



## 新闻聚焦

# 探索多元融合 定义国际消费新坐标

### 聚焦2016福布斯静安南京路论坛暨“国际消费城市示范区”揭牌仪式



中共上海静安区委书记安路生在会上致欢迎词

近年来,“全球城市”已成为上海新一轮城市总体规划明确的发展愿景。静安区是上海中心城区,在上海商业版图中占有重要地位。作为上海独具魅力的一流商业街区,静安区南京路将在商圈、品牌与街区间实现平衡发展;坚持现代创新、互动协作,打造高端商务商业集聚带和上海中央活动区;在打造上海“全球城市”的过程中发挥更大作用。

由上海市商务委员会、上海市静安区人民政府、上海现代服务业联合会与《福布斯》中文版联合举办的2016福布斯静安南京路论坛,近日,在上海展览中心举行。

上海现代服务业联合会会长周禹鹏、上海市商务委员会主任尚玉英、中共上海静安区委书记安路生、静安区区长陆晓栋等领导,以及国际著名商圈代表、政府部门领导、企业家代表、品牌商代表等出席了此次论坛。

福布斯静安南京路论坛自2007年创办以来,迄今已是连续第10年举办。论坛以静安南京路为半径,以国际化视野探索静安区、上海乃至中国商业的创新与发展。作为业界的饕餮盛宴,十年来,众多政府领导、海内外的专家学者、企业家以及业界翘楚云集于此,深入对话,观点碰撞,为商业发展和城市繁荣建言献策,为上海乃至中国商业的发展提供风向标。

论坛开幕式由静安区副区长周海鹰主持。尚玉英在开幕式上首先致辞,她援引近期发布的《2016年全球零售目的地》研究报告指出,上海业已成为各大国际零售品牌的前沿阵地和青睐之地,其中静安南京西路是业界广泛认可的优质零售市场。她认为,未来零售业的最大变化是消费再升级,融合性消费或者升级版消费需求旺盛,具体表现在三个方面:一是商品加服务,且未来服务类的消费规模将超过商品类的消费;二是线上加线下,商品主动提供双平台;三是零售加体验,体验式商业将成为上海新商业的一种模式。尚玉英表示,未来将着力推动以下三个方面的工作:一是顺应消费升级大趋势,全面提升商品消费和服务消费丰富度;二是推动“互联网+流通”计划;三是推进商务诚信体系的建设,营造良好的消费环境。

安路生致辞表示,本届论坛的举行恰逢新静安成立一周年。一年来,在全区上下和社会各界的共同努力下,新静安以更加蓬勃的朝气与活力,凝心聚力、改革创新、锐意进取,保持了发展的强劲势头。各方面工作都取得了令人瞩目的成绩,“国际静安·圆梦福地”的美好前景已经清晰可见。南京西路两侧高端商务商业集聚带是新静安“一轴三带”发展战略的核心板块之一。在上海建设“全球城市”的重要时期,社会各界要牢牢把握机遇,进一步加大探索创新力度,努力将

静安南京路打造成引领全球商业发展潮流的“国际消费城市示范区”。

周禹鹏也在论坛上致辞。陆晓栋做了《推进“国际消费城市示范区”工作的思考》的主旨演讲。

为进一步推动上海国际消费城市建设,经上海市政府批准,静安区被授予“国际消费城市示范区”称号。开幕式现场举行了示范区授牌仪式。在热烈的掌声中,上海市商务委员会副主任吴星宝向静安区授牌,周海鹰代表静安区接受荣誉称号。

围绕“全球城市愿景下的国际商圈新定位”主题,海内外众多商业大咖出谋划策,为静安南京路商圈如何在上海建设“全球城市”的发展愿景下,实现商圈、品牌与街区间平衡发展,打造高端商务商业集聚带和上海中央活动区积极建言。

通过深入对话,论坛提出了“人性化业态”理念,即消费新趋势下,商圈、街区应更多关注消费者的参与、体验和感受,打造更丰富、更人性的商圈业态组合,使街区空间环境、建筑设计及文化氛围更贴近、满足目标客户群体的体验式需求。LVMH大中华区总裁

