

# OpinionTRAIN (2021)

**„Amazon: Wie groß die Gefahr einer Umsatzimplosion wirklich ist“**

Die Studie „OpinionTRAIN 2021“ untersucht die Kundenbeziehung von Amazon und die spezielle Bedeutung von Amazon Prime

Bonn, Dez. 2021

**Verantwortlich:**

Prof. Dr. Andreas Krämer  
**exeo** Strategic Consulting AG  
Wittelsbacherring 24, D-53115 Bonn  
Tel: +49 (0) 178 256 22 41  
Fax: +49 (0) 228 629 78 51  
[andreas.kraemer@exeo-consulting.com](mailto:andreas.kraemer@exeo-consulting.com)  
[www.exeo-consulting.com](http://www.exeo-consulting.com)

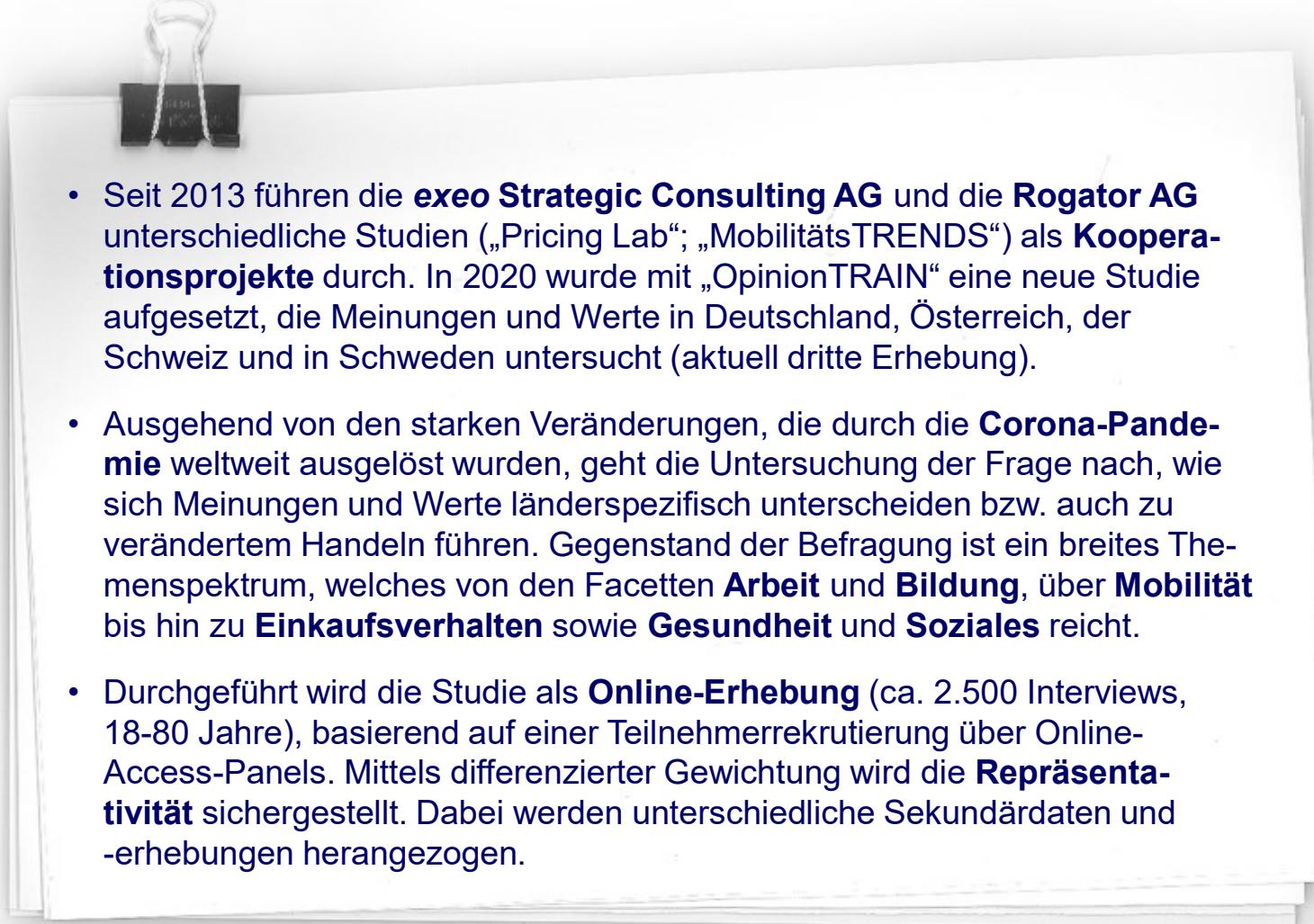
Johannes Hercher  
**Rogator AG**  
Emmericher Straße 17, D-90411 Nürnberg  
Tel: +49 (0) 911 8100550  
Fax: +49 (0) 911 8100570  
[j.hercher@rogator.de](mailto:j.hercher@rogator.de)  
[www.rogator.de](http://www.rogator.de)

## Methodischer Ansatz

- Nutzung **Online-Access-Panel** zur Rekrutierung der Probanden.
- Zielgruppe sind **n=2.461** Personen, die zu unterschiedlichen Lebensbereichen befragt werden (D, A, CH, SWE).
- Dauer der Befragung: ca. **25 Minuten**. Die Interviews erfolgten vom 25.08. bis 03.09.2021 (dritte Erhebung).
- Zentrale **Themenbereiche** der Untersuchung:
  - Aktuelle Lebenslage / Beschäftigung
  - Einkaufsverhalten und Medien
  - Mobilität und Autokauf
  - Gesundheit und Soziales
  - Wirtschaftliche Entwicklung.
- Der Datensatz wurde auf Bevölkerungsstrukturen (18-80 Jahre) **gewichtet**.

## Kern-Ergebnisse (Auszüge)

- Die **abgeschwächte** Wachstumsdynamik bei Amazon ab QII/21 sorgt für Spekulationen. Diese sind jedoch aufgrund der besonderen Kundenbeziehung **unbegründet**.
- Der Anteil der Befragten in Deutschland, die über ein **Amazon Prime-Abo** verfügen, liegt bei 35 % – während der Corona-Krise ist der Prime-Abo-Bestand stark gewachsen.
- Gerade bei den Kunden mit Amazon Prime handelt es sich um Kunden, die den Onlinehändler besonders stark schätzen. Der **NPS** ist in diesem Segment besonders **hoch**.
- Während der Corona-Krise gewinnt Amazon nicht nur wegen der verstärkten Onlinebestellungen, sondern auch durch die **intensivere Streaming-Nutzung** bei Videos und bei Musik, wo jeweils gute Marktpositionen vorliegen.



