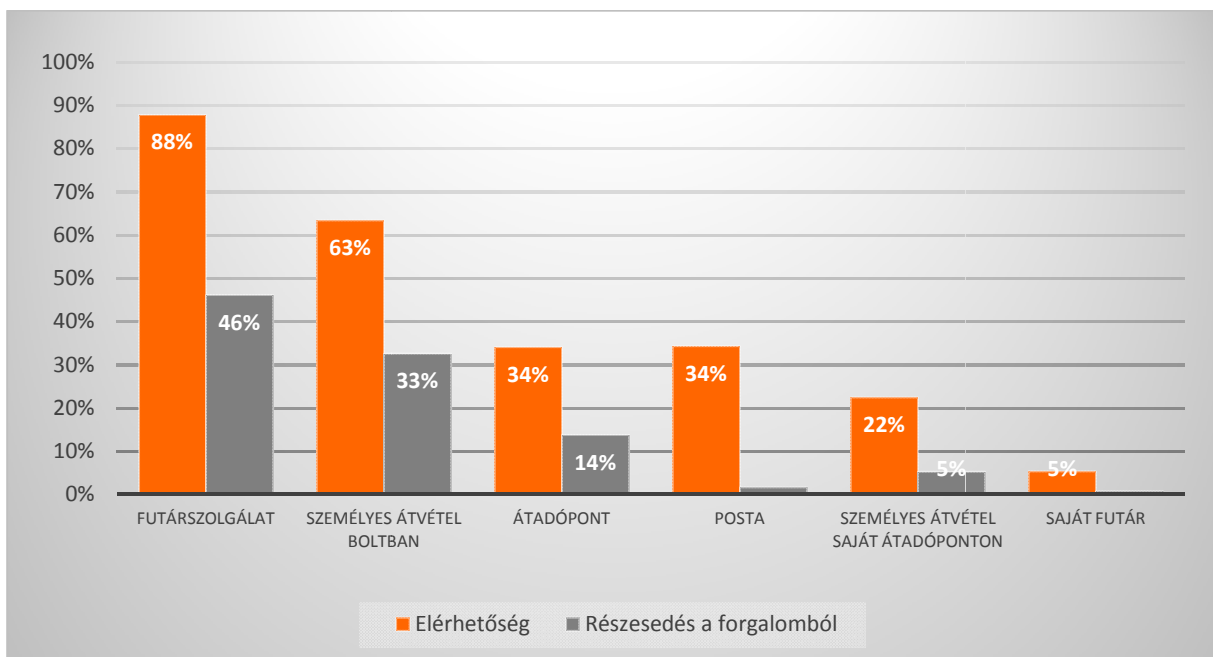


Sem az online boltok, sem az online boltokban vásárlók nem elégedettek a Magyar Posta teljesítményével

A GKI Digital kutatása alapján, 250 online bolt válasza alapján, a legtöbb online áruház által biztosított kézbesítési mód a futárszolgálat, mely a kereskedők 88%-ánál érhető el. Ezt a megoldást követi a személyes, bolti átvétel 63%-os részesedéssel. Az **átadópon**tok szerepe is egyre nagyobb, a vizsgált webáruházak 56%-a kínál ilyen átvételi lehetőséget. Ebből 22% saját – jellemzően raktárhelyiségben kialakított – átadópontot üzemeltet, 34%-nál pedig megoldható a csomagátvétel valamely külső szolgáltató országos lefedettségű hálózatán (posta) keresztül is.

