方法，為Z世代顧客提供更優質的服務：

## 創造有趣的互動購物體驗



中國屈臣氏在大學校園籌辦了一系列快閃活動及彩妝課程，向Z世代顧客展示品牌充滿活力的形象，致力令顧客的生活變得更多姿多彩。



台灣屈臣氏邀請了Z世代會員參與午餐聚會，讓他們獨家專享品牌的健康及美容體驗。

## 以科技帶動購物體驗



The Perfume Shop推出了一項全新的數碼服務「Go in Store」，顧客不論身處何地，也可透過視像通話聯繫品牌的專業顧問，體驗個人化的諮詢服務。



屈臣氏在各地區開設的現代時尚G8概念店，採用了最新的零售科技，包括StyleMe虛擬試妝鏡、電子美容顧問、自助收銀處及電子貨架。

## 共創綠色生活

屈臣氏集團自二〇一四年起已全面禁止其自家品牌的潔膚美容及個人護理磨砂產品使用塑膠微粒，並於二〇一九年底延伸至所有在零售店舖有售的品牌。集團更將在自家品牌的棉花棒產品中以紙軸代替塑膠軸棒，並且至二〇二〇年，所有自家品牌的紙巾產品將全部使用FSC認證紙張。

Superdrug的自家品牌彩妝及個人護理產品不經動物測試，品牌亦特別開設了一家Little Vegan 純素產品期間限定店，為顧客提供一千款純素彩妝及護膚品。



## 共創零售業未來!

Z世代追求創新的購物體驗，同時關注環境保護，努力尋找方法來應對世界的環境挑戰，為零售業注入活力。

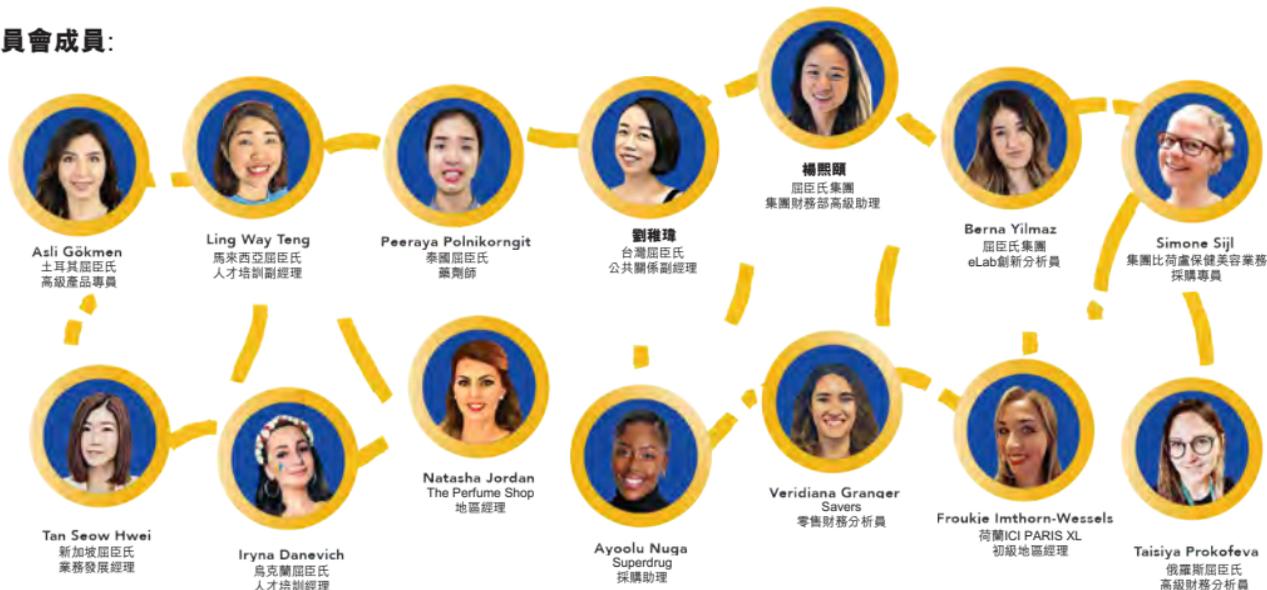
Z世代不僅推動屈臣氏集團的增長，更改變零售業的未來路向。他們關心的議題值得大家深思。  
為迎合Z世代的需求，我們致力營造富趣味的購物體驗，為創造更美好的世界出一分力。