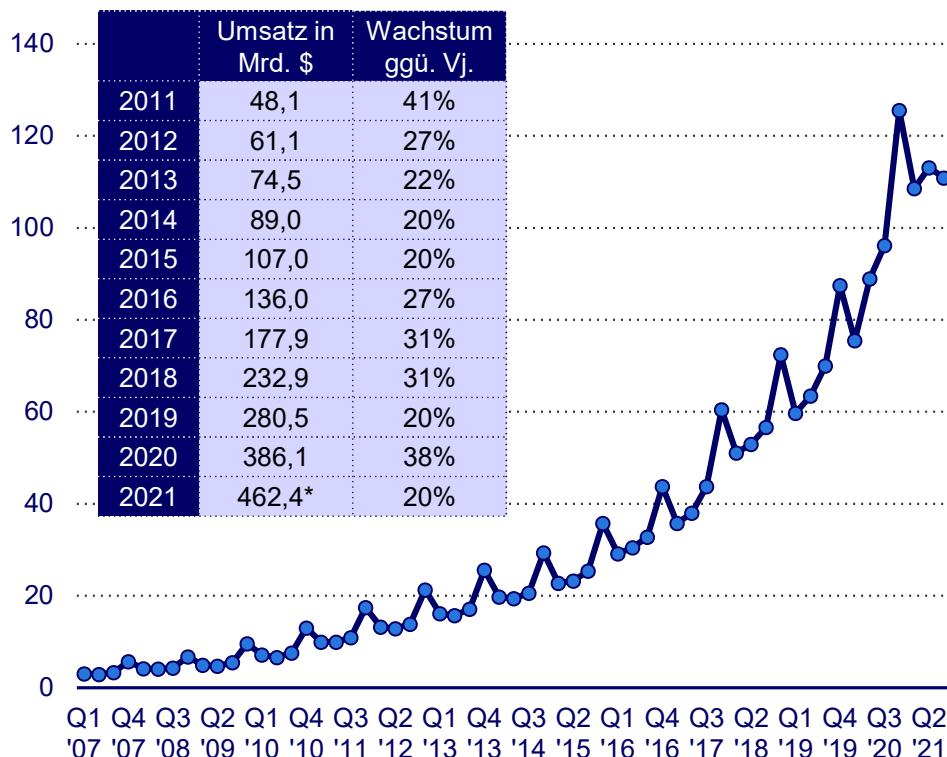
- Seit 2013 führen die **exeo Strategic Consulting AG** und die **Rogator AG** unterschiedliche Studien („Pricing Lab“; „MobilitätsTRENDS“) als **Kooperationsprojekte** durch. In 2020 wurde mit „OpinionTRAIN“ eine neue Studie aufgesetzt, die Meinungen und Werte in Deutschland, Österreich, der Schweiz und in Schweden untersucht (aktuell dritte Erhebung).
- Ausgehend von den starken Veränderungen, die durch die **Corona-Pandemie** weltweit ausgelöst wurden, geht die Untersuchung der Frage nach, wie sich Meinungen und Werte länderspezifisch unterscheiden bzw. auch zu verändertem Handeln führen. Gegenstand der Befragung ist ein breites Themenpektrum, welches von den Facetten **Arbeit** und **Bildung**, über **Mobilität** bis hin zu **Einkaufsverhalten** sowie **Gesundheit** und **Soziales** reicht.
- Durchgeführt wird die Studie als **Online-Erhebung** (ca. 2.500 Interviews, 18-80 Jahre), basierend auf einer Teilnehmerrekrutierung über Online-Access-Panels. Mittels differenzierter Gewichtung wird die **Repräsentativität** sichergestellt. Dabei werden unterschiedliche Sekundärdaten und -erhebungen herangezogen.

# Die abgeschwächte Wachstumsdynamik bei Amazon ab QII/21 sorgt für Spekulationen ... teilweise steht eine Umsatzimplosion im Raum

Opinion  
TRAIN

## Weltweites Umsatzwachstum von Amazon und Berichterstattung

Umsatz von Amazon weltweit bis zum 3. Quartal 2021  
(in Milliarden US-Dollar)



\* Prognose: Moderates Wachstum im QIV/21

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Aktuelle Berichterstattung zum Umsatzwachstum von Amazon (markenartikel 11/2021)

HANDEL

## Amazon: Folgt auf das Wachstum die Implosion?

Wie geht es mit dem Online-Giganten Amazon weiter? Ist das Geschäftsmodell dem Untergang geweiht? Die Risiken für das US-Unternehmen sind jedenfalls gewaltig.

Der E-Commerce-Gigant Amazon legte in der Vergangenheit eine unglaubliche Wachstumsgeschichte hin. Nach einem erneuten, pandemiegetriebenen Wachstumsschub schwächt sich im 2. Quartal 2021 die Wachstumsdynamik jedoch vor allem im E-Commerce deutlich ab. Sind dies Vorboten für den 'Day 2'? Der ehemalige Amazon-Chef Jeff Bezos führte hierzu aus: »Day 2 is stasis. Followed by irrelevance. Followed by excruciating, painful decline. Followed by death. And that is why it is always Day 1.« (Letter to the shareholder, 2016). Bezos beschreibt demnach Stagnation und die Verwässerung der Kundenzentrierung als Mantra für 'Day 2' bzw. sogar als Ursachen für einen möglichen Untergang Amazons. Amazon gilt seit Jahren als unumstößliches Erfolgsmodell: Dennoch bzw. gerade deswegen warnt Bezos

AWS (Amazon Web Services) mit zwölf Prozent. Auf den ersten Blick scheint AWS das kleinste Segment zu sein. Der Perspektivwechsel auf das Betriebsergebnis deutet jedoch auf eine Machtverschiebung hin. Die Umsatzrendite bei AWS betrug in 2020 knapp 30 Prozent. Mit nur zwölf Prozent des Umsatzes erwirtschaftet AWS dabei 59 Prozent des gesamten Operating Income (Amazon-Q4-2020-Earning-Release).

Der Übergang des Geschäftsjahrs von 2020 auf 2021 war eine Ausnahmesituation. Die Online-Store- und die Marktplatzumsätze wuchsen im 1. Quartal 2021 um 44 Prozent bzw. um 66 Prozent. Pandemiebedingte, teils monatelange Ladenschließungen in städtischen Fußgängerzonen und veränderte Konsumtnerwartungen haben dem Online-Giganten in die Karten gespielt. Dennoch gilt es, ein solches

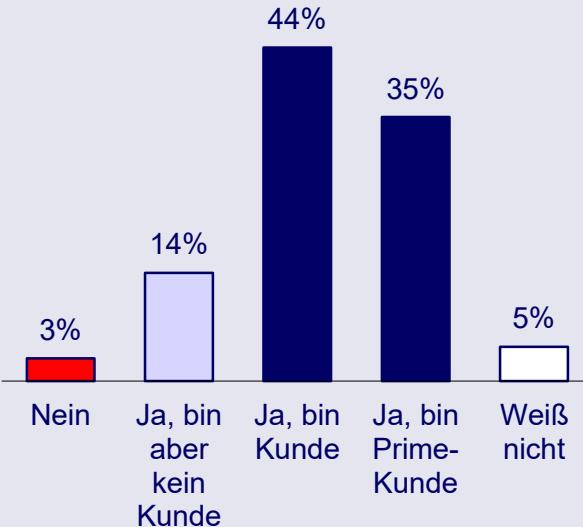
# Der Anteil der Befragten in Deutschland, die über ein Amazon Prime-Abo verfügen, liegt bei 35 % – starkes Wachstum während der Corona-Krise