AZ EGYES ÁTVÉTELI, KISZÁLLÍTÁSI MÓDOK KÍNÁLATA, ELÉRHETŐSÉGE ÉS RÉSZESÉDÉSE A FORGALOMBÓL A TRANZAKCIÓK SZÁMA ALAPJÁN



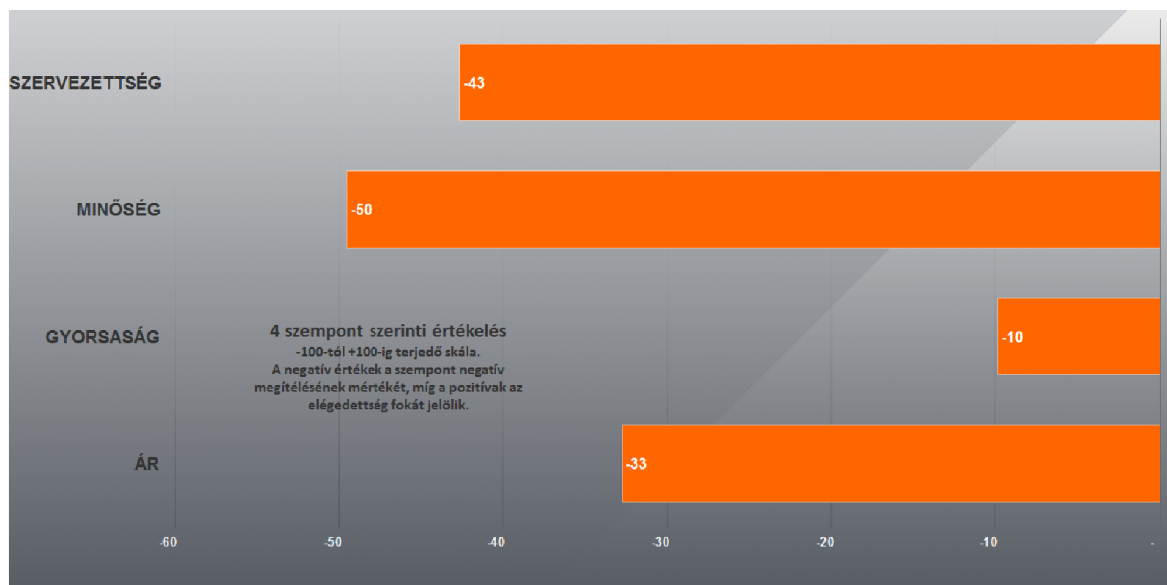
Az egyes kiszállítási, átvételi megoldások **tranzakciókból** való részesedése alapján számolt súlyát tekintve a sorrend nem változik jelentősen, kizárólag a postai kiszállítás kerül hátrébb. A személyes bolti átvétel aránya 33%-ot ért el, míg az összes tranzakció csaknem felét (46%-át) a futárszolgálatok kézbesítik. Az átadópontos hálózattal rendelkező szolgáltatók részesedése a csomagkiszállításból 14%-ot ért el. Ez az alacsony érték így is kedvezőnek mondható, hiszen ez a megoldás alig 4 éve érhető el a hazai piacon.

Fontos kiemelni a Magyar Posta szerepét, amely a hazai webáruházak körében nem tud olyan szerepet betölteni, mint amekkora szállítási kapacitással bírna. **Miközben minden harmadik bolt esetében választható lenne ez a szolgáltatás, a tranzakciókból való részesedése elenyésző, mindössze 2%.** Ennek háttérében a boltok, illetve a fogyasztók postai szolgáltatással szembeni

véleménye, ellenérzése áll, mivel a webáruházak számára fontos vevők tapasztalatának ismerete, ők pedig nem elégedettek a postai kiszállítással.

A klasszikus postai szolgáltatások súlya a webáruházak kiszállítását tekintve nagyon alacsony, szinte elenyésző. Éppen ezért, jelen felmérésünkben megvizsgáltuk, hogy ennek milyen tényezők állhatnak ennek hátterében. Klasszikus postai kézbesítést biztosító válaszadóinkat arra kértük, hogy értékeljék a postai szolgáltatást az ár, a gyorsaság, a minőség és a szervezettség tekintetében. Mind a négy szempont esetben igaz, hogy **a webáruházak negatívan értékelték a Magyar Posta szolgáltatását.**

