

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
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
www.rogator.de

Methodischer Ansatz und Kernergebnisse zur Untersuchung „Opinion-TRAIN“: Die dritte Erhebung erfolgte im Aug./Sep. 2021

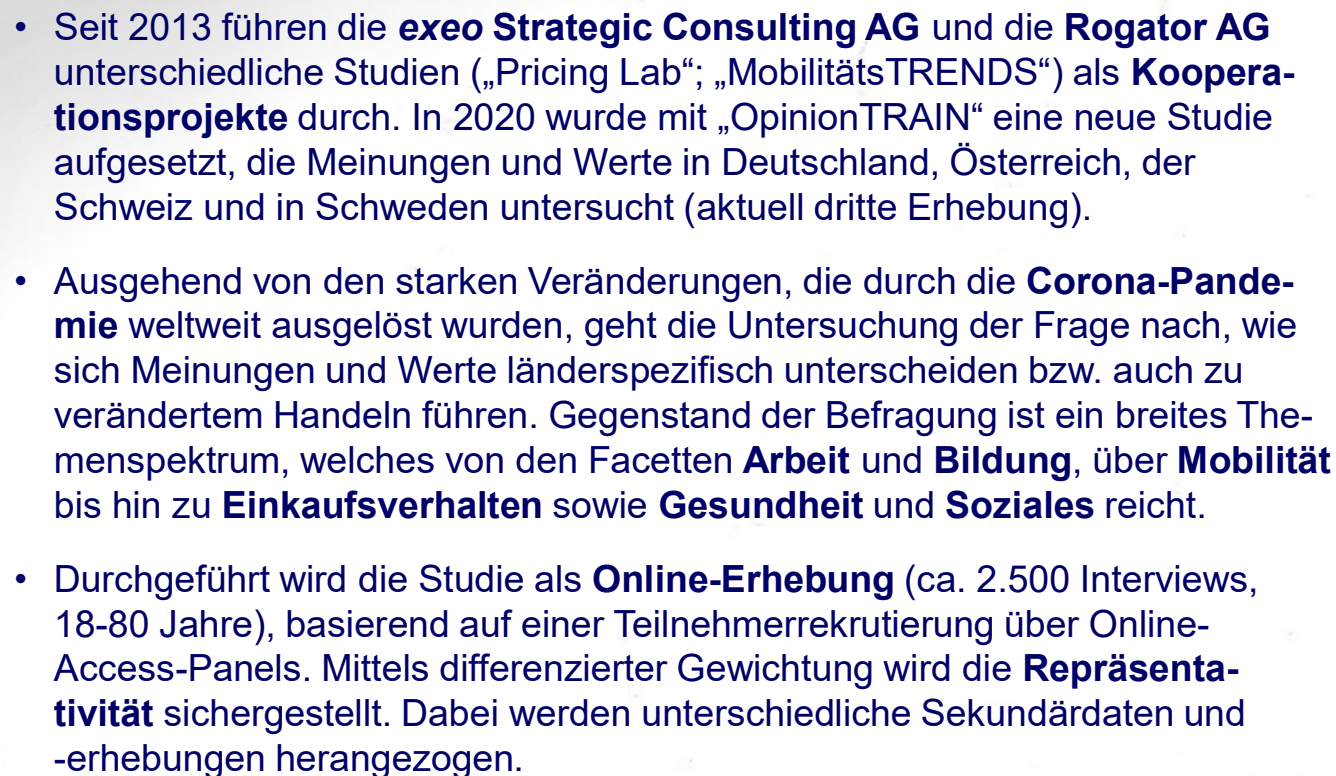
Opinion
TRAIN

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:
 - A. Aktuelle Lebenslage / Beschäftigung
 - B. Einkaufsverhalten und Medien
 - C. Mobilität und Autokauf
 - D. Gesundheit und Soziales
 - E. 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.

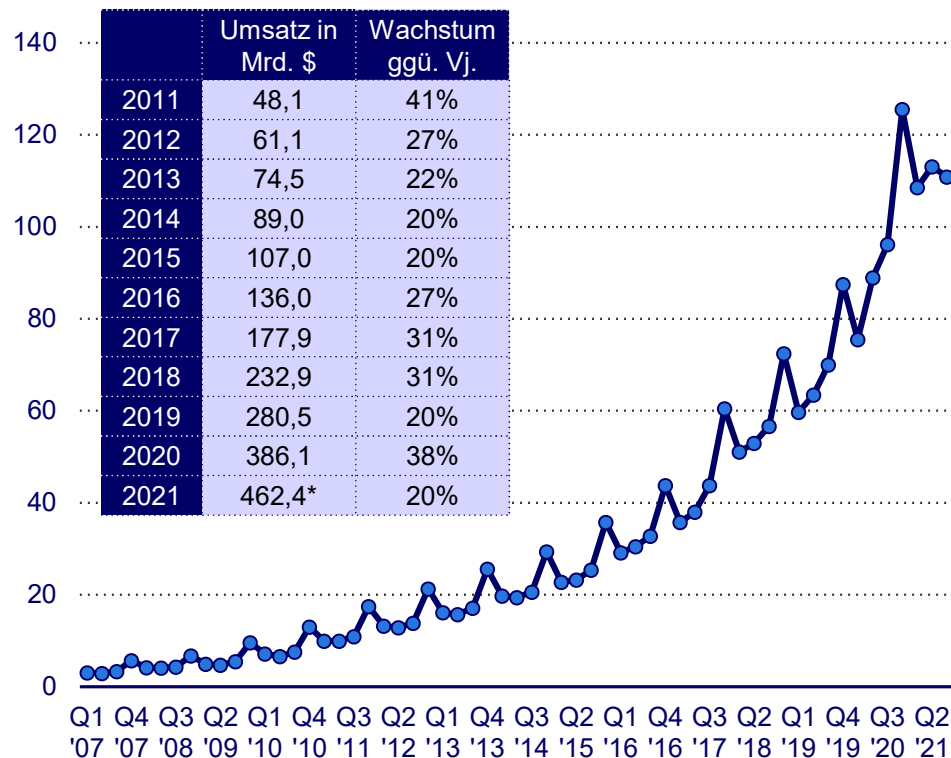
- 
- Seit 2013 führen die **exeo Strategic Consulting AG** und die **Rogator AG** unterschiedliche Studien („Pricing Lab“; „MobilitätsTRENDS“) als **Kooperationsprojekte** durch. In 2020 wurde mit „OpinionTRAIN“ eine neue Studie aufgesetzt, die Meinungen und Werte in Deutschland, Österreich, der Schweiz 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 Themenspektrum, 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 Geschäftsjahres 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 Konsumentenerwartungen haben dem Online-Giganten in die Karten gespielt. Dennoch gilt es, ein solches

