|  |  |
| --- | --- |
| **ПРЕСС-РЕЛИЗ**19 марта 2021 |  |
|  |

**В Международный день клиента Почта России описывает нового потребителя своих услуг**

**В международный День клиента Почта России рассказывает, как прошлый год изменил клиента, и описывает портрет нового потребителя наших услуг. Самые яркие изменения мы видим в секторе электронной коммерции – одного из ключевых и быстрорастущих направлений работы Почты, в 2020 г. доставившей на 12% больше посылок, чем годом ранее.**

Основная тенденция 2020 г. – это рост eCom-аудитории. Многие домохозяйства от нескольких покупок в год перешли к нескольким покупкам в неделю, а те, кто никогда ничего не покупал в интернете, попробовали это сделать. Известно, что рынок прирос более чем 10 млн новых онлайн-потребителей, и внутренние исследования демонстрируют желание этих клиентов оставаться в онлайне.

Новый клиент стал крайне требователен к качеству доставки. Время, гибкость и качество услуги теперь имеют решающее значение. Клиент больше не готов ждать неделями товар из интернет-магазина: внутренние исследования показывают, что четверть клиентов может отказаться от услуг Почты, если в течение года компания не гарантирует суточную доставку. И еще 80% клиентов не откажутся, но также хотели бы быстро получать свои заказы.

Выросло доверие к курьерам, заменившим пункты выдачи заказов и почтоматы. Вместе с доверием вырос и спрос на их услуги. «Курьер онлайн» (доставка интернет-заказов на дом) выросла на 86% год к году (3 млн отправлений против 1,6 млн отправлений). «Посылка онлайн» (доставка до отделений почтовой связи) выросла на 42% год в году (18,5 млн отправлений против 13 млн отправлений). Пиковый спрос на услуги электронной коммерции был весной и летом. В апреле и мае «курьер онлайн» год к году рос более чем на 400% (было 180 000 отправлений, стало 970 000 отправлений). «Посылка онлайн» в июне – на 73% (было 860 000, стало 1,5 млн отправлений). Чтобы справиться с ростом заказов Почта увеличила штат курьеров и почтальонов на 40%.

Люди пользуются сервисами, экономящими время. Мы видим рост числа пользователей услуги простой электронной подписи (приросло на 40%), позволяющей быстро и удобно получать посылки без паспорта, что экономит массу времени – по нашим подсчетам, в совокупности около 40 млн минут ежемесячно. Мы видим рост аудитории мобильного приложения и числа скачиваний, а самой популярной его услугой оказывается предзаполнение информации о посылках в приложении, также экономящее время визита в отделение. В итоге мы отмечаем заметный рост цифровой выручки – главного показателя, отражающего развитие и востребованность цифровых сервисов «Почты». В 2020 г. она выросла на 77% до 35 млрд руб.

Почта России, в прошлом году ставшая партнером десяти крупнейших российских игроков электронной коммерции, намерена и дальше улучшать качество сервиса. Компания инвестирует в логистику, чтобы ускорить доставку, развивает технологии, чтобы сделать онлайн-потребление максимально комфортным и в будущем предлагать клиентам новые, востребованные услуги.

***АО «Почта России»***— *цифровая почтово-логистическая компания, один из крупнейших работодателей России, объединяющий 350 тысяч сотрудников. Входит в перечень стратегических предприятий страны. В региональную сеть Почты включены 42 тысячи отделений почтовой связи по всей России. Ежегодно компания обрабатывает около 3,5 млрд почтовых отправлений. Почта* — *проводник почтовых, социальных, финансовых и цифровых услуг для населения, который также предоставляет качественный сервис для организаций электронной торговли. Почта усиливает присутствие на международном рынке* — *на сегодняшний день офисы компании открыты в Китае и Германии. В Финляндии и Великобритании действуют места обмена почтой.*