

证券代码：002024

证券简称：苏宁云商

## 苏宁云商集团股份有限公司投资者关系活动记录表

编号：20160711

投资者关系活动类别	<input checked="" type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他（请文字说明其他活动内容）
参与单位名称及人员姓名	Capital 基金 Karen Zhang
时间	2016年7月11日 10:20
地点	北京大区会议室
上市公司接待人员姓名	北京大区总经理：卞农
投资者关系活动主要内容介绍	<p><b>1、未来家电行业线上线下销售的发展趋势会是怎样的？</b></p> <p>这几年行业发展变革特别快，苏宁是非常笃定、有决心地坚持转型开放，并首提 O2O 概念。我们是自营和平台两手抓，同时加强线下的学习能力，主要打造了云店和易购直营店。</p> <p>云店里面除了传统的电器销售的基础上实现了 Wi-Fi 的全覆盖，增加餐饮课堂、摄影课堂、游戏体验区等诸多互联网元素。易购直营店在京津冀地区到年底可实现 200 家以上的覆盖，每个店配备一名店长加两名销售人员，通过多屏互动、APP 下载、虚拟出样等形式实现商品的展示和销售。当然云店和易购直营店的推广离不开强大的信息支撑和物流支撑。</p> <p>其实做零售的本质还是做服务，做美誉度，很关键的一点是如何去解决消费者的综合性的需求。未来是属于年轻人的，他们会对线上的选择相对多些，而且这种需求是很难改变的，但是未来是不是就是线上抢占了线下呢，实际并不是这样，因</p>

为市场空间足够大，再加之人的这种属性，需要的是触觉、嗅觉、听觉等各方面满足个人的综合性的社会生活需求的一个要求，在这种前提之下我们要能够满足消费者的一站式需求。当消费者的购买方式确定之后那我们就要思考如何去满足消费者的体验需求，一部分消费者是属于我已经用过这款商品了，或者是口碑传播让我决定购买这件商品，另一部分消费者是我一定要到现场去体验，让销售人员详细地为我介绍这款商品能否满足我个人的使用需求，这又是决定消费者到底是去线上还是线下的一个很重要的因素。如果决定去线下之后，那什么样的口碑来决定消费者是否会选择这个门店？口碑决定又有以下几个因素，第一是门店的装修、商品的丰富度、销售人员介绍产品的能力等是否能够满足用户的需求；第二是物流及售后服务的能力，对消费者的选择必然有很大的影响。

目前公司北京地区线下销售我们已经占主要地位，线上我们在以极快的速度上升并抢占市场份额。

## **2、苏宁是如何抢占市场份额的呢？**

O2O 发展模式、服务、价格、认知和信任度非常关键。

一个企业想要发展必须有一个良好的企业模型，如果模型是错的那未来肯定就是错的方向。而现在随着 O2O 几年前在国内懵懂的一个状态到现在深入人心，是符合行业发展趋势的。公司一直以来都是一个稳健发展的公司，找准方向之后我们一定会坚定不移地往下做。

## **3、购买大家电的用户线上多还是线下多？**

用户买一些大的家电还是愿意去卖场里比一比、看一看，因为涉及到产品的几个方面，它的外观、尺寸、内部实用性、价格体系，用户，尤其是中高端用户，还是愿意亲自去体验的。一些大的高端的品牌的中高端机型都愿意放在线下卖，重要的还是回归体验的感觉。

## **4、易购直营服务站是否可以降低物流成本？**

可以降低，直营店开设最基本的要求就是串点连片开发。另外，我们还做了中华特色馆，物流车辆可以将当地的农副产品带回城等一些其他的方式，降低物流成本。

#### **5、农村的购买力如何？**

现在中国城市化的建设越来越快，大家往城市走农村越来越少，再有一个就是城市的购买力会慢慢延伸到农村或者说是反哺到农村，我们会发现农村的消费需求也正在变化。

如何满足消费者在各个阶段的需求变化才是最主要的，从企业的角度来讲这个还是要关注一些内涵的东西，供应链、物流、信息、金融这几个方面。

#### **6、和阿里合作原因？**

在互联网+发展潮流下，为更好的提升商品与服务的用户体验，更好的提升商户和供应链的运营效率，线上线下需要更好的互补融合。公司与阿里巴巴集团达成了本次合作，将协同各自在用户、商品、服务、技术等方面的资源，创新 O2O 商业的升级发展。

#### **7、公司和阿里合作后比较大的改变是什么呢？**

第一，我认为行业是有变化的；

第二，天猫和苏宁双方来讲也是有一些改变的，这个改变准确来讲是我们双方能力的协同。苏宁和阿里的合作有助于行业 O2O 模式的探索。去年宣布合作后，我们迅速在天猫上开设了苏宁易购官方旗舰店，上线以后确实也给我们带来了很好的流量、知名度、美誉度，同时我们也帮助阿里做了很多的工作，其中很重要的一项就是物流，现在阿里很多商户的仓储和配送都是通过双方后台信息系统对接由苏宁来完成的。

#### **8、每单物流成本如何降低？**

物流成本的降低是有很多方面可以解决的，当人工成本降低，当机械和现代化程度变高的时候，物流成本是降低的；当我们的总量提高，我们的物流成本是降低的；当我们跟外部的

	<p>合作进入一个更加良性状态之后成本也是降低的，以及第三方的物流合作、车辆满载的规划、回程捎货的规划。</p> <p>我们现在还在做的一个事情，每年的寒暑假，会深入到各个高校，帮大学生免费送行李，只要在校园里通过客户端下单，快递车辆直接去校园里打包，等学生回到家的时候行李几乎可以同步到家。</p> <p><b>9、三到五年之后公司和行业会出现哪些新的转变？</b></p> <p>未来这五年，战略上我们还是要立足自身强化竞争能力，战术上以变应变，未来发展速度一定会非常之快，给我们带来了更多的课题和想象空间。我们每天都需要不断地学习进步，调整好自身产业结构，拼抢市场份额，因为整个消费市场确实是足够大的。</p> <p>交流过程中，公司严格按照《信息披露管理制度》等规定，保证信息披露的真实、准确、完整、及时、公平，没有出现未公开重大信息泄露等情况。同时已按深交所要求签署调研《承诺书》。</p>
附件清单(如有)	无
日期	2016年7月11日