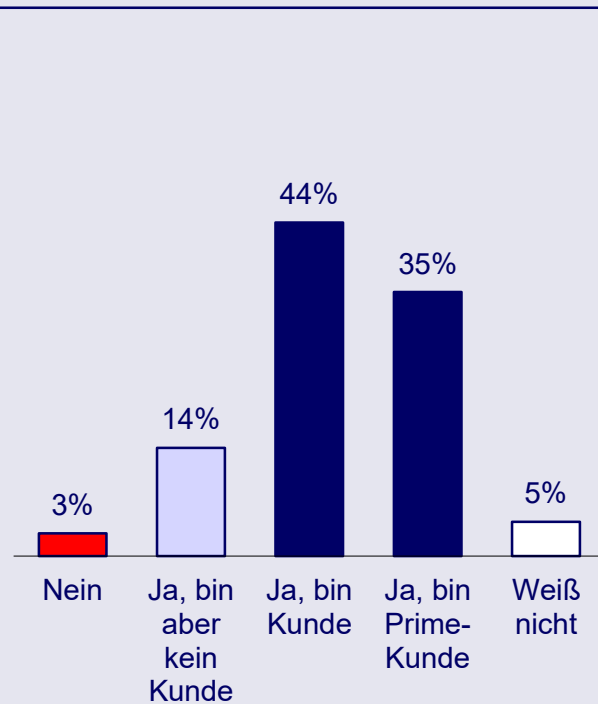
Der Anteil der Befragten in Deutschland, die über ein Amazon Prime-Abo verfügen, liegt bei 35 % – starkes Wachstum während der Corona-Krise

