

财经透视 邢玮娱 程天富

电子商务对传统实体商场的威胁

从前，电子商务销售最多只是作为商家拓展生意规模的辅助工具。但是，在疫情期间，更多人因行动受限而转向网上购物。这股趋势估计在疫情过后仍会持续，商家具备电子商务的能力变得至关重要。

有人欢喜自然有人愁，线上购物平台成绩火红，线下实体店面和商场却陷入客源减少、无力偿还租金等开销、捉襟见肘的窘境。如H&M、Zara和Esprit等等国际知名品牌也无法幸免，被迫关闭全球多家分店。

疫情加速实现企业原本就有的转型计划。美罗百货（Metro）关闭了它在先得坊（Centrepoint）的分行；罗敏申百货（Robinson）也关闭位于裕廊东Jem购物商场的实体店，逐步地转换经营模式。

由此，既然电子商务已然成为商业贸易的新主流，实体店到底还有何存在价值？新加坡的零售销售指数（Retail Sales Index）5月份同比下跌52%，主要是因为4月至5月的阻断措施期间，大家无法出门购物，个人消费需求大减所致。在6月份解封后，实体店允许重开，跌幅缩小到27.8%。主要原因是阻断措施的积压需求所导致。网络销售在这疫情期间成为少数逆流而上的行业，占了6月总销量26亿元中的18.1%。

新常态之下，实体店面和电子商务绝非二选一的单选题，而是兼并二者特色的多选题，唯有线上线下同步、相辅相成，才能全面满足消费者的购物需求。

实体店所提供的购物体验，仍然并非网上平台能够完全比拟的。我相信很多人都曾有过这样的经验，在购物商场毫无目的地兜兜转转，纯粹只为消磨时光、感受“人气”。

人是需要交际的感情动物，即便在疫情笼罩之

下，大家仍然渴望实体购物当下的氛围、感受商品的触感、享受与结伴逛街的家人或朋友之间的互动，这从各大商场的人潮已逐渐恢复就可看出端倪。

虽然分层地契商场的店租和营运成本相对较低，政府在疫情期间也有给予经济援助，但面对屈指可数的顾客流量，这些也只能暂解燃眉之急。严峻的疫情和经济情况让商家必须与时间赛跑并作出调整。在接下来的一段时间，很有可能必须把经营管道专注在网络平台，尤其是销售非必需品的商家须要花费更多心思。

冠状病毒严重打击了航空业，也影响了旅游业。许多依赖国际旅客消费的商店、面对了关门大吉的厄运。低迷的经济造成消费支出也相继减少；再加上必须严格履行安全社交距离等措施，商家面对多重的打击。

相比一般由房地产投资信托（Real Estate Investment Trust，简称REIT）集中管理的购物商场，这波疫情对分层地契购物商场（Strata-titled Mall）的打击，可说是雪上加霜。

分层地契购物商场的店屋，主要由不同的业主独立拥有及管理。商场管理委员会是由店主通过投票方式选出的，委员一般都是义务服务性质，他们在财务和资产管理方面的专业知识都有限。

虽然，各个店主都愿意在支付每月的维修管理费之外，自掏腰包包含资进行促销活动来吸引人潮；但是他们势单力薄、财务有限，没办法像房托商场那样，利用大手笔的资金来主办各类型的促销活动。此外，大部分的分层地契购物商场的形象分散，缺乏鲜明的定位。

一些商场吸引售卖同类货品的商店聚集在同一个屋檐下，好比以电子和电器用品为主的森林商业中心（Sim Lim Square），让顾客在购买运动用品时能货比三家而出名的女皇道购物中心（Queensway Shopping Centre）等等。这些店面大多属于同一类型，顾客群过于固定；这些商店之间的激烈竞争，可能会产生“一荣俱荣，一损俱损”的效应，这情况在疫情期间尤为致命。

虽然分层地契商场的店租和营运成本相对较低，政府在疫情期间也有给予经济援助，但面对屈指可数的顾客流量，这些也只能暂解燃眉之急。

严峻的疫情和经济情况让商家必须与时间赛跑并作出调整。在接下来的一段时间，很有可能必须把经营管道专注在网络平台，尤其是销售非必需品的商家须要花费更多心思。

影响分层地契购物商场发展的因素更加复杂，数码科技的转型，某种程度上当然有助于解决商家的困难，但是他们需要的不仅是科技的转型，也是整个经营和管理模式的调整。

它们所面临最大的根本性问题，还是缺少整合及管理所有资源与人力的专才。商场内绝大多数的店主都有一定的年纪，他们都没有数码科技的背景，要求他们在心态和能力方面完全接受数码科技的运用，需要一番周折。等待着他们的更可怕现实，不是科技的问题，而是他们如何安排和寻找愿意从他们手中接过生意的适合人选。

最近，本文作者玮娱考虑在网上购买一台“智能扫地机器人”帮助完成家务，但迟至今日仍下不了决心。潜意识里她总认为，无论扫地机器人再能干，仍有无法触及的领域，比如桌椅之间狭小的空隙，最终仍需要人力加以完善。这不禁让人联想到房地产业因疫情而产生的变革。

电子商务及物流业蓬勃发展，传统的实体零售店面与购物商场，面临了可能被电子商务取代的威胁。尤其是分层地契购物商场，如没法突破困境、逆转危机，最终可能沦为电子商务的牺牲品。

作者邢玮娱是新加坡国立大学城市与地产研究院的研究员程天富教授是该研究院的主任文章内容仅代表作者个人观点不代表所属大学和研究院的立场

Source: Lianhe Zaobao © Singapore Press Holdings Ltd. Permission required for reproduction.