

先讯美资 全球零售业 损耗指数报告

调研结果和执行摘要



先讯美资 全球零售业 损耗指数报告

调研结果和执行摘要

2018 年 2 月



PlanetRetail RNG 是全球零售业情报咨询专业机构。13 年来，我们对 2000 多家领先零售商进行持续跟踪，并专门建立含有超过 450 万个数据点的全球对比宏观经济数据模型。我们的目的是帮助客户了解市场和成功运营的方法，建立真正竞争优势。

planetretailrng.com

Planet Retail 和 Retail Net Group 是 Ascential 公司下属部门，该公司致力于推动知识型企业转型实现卓越绩效。

ascential.com



关于泰科零售解决方案公司

作为江森自控的一部分，泰科零售解决方案是零售业基于分析防损、库存管理和客流解决方案全球领先供应商。在当今数字化驱动的商业时代，我们提供实时可视化和可预见性的分析帮助零售商实现商业收入最大化并增强客户体验。我们在全球安装的客流设备超过 150 万个，每年统计客流量超过 400 多亿人次，同时保护了数十亿商品的完整无缺。我们的零售解决方案组合包括卓越品牌 Sensormatic®、ShopperTrak®和 TrueVUE™，以及一整套智慧建筑科技与解决方案。

请登录 TycoRetailSolutions.com、Sensormatic.com 或到我们的品牌社区 [LinkedIn](#)、[Twitter](#) 或者 [YouTube](#) 更多信息。

目录

前言	4	拉美损耗, 按细分市场	37
		拉美损耗, 按原因	38
		拉美防损	39
第 1 章: 简介	5	巴西	40
报告简介	6	墨西哥	41
关于报告	8	美国地区报告	42
调研	8	美国损耗	42
方法	9	美国损耗, 按细分市场	43
数据	9	美国损耗, 按原因	44
调研问卷和调研对象	10	美国防损	45
主要术语表	11	美国	46
		亚太地区报告	47
第 2 章: 全球报告	13	亚太地区损耗	47
全球报告和执行摘要	14	亚太地区损耗, 按细分市场	48
全球和地区损耗及原因	14	亚太地区损耗, 按原因	49
全球损耗, 按国家和收入	16	亚太地区防损	50
全球损耗, 按细分市场和金额	18	澳大利亚	51
全球损耗, 防损职能	21	中国	52
全球损耗, 防损能力		印度	53
22		日本	54
		韩国	55
第 3 章: 地区报告	25		
地区报告简介	26	第 4 章: 细分市场报告	57
地区损耗	26	细分市场报告	58
欧洲地区报告	27	简介	58
欧洲损耗	27	现款自运和批发商店	59
欧洲损耗, 按细分市场	28	电子消费品商店	59
欧洲损耗, 按原因	29	便利店	60
欧洲防损	30	百货商店	60
法国	31	折扣店	61
德国	32	药店、药房和彩妆店	61
意大利	33	时装和饰品商店	62
西班牙	34	家居、园艺和汽车商店	62
英国	35	卖场和超市	63
拉美地区报告	36	超市和社区商店	63
拉美损耗	36		

前言

14 个国家，73%全球 GDP，80%全球零售总额

全球范围内，消费者交互和数字互联正在改变零售商业模式。领先零售商通过有效控制零售损耗等日益严重的问题优化实体店。

“损耗” – 也指因入店行窃、员工自盗或其他问题造成库存减少 - 影响企业利润水平。泰科零售解决方案公司是全球倍受信赖的合作伙伴，帮助零售商发现控制损失的新方法，并将控制损失用作增加盈利的机会。

为深入了解造成损耗的各种原因和影响，泰科委托 PlanetRetail RNG 对全球不同行业、年收入达 1 亿多美元的 14 个市场的 1,100 多名主要零售决策者进行调研。这份名为 *Sensormatic®全球零售业损耗指数* 的报告给出全球零售商绩效水平调研结果，并揭示影响防损的其他因素。这项重要调研显示零售损失状况，有助于零售商更好地评估面临的挑战和解决方案，确保商品安全并满足购物者需求。

报告指出，损耗造成全球零售商 995.6 亿美元损失。调研的 14 个国家的零售商代表全球主要经济体，占全球 GDP 的 73%，零售总额的 80%。这些统计数字突出显示损耗对零售业务的影响。调研结果显示，损耗占销售额的比例因国家和细分市场而不同。调研还深入分析了损耗的原因（包括有组织的零售犯罪）以及各地区损耗的最重要因素。

本年度调研还从地区和全球角度，深入分析不同细分市场的表现和损耗模式。随着防损计划进一步发挥作用，我们还深入研究全球零售商的具体措施，采取的激励和测评方法，以及投资哪些技术和服务充分利用防损预算。我们还调研主要被盗商品和品牌，零售商是否采用防盗源标签，是否采用或计划采用射频标签 (RFID) 技术，以及利用哪些数据帮助打击各种造成损耗的行为。

零售业未来颠覆性创新包括强大的品牌影响力和身临其境的购物体验。凭借全球百强零售商的影响力，我认为这份重要报告是我构建未来合作共赢无尽奇妙之旅的一部分。

知识就是力量。阅读完整报告实现您的防损计划更大价值。



Tony D' Onofrio



Tony D' Onofrio

泰科零售解决方案
首席客户官 (CCO)

零售 / 科技行业认可:

- Vend 2018 全球零售商百强排行榜
- Retail Minded 2017 前 100 全球零售商博客
- Vend 前 25 零售业网站
- BizTech 2017 前 25 必读零售 IT 博客
- Market Inspector 前 40 欧洲博客
- 亚洲零售业年会零售卓越奖
- 拥有 120,000 多名会员的领先社交媒体 Linked-In
- “The Retail Digest” 和 “Digital Transformation People” 出版商
- 全球科技 / 行业会议演讲人 / “The Disruptive Future of Retail” 零售商与零售董事会成员

第 1 章

简介

报告简介

Miya Knights, PlanetRetail RNG

全球调研总监

来自 14 个国家的零售商共有 1,120 名受访者参加了本次调研。他们经营 229,000 多家商店，2017-18 年销售额 1.56 万亿美元^e

e – 预计

14

国家

近年来，零售业变革速度加快。这反映出零售商对宏观经济和社会政治变化做出响应，以及技术推动购物过程发生转变。零售商必须为业务的发展而努力。

13

细分市场

但利润水平如何？在困难时期，零售商不能忽视损耗盲目追求增长。几年来进行过多次零售盗窃调研。但很少调研零售商如何应对损耗挑战，及其对利润水平的影响。(1)

51%

受访者
从事防损
相关工作

先讯美资全球零售业损耗指数报告是近年来对从事防损工作的零售业高管进行的最大规模调研。调研发现，损耗率高于以前的调研结果，占全球年零售总额的 1.82%。在此期间，主要零售商一直在努力维持门店业务同比正增长。

74%

受访者担任高管
或更高级别职务

虽然损耗率很高，但指数报告显示，零售商正在寻求利用技术和数据预防损耗，同时转变供应链和面向客户的运营模式。例如，48.30%的受访者表示销售终端 (POS) 结账数据、损坏 / 去除商品电子防盗系统 (EAS) 标签

1. “损耗”指“损失”，即员工自盗、入店行窃、管理失误等因素造成的库存损失和供货商或供应商损失。

(47.77%)、借记卡 / 信用卡退货 (46.51%) 以及基于例外的报表 (44.38%) 等用于防损的数据挖掘工具正在帮助企业成功减少组织内部损耗。

零售商现在将社交媒体监控包括在数字工具库中。许多零售商指出，技术在防损和资产保护预算中的分配比例正在上升。

尽管加大投资应对进一步增长的损耗率，但零售企业损耗涉及多种因素。全球以及国家和零售细分市场损耗率很高，意大利 (2.32%) 和时装和饰品商店 (1.98%) 分别位居榜首。

虽然入店行窃等外部因素是损耗的最大根源，但供货商 / 供应商损失，内部员工行为和管理损失也对这一问题造成严重影响。对于零售商来说，这意味着需要加大防损部门的投资，虽然这方面预算普遍在增加，但目前大多数情况下，分配到防损部门的预算仍低于销售额的 2%。

尽管每起损耗事件造成公司 50 美元到数千美元损失不等 – 加在一起全球每年销售损失总额接近 1,000 亿美元；零售机构应考虑增加投资，利用新工具和新技术来帮助跟踪库存、识别威胁、防止不断上升的损耗。

995.6

亿美元 =

全球损耗造成的年零售损失总额
(2)

2. 根据 PlanetRetail RNG
全球销售额预测

关于报告

先讯美资全球零售损耗指数调研通过以下方式报告损失：货币总值，销售额占比，国家和零售细分市场。此外，指数报告分析造成损耗的原因以及零售商的防损措施。

调研的 14 个国家

地区	国家
亚太 (APAC)	澳大利亚, 中国, 印度, 日本, 韩国
欧洲	法国, 德国, 意大利, 俄罗斯, 西班牙, 英国
拉美 (LATAM)	巴西, 墨西哥
北美	美国

调研

本报告的目的是了解全球四个地区 14 个国家零售业损耗情况。同时：

- 确立全球零售商损耗基准
- 深入分析目前损耗的根源和影响
- 报告零售商监控及预测业务损耗使用的数据要素和工具

报告根据全球零售市场情报提供商 PlanetRetail RNG 的跟踪和预测，以宏观经济数据和零售额为基础分析全球损耗率的影响。这些以及 PlanetRetail RNG 开展的、泰科零售解决方案公司赞助调研的结果是迄今为止对零售业损耗根源、解决方案和方法最深入的研究。报告中的所有数据截至 2017 年 12 月之前十二个月。请注意，由于四舍五入数字可能不准确。

损耗原因	
内部 / 员工自盗	员工舞弊 / 造假
	员工盗窃商品
外部偷盗 / 入店行窃	入店行窃
	退货欺诈
	有组织的零售犯罪
管理损失	报废
	过期
	损坏货物
供货商 / 供应商损失	