Opinion
TRAIN

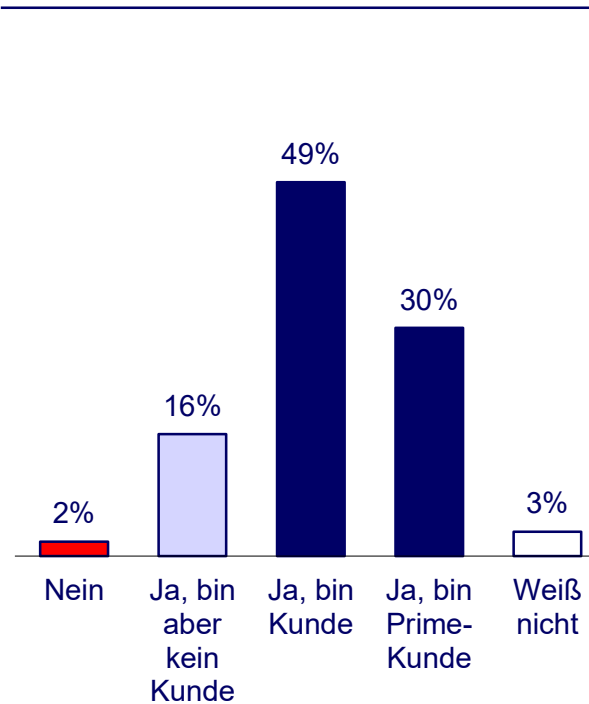


Bekanntheit und Nutzung von Amazon in Deutschland (Befragte in %)¹⁾

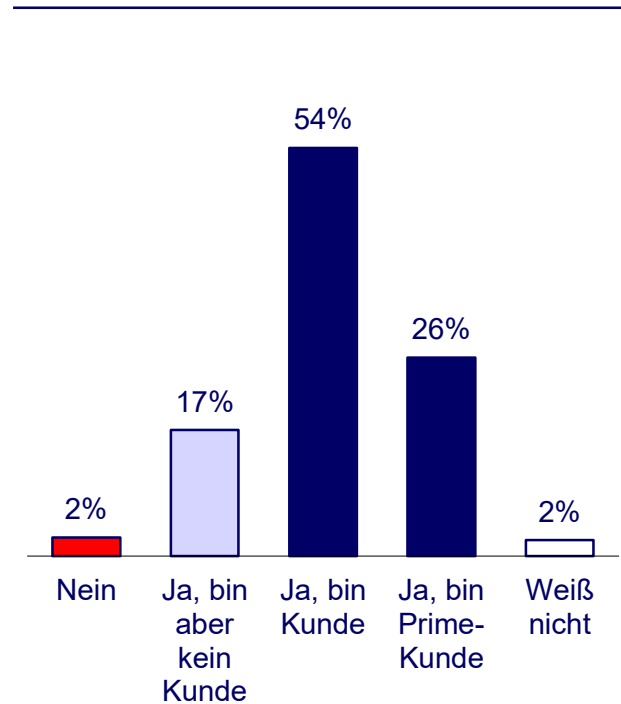
Alle Befragten; Aug./Sep. 2020



Alle Befragten; Nov./Dez. 2020



Alle Befragten; Juli 2019



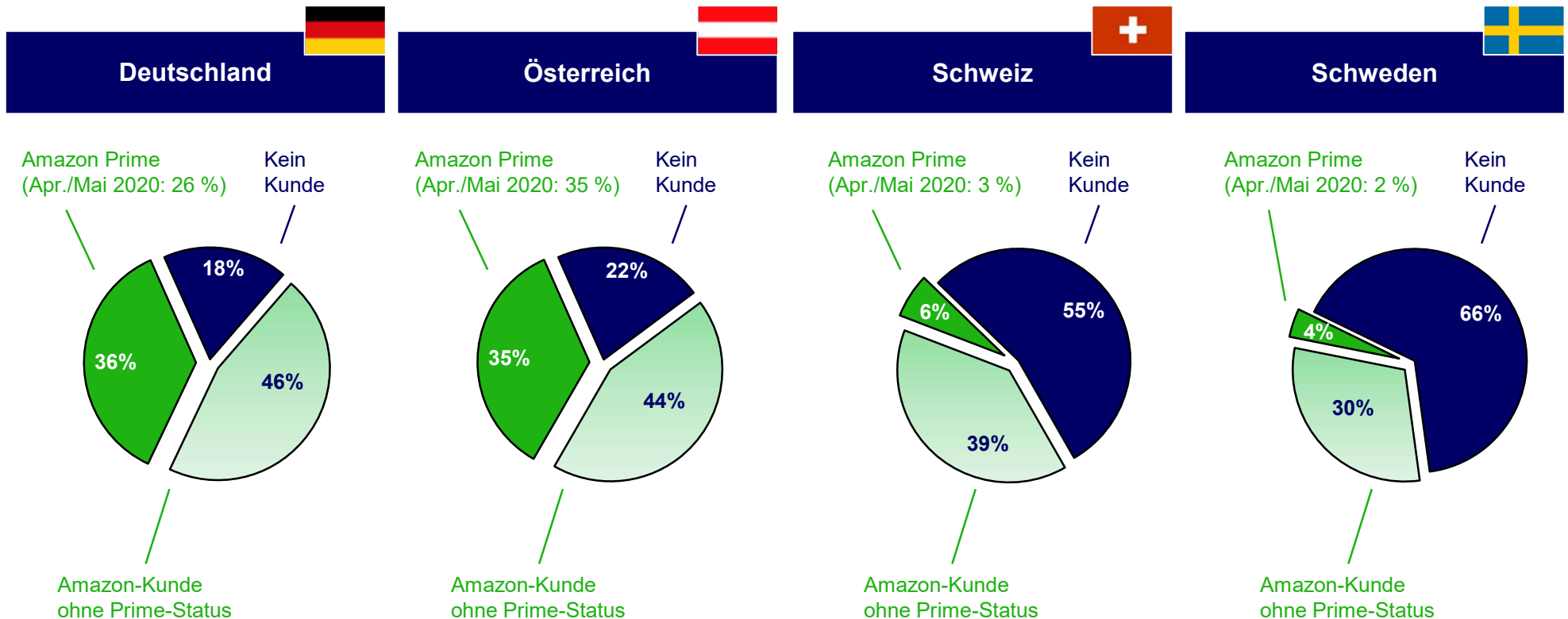
1) Kennen Sie den Onlinehändler Amazon?

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 Untersuchungsregion¹⁾



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

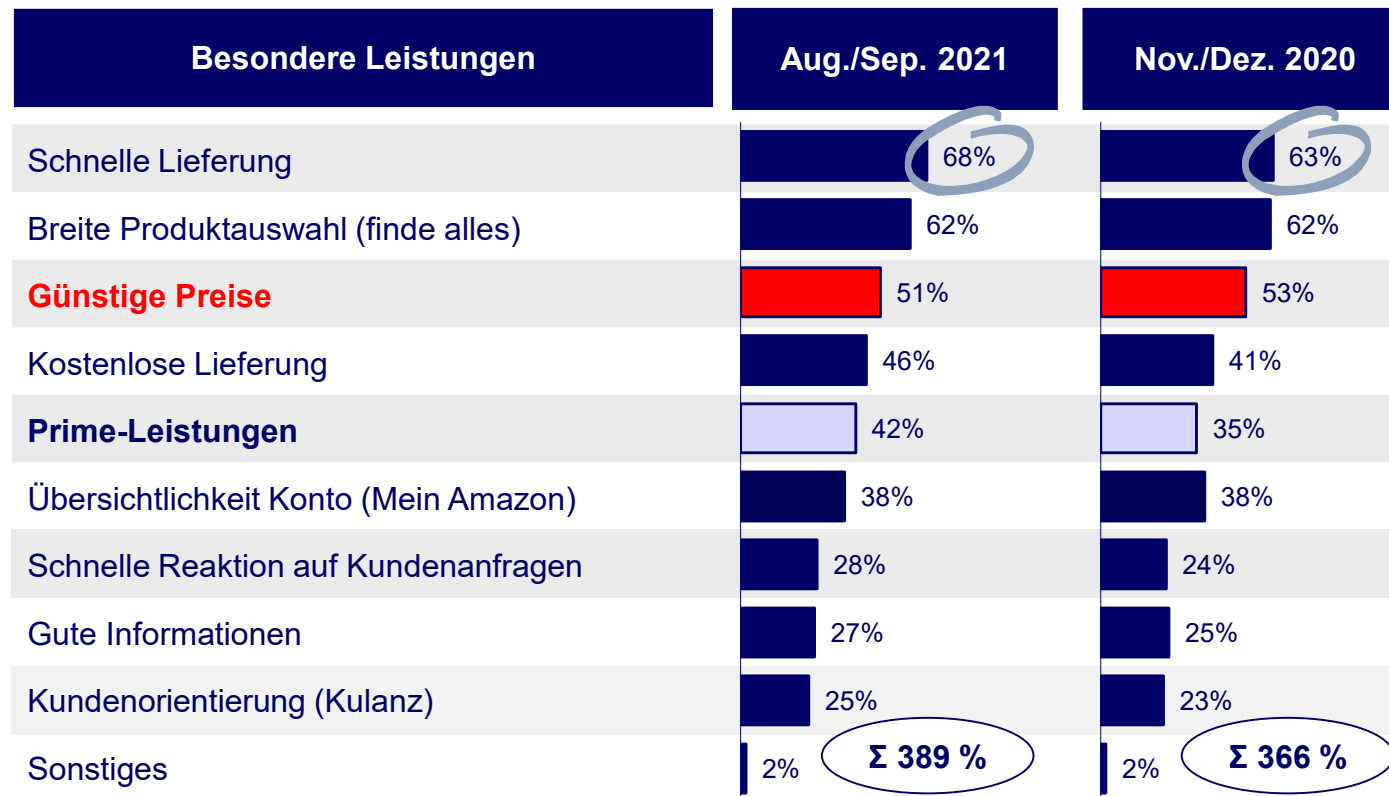
Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

Amazon-Kunden sehen unterschiedliche USPs beim Onlinehändler: Im Ranking vorne stehen die schnelle Lieferung und die Produktauswahl

Opinion
TRAIN



Überlegene Leistungen von Amazon (Mehrfachantwort, Amazon-Kunden in %)¹⁾



1) Was zeichnet Amazon besonders aus?