## 注入年青力量

屈臣氏集團成立了全球企業社會責任千禧世代委員會，由十四位來自亞洲和歐洲的年輕員工組成，旨在幫助集團實踐所定立的社會及環境目標。團隊成員將與集團企業社會責任委員會合作，就計劃及實踐企業社會責任，提出年青一代的看法。他們亦會加入成為集團可持續發展目標推動小組的一分子，為集團企業社會責任發展藍圖的範疇及目標提供意見。

### 委員會成員：



## 嶄新零售科技

屈臣氏集團科技體驗中心TECHLab正式揭幕。位於中國科技之都深圳的TECHLab，負責發展零售科技，並於推出前進行測試。TECHLab展示了最新的技術，包括無人商店、智能貨架、無人售賣機、互動遊戲、自動支付及設有面部識別功能的商店入口，為顧客帶來嶄新購物享受。



## 購物盛會

屈臣氏 8.8購物節在香港、台灣、馬來西亞、新加坡、泰國、菲律賓、印尼、越南、俄羅斯、烏克蘭和土耳其舉行，各地以豐富禮遇、有趣遊戲以及限時優惠等刺激顧客消費。

由8月8日開展的推廣活動中，多個市場均以象徵幸運和財富的數字「8」來設計不同的購物驚喜。購物節的活動涵蓋線上和線下購物體驗，成為顧客熱切期待的年度盛會。



## 閃亮色彩

拉脫維亞Drogas引入NYX專業彩妝系列，於這個夏季為顧客帶來無限色彩。這系列廣受化妝品愛好者和專業化妝師歡迎，產品以豔麗色彩為賣點，鼓勵顧客大膽展現自我風格。NYX專業彩妝系列現於Drogas電子商店及指定店舖出售。

Drogas



## 隆重登場

Savers將於十一月在所有門市和網店獨家推出Lionel Richie的香水 - HELLO for Women及HELLO for Men。新登場的HELLO for Women是一款清新卻帶給人溫暖感覺的香水，融合了檸檬、茉莉和龍涎香醃成分，令人難以抗拒；HELLO for Men則融合馥香泡沫以及柔和的琥珀香氣，感覺時尚優雅。

savers  
HEALTH HOME BEAUTY

## 貼心安排

**Kruidvat**為旅客預備了一系列貼心服務和特別優惠，品牌在當地出入境地區以「歡迎回家」為主題設立快閃店，方便旅客在回家前的最後一站，迅速選購心儀的產品。此外，**Trekpleister**推出忠實會員計劃，會員購買指定產品即可獲贈額外積分。



## 驚喜派對

**Superdrug**首次舉辦 #Superdrug Presents顧客博覽會，展示最新的產品及服務。活動中，數千位顧客可以率先體驗品牌最新的產品、與知名博客一同參加美妝工作坊，以及免費享用美容服務。活動在社交媒體上捲起熱潮，短短五天內已累積超過一萬個 Instagram即時動態分享。

Superdrug 

## 色香俱全

The Perfume Shop公佈了二〇一九年Love Perfume Awards的得獎名單，所有得獎者均由超過十萬位顧客親自投選。品牌更舉辦了一場華麗的頒獎典禮，祝賀一眾得獎品牌。另外，ICI PARIS XL與網絡紅人合作推廣BE Creative Make Up產品，品牌於比利時以全新的唇膏系列為宣傳重點，而荷蘭則由網絡紅人示範用產品創造獨特妝容。

THE PERFUME SHOP

ICI PARIS XL



## 基因突破

香港屈臣氏與Prenetics獨家合作，成為亞洲首家推出Circle DNA基因檢測套裝的保健及美容零售商。Circle DNA可以透過一滴唾液樣本提供五百多個健康測試報告，使顧客能夠更專注個人化及預防性的醫療保健。Circle DNA率先在香港推出後，屈臣氏集團計劃將產品進一步推廣至其他市場。