零售细分市场
现款自运和批发商店
电子消费品商店
便利店
百货商店
折扣店
药店、药房和彩妆店
时装和饰品商店
家居、园艺和汽车商店
卖场和超市
超市和社区商店
休闲商店
办公设备商店
杂货店

方法

2017 年 10 月 10 日至 2017 年 10 月 27 日, PlanetRetail RNG 与第三方调研机构和当地专业组织合作, 对 14 个国家的高级零售经理和高管进行了在线调研。

调研包括一份详细调研问卷, 了解受访者零售业务规模和模式, 以及损耗在销售额中所占比例的大小和原因。调研包括防损部门的规模和预算, 以及用于防止损耗的技术、工具和方法等问题。调研根据泰科零售解决方案收集的客

户定性反馈进行设计。

受访群体由经营不同细分市场商店的零售商组成。总共确定了 1,120 名受访者, 其工作岗位和担任的职务如下:

- 信息技术、防损、安全、资产管理和 / 或保护、利润保护和 / 或损失担保、运营、管理、授信或征信; 工作职责包括
- 经理、高级经理、董事、部门主管、负责人、副总裁、高级副总裁或非管理层人员。

数据

报告包括调研的 14 个零售市场国家层面的数据以及全球和地区分析。全球损耗数字是按截至 2017 年 12 月份以前的 12 个月, PlanetRetail RNG 预测全球零售总额销售占比计算的加权平均损耗率。地区、国家和细分市场损耗数字按 PlanetRetail RNG 数据库跟踪的各国或细分市场零售总额销售占比计算加权平均损耗率。报告显示所有价值的货币均为美元 (\$)。要求受访者说出每起损耗事件的损耗率和价值。

调研问卷和调研对象

调研问卷翻译成 12 种语言发给 14 个国家的调研对象。为调研对象提供匿名担保。

总共 1,120 名调研对象分布在不同地区：

- 亚太 – 454
- 拉美 – 145
- 欧洲 – 419
- 北美 – 102

涵盖的国家：

- 澳大利亚 – 101
- 巴西 – 71
- 中国 – 100
- 法国 – 52
- 德国 – 101
- 印度 – 101
- 意大利 – 102
- 日本 – 101
- 墨西哥 – 74
- 俄罗斯 – 12
- 韩国 – 51
- 西班牙 – 51
- 英国 – 101
- 美国 – 102

涵盖的零售细分市场：

- 现款自运和批发商店 – 41
- 电子消费品商店 – 123
- 便利店 – 27
- 百货商店 – 173
- 杂货店 – 233
- 折扣店 – 16
- 药店、药房和彩妆店 – 43
- 时装和饰品商店 – 123
- 家居、园艺和汽车商店 – 25
- 卖场和超市 – 140
- 超市和社区商店 – 132
- 休闲店 – 29
- 办公设备商店 – 15

图 1.1

受访者占比，按零售组织中的工作岗位划分 (人数 = 1,120)

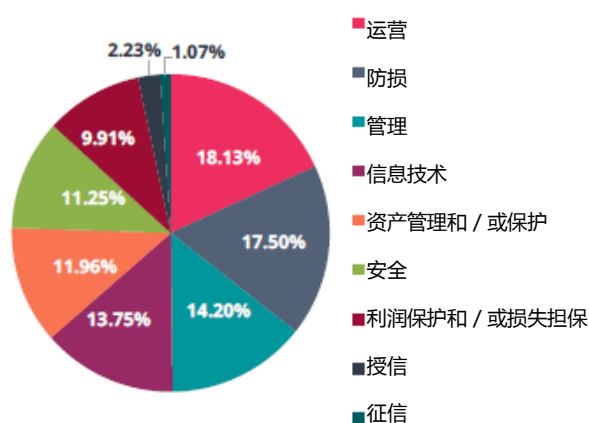
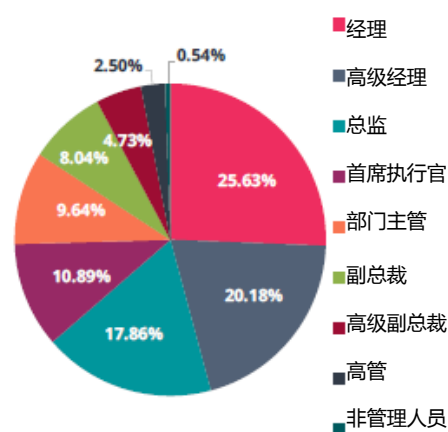


图 1.2

受访者占比，按零售组织中的职务划分 (人数 = 1,120)



主要术语表

损耗

‘损耗’或‘损失’指员工自盗、入店行窃、管理失误、供应商欺诈、运输或店内损坏、过期和收银员失误导致顾客不当受益等因素造成的库存损失。损耗是公司资产负债表记录库存与实际库存之间的差额。

损耗一般有两种计算方法：

- 零售法，计算零售总额损耗比例。零售商监控账面或进货成本，但不包括零售增值。采用实际收货总成本与零售额计算库存损失求出最终利润。
- 成本法，计算实际毛利与进货毛利对比系数（损失毛利）。零售商根据成本加零售价值监控进货或账面毛利，现有库存最佳账面毛利与实际毛利对比确定最准确的损耗率。

防损解决方案

报告中防损解决方案通常分为两类：

- 产品层面：店内商品配置的设备，如防盗装置、蜘蛛标签和电子商品防盗系统（EAS）标签：店铺上标及源标签。
- 门店层面：门店系统，如闭路电视（CCTV）、公共场景监视器、报警监控、安防、面部识别以及入口和货场、停车场、试衣间（如果有）等特定区域监控。

报告还包括其他基于 IT 管理的解决方案，这些解决方案可能需要划拨部分防损预算。其中包括：

- 视频分析、数据挖掘工具、异常报表、门禁系统以及用于防损和资产保护的射频标签（RFID）等应用。

防损预算

‘防损预算’指零售商为降低损耗购买、实施、部署和维护防损人员、系统和解决方案的费用。

- 就本报告而言，防损预算调研是了解其在销售额中所占比例。

零售细分市场

现款自运和批发商店：现款自运商店、批发商店

电子消费品商店：相机商店、电子产品商店、电子产品超市、电子产品仓储商场、家用电器商店、电脑商店、电脑超市、照片冲洗店

便利店：便利店、旅游便利店

百货商店：百货商店、百货公司（带美食广场）

杂货店：杂货店（食品）、杂货店（非食品）

折扣店：折扣商店、折扣杂货店

药店、药房和彩妆店：药店、药店 / 药房、营养品店、彩妆店 / 美容店，药房

时装和饰品商店：服装店、珠宝店、鞋店

家居园艺和汽车商店：汽车商店、地毯超市、DIY 商店、园艺中心、家庭用品商店

卖场和超市：折扣超市、卖场、卖场和超市、超市

超市和社区商店：熟食店、食品店、冷冻食品店、社区商店、超市、超市和社区商店

休闲店：爱好 / 休闲店、运动 / 休闲店

办公设备商店：手机店、办公 B2B、办公设备商店、办公设备超市、文具店

周期盘点

零售组织维护库存时，通用会计准则 (GAAP) 和美国国内税务局 (IRS) 税则要求按年全面盘存或实施永续盘存制。

周期盘点是永续盘存制，在特定日期盘点一小部分特定地点的库存。周期盘点定期验证系统库存的准确性。这种清点方法在存有大量商品，不能长时间关门进行年度实物盘点的大型零售组织中十分流行。

第 2 章

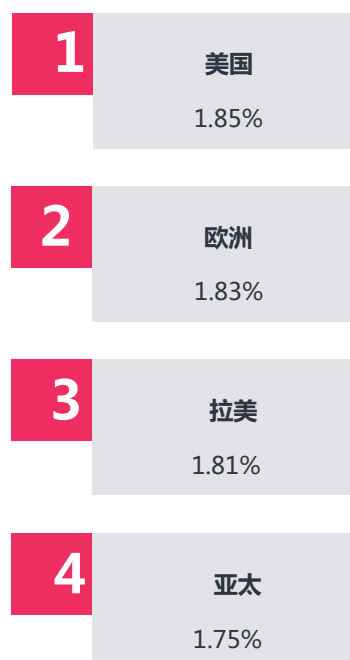
全球报告

全球报告

和执行摘要

1,120 名受访者数据显示，2017 - 2018 年调研期间，14 个国家 13 个零售细分市场损耗率为 1.82%。全球零售商损耗成本达 995.6 亿美元。

地区损耗率



全球和地区损耗及原因

受访者数据显示，2017 年美国所在地区损耗率最高，为销售额的 1.85%，欧洲排名第二 (1.83%)。拉美地区排名第三 (1.81%)，其次是亚太地区 (1.75%)。

2017 - 2018 年所有零售商预计零售总额同比增长的情况下，全球平均损耗率达到 21.00%⁽³⁾。因此，利润保护和防损成为每个零售高管战略工作的重点。

全球受访者 (81.61%) 表示损耗占年销售总额的 2.99%。而 41.43% 的受访者表示占销售额的 1.00%-1.99%，30.18% 表示占 2.00% - 2.99%，10.00% 表示低于 0.99%。

各种 ‘STEIP’ 因素-社会、技术、经济、工业和政策-造成损耗。例如：

- 农村移民和老龄人口增加城市人口密度

3. 根据 PlanetRetail RNG 2017 - 2018 年全球零售总额预测

图 2.1

全球零售损耗 – 按地区, 2017 - 2018 ⁽⁴⁾

地区	损耗率, 2017 - 2018 销售额占比 (%)	损耗额 (十亿美元)
美国	1.85%	42.49
欧洲	1.83%	29.05
拉美	1.81%	3.99
亚太	1.75%	24.03
全球	1.82%	99.56

图 2.2

全球零售损耗—按原因, 2017 - 2018

排位	原因	损耗总额占比%
1	外部 / 入店行窃	34.34%
2	供货商 / 供应商损失	24.28%
3	内部 / 员工	22.95%
4	管理损失	18.43%