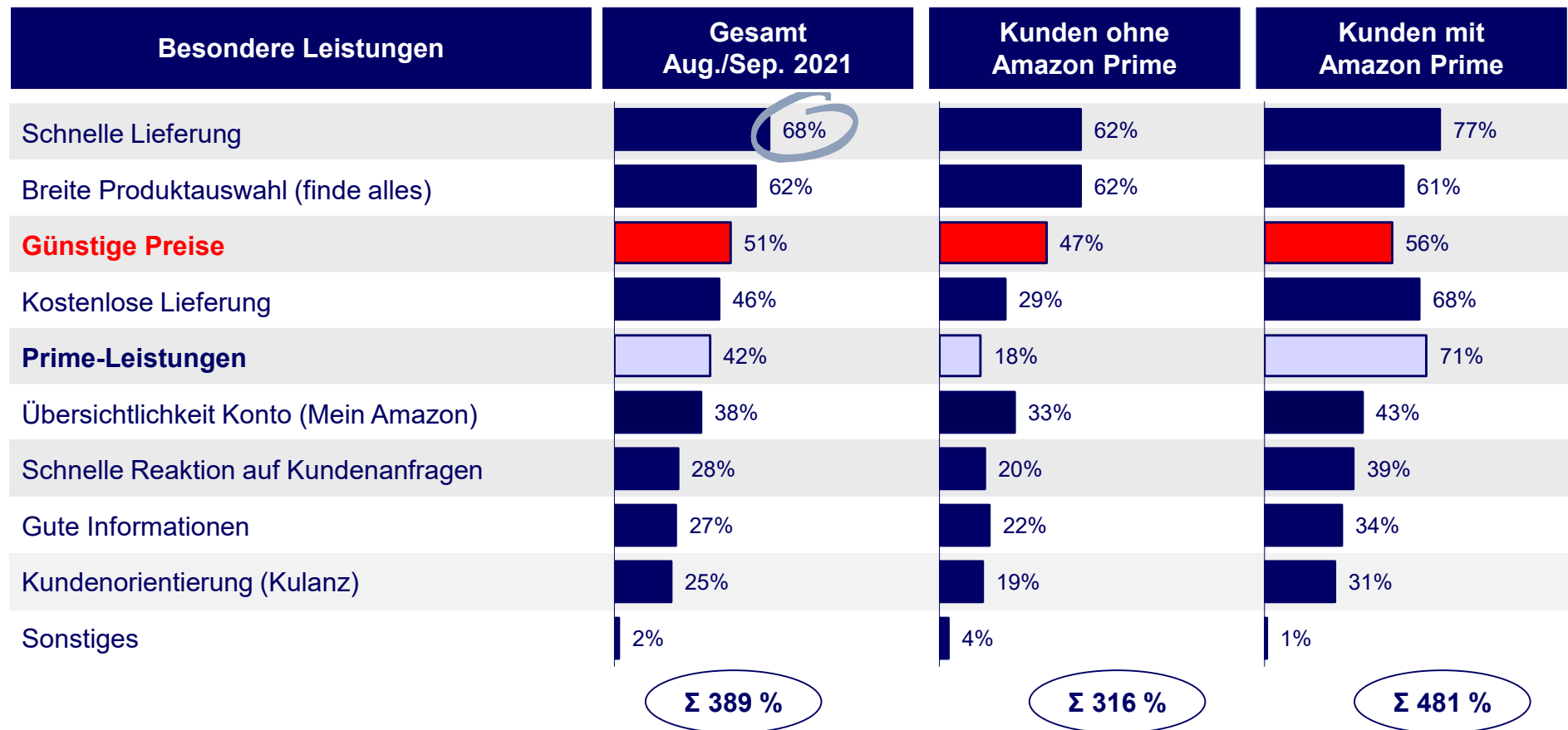
Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

Amazon Prime-Kunden sehen im Mittel häufiger USPs beim Onlinehändler und nehmen das Angebot als attraktiver wahr

Opinion
TRAIN



Überlegene Leistungen von Amazon (Mehrfachantwort, Amazon-Kunden in %)¹⁾



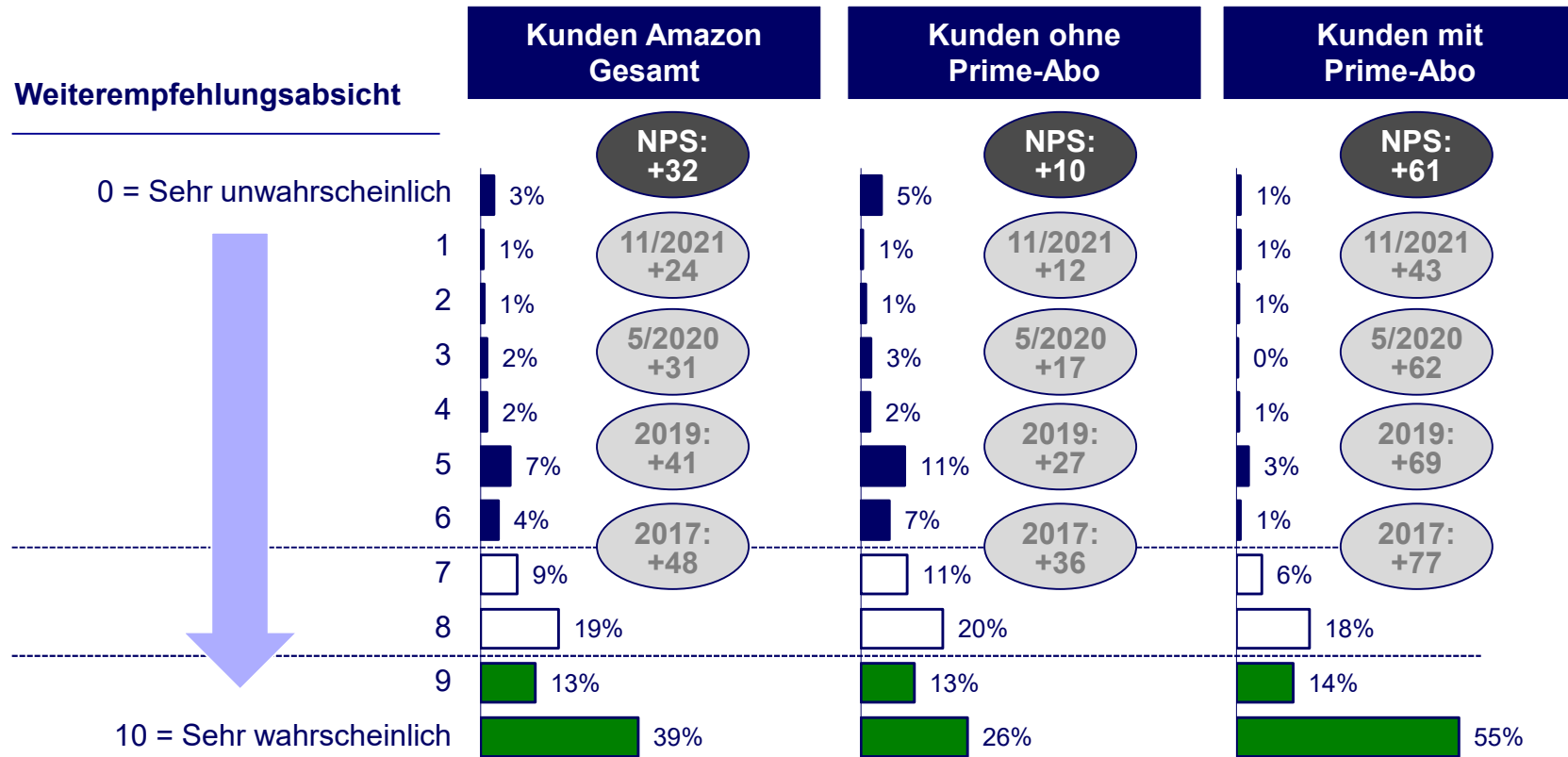
1) Was zeichnet Amazon besonders aus?

