

[新闻中心](#)

埃森哲发布《2022中国消费者洞察》

2022/06/07

分享



企业应紧跟消费理念变化，立足长期价值，建立更高关联度

2022年6月7日，北京——埃森哲（纽交所代码：ACN）最新研究表明，在发展转型、代际变化、技术渗透等长期趋势和当前疫情影响的共同作用下，中国消费者正变得更为审慎，更愿意在带来长期价值的消费领域增加支出。

埃森哲“[2022中国消费者洞察](#)”系列研究调研了来自中国一至五线城市的逾一万名消费者。研究发现，近年来中国消费者消费理念和模式呈现出五大趋势：“我”经济、新理性主义、做时间的主人、与技术共生、可持续繁荣。

研究指出，中国消费者越发关注消费需求的未来回报。有近一半（48%）的受访者表示未来一年将在储蓄和理财上增加投入，有意增加医疗和保健支出的消费者占比达到32%，愿意在个人教育增加投入的比例为25%，这些比例均远超埃森哲之前的消费者调研结果。

埃森哲大中华区战略与咨询董事总经理贺世达（Eric Hor）认为：“在高质量发展的新阶段，与消费者保持高度关联对于企业在更深层次上建立品牌归属感至关重要。企业需要紧跟中国消费者和市场的多维度变化，方能在应对需求收缩的同时构建可持续的竞争力，在建设更为成熟的消费市场进程中发挥积极作用。”

研究指出，消费者的“自我”意识日益彰显，更为关注内在需求。有近七成（69%）受访者表示并不介意和大部分人买一样的产品，他们彰显个人风格的出发点是基于品质的“我喜欢”和“我愿意”。

在疫情的深远影响下，中国消费者的观念变得更为务实和审慎，并愿意为便利付费，以换取更为有质量的闲暇时间。研究表明，有超过九成（92%）的受访者不认同“月光族”的消费观念。此外，人们更加关注产品或服务的具体功能和效用，会多方比较、深入研究，有六成受访者下单前会在多个购物网站进行对比。

同时，更多的消费者渴望以人为本的技术应用，并愿意履行绿色承诺。有七成受访者表示愿意为了获取更好的服务而分享个人数据，与此同时，五成受访者认为广告推送频率过高；几乎所有的中国受访者都认可环保和可持续发展的价值，有43%的受访者愿意为环保产品支付溢价。



台、直播和社交媒体等线上渠道有望成为助推消费增长的强劲引擎。伴随线上渠道的渗透，三、四、五线城市消费者开始关注教育和医疗保健等服务型产品的供给效率和质量的提升。超过九成（91%）的三、四、五线城市受访者购买过课外教育服务产品；超过三分之一的受访者尝试过诸如手机挂号、在线问诊和购药等线上医疗产品和服务，并高度认可其价值。

埃森哲大中华区战略与咨询董事总经理张逊表示：“中国三至五线市场充满活力，并呈现动态发展。企业和品牌必须更快速、有效地响应消费者需求，来应对挑战和抓住机遇。企业可以从产品研发、营销策略到运营效率等各个环节寻求创新突破，持续锻造数字化能力，提升研产供销服链条模式，并不断优化消费者体验。”

为更好地立足长期价值，满足中国消费者日益成熟多元的需求，建立更高关联度，报告建议企业在以下四大领域发力：

- **使命驱动：**企业应从更加宏观的视野思考自身的使命价值，以负责任的态度制定组织发展战略和实施方案。
- **持续创新：**企业需要不断创新产品和服务，优化业务和运营流程，持续完善整个组织的管理和行为方式。
- **数字赋能：**企业可以借助数字化实现精细化业务运营。基于数据分析的新兴数字技术将提升产品质量和消费者体验，帮助企业加速数字化转型，持续打造市场竞争力。
- **多维价值：**企业需要担己之任，关注与民生诉求息息相关的议题，为消费者、员工、供应商，以及广大社会群体打造更高品质的生活。这有助于培育长期、坚韧的消费者关系，增强消费者对企业和品牌的信心。

关于本系列研究

在疫情冲击和数字化转型加速的共同影响下，中国市场的消费者理念、行为和模式都在发生变化。埃森哲通过定性调研和定量调研相结合的方式，对这些变化加以研究。在综合分析技术演进、人口代际、城市化进程和社会价值等多个维度的基础上，研究进一步从消费市场全局和下沉市场两个维度开展调研和分析。其中，整体调研覆盖中国一线至五线91个城市，共调研10,140名消费者；下沉市场调研覆盖中国三、四、五线城市，共调研6,000名消费者。同时，研究团队对不同消费群体进行了深度访谈，以进一步了解其消费喜好和体验。

关于埃森哲

埃森哲公司注册于爱尔兰，是一家全球领先的专业服务公司，在数字化、云计算与网络安全领域拥有全球领先的能力。凭借独特的业内经验与专业技能，以及翘楚全球的卓越技术中心和智能运营中心，我们为客户提供战略&咨询、互动体验、技术服务和智能运营等全方位服务，业务涵盖40多个行业，以及企业日常运营部门的各个职能。埃森哲是《财富》全球500强企业之一，目前拥有约69.9万名员工，服务于120多个国家的客户。我们秉承“科技融灵智，匠心承未来”的企业使命，致力于通过引领变革创造价值，为我们的客户、员工、股东、合作伙伴与整个社会创造美好未来。



都、广州、深圳、杭州、香港和台北等。作为可信赖的数字化转型卓越伙伴，我们正在更创新地参与商业和技术生态圈的建设，帮助中国企业和政府把握数字化力量，通过制定战略、优化流程、集成系统、部署云计算等实现转型，提升全球竞争力，从而立足中国、赢在全球。

详细信息，敬请访问埃森哲公司主页[accenture.com](https://www.accenture.com)。

###

媒体问询，请联系：

查敏杰

埃森哲北京办公室

+86 13564382350

minjie.zha@accenture.com

分享



关于我们的新闻中心

订阅



[关于埃森哲](#)

[联系我们](#)

[求职](#)

[埃森哲全球办
公室名录](#)