吴越对时尚奢侈品在静安区的发展给予了重新定位;法国巴黎香榭丽舍大街管委会副主席库特(Jean-Francois Court)和前上海美商会主席彭世杰(Jeffrey Bernstein)则通过巴黎香榭丽舍大街、美国第五大道与上海南京路的纵横对比,提出人性化、多元化的新业态将加速商圈消费的国际化;世邦魏理仕华东区董事总经理莫非(Luke Moffat)和英国BOP创意产业咨询公司中国区总裁康岚·罗彻(Conor Roche)强调,把路让位于人,给消费者更好的居住、文化和娱乐空间,让现代街区更具活力和吸引力。

通过观点碰撞,论坛提出了“多元融合”概念,即用开放的心态,通过共享的商圈和零售业态,实现国际品牌与国内品牌的共同发展,融合交流,进而促进商圈发展、国际化与全球化,形成一个持续共赢的商业生态。

在业界的瞩目下,代表着中意商业合作共赢成果的“中意时尚创意咨询委员会”宣告成立,宝格丽欧洲、中东和非洲地区董事总经理莱礼奥嘎瓦查(Lelio Gavazza),上海纺织控股集团总裁、上海时装周组委会副主任、秘书长朱勇共同为其揭牌;为更好地促

进中意两地经济和各项社会事业的发展,以及友好交流,现场还举行了上海静安南京路和意大利米兰蒙特拿破仑大街战略合作签约仪式,上海市静安南京路商业企业联合会会长朱培樑和意大利米兰蒙特拿破仑大街协会主席 Guglielmo Miani 共同签署了协议。

通过思维交锋,论坛提出了“互动协作”倡议,即不同商业模式、不同商圈之间的合作、互鉴,尤其是传统商圈街区,应积极参与到全球商业街区的互动与协作当中,取长补短,不断创新。上海市静安南京路商业企业联合会会长朱培樑指出,互动协作一方面是品牌的合作,表现在国际品牌的“引进来”,中华老字号品牌的“走出去”;另一方面是文化的互动,打造商业与文化、艺术、时尚的跨界营销,同时可以借鉴优秀商圈如香榭丽舍大街建设的经验。新加坡乌节路商联会会长邵在忠先生(Mark Shaw)现场分享了乌节路商圈活动的历史与经验,希冀和巴黎香榭丽舍大街、米兰蒙特拿破仑大街一样,为加强与静安商圈的合作提供更多的契机和可能。

(何秀芳 刘宇)



上海市商务委员会主任尚玉英在论坛上致辞

## 静安区推进“国际消费城市示范区”工作的思考 上海市静安区区长陆晓栋在论坛上的主旨演讲

经过市政府批准,静安区成为上海市首批国际消费城市示范区,这对静安区来说是一份荣誉,也是一份责任。

静安区建设国际消费城市示范区的总体思路和目标:充分利用静安南京路复合多元的商业生态、厚重深远的文化底蕴等现实优势资源和“撤二建一”以后广阔的发展空间,用3年左右的时间,全面提升商品消费和服务消费的丰富度和满意度,创造独具特色、引领潮流的消费热点和消费风尚,应用大数据技术建设业界领先的智慧商圈,把静安建设成精品云集享誉世界、服务创新引领全球、消费环境优质舒适、管理模式接轨国际的国际消费城市示范区。

关于如何推进国际消费城市示范区的建设,我与大家分享三个方面的初步思考。

一是努力创建全球品牌高地。品牌是消费创新的基础,静安将敞开怀抱,不遗余力地为国际品牌在静安的扎根、生存和发展提供国内领先、国际接轨的营商环境。今后,静安南京路商圈既要进一步集聚引领世界潮流、品牌种类丰富的国际大牌旗舰店,也要吸引更多追求极致的高端定制品牌和国内小众品牌与中国消费者面对面,同时也要发展兼具大众娱乐性、时尚性和潮流性的多元品牌。在各类品牌呈现形式上,支持和鼓励不断引进、创新和优化各类旗舰店、精品店、买手店、概念店、体验店和快闪店,让静安南京路商圈成为国际消费的风向标。