4. 这些计算结果和本报告中所有其他计算结果基于 PlanetRetail RNG 2017 - 2018 年全球和地区零售总额预测

- 网购对零售商或品牌选择构成极大影响
- 全球和区域经济低迷状况限制可支配收入
- 劳动力老化给零售商吸引和保留技术工人造成压力

STEIP 驱动因素加上国内宏观经济指标，如高通货膨胀或失业率，提高了一些国家的损耗率。员工或伙同员工进行的内部盗窃、管理损失是部分损耗以及供货商或供应商损失的原因。

外部盗窃和欺诈行为，包括有组织的零售犯罪是全球零售业损耗最大根源，占损耗总额的三分之一。在外部原因造成的损耗中，入店行窃和退货欺诈排在高位。

在价值方面，有组织的零售犯罪占外部原因造成损耗的比例最大，因为有组织的零售犯罪团伙使用狡猾的手段破坏零售安防措施。这些犯罪手段包括篡改 UPC 产品条形码或零售终端 (POS) 设备，如 PIN 输入设备 (PED)。

损耗额最高的国家

1

美国

424.9 亿美元

2

中国

135.2 亿美元

3

英国

74.5 亿美元

全球零售损耗 – 按国家和营收

巴西受访者给出的损耗率最高; 43.66%的受访者表示, 损耗占销售额 3.99%以上 (相比之下, 所有国家合计为 6.16%), 9.86%的受访者表示占 3.00%-3.99% (相比之下, 所有国家合计为 12.23%)。

对比之下, 日本、德国和澳大利亚受访者给出的损耗率最低, 超过四分之三的受访者 (分别为 79.21%、76.24%和 76.24%) 表示损耗率低于销售额的 2.00%。

美国、中国和英国是平均销售损耗额最高的前三个国家, 占调研的 14 个国家销售额损耗总值的 63.74%。这三个国家是全球消费者支出最大的市场。而三个国家在损耗率前十的国家中排名靠后, 中国第七, 英国第八, 美国第九, 损耗率相对较低。

在调研的国家中, 损耗率最高的前十个国家中欧洲占五个, 从最高到最低排位分别为意大利、法国、西班牙、英国和俄罗斯。德国是损耗率最低的国家, 占 2017 - 2018 年销售额的 1.43%, 为 62.8 亿美元。

尽管平均损耗销售额最低 (5.2 亿美元), 但印度零售市场仍排在最高损耗率第二位, 占销售额的 2.13%。另一个亚太地区国家韩国 (2.04%) 在所有国家中排名第四, 巴西 (1.99%) 全球排名前五。

损耗占销售额比例的增长也与受访者年度营业额相关⁽⁵⁾; 三分之一 (31.93%) 营业额高于 50 亿美元的受访者表示, 损耗占销售总额的 3.00%以上, 相比之下整体样本为 18.39%。损耗低于销售额的 1.99%, 公司营业额 1 亿以上 - 2.49 亿美元的受访者为 72.51%, 相比之下, 营业额 25 亿以上 - 49.9 亿美元的受访者为 49.60%, 营业额 100 亿以上 - 249 亿美元的受访者为 36.25%。

5. 意为年销售额

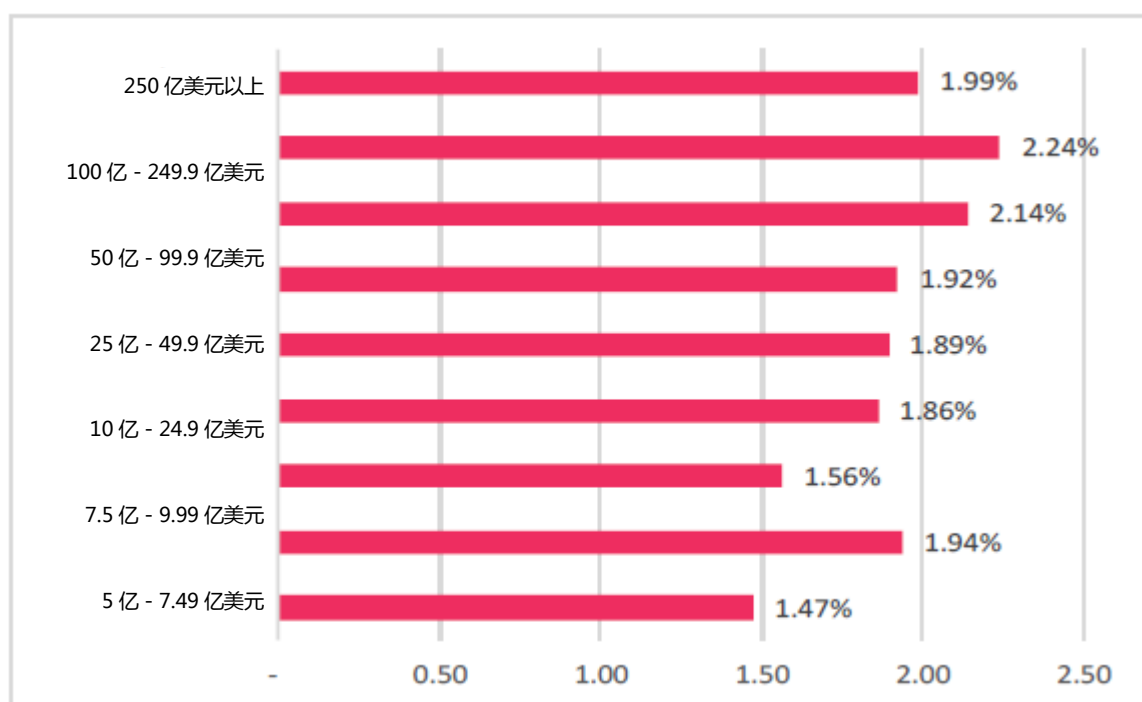
图 2.3

全球零售损耗 – 按国家, 2017 - 2018

国家	2017 - 2018 损耗占销售额百分比 (%)	损耗额 (十亿美元)	损耗占比排位
意大利	2.32%	2.73	1
印度	2.13%	0.52	2
法国	2.06%	7.30	3
韩国	2.04%	1.56	4
巴西	1.99%	2.34	5
西班牙	1.99%	2.77	6
中国	1.96%	13.52	7
英国	1.88%	7.45	8
美国	1.85%	42.49	9
俄罗斯	1.81%	2.52	10
墨西哥	1.59%	1.62	11
澳大利亚	1.47%	2.24	12
日本	1.44%	6.20	13
德国	1.43%	6.28	14

图 2.4

损耗占年销售总额百分比 (%)



受访者调研结果显示，全球 13 个零售细分市场损耗。时装和饰品商店平均损耗销售额占比最高。调研的前六个细分市场⁽⁶⁾中损耗率低于全球平均整体水平 1.82%的仅有两个。

6. 受访者统计基数过低无法计算全球 7 个调研细分市场的损耗率和损耗额，包括：现款自运和批发商店，便利店，折扣店，药店、药房和彩妆店，家居、园艺和汽车商店、休闲店和办公设备商店。按国家进行的细分市场分析受访者基数稳定。

最高损失率
按细分市场

1

时装和
饰品商店
1.98%

全球零售损耗 – 按细分市场和价值

2017 年，所有地区时装和饰品商店、百货商店和杂货店损耗率最高。这些商店出售的商品单价较高，对偷窃分子具有更大吸引力。食品专营店(具有相当大的店面规模和销售量,如卖场和超市)损失率低于非食品商店。

电子消费品商店 (35.32%)、时装和饰品商店 (34.17%) 以及杂货店和百货商店 (32.79%) 受访者认为，损耗比例最高的主要原因是外部因素。因此，这些最具诱惑力的目标领域必须针对入店行窃和有组织的零售犯罪等外部威胁增加防损和安全措施。

2

杂货店
1.85%

卖场 (34.61%) 和超市 (30.51%) 零售商损耗的主要原因是供货商 / 供应商损失。超市和社区商店在调研的细分市场中损耗率最低。

3

百货商店
1.83%

中国药店、药房和彩妆店在细分市场中损耗率最高，达到销售额的 3.15%，其次是墨西哥办公设备商店，损耗率为 3.00%。在调研的所有国家的前 10.00% 细分市场损耗率中，意大利细分市场数量最高 (4 个)，其中包括家居、园艺和汽车商店 (2.85%)、卖场和超市 (2.78%)、现款自运和批发店 (2.75%) 和百货商店 (2.55%)。

细分市场国家排名底部显示每个细分市场损耗率低于 1.00% 的国家。其中包括印度办公设备商店 (0.95%)、德国电子消费品商店 (0.82%) 和韩国时装和饰品商店 (0.81%)。德国低于平均损耗率的细分市场类别最多 (5 个)。

图 2.5

全球零售损耗 – 按细分市场, 2017 - 2018

细分市场	2017 - 2018 损耗占销售额 百分比%	损耗额 ⁽⁷⁾ (十亿美元)	按损耗率排位
时装和饰品商店	1.98%	4.12	1
百货商店	1.84%	3.37	2
电子消费品商店	1.82%	4.44	3
超市和社区商店	1.79%	8.96	4
卖场和超市	1.73%	24.16	5

7. 根据调研的 14 个国家中 13 个细分市场 PlanetRetail RNG 对每个领域的销售额预测

调研的国家中 2017 - 2018 年损耗造成卖场和超级市场的损失金额达到惊人的 241.6 亿美元。

此外，电子消费品商店 (27.64%) 和百货商店 (26.01%) 工作的受访者表示，有组织的零售犯罪造成的损失很高- 平均金额 1,000 美元或以上。

每起事件，内部 / 员工自盗平均损失额 19.99 美元或以下的占受访者的 27.86%，50 美元以下的占受访者一半以上 (56.43%)。而 28.57% 的受访者表示，每起内部事件损失额为 50 到 100 美元，15.00% 的受访者表示损失额 100 美元以上。