## 新品熱賣

中國屈臣氏與日本化妝品品牌KATE合作發售最新的KATE彩妝系列。尊尚會員更獲得獨家邀請參加品牌的產品發佈會，KATE品牌代言人彭于晏更於活動中驚喜現身。備受追捧的KATE黑玫瑰色眼影盒正於中國所有屈臣氏分店暢銷熱賣。



## 獨家體驗

台灣屈臣氏為旗下尊尚會員獨家舉辦烘焙工作坊！一眾會員在知名的烘焙師指導下，學習專業的烘焙技巧及製作特色蛋糕。  
印尼屈臣氏舉辦One Fine Day活動，特選會員可享受豪華水療、頭髮護理及豐富晚餐，並由名人教授保持肌膚透亮及預防環境污染的護膚方法。



## 全民舞動！

馬來西亞屈臣氏再度舉辦Get Active Festival，今年的活動規模比歷屆更盛大和熱鬧！參加者在活動大跳森巴舞，跟隨強勁的音樂節奏來進行蹲立撐，俯臥撐和其他高強度運動。另外，活動更設健康講座及保健美容產品攤位，讓參加者休息和充電。



立即觀賞短片！



## 雙重誌慶

泰國屈臣氏先後慶祝了兩個重要里程碑。首先是慶祝品牌的Facebook專頁粉絲數目突破三百萬。另外，為慶祝成立二十三周年，品牌特別舉行大型的歡慶活動及華麗的時裝表演，廣邀商業夥伴、傳媒及名人參與，更透過慈善拍賣及玩偶義賣為有需要的婦女和兒童籌募善款。



## 美麗動人

菲律賓屈臣氏邀請超過三十四位忠實顧客到著名的渡假勝地長灘島，享受一個放鬆身心的假期。旅程為Share the Sun計劃的重點活動，品牌更特別預備了各種防曬及戶外活動個人護理產品，讓參加者可以安心體驗精彩的活動而不怕曬傷。另外，土耳其屈臣氏與當地名人合作，獨家推廣紐約時裝周贊助商美寶蓮的彩妝產品，並於品牌的Instagram帳戶上直播星光熠熠的活動，顧客更有機會贏取豐富獎品，包括紐約之旅。



## 放鬆身心

屈臣氏蒸餾水舉辦滴滴賞Go Green音樂會，為觀眾帶來首首動人金曲之外，更藉此宣揚環保訊息。另外，屈臣氏酒窖以百種享受美酒的方式為題，舉辦連串活動，包括瑜伽品酒工作坊及繪畫班，以創意將美酒和生活聯繫起來。



Watson's Wine

## 會員禮遇

香港顧客於百佳超級市場、屈臣氏和豐澤的全年累積消費滿三萬港元即可獲升級為**易賞錢**尊尚會員，尊享豐富的獨家禮遇。另外，品牌舉辦了一場VR虛擬實境體驗活動，讓會員大玩最新潮的虛擬實境遊戲，樂而忘返。



## 為您服務

**屈臣氏集團**推出了一個嶄新零食網購平台上倉胃子，旨在打破傳統銷售方式，以試驗和創新的方式，提供切合年青顧客喜好的產品和購物體驗。網購平台自推出以來即深受顧客歡迎，方便他們隨時隨地選購不同種類的零食。





A.S. Watson Group

二〇一九公共關係大獎最佳VR/AR應用 - 銀獎  
(《Campaign Asia》主辦)

五十大創新零售領袖  
(《Inside Retail》主辦)

二〇一八至二〇一九香港可持續發展獎 - 卓越獎  
(香港管理專業協會主辦)

二〇一九企業可持續發展大獎

二〇一九可持續發展領袖企業大獎  
(世界綠色組織主辦)

關懷社區獎  
(香港青少年服務處主辦)



A.S. Watson Group



A.S. Watson Industries



Watson's Wine

綠色辦公室標誌及健康工作間標誌  
(世界綠色組織主辦)



Watson's Wine

開心工作間推廣計劃二〇一九 - 開心工作間5+標誌  
(香港提升快樂指數基金主辦)