Opinion  
TRAIN

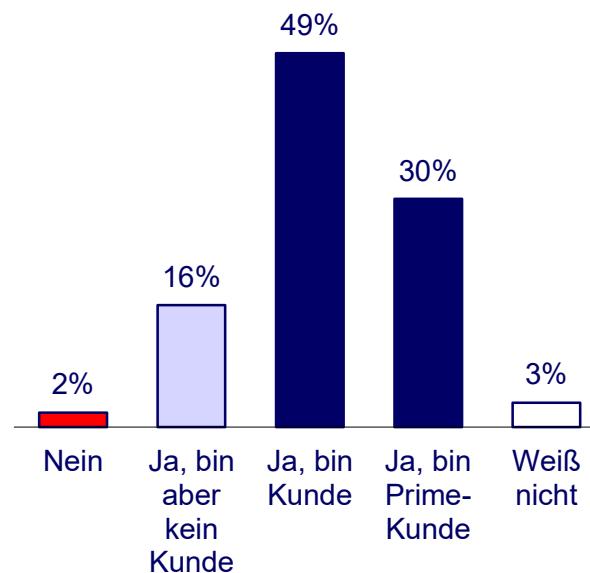


## Bekanntheit und Nutzung von Amazon in Deutschland (Befragte in %)<sup>1)</sup>

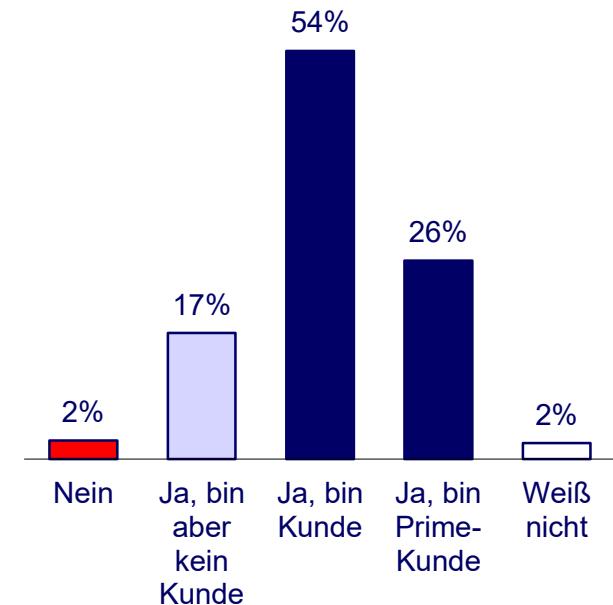
Alle Befragten; Aug./Sep. 2020



Alle Befragten; Nov./Dez. 2020



Alle Befragten; Juli 2019



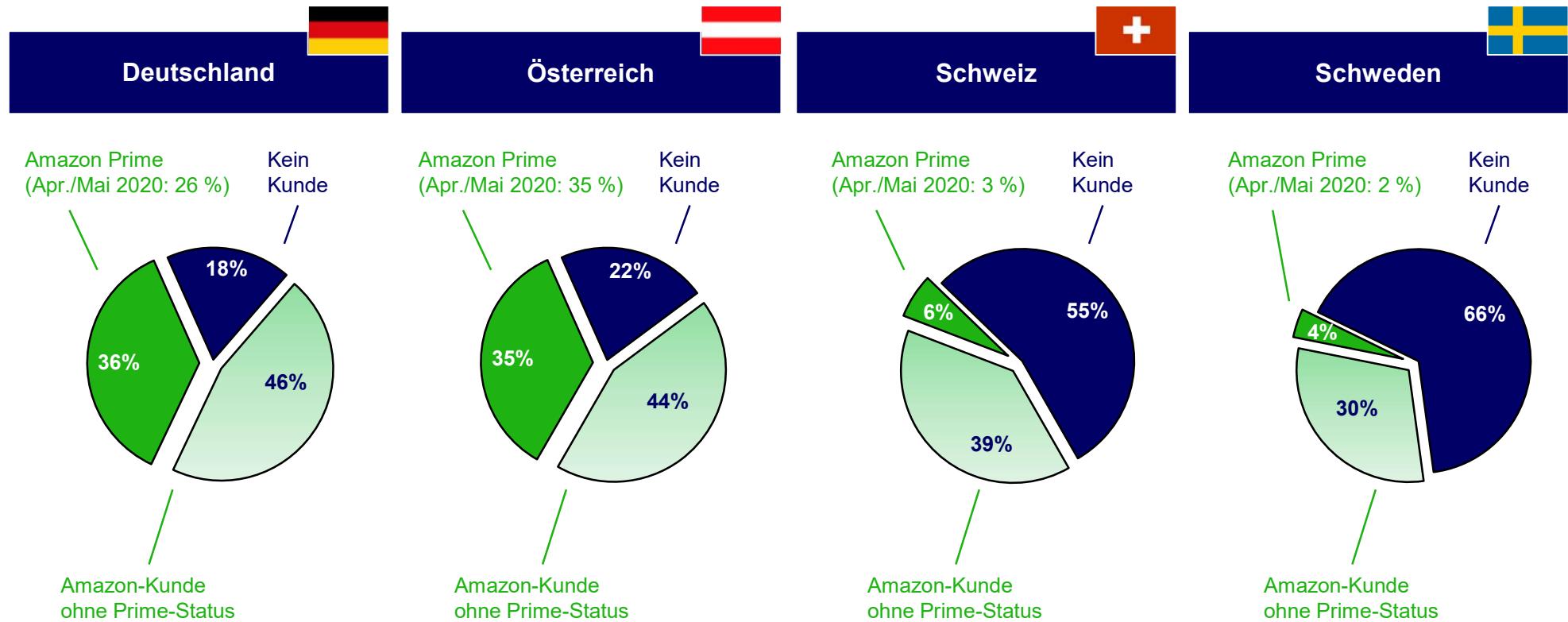
1) Kennen Sie den Onlinenhändler Amazon?

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

# Hohe Anteile von Prime-Abonnenten in Deutschland und Österreich – Ausbau während der Corona-Krise vor allem in Deutschland

Opinion  
TRAIN

## Amazon-Kundenstatus nach Untersuchungsregion<sup>1)</sup>

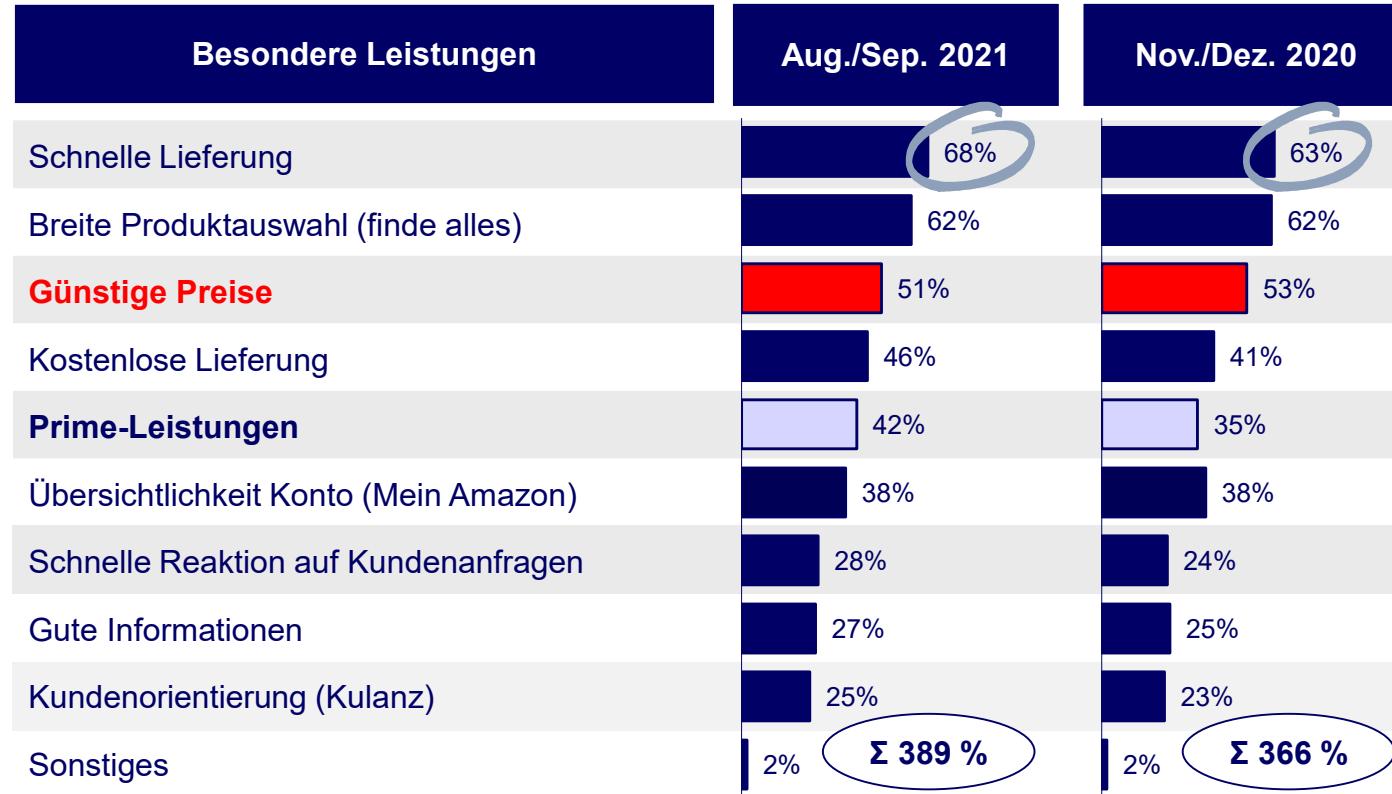


1) Kennen Sie den Onlinenhändler Amazon? Ohne „Weiß nicht“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG



