



家的大小事  
一輩子都是特力的事!

# 傳統零售業 如何跨足電子商務領域?



Test Rite Group

特力集團 執行長  
童至祥

2014.06.19

# 特力：從傳統產業邁向品牌&通路



擴增外銷品，因勢利導

貿易事業起家  
以外銷手工具

進入零售事業  
掌握消費者  
生活變遷

進軍服務市場  
為零售商，消費者  
，供應商提供  
創新優質服務

超越傳統貿易，零售模式

# 特力集團通路品牌暨關係企業



## 貿易事業群



since 1978 特力集團

## 零售事業群

台灣

中國



since 1995



since 1998



和樂名品傢俱

since 2002



since 2006

特力家居 DÉCOR HOUSE

since 2011

特力屋股份有限公司



since 2009

特力屋室內裝修設計股份有限公司



since 2004  
特力和樂

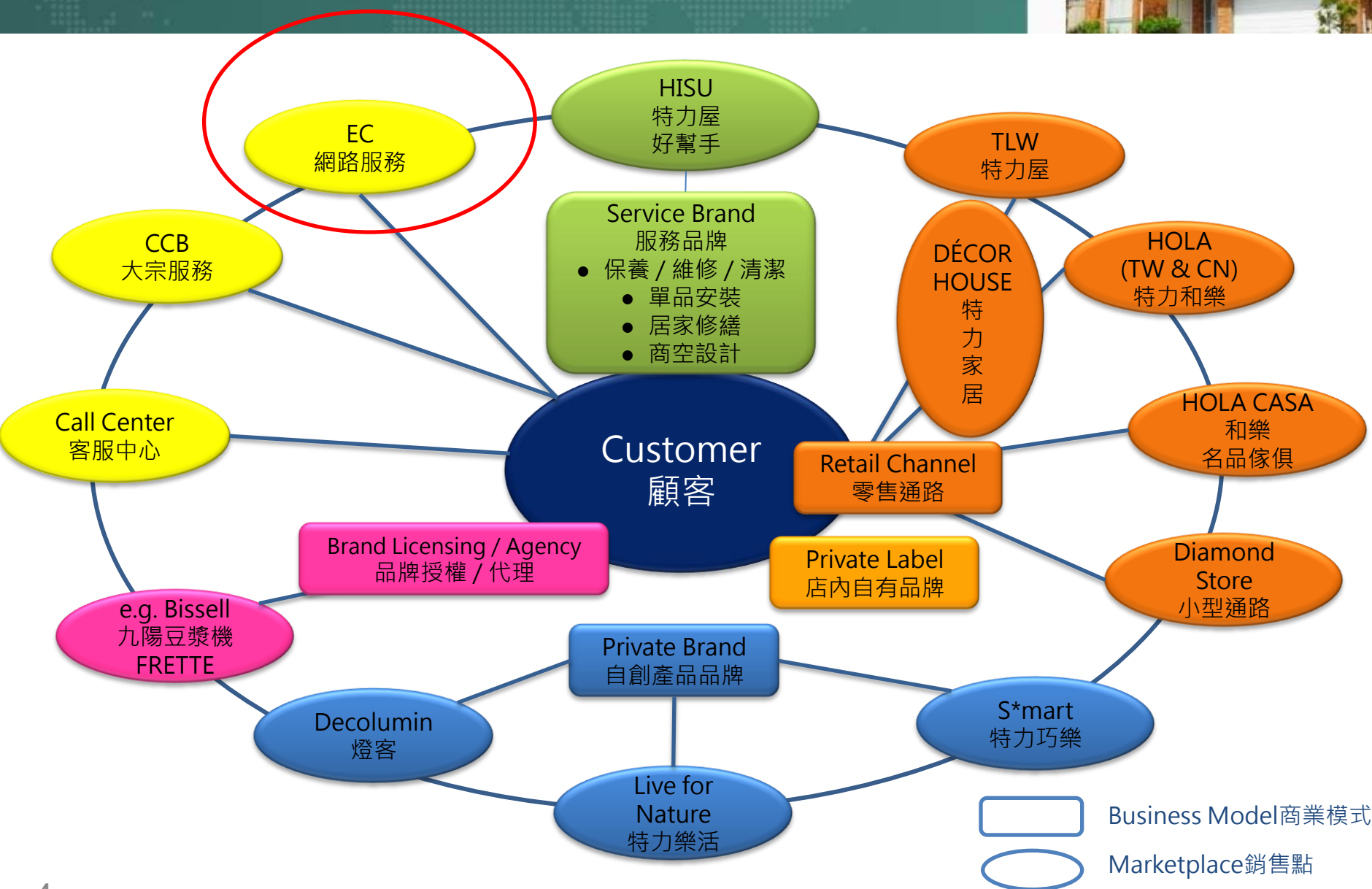
## 賣場營造



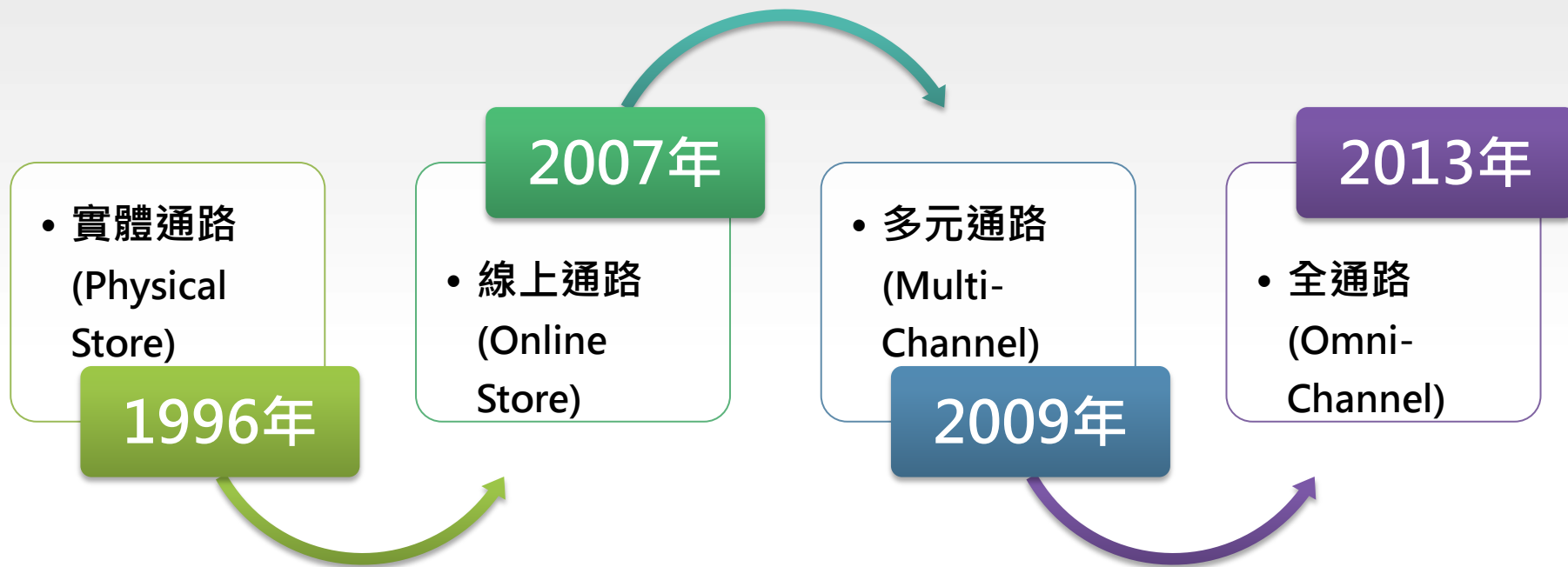
中欣實業集團

since 1997 中欣實業股份有限公司

# 以顧客為核心，展開全方位佈局



# 從傳統通路走向電子商務





# 特力屋零售電子商務發展小檔案



- ◆ 成立時間：2007年開始經營電子商務
- ◆ 營運目的：吸引新客戶、維繫老客戶
- ◆ 主要目標：
  - 滿足消費者一站購足的居家生活軟硬裝用品需求，以及居家裝修需求
- ◆ 網站人數：e化會員達100萬名
- ◆ 網站會員消費行為：
  - 7%的會員在登入網站當天就會消費