台灣

二〇一九幸福企業大賞  
(1111人力銀行主辦)

二〇一九服務第壹大獎 - 藥妝店第一名  
(《壹週刊》主辦)

馬來西亞

零售業最受歡迎僱主大獎 - 冠軍  
(畢業生之選大獎主辦)

二〇一九市場推廣卓越大獎最佳電視/影片廣告大獎 - 金獎  
(《Advertising + Marketing》雜誌主辦)

Putra Brand 大獎 (零售類別) - 白金獎  
(馬來西亞廣告商會主辦)

泰國

二〇一九年度最有價值品牌  
(Longtunman主辦)

土耳其

年度網上市場推廣計劃 - 金獎  
(史蒂夫國際商業獎主辦)

烏克蘭

最具競爭力採購  
(Zakupki.Prom.ua主辦)

ICI PARIS XL

荷蘭

荷蘭年度最佳香水店

荷蘭年度最佳網店大獎  
(ABN AMRO主辦)

比利時

比利時年度最佳香水店  
(ABN AMRO主辦)

Superdrug<sup>☆</sup>

最佳零售商自家品牌新產品 - B. Confident 水分面膜  
(Pure Beauty Awards主辦)

顧客超級品牌 (零售類別)  
(英國超級品牌主辦)

八月至十月



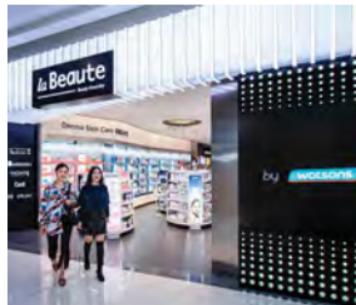
豐澤 - TechLife by fortress 於 K11 MUSEA 的新店開幕



香港百佳超級市場 - 五家新店開幕



香港屈臣氏 - 兩家新店開幕



中國屈臣氏 - 一百二十八家新店開幕



馬來西亞屈臣氏 - 八家新店開幕



台灣屈臣氏 - 八家新店開幕



泰國屈臣氏 - 十家新店開幕



印尼屈臣氏 - 八家新店開幕

八月至十月



菲律賓屈臣氏 - 四十家新店開幕



Kruidvat - 三家新店開幕



Superdrug - 十七家新店開幕



The Perfume Shop - 雪菲爾新店開幕



比利時ICI PARIS XL - 兩家新店開幕



“自從加入Superdrug任職店舖經理的第一天起，公司一直鼓勵我成長、發展和作出改變。我是公司Aspire員工培訓計劃的一員，每當看到我的團隊成員獲得晉升及工作上的發展機會，我都感到十分自豪！我十分享受在工作中擔當不同的角色，也喜歡認識新同事以及與顧客交流。”

**Prisilla G. Hentoloro**  
Superdrug  
區域總經理



“我最初以店舖見習生的身分加入屈臣氏，其後獲晉升為客戶服務主管。現時，我參加了公司的商務管理培訓生計劃。工作上其中一件令我最興奮的事就是參加了「屈臣氏偶像」計劃，有幸成為代表公司的網絡紅人，製作與品牌相關的美容產品影片，讓我印象深刻！”

**歐陽妤亭**  
台灣屈臣氏  
商務管理培訓生



“我於一九九四年加入當時只有四家分店的中國屈臣氏。我與品牌一同成長，見證著屈臣氏的業務不斷發展，時至今日屈臣氏在中國已開設超過三千七百家店舖。為了緊貼時代步伐，過去的二十五年，我參加了不少領袖培訓課程，希望能夠增值自己。除了在工作間推廣健康的文化，我亦熱愛做運動，保持身體健康，更成為公司的長跑隊成員。”

何淑慈  
中國屈臣氏  
營運總監



“二十年轉眼即逝！我入職時擔任客戶服務助理一職，其後經歷職位的調遷及晉升。在這裡工作的好處是有機會與不同的人共事，與他們互相學習，並以不同的方式增值自己，讓我獲益良多。我愛 Drogas！”