## Überlegene Leistungen von Amazon (Mehrfachantwort, Amazon-Kunden in %)<sup>1)</sup>

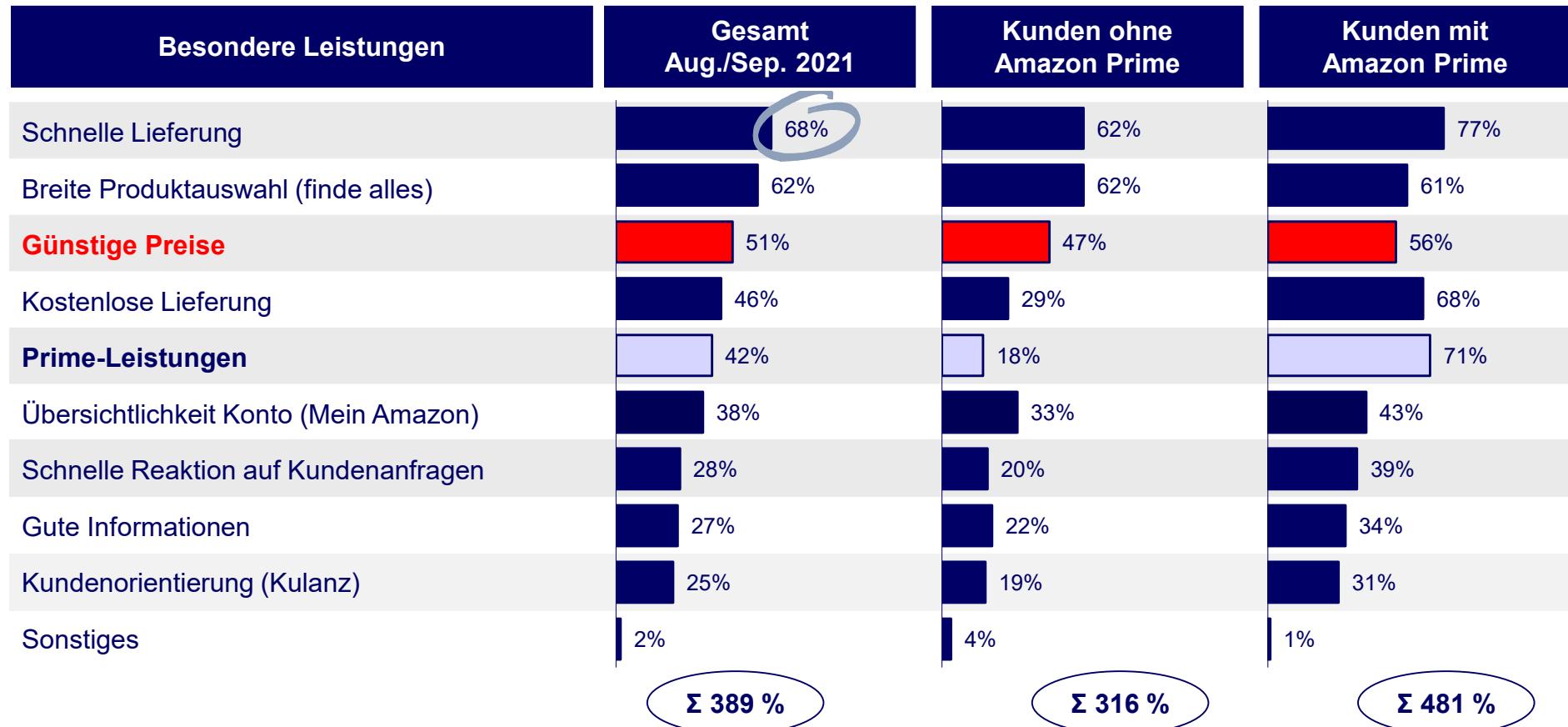


1) Was zeichnet Amazon besonders aus?

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG



## Überlegene Leistungen von Amazon (Mehrfachantwort, Amazon-Kunden in %)<sup>1)</sup>



1) Was zeichnet Amazon besonders aus?

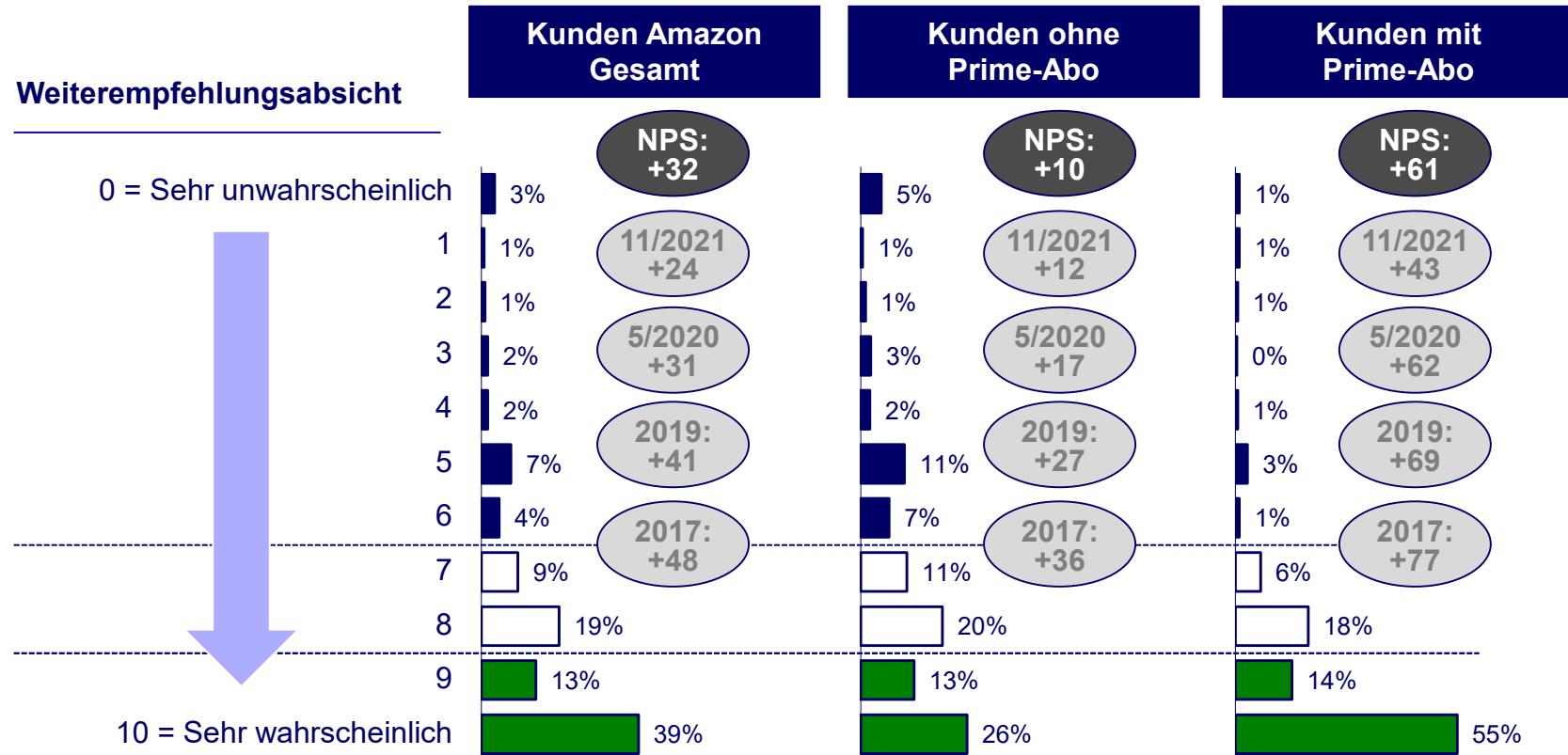
Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