外部盗窃 / 入店行窃，每起事件平均损失额 19.99 美元或以下的占受访者的 24.38%，50 美元以下的占受访者的 42.95%。32.41% 的受访者表示，每起内部事件损失额为 50-99.99 美元，24.64% 的受访者表示损失额 100 美元以上。

对于有组织的零售犯罪，26.25% 的受访者表示，每起事件平均损失额 500 美元以上，43.04% 的受访者表示在 100-499 美元，30.71% 的受访者表示低于 100 美元。

内部 / 员工自盗事件平均损失额最高的是中国、印度、意大利、俄罗斯、韩国和西班牙-超过十分之六的受访者表示，每起事件损失额 50 美元以上。排位最高的印度 28.71% 和中国 26.00% 的受访者表示，每起事件损失额 100 美元以上。

中国、法国、意大利、俄罗斯和西班牙外部盗窃 / 入店行窃事件损失额最高 - 超过十分之七的受访者表示损失额为 50 美元以上。中国 (53.00%) 和俄罗斯 (50.00%) 一半受访者表示，每起事件损失额 100 美元以上。

图 2.6

损耗率最高的细分市场和国家 2017 - 2018

按损耗率排位%	国家	细分市场	2017 - 2018 损耗占销售额百分比 (%)
1	中国	药店、药房和彩妆店	3.15%
2	墨西哥	办公设备商店	3.00%
3	意大利	家居、园艺和汽车商店	2.85%
4	意大利	卖场和超市	2.78%
5	墨西哥	杂货店	2.78%
6	意大利	现款自运和批发商店	2.75%
7	法国	折扣店	2.70%
8	韩国	折扣店	2.70%
9	印度	现款自运和批发商店	2.67%
10	韩国	现款自运和批发商店	2.65%
11	英国	家居、园艺和汽车商店	2.65%
12	中国	百货商店	2.57%
13	意大利	百货商店	2.55%
14	俄罗斯	折扣店	2.55%
15	俄罗斯	便利店	2.55%
16	澳大利亚	药店、药房和彩妆店	2.55%
17	英国	便利店	2.55%
18	西班牙	百货商店	2.51%

调研的 14 个国家市场中，10 个国家的受访者表示将增加防损预算。

全球零售损耗 – 防损功能

调研要求受访者说明组织内部如何测评和提高防损功能。在损耗率、销售额、毛利和转换率之间，绝大多数受访者表示，他们以损耗率为依据 (69.20%)。销售额排在第二位 (64.29%)，毛利排在第三 (62.14%)。巴西和中国受访者 70.00% 以上评估损耗率、销售额和毛利的表现，作为大部分商店的测评标准。

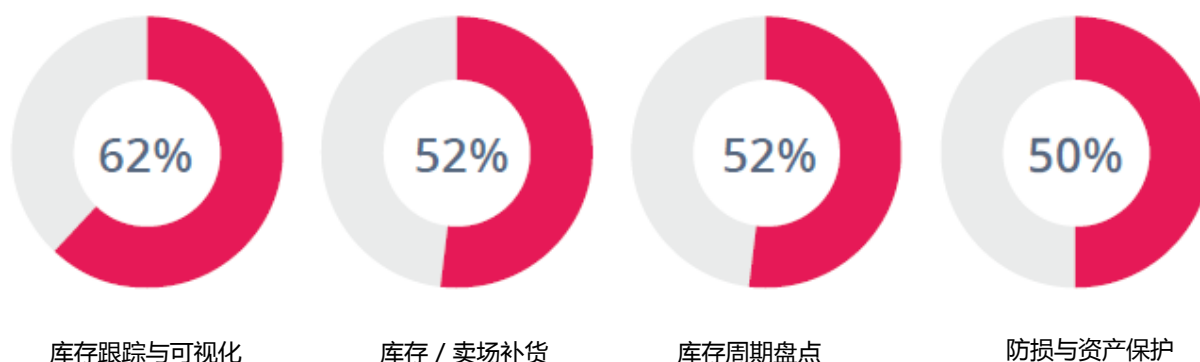
在预算方面，超过四分之一 (26.16%) 的受访者表示，年度防损预算占销售额的 1-1.49%，21.52% 的受访者表示占 1.50-1.99%，21.43% 的受访者表示占 0.50% 到 0.99%。在 14 个调研的国家中，10 个国家大多数 (介于 56.00% 到 79.21%) 受访者表示这方面的预算在增加。其余四个国家，不到一半的受访者表示预算在增加 (意大利、西班牙、美国和墨西哥)。

在预算用于技术的比例方面，全球 39.11% 的受访者为 1-4.90%，19.55% 的受访者为 5-9.90%，20.98% 的受访者为 10-24.90%。巴西和俄罗斯这方面的支出最多，达到 25-49.90% (分别占受访者的 32.39% 和 33.33%)。

中国、巴西和西班牙出售的商品采用源标签的比例最高，分别为 47.81%、45.13% 和 42.80%。西班牙 (55.06%)、中国 (50.19%) 和墨西哥 (41.62%) 店内上防盗标签的商品比例最高，在一定程度上损耗率也最高。商品电子防盗系统 (EAS) 是零售组织的重点投资领域。全球 62.05% 的受访者正在增加这一技术上的投入，仅有 10.54% 的受访者未在这方面投资。超过一半的受访者增加闭路电视 (50.89%) 和门禁系统 (52.05%) 投资。

图 2.7

射频标签 (RFID) 最常用的场合-全球, 2017 - 2018



全球零售损耗 – 防损能力

公司最有可能在 6 - 12 个月内投资射频标签 (RFID) 技术监控跟踪店内和整个供应链的库存，特别是澳大利亚和巴西。

韩国、西班牙和英国 RFID 计划投资时间比较长：韩国 35.29% 的受访者表示时间为 18 个月到 2 年，西班牙和英国分别有 43.14% 和 30.69% 的受访者表示时间为 12-18 个月。墨西哥 (27.03%)、英国 (19.80%) 和美国 (21.57%) 受访者表示他们的组织最有可能不使用 RFID 技术。

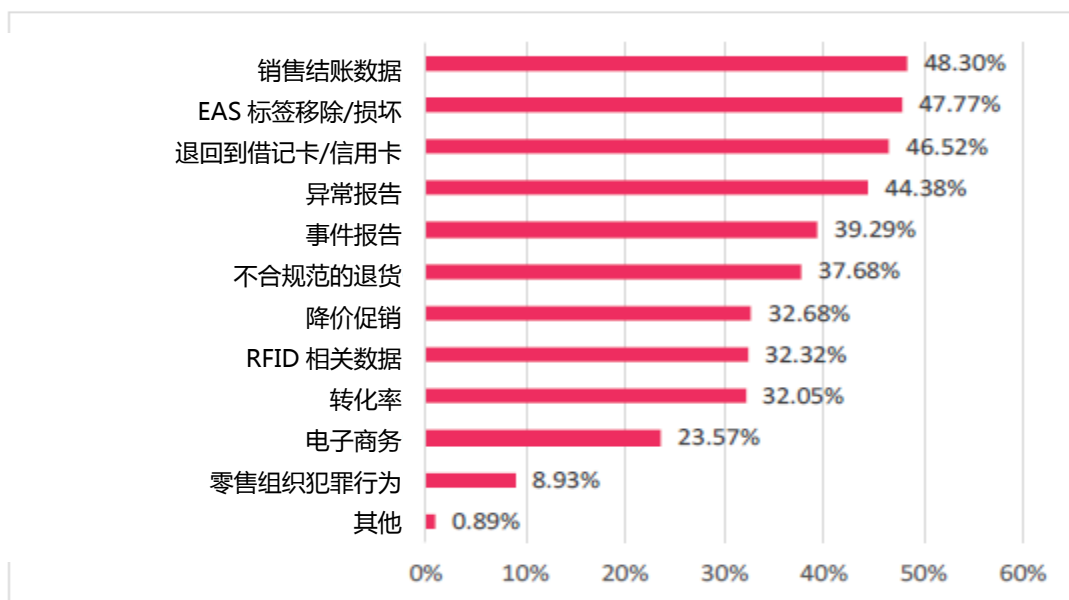
最需要监控的盗窃区域是库房 / 货场 (75.09%)、入口 / 出口 (67.32%) 和装卸区 / 收货 / 发货区 (65.54%) - 所有类型零售店情况都是如此，特别是时装店、超市和杂货店。停车场和洗手间是大型超市和杂货店最有可能监控的区域。

近一半 (47.71%) 受访者表示采用技术监控试衣间。同时，44.50% 的受访者表示注意试衣间，42.43% 的受访者检查试衣间是否有损坏或遗失标签。中国受访者以这样的方式监控检查试衣间可能是最多的 (分别为 58.49%、67.92% 和 66.04%)，其次是意大利 (45.00%、75.00% 和 55.00%) 和法国 (63.16%、57.89% 和 36.84%)。

巴西受访者利用大量工具成功降低损耗，选择每类工具的受访者超过 55.00%。接下来是中国，大部分受访者采用异常报表取得成功 (75.00%)。英国和美国受访者大部分成功采用零售终端 (POS) 结算数据 (英国 56.44%，美国 68.63%) 或借记卡 / 信用卡退货 (英国 59.41%，美国 52.94%)。意大利成功采用损坏 / 去除电子防盗标签 (52.94%)。墨西哥和俄罗斯成功采用事件报告 (墨西哥 48.65%，俄罗斯 50.00%)。

图 2.8

受访者通过数据挖掘降低损耗使用的主要防损原始数据



62%的受访者表示增加

商品电子防盗系统 (EAS) 投资。

在降低损耗方面，用于提供损坏 / 去除商品电子防盗系统 (EAS) 标签信息的数据挖掘工具对于卖场零售商最成功 (61.43%)，POS 机结账数据对时装店最成功 (53.66%)，异常报表对杂货店最成功 (53.66%)。电子消费品零售商 (51.22%)、百货商店 (47.98%) 和超市 (45.45%) 则是借记卡 / 信用卡退货最成功。