  - 22%的會員在登入網站 5天內會消費
- ◆ 2013營收：約6.7億元 (161億-4.2%)



# 三大品牌網站介紹



## 特力屋

2007年7月成立

[www.i-house.com.tw](http://www.i-house.com.tw)

月均訪客數：約 73萬 / 人  
月均導客數：約 1.5萬 / 人  
月均導購額：約 4,000萬元

## HOLA 特力和樂

2010年1月成立

[www.hola.com.tw](http://www.hola.com.tw)

月均訪客數：約 35萬 / 人  
月均導客數：約 6,500人  
月均導購額：約 1,300萬元



2010年10月成立

[www.089945.com.tw](http://www.089945.com.tw)

月均訪客數：約 5萬 / 人  
月均導單數：約 6,500 / 張單



# 主要服務內容



## 商品服務

- 提供顧客可透過「商品總覽」、「搜尋」及「主題專門館」找尋商品介紹
- 系統並會根據個人瀏覽行為，進行客製化商品瀏覽引導

## 網購服務

- 提供顧客流暢便利的線上網站訂購、線下宅配到府網購服務
- 網購訂單會由系統運算「以最快速出貨」的規則，拋轉實體門市出貨

## 會員服務

- 提供會員可登錄網站使用個人服務，含修改個人資料、查詢會員點數及聯絡網站客服等
- 並可查詢電子發票、消費明細、中獎資訊及進行歸戶等服務

## 裝修專案

- 提供顧客可網路預約全台零售據點、14種居家裝修服務
- 網站預約單系統會依顧客選擇指派專人進行免費諮詢、到府丈量、及提供連工帶料裝修服務
- 另有裝修口碑評價、裝修個案賞析、裝修商品指南...等服務