# Bei Prime-Kunden liegen die NPS-Ergebnisse wieder auf einem höheren Niveau und treiben das Gesamtergebnis für Amazon

Opinion  
TRAIN



## Weiterempfehlungsabsicht (NPS®) von Amazon (% der Nutzer)<sup>1)</sup>



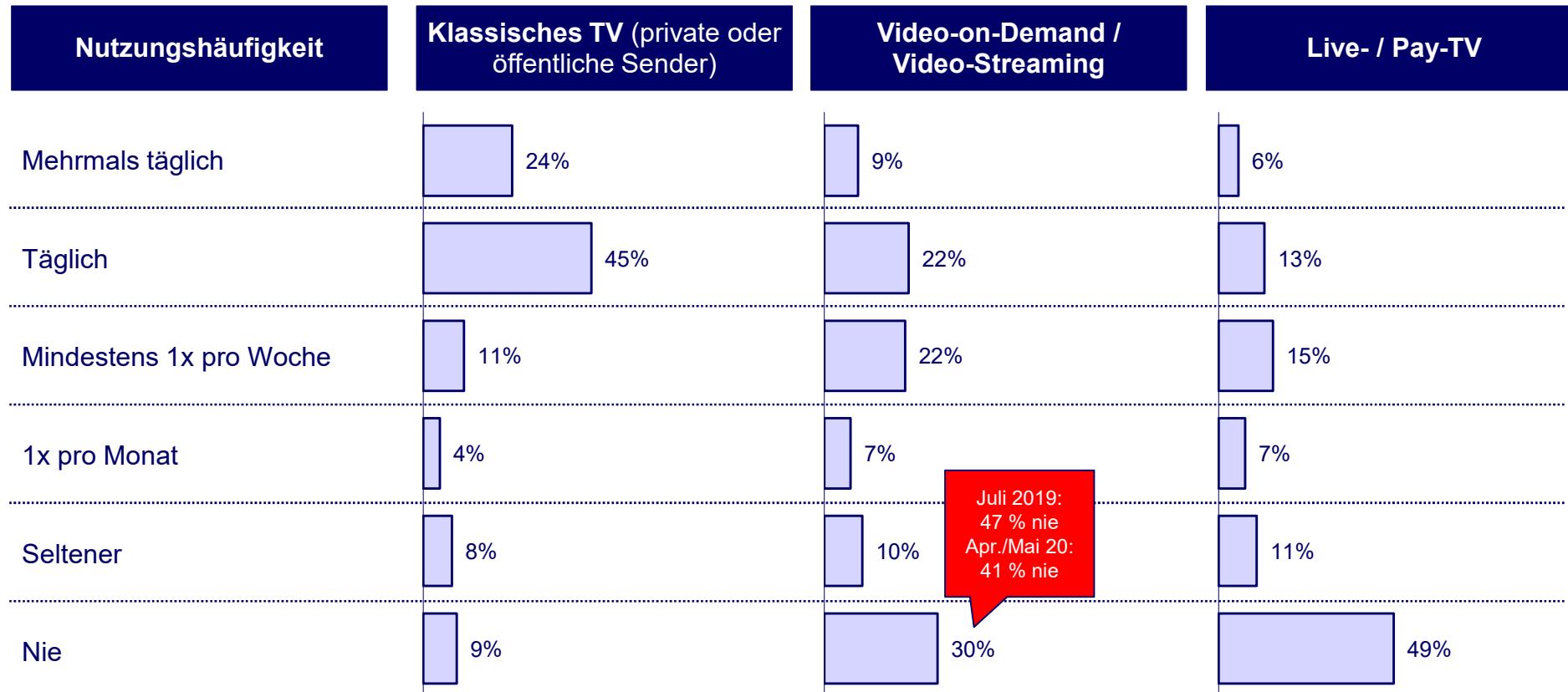
- 1) Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Amazon einem Freund oder Kollegen empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist. Rundungsbedingte Abweichung möglich.

# In der aktuellen Messung nutzen mehr als 50 % Video-Streaming bzw. Video-on-Demand zumindest einmal pro Woche – Nutzeranteil seit 2019 gestiegen

Opinion  
TRAIN



## Nutzungsintensität von TV, Video-Streaming und Live-/Pay-TV<sup>1)</sup>



Juli 2019:  
47 % nie  
Apr./Mai 20:  
41 % nie

1) Wie häufig nutzen Sie diese Angebote seit Ausbruch der Corona-Krise?

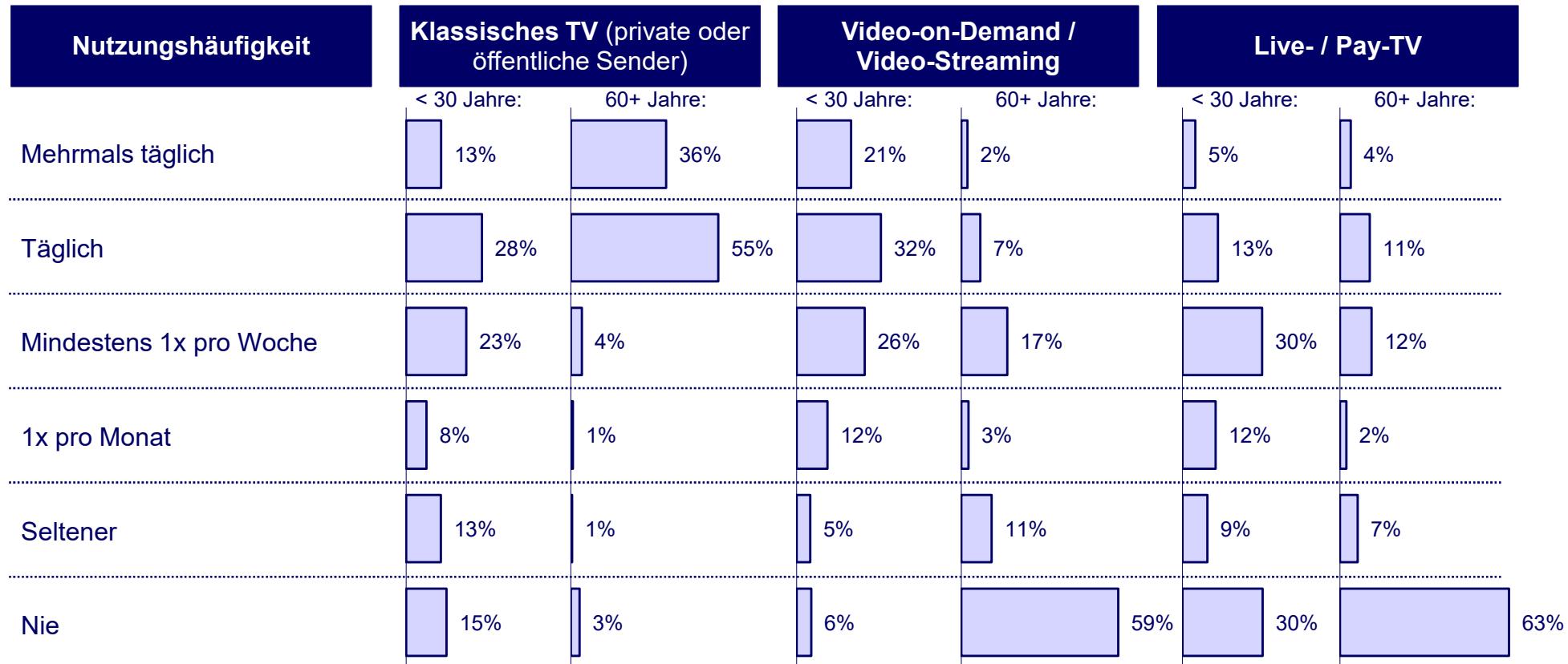
Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