社交媒体监控是大多数受访者 (68.48%)—尤其是日本 (98.02%)、俄罗斯 (91.67%) 和中国 (91.00%) 受访者防损功能的一部分。这种功能监控社交媒体平台，了解商店面临的威胁 (73.40%)、商品盗窃 / 黑市 (72.10%)、品牌保护 (64.15%) 和潜在抗议团体 / 抵制 (54.24%)。

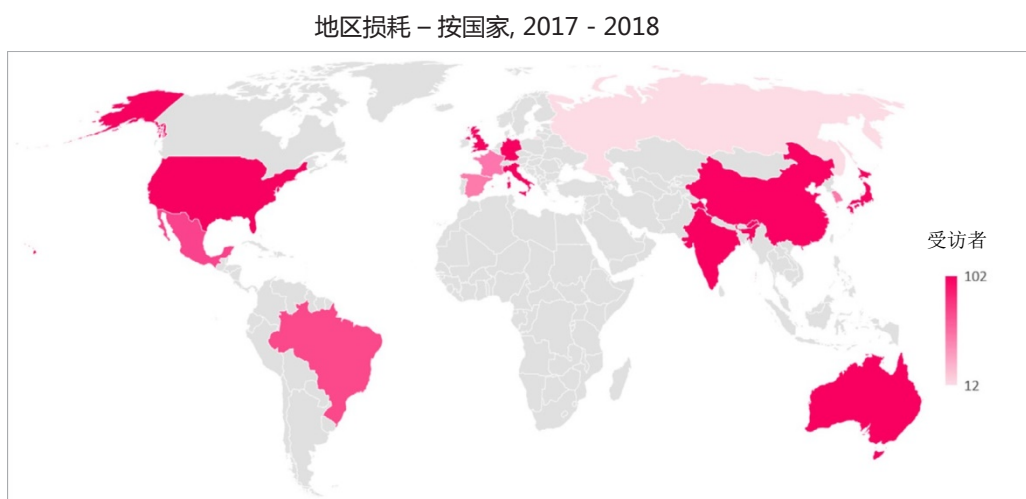
第 3 章

地区报告

地区报告简介

地区损耗率和金额基本上与 14 个国家收集的数据所代表的现代零售市场规模和成熟度相符。

图 3.2.2



地区损耗

地区损耗率和金额基本上与 14 个国家收集的数据所代表的现代零售市场规模和成熟度一致。美国拥有最大的消费市场，损耗额达到 424.9 亿美元。

欧洲和亚太地区紧随其后，2017 - 2018 年损耗分别造成累计 290.5 亿美元和 240.3 亿美元损失。

全球损耗率占年销售额 1.82%。美国损耗率高于全球损耗率为 1.85%，其次是欧洲 (1.83%); 而拉美 (1.81%) 和亚太地区 (1.75%) 低于全球损耗率。

地区报告显示一系列广泛结果，包括损耗原因、被盗最多的商品、防损预算和解决方案，以及国家层面深入的细分市场分析 (受访者提供数据的情况下)。

亚太地区报告

2017 - 2018 年，亚太地区损耗率为销售额的 1.75%。该地区还拥有全球调研中损耗率以及销售额最高的国家市场。

亚太地区损耗

2017 - 2018 年，亚太 (APAC) 地区零售店损耗率占营收的 1.75%。该地区的特点之一是损耗率占销售额的比例全球最高，在所有国家市场中销售总额损失最高。

日本零售商损耗率最低为 1.44%，全球最低损耗率排名第二，仅次于德国。亚太地区损耗率最高的国家是印度为 2.13%，位居全球排名最高的意大利之后。

图 3.5.1

亚太地区零售损耗, 2017 - 2018

地区	2017 - 2018
亚太	1.75%
全球	1.82%

图 3.5.2

亚太地区零售损耗 – 按国家, 2017 - 2018

国家	2017 - 2018	地区排位 (1 – 最高, 5 – 最低)	损耗额 (十亿美元)
印度	2.13%	1	0.52
韩国	2.04%	2	1.56
中国	1.96%	3	13.52
澳大利亚	1.47%	4	2.24
日本	1.44%	5	6.20

亚太地区零售细分市场损耗

亚太地区平均损耗率低于全球平均水平；然而，该地区部分细分市场综合损耗率最高 (有可比数据的情况下)。亚太地区损耗率最高的是药店、药房和彩妆店，2017 - 2018 年为销售额的 2.62%。损耗率最低的是便利店，为销售额的 1.43%。

中国药店、药房和彩妆店受访者数据显示，在全球零售细分市场中损耗率最高，为 3.15%。正如之前全球报告所述，中国在所有调研的国家中前 10% 细分市场损耗严重。该地区印度和韩国现

款自运和批发商店损耗率也相当高 (分别为 2.67%和 2.65%)。

日本超市和社区商店以及现款自运和批发商店损耗率在地区内最低，分别为 1.26%和 1.30%。日本和澳大利亚是损耗率最低的亚太地区国家。澳大利亚四个细分市场地区损耗率最低，包括杂货店 (1.31%)、百货商店 (1.32%)、时装和饰品商店(1.33%) 以及卖场和超市 (1.33%)。

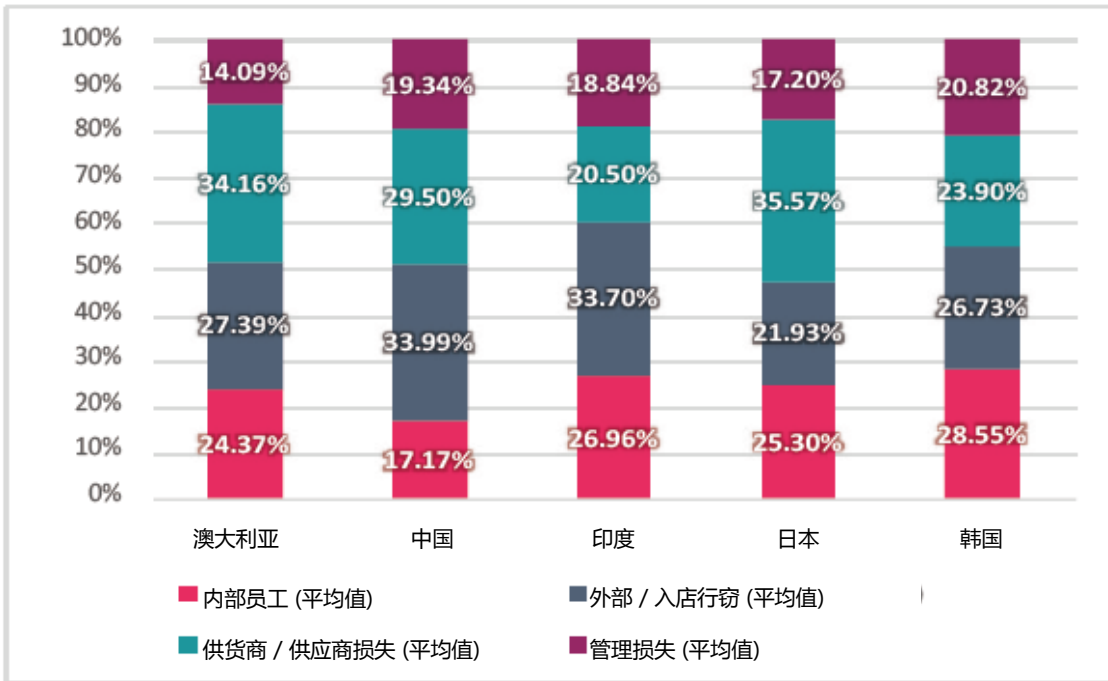
图 3.5.3

亚太地区细分市场损耗, 2017 - 2018

细分市场	损耗占收入比例% 2017 - 2018	排位 (1 = 最高, 13 = 最低)
药店、药房和彩妆店	2.62	1
休闲店	2.13	2
电子消费品商店	2.02	3
办公设备商店	2.01	4
百货商店	2.00	5
折扣店	1.83	6
卖场和超市	1.63	7
超市和社区商店	1.61	8
现款自运和批发商店	1.61	9
家居、园艺和汽车商店	1.59	10
杂货店	1.51	11
时装和饰品商店	1.51	12
便利店	1.43	13

图 3.5.4

亚太地区零售损耗 – 原因, 2017 - 2018



亚太地区损耗，按原因

2017 - 2018 年，中国零售商损耗额在亚太地区最高 – 也是全球第二高 – 达到 135.2 亿美元，是仅次于美国的全球第二大零售市场。地区内位居其后的是日本，2017 - 2018 年损耗额 62.0 亿美元 - 按收入损失总额排在全球第六位。

韩国是亚太地区唯一内部损失成为损耗最大因素的国家，如员工盗窃。其中，内部损耗原因占损失总额的 28.55%，而外部原因占 26.73%。韩国近一半 (46.94%) 受访者表示，员工盗窃商品是此类原因的首要因素。员工舞弊 / 造假也是内部损失的主要原因，韩国 40.82% 的受访者将其列为首要因素。

供货商 / 供应商损失是造成亚太地区零售损耗的最大因素，损耗率为 30.95% – 高于任何其他地区平均比例。而紧随其后包括入店行窃等外部原因造成的损耗为 29.79%。日本在这一地区供货商 / 供应商损失率最高，为 35.57%，是该国最大

的损耗因素。

在该地区，退货欺诈是澳大利亚 (42.68%)、日本 (42.42%)、印度 (41.58%) 和中国 (35.71%) 首要损耗因素，而有组织的零售犯罪是韩国的首要因素 (39.13%)。

在损失影响方面，内部 / 员工盗窃事件在该地区的中国、印度和韩国平均值最高 - 超过十分之六的受访者表示，损失额 50 美元以上。排位最高的印度 28.71%，中国 26.00% 的受访者表示，每起事件损失额 100 美元或更高。中国一半以上 (53.00%) 受访者表示，每起外部偷盗 / 入店行窃事件损失 100 美元以上。超过四分之一 (26.00%) 的中国受访者还表示，有组织的零售犯罪事件损失额达到 5,000 美元甚至更高。