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



Weiterempfehlungsabsicht (NPS®) von Amazon (% der Nutzer)¹⁾



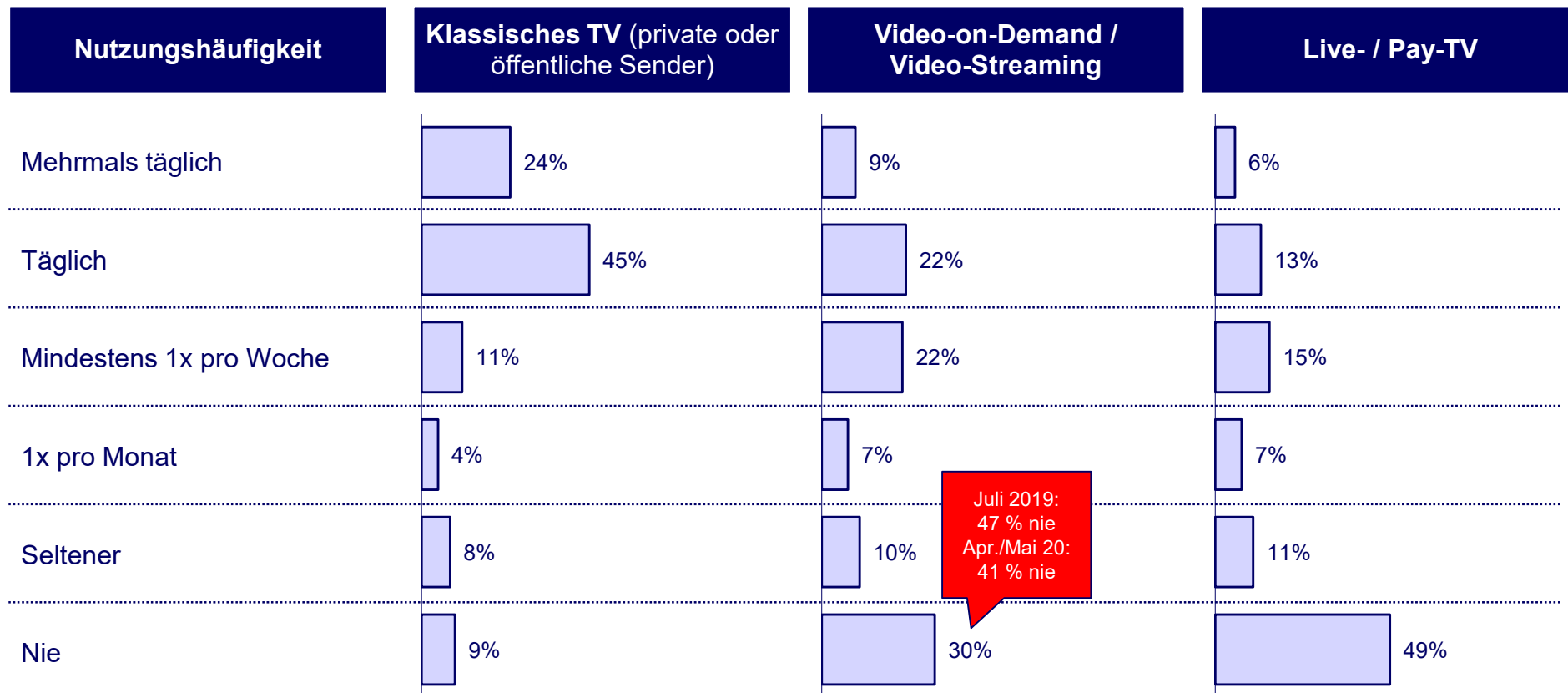
1) Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Amazon einem Freund oder Kollegen empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist. Rundungsbedingte Abweichung möglich.