二是打造国际消费城市示范区,关键是要引领国际时尚。时尚是消费升级的重要引擎。纵观全球知名消费城市,同时也是著名时尚之都,静安要打造国际消费城市示范区,必然要成为引领国际时尚消费的国际大都市核心区;静安南京路沿线及其周边拥有千年古刹静安寺、上海展览中心、张园、摩西教堂、张爱玲故居等一批历史文化建筑,也有“金三角”、“金五星”等现代摩天大楼,是上海打造设计之都、国际时尚中心的一个重要承载区,也是各类全球时尚精品、高科技产品、高端艺术品拍卖等多种商业生态的核心区,更是各类时尚前沿活动集聚、发布的最佳场所。每年,静安南京路沿线都有万众瞩目的城中盛事,有原创设计和商业落地并重的上海时装周和上海设计之都活动,有风靡全城的世界咖啡文化节和爵士音乐节,还有在剧场、商场和商街举行的“现代戏剧谷”系列表演和被称为业内托尼奖的“壹戏剧大赏”等。未来,还计划举办国际化艺术节盛会,充分发挥区内众多驻沪领事馆资源打造“国别主题展”,以及通过中意时尚创意咨询委员会引入各类合作项目,逐步实现在静安南京路集聚全球顶尖时尚设计和品牌活动资源,构筑以展示、发布、销售、互动为核心的时尚消费生态圈。

三是建设智慧商圈。“互联网+”是消费发展的新方向,经济发展新常态下,实体商圈不可避免地面临着电商竞争、各大商圈同质化发展等问题。在这样的大趋势下,静安更要秉持开放创新、共建共赢的理念,大力推动传统商圈向科技时尚、信息互通、服务智能、安全规范智慧商圈转型升级。目前,上海的大数据产业基础和云计算产业基地均已落户静安,接下来要充分利用好两个基地,为智慧商圈建设提供优质高效的数据服务和后台支撑。

今后,要积极与大数据交易中心展开合作,在静安南



陆晓栋

京路商圈正式启动智慧商圈项目,通过对商圈区域全时段全覆盖的智慧数据采集、分析和应用等技术,构建包括商圈客流、交易流、商品流、场景流等信息在内的商业数据库,形成智慧商圈全新的商业生态体系,重新定义南京路商圈消费者、商场、业主和管理方等不同主体间的联系,深度激发国际商圈的活力。简言之,就是要让政府能实时洞察了解商圈真实运营状况;让商家能够很快地挖掘潜在商机,主动进行业态调整;让商户和品牌能通过智能化用户画像、智能客户管理和智能商辅线下引流等方式,更好地实现为消费者提供个性化精准智能服务;让消费者能获得商圈智能导购,享受更加舒适愉悦的消费体验和以人为本的消费服务。相信高科技、定制化、体验式的新业态和主题化、情景化、细分化、智能化的消费新项目一定会为静安南京路商圈创造更加紧密的消费关系。

今年前三季度,在上海中心城区部分商圈销售收入同比增长减缓甚至出现负增长的情况下,静安南京路商圈却一枝独秀,逆势增长,特别是七、八、九月的增幅均达到了两位数。究其原因,除了区位优势、交通便捷等固有条件,更多的是商业生态复合多元、商业商务融合共生、文化底蕴厚重深远、主街后街互补拓展、政府服务高效透明等因素综合作用、厚积薄发的结果。

未来,静安区将继续不懈努力,以南京路为核心,不断完善基础设施建设,充分发挥区内众多美观的历史和现代建筑功能,一如既往地重视沿线重大项目的培育和实施。

今年,是新静安成立第一年。新静安实现了强强联合、优势互补,进一步提升了在上海商业版图中的地位,业界高度重视静安南京路商圈的发展,深知任重而道远。这次论坛有幸邀请到了各大世界著名商业界的代表,通过这次交流与合作的机会,静安南京路要积极向世界著名商业街学习,以全球视野和格局,积极打造国际消费城市示范区。