亚太地区防损

亚太地区现代零售业比例较小 (与传统零售业相比)，因此该地区库存采用防盗标签的比例很低 (与其他地区相比，如拉美)。亚太地区零售商可与源标签制造商进一步合作。但他们似乎更愿意选择店铺上标，使用率高于全球平均水平。

日本商品源标签 (19.04%) 和店铺上标 (21.68%) 的比例最低。相比之下，中国零售商是源标签 (47.89%) 的最大用户，店铺上标 (50.19%) 的第二大用户。该地区被盗率最高的产品包括牛仔裤和化妆品；被盗品牌最多的是吉百利、苹果和彪马。

公共场景监视器 (91.60%)、闭路电视 (89.60%) 和商品电子防盗系统 (EAS) (88.80%) 是亚太地区最流行的成功防损工具。相比之下，极少采用异常报告 (83.04%)、面部识别 (80.40%) 和

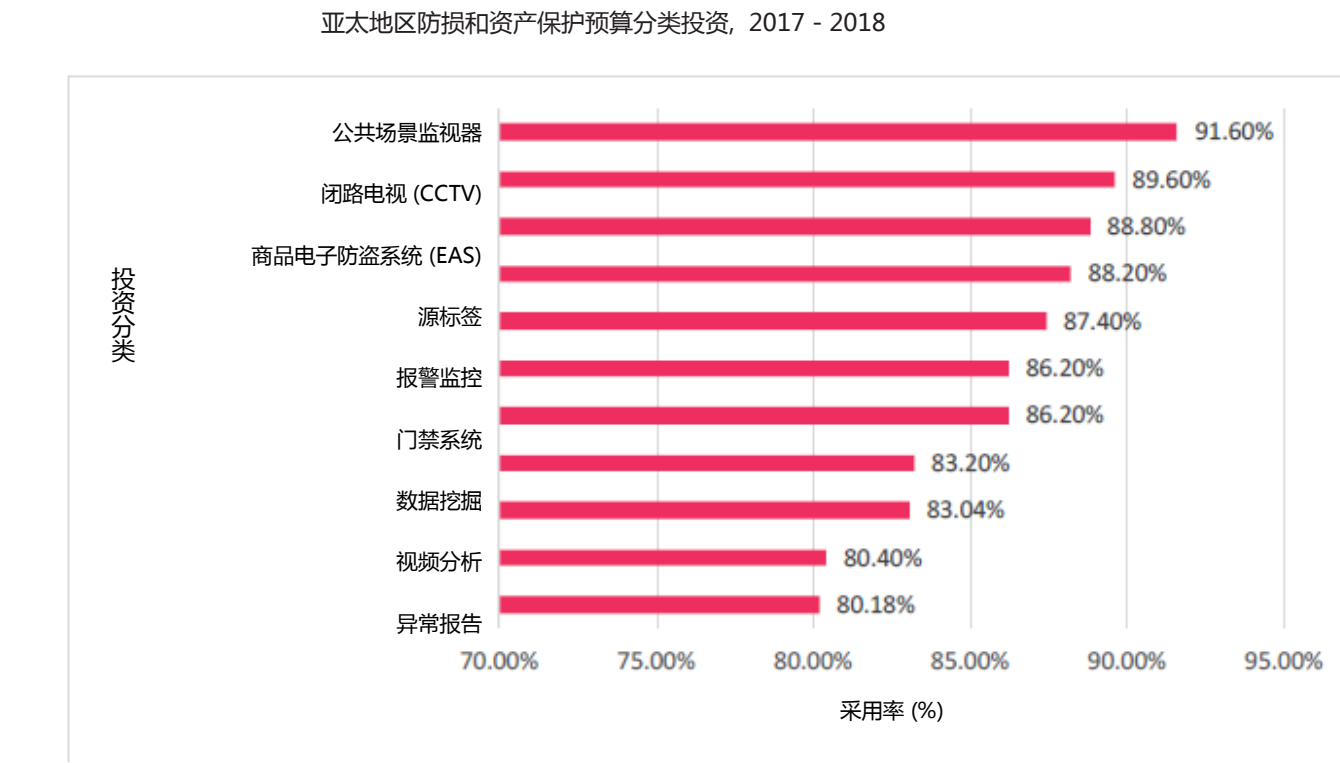
图 3.5.5

亚太零售业出售商品上防盗标签的比例		
2017 - 2018		
地区	源标签, 2017 - 2018	店铺上标, 2017 - 2018
亚太	34.33%	36.75%
全球	31.97%	34.40%

射频标签 (RFID) (80.18%)。不过，该地区是全球利用工具最出色的，即使是那些极少被使用的技术工具。

亚太地区平均防损预算为营收的 1.50 %，低于全球平均水平的 1.62%。日本受访者分配的预算最少，仅为销售额的 1.16%，其次是澳大利亚 (1.18%)。相比之下，中国、印度和韩国的支出接近或高于全球平均水平，分别为销售额的 1.77%、1.72% 和 1.58%。

图 3.5.6



澳大利亚 – 概要

澳大利亚部分细分市场在所有调研的国家中损耗率最低，损耗额为 22.4 亿美元，全球排名第 12 位。由于损耗较低，42.68%的受访者表示退货欺诈是澳大利亚零售损耗的首要外部原因。

澳大利亚防损部门与该地区大部分零售商一样由商店运营主管负责。他们仅将销售额的 0.50-0.99%用作防损预算 (占受访者 44.55%)。尽管大多数受访者 (85.15%) 表示，其一半以下商品采用源标签保护，但该国很大一部分受访者 (45.54%) 表示，采用这种方法保护的商品不到 9.90%。

图 3.5.7

澳大利亚 – 主要数据, 2017 - 2018	
损耗率 (收入占比%)	1.47%
损耗率最高零售细分市场 (收入占比%)	
便利店	2.45%
损耗率最低零售细分市场 (收入占比%)	
杂货店	1.31%
损耗原因 (收入占比%)	
内部舞弊 / 员工自盗	24.37%
外部偷盗 / 入店行窃 (包括有组织的零售犯罪)	27.39%
供货商 / 供应商损失	34.16%
管理损失	14.09%
每类损耗事件平均美元金额	
内部员工自盗	30.36 美元
外部盗窃 / 偷窃 (有组织的零售犯罪除外)	31.68 美元
有组织的零售犯罪	402.38 美元
标签率 (商品占比%)	
源标签	20.62%
店铺上标	40.91%

澳大利亚 – 主要数据, 2017 - 2018	
最流行的射频标签 (RFID) 应用	
库存跟踪透视 / 库存周期	71.29%
盘点 (每种) 防损预算 (收入占比%)	
增加	74.26%
技术支出	7.53%
三大防损解决方案 (采用率%)	
1. 商品电子防盗系统 (EAS)	98.02%
- 预算增加	72.28%
2. 公共场景监视器	92.08%
- 预算增加	51.49%
3. 门禁系统	89.11%
- 预算增加	57.43%
社交媒体监控 (采用率%)	69.31%
防损职能指	
1. 商店运营主管	42.57%
2. 授信主管	23.76%
3. 财务主管	12.87%
防损首要绩效指标	
销售额	83.17%

中国 – 概要

中国损耗率在所有被调研的国家中排名第七。但其规模和快速增长的现代零售业意味着损耗总额仅次于美国。调研结果显示，中国零售商重点减少高价值事件的发生，特别百货商店。内部 / 员工自盗事件在中国平均水平最高，26%的受访者表示，每起事件造成 100 美元以上的损失。

外部偷盗 / 入店行窃事件损失最高，中国超过一半 (53.00%) 的受访者表示，每起事件损失 100 美元以上。26.00% 的中国受访者表示，有组织的零售犯罪事件造成 5,000 美元以上的损失。受访者成功使用大量工具，中国非常突出的特点，75.00% 的受访者使用异常报表。

图 3.5.8

中国 – 主要数据, 2017 - 2018		中国 – 主要数据, 2017 - 2018	
损耗率 (收入占比%)	1.96%	最流行的射频标签 (RFID) 应用	
损耗率最高零售细分市场 (收入占比%)		库存跟踪 / 可视化	79.00%
百货商店	2.57%	防损预算 (收入占比%)	1.77%
损耗率最低零售细分市场 (收入占比%)		增加	56.00%
便利店	1.01%	技术支出	26.68%
损耗原因 (收入占比%)		三大防损解决方案 (采用率%)	
内部舞弊 / 员工自盗	17.17%	1. 公共场景监视器	96.00%
外部偷盗 / 入店行窃 (包括有组织的零售犯罪)	33.99%	- 投资无变化	42.00%
供货商 / 供应商损失	29.50%	2. 商品电子防盗系统 (EAS)	94.00%
管理损失	19.34%	- 预算增加	70.00%
每类损耗事件平均美元金额		3. 源标签	94.00%
内部员工自盗	77.14 美元	- 预算增加	65.00%
外部盗窃 / 偷窃 (有组织的零售犯罪除外)	113.32 美元	社交媒体监控 (采用率%)	91.00%
有组织的零售犯罪	3613.24 美元	防损职能指	
标签率 (商品占比%)		1. CEO	39.00%
源标签	47.81%	2. 商店运营主管	22.00%
店铺上标	50.19%	3. 财务主管	13.00%
		防损首要绩效指标	
		销售额	81.00%

印度 – 概要

印度零售业现代化水平相对较低，损耗总额在所有调研国家中最低。尽管如此，预计到 2022 年，五年零售总额将以年复合增长率 (CAGR) 13.68% 的速度增长，印度零售商在防止外部损失方面将重点关注退货欺诈 (占受访者的 41.58%)。每起内部 / 员工自盗事件造成 100 美元以上损失，这种情况在全球受访者中比例最高 (29.96%)。