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-TV¹⁾



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

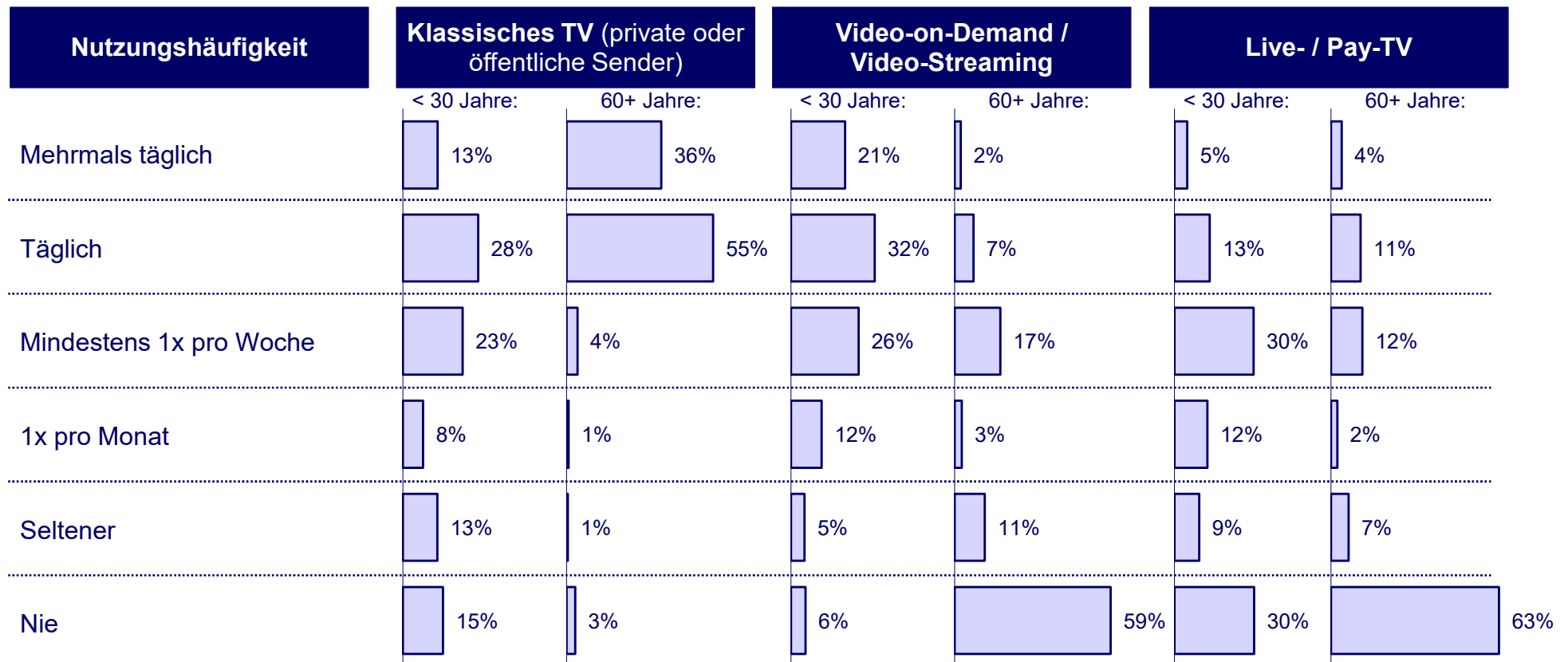
Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

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

Opinion
TRAIN



Nutzungsintensität von TV, Video-Streaming und Live-/Pay-TV¹⁾

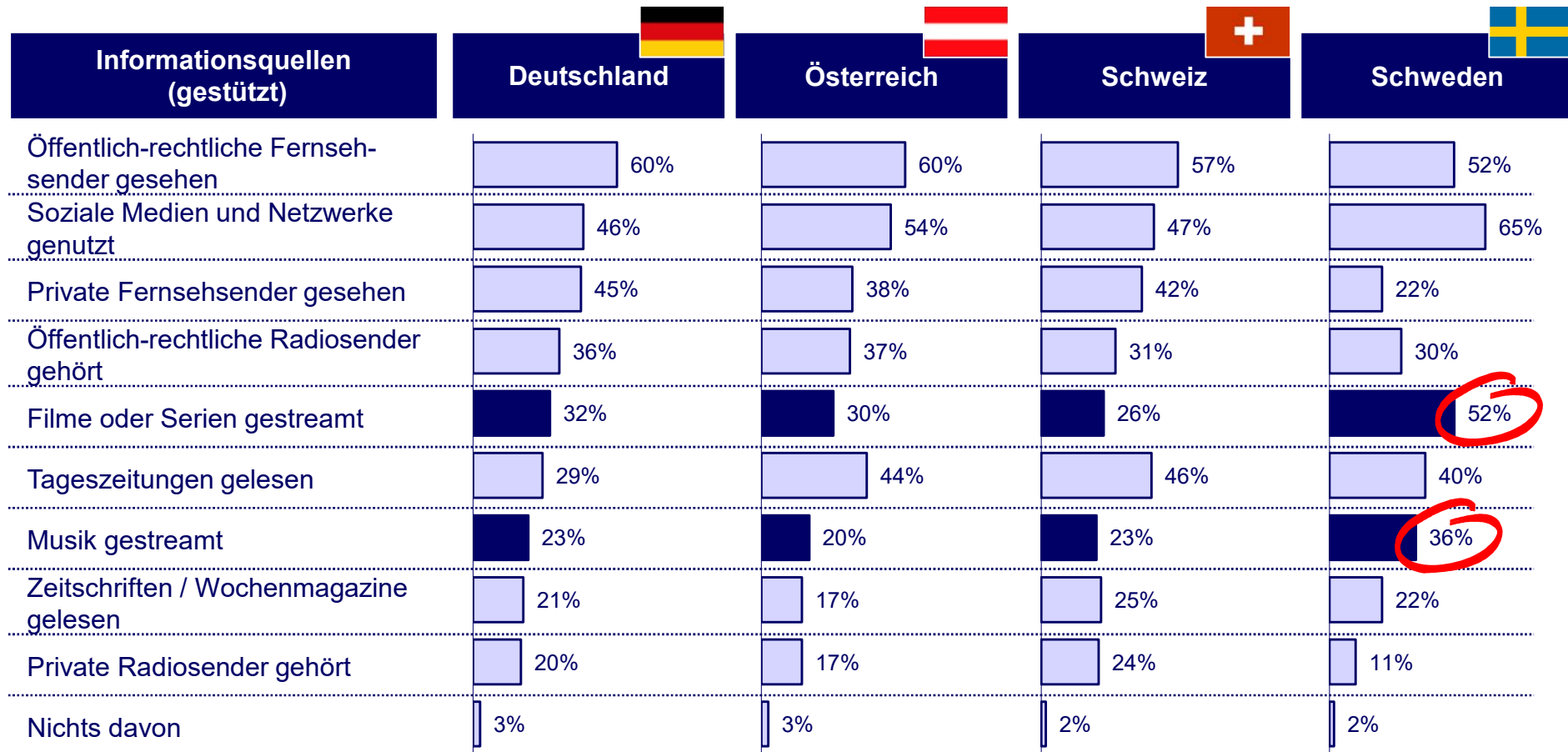


1) Wie häufig nutzen Sie diese Angebote seit Ausbruch der Corona-Krise?

Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

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

Nutzung unterschiedlicher Medien an einem Referenztag (% aller Befragten)¹⁾



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)¹⁾

Informationsquellen (gestützt)	< 30 Jahre	30-59 Jahre	60+ Jahre	Delta 60+ Jahre vs. < 30 Jahre
Öffentlich-rechtliche Fernsehsender gesehen	32%	57%	83%	51%
Soziale Medien und Netzwerke genutzt	59%	46%	37%	-22%
Private Fernsehsender gesehen	24%	49%	54%	30%
Öffentlich-rechtliche Radiosender gehört	25%	35%	43%	18%
Filme oder Serien gestreamt	54%	36%	12%	-42%
Tageszeitungen gelesen	16%	27%	39%	23%
Musik gestreamt	35%	26%	8%	-27%
Zeitschriften / Wochenmagazine gelesen	16%	21%	24%	8%
Private Radiosender gehört	15%	23%	20%	5%
Nichts davon	6%	3%	3%	-3%

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

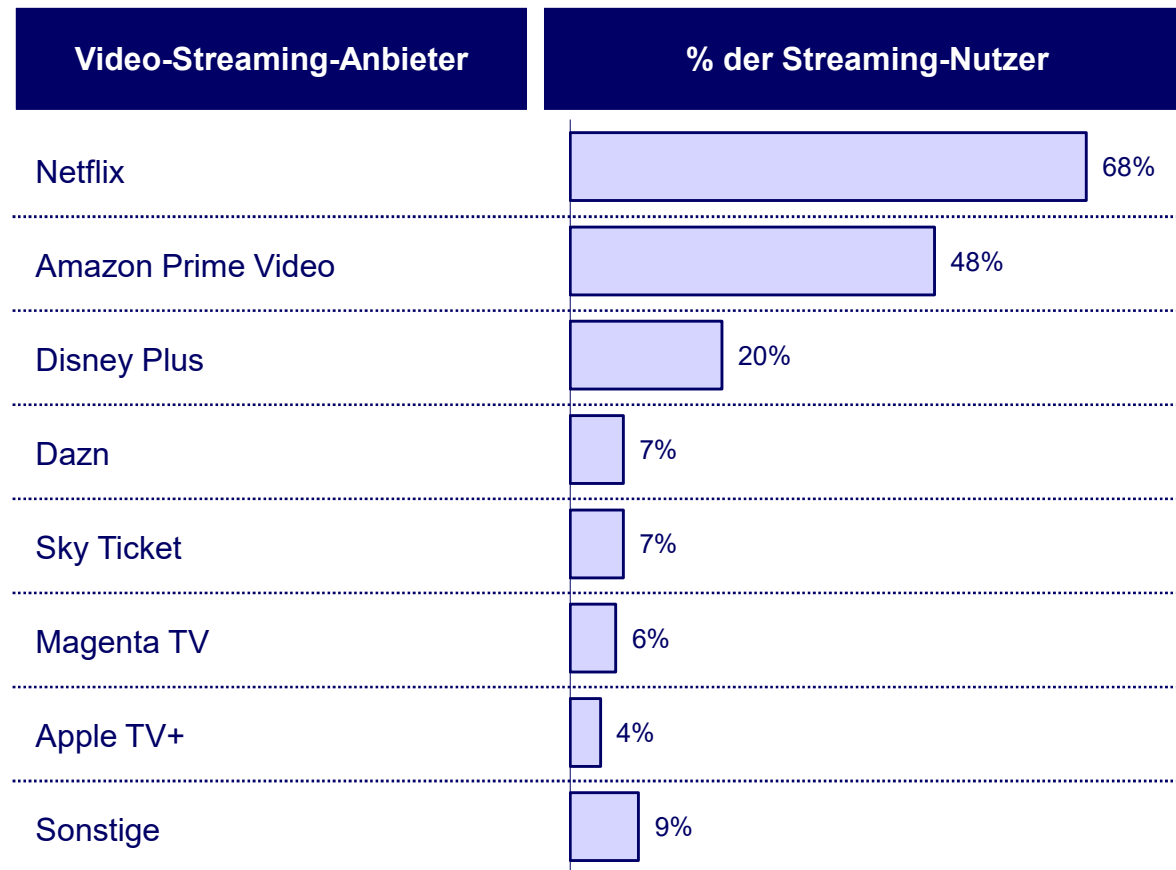
Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

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

Opinion
TRAIN



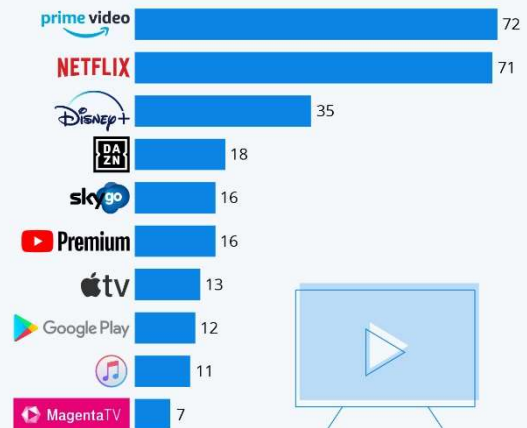
Nutzung Video-Streaming-Angebote am Referenztag (% der Streaming-Nutzer)¹⁾