# Video-on-Demand / Video-Streaming ist insbesondere in der Altersgruppe < 30 Jahre stark verbreitet

Opinion  
TRAIN



## Nutzungsintensität von TV, Video-Streaming und Live-/Pay-TV<sup>1)</sup>



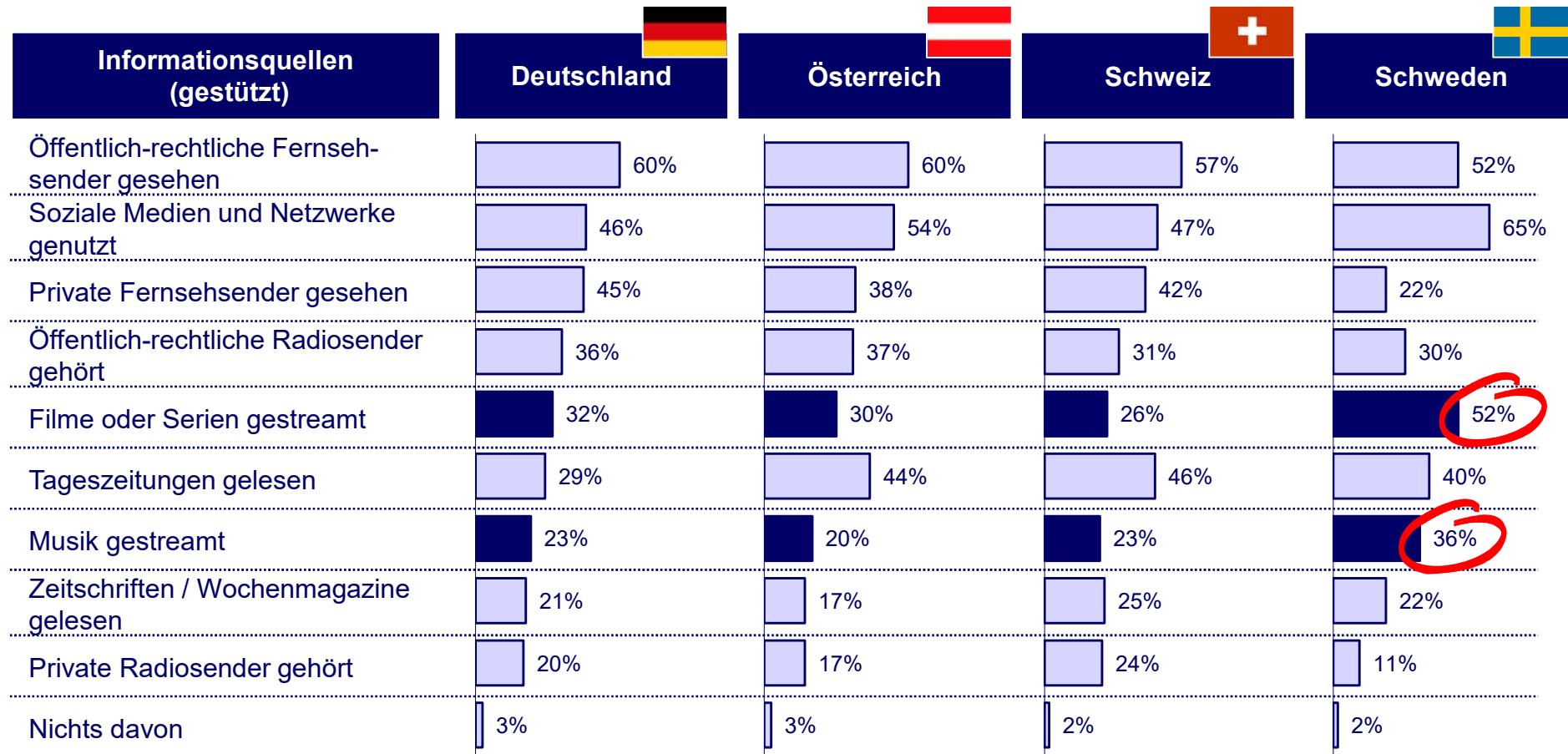
1) Wie häufig nutzen Sie diese Angebote seit Ausbruch der Corona-Krise?

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Im Vergleich der untersuchten Länder kommt Schweden auf einen besonders hohen Anteil von Streaming-Nutzern (Musik, Filme)

Opinion  
TRAIN

Nutzung unterschiedlicher Medien an einem Referenztag (% aller Befragten)<sup>1)</sup>



1) Welche Medien haben Sie gestern genutzt? Bitte klicken Sie diese an.

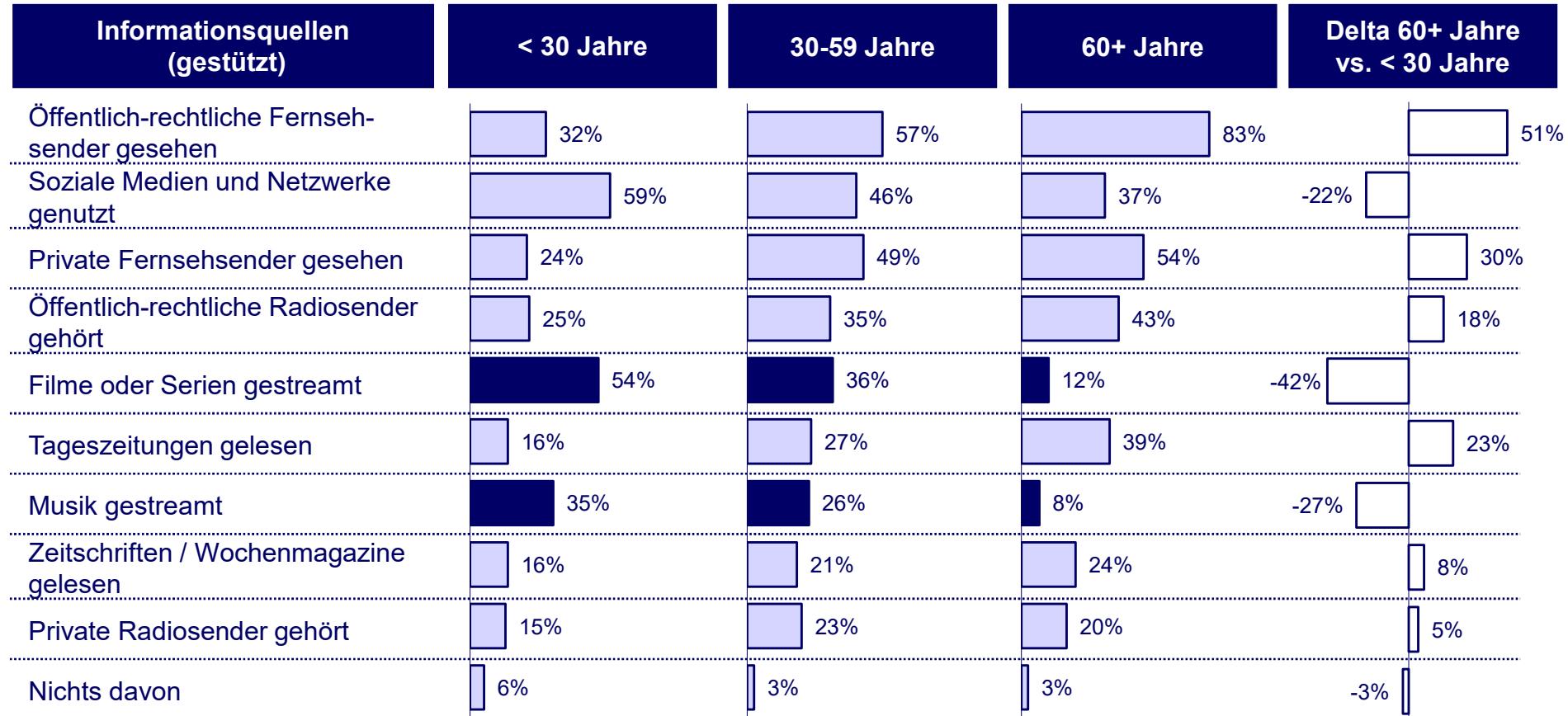
Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

# Mehr als die Hälfte der unter 30-Jährigen haben am Referenztag Filme oder Serien gestreamt

Opinion  
TRAIN



## Nutzung unterschiedlicher Medien an einem Referenztag nach Alter (% aller Befragten)<sup>1)</sup>



1) Welche Medien haben Sie gestern genutzt? Bitte klicken Sie diese an.