手机、电子产品和配件是被盗率最高的产品，戴尔、LG、苹果和索尼以及阿迪达斯和耐克是其中主要品牌。现款自运、药店以及时装和饰品商店也是该国损耗率最高的细分市场。

图 3.5.9

印度 – 主要数据, 2017 - 2018		印度 – 主要数据, 2017 - 2018	
损耗率 (收入占比%)	2.13%	最流行的射频标签 (RFID) 应用	
率最高零售细分市场 (收入占比%)		库存跟踪 / 可视化	66.34%
现款自运和批发商店	2.67%	防损预算 (收入占比%)	79.21%
损耗率最低零售细分市场 (收入占比%)		增加	1.72%
超市和社区商店	1.22%	技术支出	24.91%
损耗原因 (收入占比%)		三大防损解决方案 (采用率%)	
内部舞弊 / 员工自盗	26.96%	1. 闭路电视 (CCTV)	95.05%
外部偷盗 / 入店行窃 (包括有组织的零售犯罪)	33.70%	- 预算增加	66.34%
供货商 / 供应商损失	20.50%	2. 源标签	93.07%
管理损失	18.84%	- 预算增加	58.42%
每类损耗事件平均美元金额		3. 公共场景监视器	91.09%
内部员工自盗	78.78 美元	- 预算增加	58.42%
外部盗窃 / 偷窃 (有组织的零售犯罪除外)	84.98 美元	社交媒体监控 (采用率%)	60.40%
有组织的零售犯罪	1813.08 美元	防损职能指	
标签率 (商品占比%)		1. CEO	35.64%
源标签	32.90%	2. CIO	32.67%
店铺上标	36.59%	3. 商店运营主管	13.86%
		防损首要绩效指标	
		损耗率	73.27%

日本 - 概要

日本受访者数据显示其损耗率是排名第二的最低国家。作为亚太地区国内生产总值 (GDP) 第二大市场，这一损耗率造成的损失在调研的国家中排名第六。供货商 / 供应商损失是该地区任一国家零售损耗最主要的原因，占所有损失的 35.57%。退货欺诈在日本被列为首要外部因素，与印度一样，这类事件占比为 42.42%。

电子消费品商店在日本各类商店中损耗率最高，占销售额的 2.21%。日本受访者大部分 (98.02%) 将社交媒体监控作为防损职能的一部分，重点用于品牌保护、了解商店面临的威胁以及商品盗窃或黑市活动。日本防损预算仅占销售额的 0.50 - 0.99%。

图 3.5.10

日本 - 主要数据, 2017 - 2018	
损耗率 (收入占比%)	1.44%
损耗率最高零售细分市场 (收入占比%)	
电子消费品商店	2.21%
损耗率最低零售细分市场 (收入占比%)	
超市和社区商店	1.26%
损耗原因 (收入占比%)	
内部舞弊 / 员工自盗	25.29%
外部偷盗 / 入店行窃 (包括有组织的零售犯罪)	21.93%
供货商 / 供应商损失	35.57%
管理损失	17.20%
每类损耗事件平均美元金额	
内部员工自盗	33.55 美元
外部盗窃 / 偷窃 (有组织的零售犯罪除外)	39.69 美元
有组织的零售犯罪	299.35 美元
标签率 (商品占比%)	
源标签	19.04%
店铺上标	21.68%

日本 - 主要数据, 2017 - 2018	
最流行的射频标签 (RFID) 应用	
库存 / 卖场补货	44.55%
防损预算 (收入占比%)	1.58%
增加	74.26%
技术支出	15.83%
三大防损解决方案 (采用率%)	
1. 射频标签 (RFID)	83.00%
- 预算增加	75.00%
2. 门禁系统	82.18%
- 预算增加	53.47%
3. 数据挖掘工具	83.00%
- 预算增加	67.00%
社交媒体监控 (采用率%)	98.02%
防损职能指	
1. 授信主管	33.66%
2. 商店运营主管	19.80%
3. 财务主管	16.83%
防损首要绩效指标	
毛利	68.32%

韩国 - 概要

韩国受访者数据显示损耗率较高，位居全球第四。但损耗额排在第 13 位。这也许是因为韩国是该地区唯一内部原因是损耗最大根源的国家，如员工自盗。员工盗窃商品等内部原因占韩国事件总数的 28.55%，每起事件损失额 50 美元以上，而外部原因占 26.73%，如入店行窃。

同时，员工舞弊 / 造假是损耗的主要外部原因，该国 40.82% 的受访者称其为最大根源。有组织的零售犯罪占外部原因的 39.13%。但韩国零售商的商品只有 26.67% 采用防盗源标签 (排名第 10)，25.69% 采用店铺上标 (排名第 12)。韩国零售商防损预算较低，占收入的 1.58% (排名第 9)，折扣店、现款自运和批发商店和杂货店损耗率最高 (分别为 2.70%、2.65% 和 2.49%)。

图 3.5.11

韩国 - 主要数据, 2017 - 2018	
损耗率 (收入占比%)	2.05%
损耗率最高零售细分市场 (收入占比%)	
杂货店	2.49%
损耗率最低零售细分市场 (收入占比%)	
时装和饰品商店	0.81%
损耗原因 (收入占比%)	
内部舞弊 / 员工自盗	28.55%
外部偷盗 / 入店行窃 (包括有组织的零售犯罪)	26.73%
供货商 / 供应商损失	23.90%
管理损失	20.82%
每类损耗事件平均美元金额	
内部员工自盗	65.58 美元
外部盗窃 / 偷窃 (有组织的零售犯罪除外)	65.32 美元
有组织的零售犯罪	672.71 美元
标签率 (商品占比%)	
源标签	26.67%
店铺上标	25.69%

韩国 - 主要数据, 2017 - 2018	
最流行的射频标签 (RFID) 应用	
库存跟踪 / 可视化	58.82%
防损预算 (收入占比%)	
增加	74.51%
技术支出	13.90%
三大防损解决方案 (采用率%)	
1. 报警监控	90.20%
- 预算减少	43.14%
2. 商品电子防盗系统 (EAS)	88.24%
- 预算增加	60.78%
3. 闭路电视 (CCTV)	88.24%
- 预算增加	47.06%
社交媒体监控 (采用率%)	80.39%
防损职能指	
1. CIO	37.25%
2. 财务主管	23.53
3. CEO	21.57%
防损首要绩效指标	
销售额	58.82%

第 4 章

细分市场报告

细分市场报告

调研要求受访者按细分市场确定零售业务模式，收集 13 个细分市场的数据。

简介

杂货店、卖场和超市、百货商店、超市和社区商店以及电子消费品商店受访者分别构成细分市场前五大受访者群体。他们占全体受访者以及部分全球最大 (最近一年年收入 100-250 亿美元以上)零售商的 82.50%。在有可用数据情况下，报告中所有全球细分市场损耗率均采用可比数据计算。

损耗额占比排在细分市场前三位的分别是药店、药房和彩妆店、折扣店及时装和饰品商店(见图 4.1)。损耗占销售额 1.98%的时装和饰品商店，是所有受访者中损耗最大的全球细分市场。本次调研的国家市场中，这一领域中所有零售商的损耗总额达到 41.2 亿美元。损耗额 40.8 亿美元的杂货店是全球第二大细分市场。最后，百货商店排在全球第三位，2017 - 2018 年这一市场损耗总额为 39.7 亿美元。

图 4.1

全球细分市场损耗率, 2017 - 2018		
细分市场	损耗占收入比例% 2017-2018	排位 (1 =最高, 13 = 最低)
药店、药房和 彩妆店	2.12%	1
折扣店	2.06%	2
时装和饰品商店	1.98%	3
家居、园艺和 汽车商店	1.87%	4
便利店	1.86%	5
杂货店	1.85%	6
百货商店	1.83%	7
电子消费品商店	1.82%	8
超市和社区商店	1.79%	9
卖场和超市	1.73%	10
现款自运批发商店	1.69%	11
休闲店	1.55%	12
办公设备商店	1.28%	13

现款自运和批发商店

类型包括：现款自运商店，批发商店

虽然现款自运和批发商店的受访者来自本次调研的 14 个国家中的 10 个国家，不代表全球可比结果，但报告给出的损耗率仍然比较高。这个细分市场在全球排在第 11 位。损耗率主要受内部员工舞弊 / 造假 (46.34%) 和外部有组织的零售犯罪 (30.00%) 的影响。有组织的零售犯罪事件平均损失 300-399 美元。

图 4.2

现款自运和批发商店损耗,
2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017 - 2018	全球排位 (1 = 最高, 14 = 最低)
意大利	2.75%	1
印度	2.67%	2
韩国	2.65%	3
巴西	2.13%	4
法国	2.10%	5
英国	1.71%	6
中国	1.65%	7
美国	1.61%	8
墨西哥	1.45%	9
日本	1.30%	10
澳大利亚	-	-
德国	-	-
俄罗斯	-	-
西班牙	-	-

电子消费品商店

类型包括：现款自运，批发商店 类型包括：相机商店、电子产品商店、电子产品超市、电子产品批发商店、家用电器商店、电脑商店电脑超市、洗印店

电子消费品商店的受访者涵盖本次调研的所有国家。结果显示，2017 - 2018 年全球损耗率较高，占年销售额的 1.82%。员工盗窃商品事件平均损失 20-24.99 美元。库存大部分每周盘点一次。商品电子防盗系统 (EAS)、源标签和报警监控是这个细分市场保护商店广泛采用的技术。

图 4.3

电子消费品商店损耗,
2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017 - 2018	全球排位 (1 = 最高, 14 = 最低)
英国	2.32%	1
意大利	2.25%	2
日本	2.21%	3
澳大利亚	2.06%	4
韩国	2.01%	5
俄罗斯	1.98%	6
中国	1.90%	7
美国	1.84%	8
西班牙	1.75%	9
印度	1.71%	10
巴西	1.60%	11
法国	1.60%	12
墨西哥	1.60%	13
德国	0.82%	14