Dzintra Madelāne  
拉脫維亞 Drogas  
產品數據行政主任



“忠實顧客Beryl每星期都會來到我們的分店，她喜歡與我們訴說生活點滴，我也享受為她服務和幫助她為家人挑選禮物。每次看著她手持亮眼的粉紅色Superdrug購物袋離開店舖，我都感到十分快樂和滿足！”

Rachael Delaney  
Superdrug  
店舖組長

“一天晚上，一對準備迎接孩子出生的夫婦來到店舖焦急地搜尋貨品，原來他們急需購買泵奶器。我們得知後便主動為他們尋找合適的產品，終於使他們放下心頭大石。現在這對夫婦成為了店舖的常客，還經常帶著可愛的小男孩來光顧”

萬慧儀  
香港百佳超級市場  
高級客戶服務助理



## 愛心遍全城！

屈臣氏集團舉行Smile For Good全球義工日的重點活動 — Project LOL 長者關懷日，召集一千二百位來自集團旗下業務單位及四十五間業務夥伴的義工，於全港各地區探訪超過二千位獨居長者。

屈臣氏集團董事總經理黎啟明先生表示：「今日我們很高興能與各位業務夥伴和同事一起服務社會，為二千位長者帶來溫暖。今年，集團欣然推出『義賞錢』義工時數配對計劃，把義工時數轉化為善款，讓唇顎裂兒童接受修復手術，重獲盼望。今日長者探訪的總服務時數為四千小時，集團將捐出港幣二十萬予微笑行動，幫助全球唇顎裂患者重展笑容。」



▶ 立即觀賞短片！



## 全城傳愛

香港百佳超級市場舉辦每年一度的「全城傳愛齊捐食」，在過去七年一共為惜食堂籌集超過一千八百噸食物。今年更與家樂牌合作宣揚珍惜食物的訊息，並與義工一起為長者送上熱飯餐及禮物包。香港屈臣氏義工隊和凝動香港體育基金舉行「#GetActive 敢動滿FUN日」，與學生大玩遊戲和障礙賽，樂趣滿溢。




## 為善最樂

馬來西亞屈臣氏的義工帶領三十位來自歡樂之家孤兒院的小朋友參觀當地消防局，透過體驗虛擬火災場景，從中學習消防安全及預防火警知識。此外，烏克蘭屈臣氏的員工參加了全國慈善競賽，向兒童慈善機構捐贈衣、玩具和書籍。



## 新電訊控股公司成立

長江集團成立全資電訊控股公司 CK Hutchison Group Telecom Holdings (「CK Hutchison Telecom」)，將集團的歐洲電訊業務及和記電訊香港整合於一家控股實體旗下，在八個地域提供多元化的電訊資產平台。

此外，CK Hutchison Telecom 將成立一家新電訊基建公司 CK Hutchison Networks Holdings，將在歐洲的 28,500 座電訊發射站資產權益集於一身。透過資源整合、統一管理流程及商業功能，新架構將取得強勁信用狀況及營運效率。



# 我問你答

1. TechLab科技體驗中心位於哪裡？
2. The Perfume Shop近來舉辦了哪一個頒獎禮？
2. 說出一個泰國屈臣氏近日慶祝的里程碑。

## 超級大獎 (5)

B. 個人護理產品套裝



贊助：



## 第一〇九期答案

- 1) BE Creative Make Up唇部護理系列
- 2) 滙豐

## 超級大獎 (血壓計)

姓名

Angerine Tan

公司及部門

馬來西亞屈臣氏財務部

## 金獎 (加濕機)

姓名

Sandy Liao

公司及部門

台灣屈臣氏人力資源部

截止日期：二〇一九年十二月一日

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](mailto: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，業務遍佈全球二十五個市場。

集團旗下經營超過一萬五千二百家零售商店，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、能源以及電訊等五項核心業務。

### 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
- 保健及美容產品部 (亞洲及中歐)：Nuanphan Pat Jayanama  
Jose Mes
- 高級香水及化妝部 (歐洲)：Cathy Newman Marjolein Geenjaar
- 製造部：蕭健敏
- 香港零售：鄧惠儀

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](http://www.aswatson.com)

電郵：[WatsON@aswatson.com](mailto:WatsON@aswatson.com)

© 屈臣氏集團 • 版權所有



長江和記實業成員