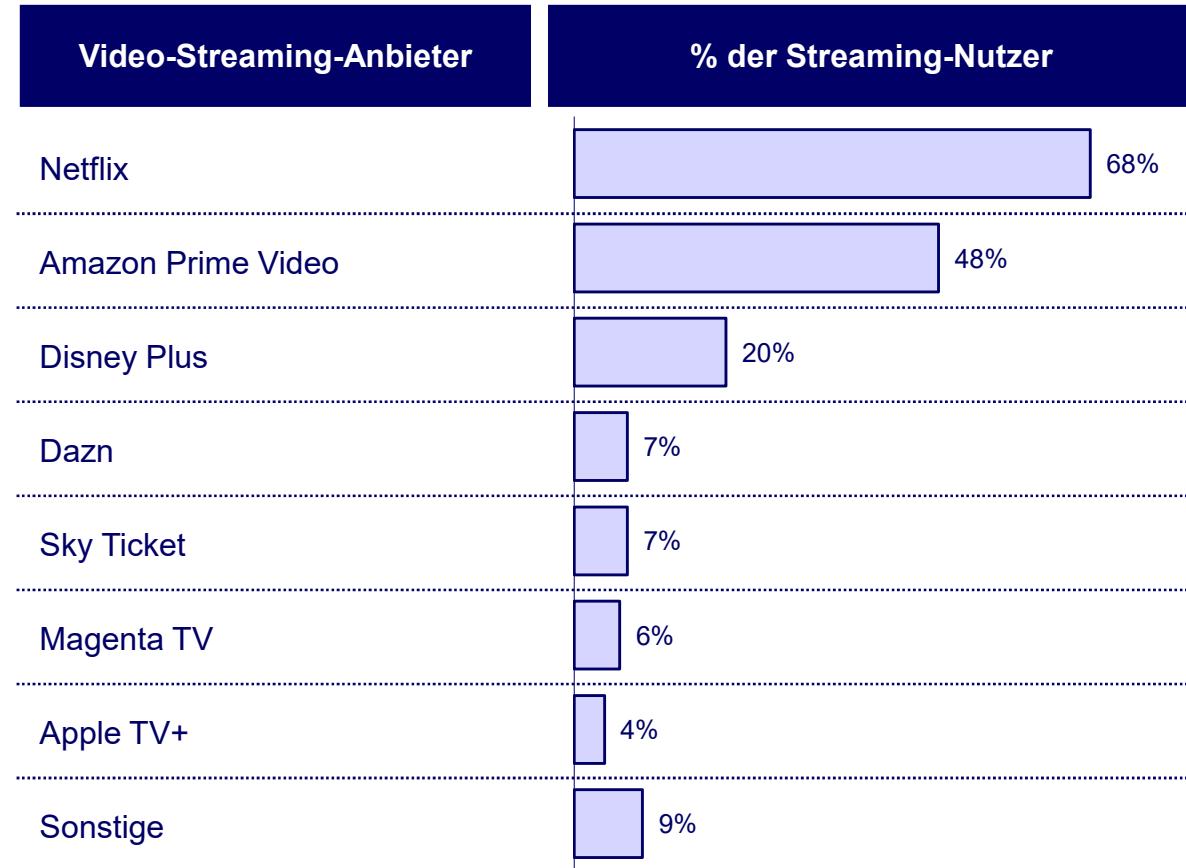
Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

68 % der Befragten, die am Referenztag Filme oder Serien gestreamt haben, nutzen Netflix – Amazon liegt auf Platz 2 (48 %)

Opinion  
TRAIN



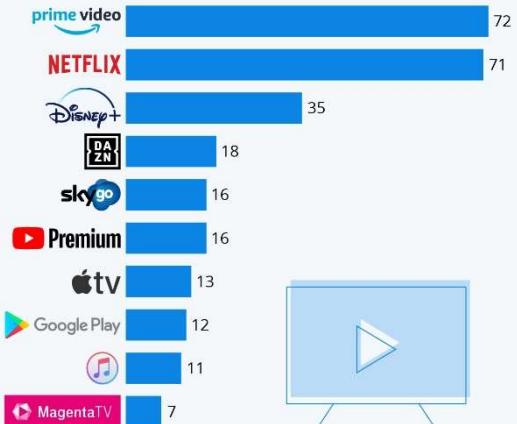
### Nutzung Video-Streaming-Angebote am Referenztag (% der Streaming-Nutzer)<sup>1)</sup>



### Kunden in letzten 12 Monaten

#### Amazon und Netflix in Deutschland Kopf an Kopf

Anteil der Befragten, die in den letzten 12 Monaten Kunden folgender Streaming-Anbieter waren (in %)



Basis: 2.133 Befragte (18-64 Jahre) in Deutschland, die für digitale Video-Inhalte zahlen; Mehrfachantworten möglich; Jul 2020 - Sep 2021  
Quelle: Statista Global Consumer Survey



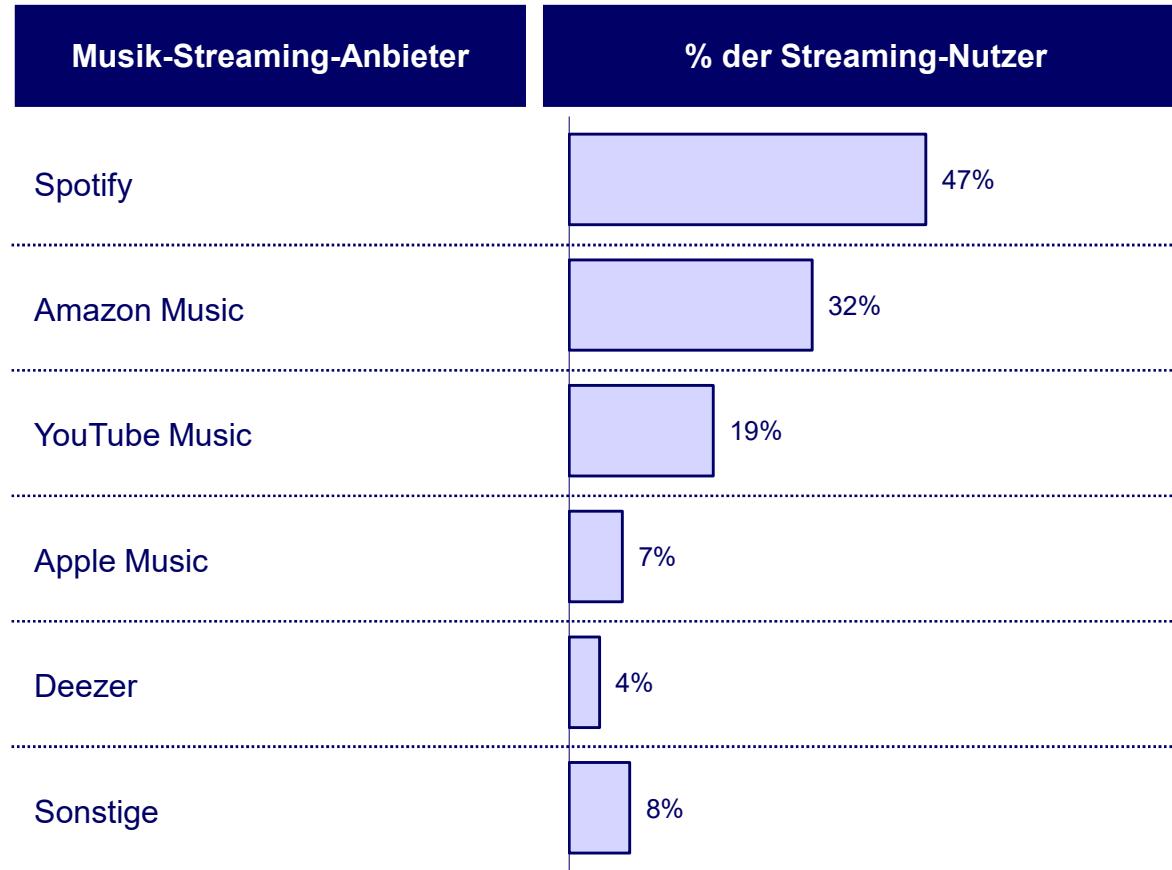
statista

- 1) Wo haben Sie gestern Filme bzw. Serien gestreamt?