便利店

类型包括：便利店、旅游便利店

虽然便利店受访者来自本次调研 14 个国家中的 9 个国家，不代表全球可比结果，但报告给出的损耗率仍然比较高。俄罗斯、英国和澳大利亚是这个细分市场损耗最严重的国家。损耗最主要的原因是员工舞弊 / 造假 (32.00%)，主要外部原因是入店行窃 (46.15%)，其次是有组织的零售犯罪 (43.48%)。

图 4.4

便利店损耗, 2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017 - 2018	全球排位 (1 =最高, 14 =最低)
俄罗斯	2.55%	1
英国	2.55%	2
澳大利亚	2.45%	3
韩国	2.17%	4
美国	2.05%	5
日本	1.61%	6
墨西哥	1.61%	7
德国	1.25%	8
中国	1.01%	9
巴西	-	-
法国	-	-
印度	-	-
意大利	-	-
西班牙	-	-

百货商店

类型包括：百货商店、百货商店(带食品广场)

百货商店受访者涵盖本次调研的所有国家。结果显示，2017 - 2018 年全球损耗率占年销售额的 1.83%，全球排在第七位，由于商品平均价值较高，这个细分市场历来采用高规格源标签。调研结果证实，这个细分市场中 41.62% 的零售商大部分 (50-100%) 商品采用店铺上标或源标签，远高于所有细分市场平均 26.61% 的水平。平均最高损耗额事件的原因是入店行窃，损失额为 50 - 74.99 美元。这个细分市场普遍用来保护商店的工具是闭路电视 (CCTV)、报警监控和源标签。

图 4.5

百货商店损耗, 2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017-2018	全球排位 (1 =最高, 14 =最低)
中国	2.57%	1
意大利	2.55%	2
西班牙	2.51%	3
巴西	2.35%	4
印度	2.15%	5
法国	1.92%	6
韩国	1.80%	7
美国	1.80%	8
英国	1.78%	9
日本	1.36%	10
墨西哥	1.33%	11
澳大利亚	1.32%	12
俄罗斯	1.20%	13
德国	1.15%	14

折扣店

类型包括：折扣店, 折扣杂货店

虽然折扣店的受访者来自本次调研 14 个国家中的 9 个国家，不代表全球可比结果，但结果显示一些国家的损耗率相当高。其中包括法国和韩国。与大多数其他细分市场不同，损耗最常见的内部原因是员工盗窃商品 (50.00%)，这一细分市场中一半 (50.00%) 受访者表示，入店行窃是损耗的主要外部原因。

图 4.6

折扣店损耗, 2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017 - 2018	全球排位 (1 = 最高, 14 = 最低)
法国	2.70%	1
韩国	2.70%	2
俄罗斯	2.55%	3
澳大利亚	2.45%	4
英国	2.10%	5
德国	1.90%	6
日本	1.45%	7
墨西哥	1.25%	8
美国	0.15%	9
巴西	-	-
中国	-	-
印度	-	-
意大利	-	-
西班牙	-	-

药店、药房和彩妆店

类型包括：药店、药房和彩妆店, 营养品店, 彩妆 / 美容店, 彩妆店

虽然药店、药房和彩妆店的受访者来自本次调研的 14 个国家中的 11 个国家，不代表全球可比结果，但结果显示一些国家损耗率非常高。事实上，中国药店、药房和彩妆店在所有细分市场中损耗率最高。员工盗窃商品是损耗的主要内部原因 (51.35%)，37.84% 的受访者表示，有组织的零售犯罪是主要外部原因。

图 4.7

药店、药房和彩妆店损耗,
2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017-2018	全球排位 (1 = 最高, 14 = 最低)
中国	3.15%	1
澳大利亚	2.55%	2
意大利	2.45%	3
印度	2.25%	4
美国	2.03%	5
日本	1.98%	6
英国	1.88%	7
墨西哥	1.75%	8
韩国	1.70%	9
西班牙	1.52%	10
德国	1.42%	11
巴西	-	-
法国	-	-
俄罗斯	-	-

时装和饰品商店

类型包括：服装店，珠宝店，鞋店

尽管时装和饰品商店的受访者来自本次调研的 14 个国家中的 13 个国家，但足以做出全球对比。结果显示，2017 - 2018 年全球损耗占年销售额的 1.98%，排在最高位之一（第三）。调研发现，这一细分市场零售商损耗最主要的内部原因是员工盗窃商品，其次是外部有组织的零售犯罪。这一细分市场用于保护商店的流行技术包括源标签、报警监控和门禁系统。他们也最有可能使用射频标签 (RFID) 实现库存跟踪 / 可视化。

图 4.8

时装和饰品商店损耗,
2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017 - 2018	全球排位 (1 = 最高, 14 = 最低)
美国	2.43%	1
印度	2.38%	2
巴西	2.22%	3
法国	2.00%	4
西班牙	2.00%	5
墨西哥	1.81%	6
英国	1.79%	7
日本	1.69%	8
意大利	1.65%	9
中国	1.45%	10
德国	1.45%	11
澳大利亚	1.33%	12
韩国	0.81%	13
俄罗斯	-	-

家居、园艺和汽车商店

类型包括：汽车商店，地毯超市，DIY 商店，园艺中心，家具商店

虽然家居、园艺和汽车商店的受访者来自本次调研的 14 个国家中的 10 个国家，不代表全球可比结果，但结果显示一些国家损耗率很高。意大利是这个细分领域中损耗最严重的国家市场。员工盗窃商品是目前造成损耗最主要的内部原因，近三分之一 (32.00%) 受访者表示，入店行窃是导致损耗的主要外部原因。

图 4.9

家居、园艺和汽车商店损耗,
2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017-2018	全球排位 (1 = 最高, 14 = 最低)
意大利	2.85%	1
英国	2.65%	2
墨西哥	2.07%	3
美国	2.05%	4
西班牙	1.65%	5
中国	1.63%	6
巴西	1.60%	7
法国	1.25%	8
韩国	1.25%	9
德国	1.10%	10
澳大利亚	-	-
印度	-	-
日本	-	-
俄罗斯	-	-

卖场和超市

类型包括：折扣超市，卖场，卖场和超市，超市

虽然卖场和超市的受访者来自本次调研的 14 个国家中的 13 个国家，但足以做出全球对比，结果显示，2017 - 2018 年全球损耗率比较低，占年销售额的 1.73%，居细分市场第 11 位。调研发现，这一细分市场零售商损耗最主要的内部原因是工盗窃商品，入店行窃是损耗的主要外部原因。这个细分市场保护商店普遍采用的技术是公共场景监视器、商品电子防盗系统 (EAS) 和闭路电视 (CCTV)。

图 4.10

卖场和超市损耗，
2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %， 2017 - 2018	全球排位 (1 = 最高， 14 = 最低)
意大利	2.78%	1
西班牙	2.41%	2
韩国	2.23%	3
法国	2.20%	4
英国	2.10%	5
印度	1.98%	6
中国	1.74%	7
美国	1.71%	8
巴西	1.53%	9
日本	1.42%	10
澳大利亚	1.33%	11
德国	1.21%	12
墨西哥	1.15%	13
俄罗斯	-	-

超市和社区商店

类型包括：熟食店,食品店, 冷冻食品店, 社区商店, 超市, 超市和社区商店

虽然超市和社区商店的受访者来自本次调研的 14 个国家中的 11 个国家，不代表全球可比结果，但结果显示英国和法国等欧洲国家，以及墨西哥损耗率较高。损耗的主要内外部原因分别为入店行窃 (44.72%) 和员工盗窃商品 (44.44%)。这个细分市场的零售商广泛采用的防损工具包括公共场景监视器和闭路电视 (CCTV)。基本不采用面部识别和射频标签 (RFID)。

图 4.11

超市和社区商店损耗，
2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %， 2017 - 2018	全球排位 (1 = 最高， 14 = 最低)
英国	2.06%	1
法国	1.99%	2
墨西哥	1.98%	3
中国	1.95%	4
意大利	1.82%	5
澳大利亚	1.51%	6
美国	1.90%	7
德国	1.26%	8
日本	1.26%	9
印度	1.22%	10
韩国	0.85%	11
巴西	-	-
俄罗斯	-	-
西班牙	-	-

杂货店 – 概要

类型包括：杂货店 (食品), 杂货店 (非食品)

杂货店受访者涵盖本次调研的所有国家。结果显示，2017 - 2018 年全球损耗率比较高，占年销售额的 1.85%，意大利、韩国和巴西损耗最严重。调研还发现，这个细分市场的零售商主要受内部员工盗窃商品，以及外部入店行窃的影响。这个细分市场普遍采用的商店保持技术包括公共场景监视器、闭路电视 (CCTV) 和报警监控。

图 4.12

杂货店损耗, 2017 - 2018

国家	损耗占销售额比例 %, 2017 - 2018	全球排位 (1 = 最高, 14 = 最低)
意大利	2.44%	1
韩国	2.40%	2
巴西	2.35%	3
法国	2.25%	4
德国	2.09%	5
印度	2.00%	6
美国	1.95%	7
西班牙	1.93%	8
英国	1.51%	9
日本	1.48%	10
中国	1.45%	11
墨西哥	1.33%	12
澳大利亚	1.31%	13
俄罗斯	1.20%	14

PlanetRetail RNG >

英国

33 Kingsway,
London, WC2B 6UF
+44 (0) 203 033 4220
info@planetretail.net

美国

One Liberty Square, Floor 2,
Boston, MA 02109
+1 (781) 957-1225
info@planetretail.net

Planet Retail 公司研究出版

公司 No: 3994702 (England & Wales) 注册地址: c/o Ascential plc, The Prow, 1 Wilder Walk, London W1B 5AP

使用条款和版权条款：本文内容是 Planet Retail 知识产权(IP)，版权所有，保留所有权利。因涉及 Planet Retail 知识产权，未经出版商事先许可，本出版物任何部分不得以任何形式复制、存储在检索系统中或传播。我们采取全面措施确保本文详细信息的准确性。任何遗漏、错误或不正确的插入内容以及本文做出的解释，出版商不承担任何责任。