## 避免同质竞争 深耕商圈特色 打造商圈文化

上海现代服务业联合会会长周禹鹏在论坛上的致辞



周禹鹏

谁也无法吃掉谁。

今年的论坛以“全球城市愿景下的国际商圈新定位”为主题,可以说是在上海全面推进实施“十三五”发展规划、建设国际化大都市的背景下,面对电子商务迅猛发展给传统商业所带来的巨大冲击和挑战所做出的一个回应。所以,仅从主题看,本届论坛具有十分重要的现实意义和长远意义。

传统商业受到挑战,我认为这本身是人类社会进步的表现。世界上从来没有一成不变的事物,只有与时俱进,顺势而为,才有可能长盛不衰。那么,在电商迅猛发展的新时代,传统商家应当如何重新定位呢?我借此机会谈几点个人看法,以抛砖引玉,与大家交流。

第一,避免同质化竞争,着力在差异化、体验式消费上下功夫。传统商业,特别是在传统百货业中,同质化竞争表现得最为明显,因而受电商冲击也最为厉害,这是因为百货业所售商品,绝大多数都是标准产品。由于标的价格一般都十分公开透明,质量又高度标准化,因此,消费者购买标品,一般很少进行多方选择,购买便捷、价格相对低廉是消费者决定购买的主要因素,而这恰恰正是电商的最大优势所在。传统百货业要突出重围,就必须着力在差异化上下功夫,这种差异化,关键在于提供体验式的消费服务。专家指出,体验式的消费服务是有层次的,浅层次的只是提供一般的一次性的消费体验服务;深层次的则是通过潜移默化地引导、培养顾客的消费习惯,进而改变顾客的消费理念、消费模式,营造和提供新的生活方式。

第二,深耕商圈特色,着力在精细化、个性化服务上下功夫。如果用心观察国际大都市的著名商圈,就会发现,这些商圈内不仅所售商品各具特色,差异化鲜明,而且销售服务也特别值得赞赏。一些老牌名店,借助大数据,为所售高档商品提供终身保养、保修服务,大家也已耳熟能详。特别值得重视的是,精细的个性化服务已成为同行竞争的制胜利器。比如,个性化定制,不仅是一般的消费品,甚至连大型商品如汽车、家电,高档奢侈品等也都可以根据消费者个人的喜好定制。

第三,大力营造商圈文化氛围,着力吸引人们在走出家门上下功夫。城市不仅是人们集居的地方,更是人们学习、工作、活动、交友的重要场所,马斯洛的需求理论揭示,人除了生理需求,还有安全、爱和归属感、尊重和自我实现等需求。人们外出购买商品,在物质需求得到满足的同时,也获得了时尚、流行、文化等多方面信息,进而在教育、安全、爱和归属、尊重和自我实现等方面需求也得到一定的满足。因此,都市商圈要特别重视着力营造商圈的文化氛围,不仅要尽力通过各种促销手段,使人们不断增长物质需求得到满足,更要尽力通过提供多种文化、精神等方面的优质服务及其产品,使人们在购物同时,还能得到文化、精神等多方面的服务与享受。

实体商圈面临的挑战确实是巨大和严峻的,但实体商圈并非只能坐以待毙。马云在阿里巴巴的狂欢节上说,线下如果不与线上相结合,线下的日子就不会好过;但如果线上不与线下相结合,线上也走不远。那么,线下怎样与线上相结合呢?线下实体店的一条重要出路,就是要高度重视大数据,着力开发大数据,充分利用大数据。在这方面,静安有独特的优势,拥有位于静安北高新园区的上海数据交易中心。目前,静安区正在着力推进静安商圈和大数据的结合,这对未来静安商圈的发展来说必将如虎添翼。