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG



### Nutzung Musik-Streaming-Angebote am Referenztag (% der Streaming-Nutzer)<sup>1)</sup>



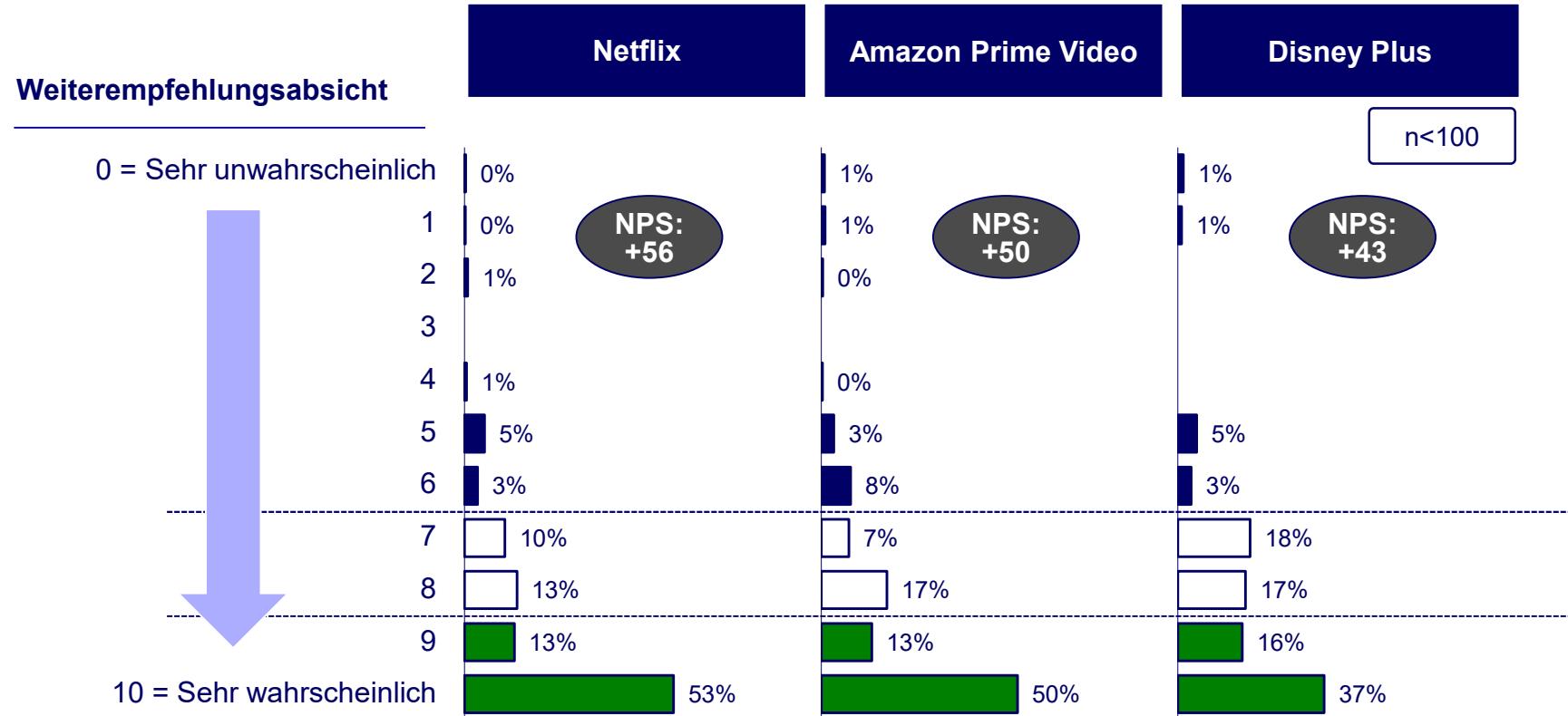
1) Wo haben Sie gestern Musik gestreamt?

# Netflix erreicht beim Net Promoter Score® (NPS®) die beste Bewertung – knapp vor Amazon

Opinion  
TRAIN



## Weiterempfehlungsabsicht (NPS®) von Video-Streaming-Anbietern (% der Nutzer)<sup>1)</sup>



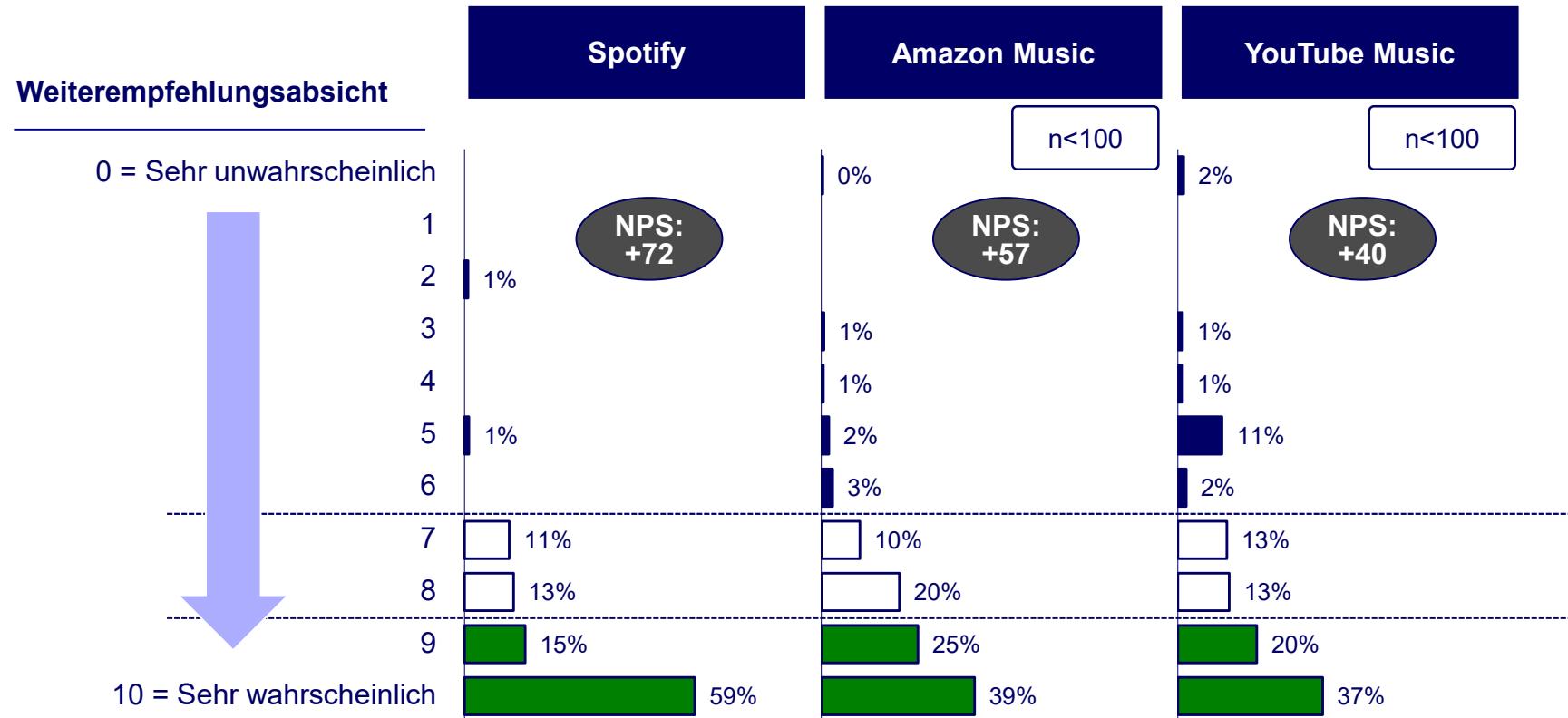
- 1) Welche Medien haben Sie gestern genutzt? Bitte klicken Sie diese an. Und: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie ... einem Freund oder Kollegen ... empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist. Rundungsbedingte Abweichung möglich.

# Spotify erreicht beim Net Promoter Score® (NPS®) die beste Bewertung – deutlich vor Amazon

Opinion  
TRAIN



## Weiterempfehlungsabsicht (NPS®) von Musik-Streaming-Anbietern (% der Nutzer)<sup>1)</sup>



- 1) Welche Medien haben Sie gestern genutzt? Bitte klicken Sie diese an. Und: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie ... einem Freund oder Kollegen ... empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist. Rundungsbedingte Abweichung möglich.