A POSTA SZOLGÁLTATÁSAINAK MEGÍTÉLÉSE A WEBÁRUHÁZAK KÖRÉBEN

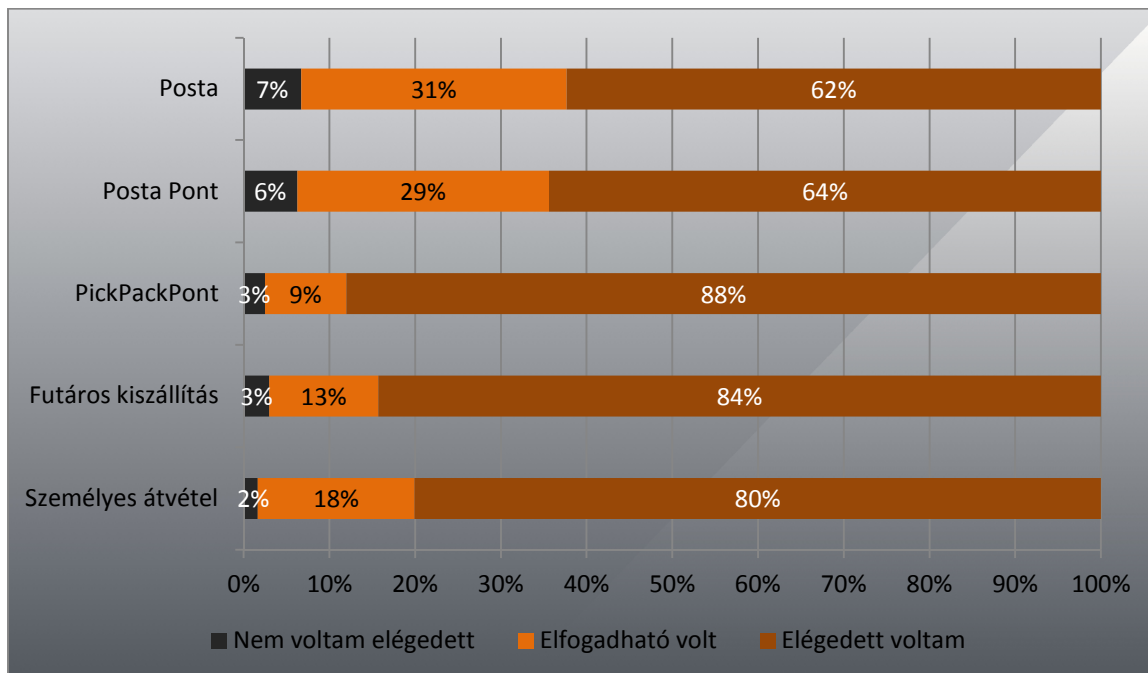


Az **ár** tekintetében kissé drágállták a Magyar Posta szolgáltatását, míg a **gyorsasággal** csak kissé voltak elégedetlenek. Ugyanakkor a postai **szolgáltatás minőségével rendkívül elégedetlenek voltak a piaci szereplők**, s hasonlóan **lesújtó véleményük volt a Magyar Posta szervezettségéről is**. Persze minden egy olyan piac véleményét tükrözi, ahol nem érvényesül a Magyar Posta monopóliuma, ahol a szolgáltatások igénybe vevői válogathatnak a szolgáltatók közül. Ez is mutatja, hogy mit várhatunk majd egy olyan állami „közszolgáltatótól”, aki a lakossági „rezi” piacon kíván majd egyedülként szolgálatni.

Mondhatnánk, hogy a webáruházak azért elfogultak a Posta szolgáltatásaival, mert le akarják szorítani az árakat. Ezért megnéztük azt is, hogy a lakosság mennyire elégedett a kiszállítással. A 2014 szeptemberében zajlott lakossági felmérés során összesen **2300, az adott hónapban interneten vásárló felnőtt véleményét kérdeztük meg** az egyes kiszállítási lehetőségekkel kapcsolatban. Ezek alapján az online vásárlók **háromszor nagyobb arányban voltak elégedetlenek a postai szolgáltatásokkal**, illetve jóval kisebb arányban voltak elégedettek, **mint az egyéb szállítási módok kérések**. Mindez egy olyan piacon, amely a legdinamikusabban növeli évről-évre az eladásait, s ahol az értéknövelt szolgáltatások súlya is nagyobb.

Vajon mi történne a levélforgalomban, ha ott is megjelenhetne a verseny, amit eddig sikerrel blokkolt a Magyar Posta? Mennyivel csökkennének a díjak, s mennyivel javulna a szolgáltatás minősége, ha a verseny ezen a piacon is megjelenhetne? Az online boltok tapasztalatai alapján a kérdés könnyen megválaszolható.

LAKOSSÁGI ELÉGEDETTSÉG (AZOK KÖRÉBEN, AKIK IGÉNYBE VETTÉK AZ ELMÚLT 1 HÓNAPBAN
TÖRTÉNT INTERNETES VÁSÁRLÁS SORÁN AZ ADOTT SZOLGÁLTATÁST)



GKI GAZDASÁGKUTATÓ ZRT.

1092, Budapest, Ráday u. 42-44.

Telefon: 06-1-318-1284

E-mail: gki@gki.hu

További információk: Molnár László vezérigazgató

molnar.laszlo@gki.hu