# 特力集團為多通路型態零售企業



2009年啟動通路四合一計畫，整合所有通路會員資料  
旗下會員點數互通，擴大“愛家卡”會員紅利使用效益



# 特力電子商務發展的具體成效

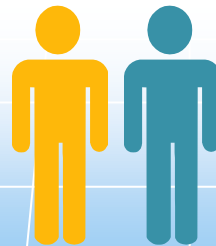


## 愛家卡會員啟動網站服務後 啟動前 vs. 啟動後的消費分析

特力屋通路的  
年均消費頻率  
**成長6.8%**，消  
費額**成長7.9%**



HOLA通路的年  
均消費頻率**成長**  
**14.7%**，消費額  
**成長61.1%**



企業行銷成本變低；會員被溝通的頻率變高  
現有網站會員超過30%佔比是來自虛擬通路

# 近期發展計畫



## 持續發展行動裝置電子商務

- 商品銷售、會員服務、線上型錄

## 推出實體門市中的「網路店」

- 全台門市都將架設數位機台，讓消費者可隨時上網瀏覽選購商品。
- 此舉讓陳列空間有限的實體門市，可大幅擴充產品數，而中小型門市的顧客亦可選購和大型店一樣多的商品，並享有門市內專業的服務。



# Omni-Channel的發展思維



Web



Mobile



POS



Call Center



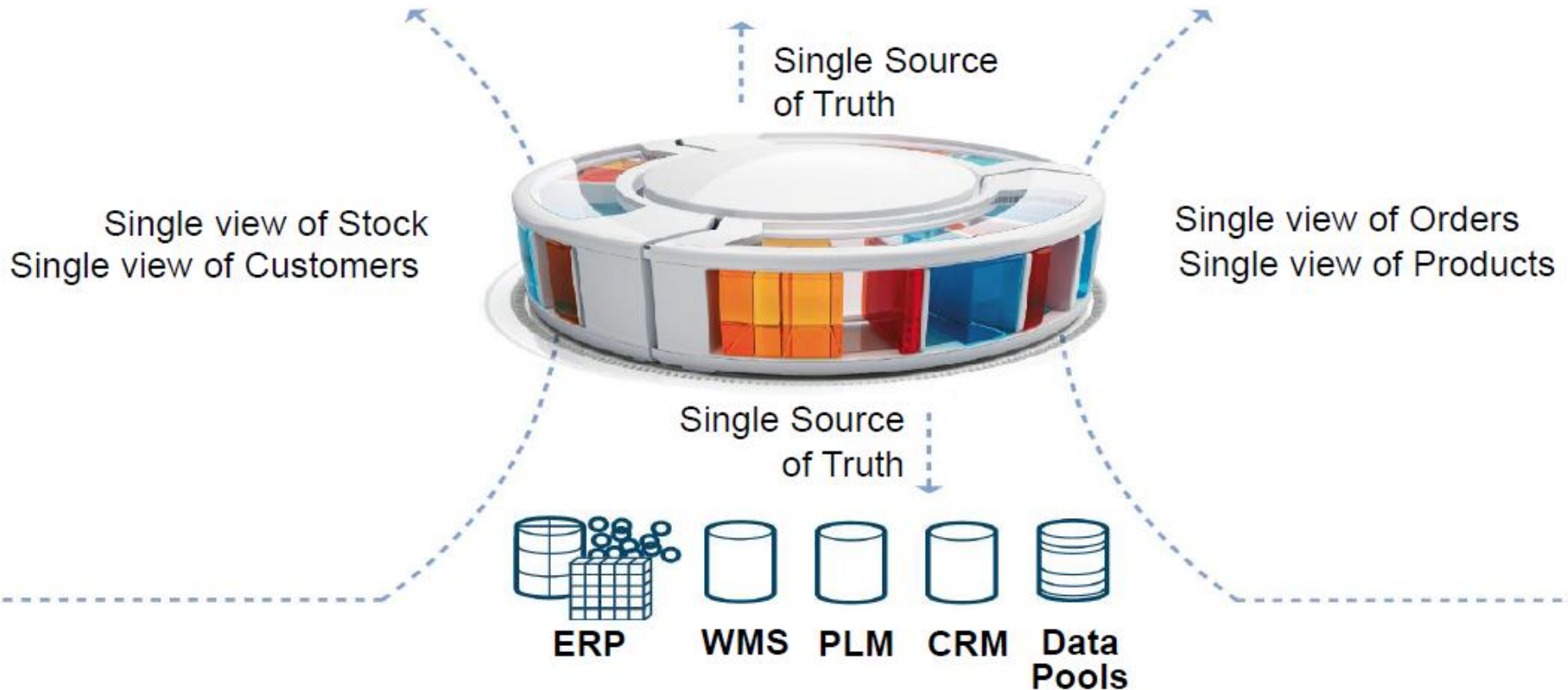
Social



Print



TV







家的大小事  
一輩子都是特力的事!

**謝謝各位**