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

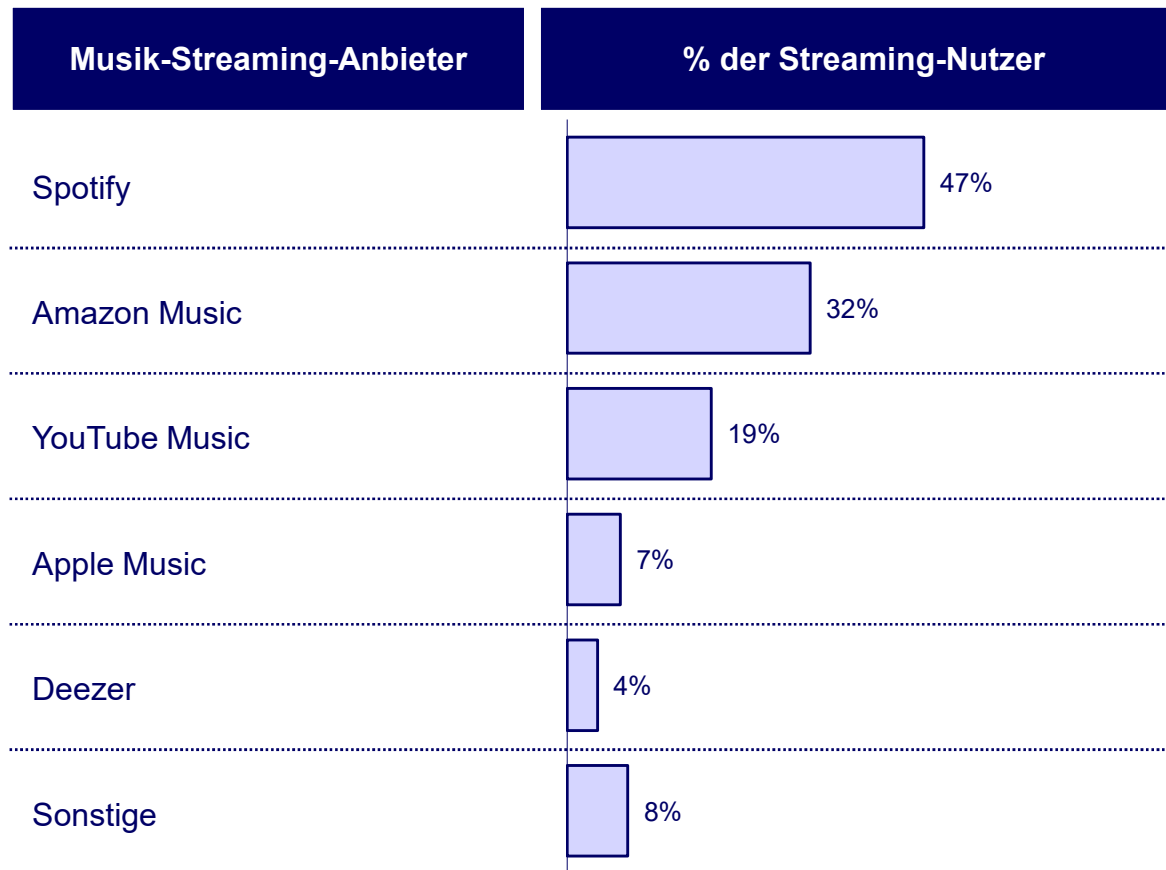
1) Wo haben Sie gestern Filme bzw. Serien gestreamt?

Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

47 % der Befragten, die am Referenztag Musik gestreamt haben, nutzen Spotify – Amazon liegt mit 32 % auf Platz 2



Nutzung Musik-Streaming-Angebote am Referenztag (% der Streaming-Nutzer)¹⁾



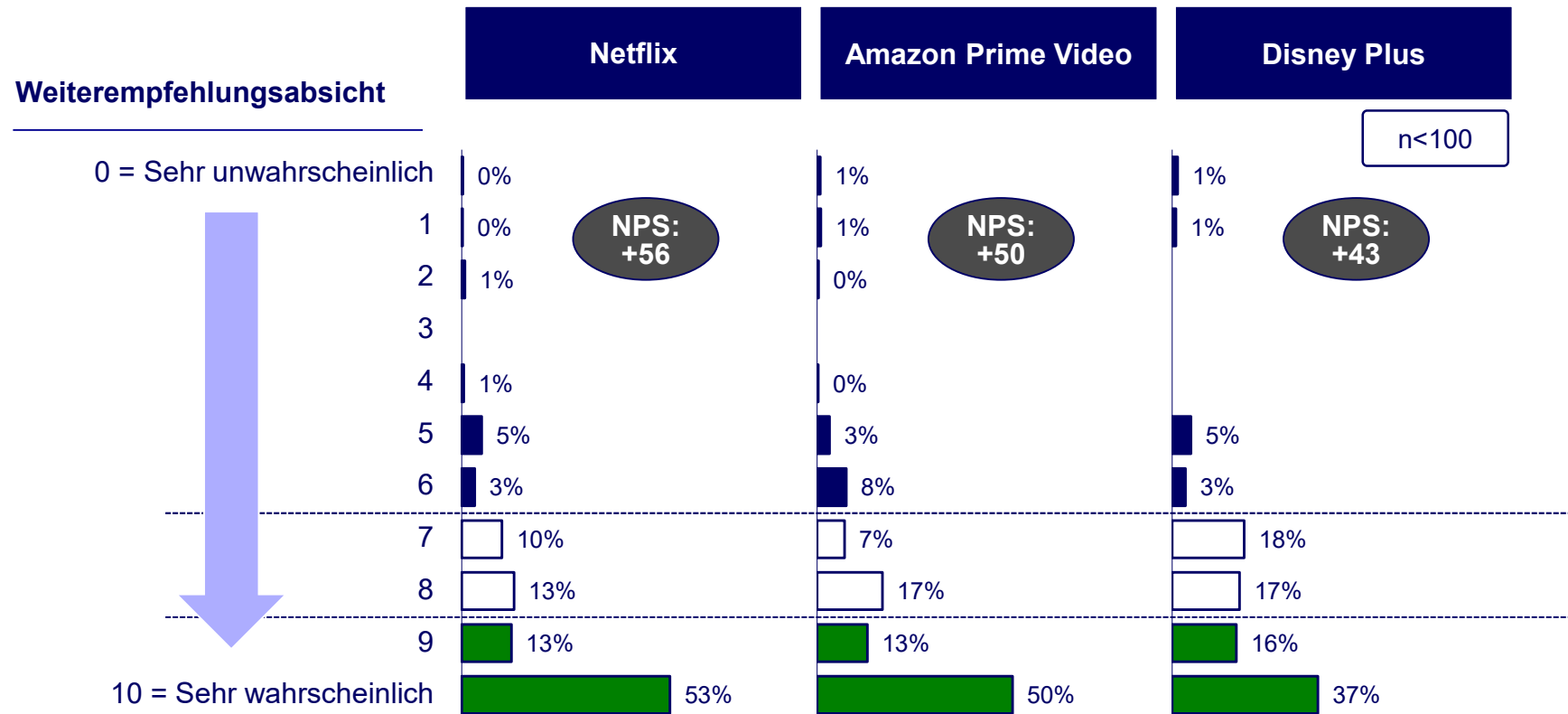
1) Wo haben Sie gestern Musik gestreamt?

Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

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



Weiterempfehlungsabsicht (NPS®) von Video-Streaming-Anbietern (% der Nutzer)¹⁾



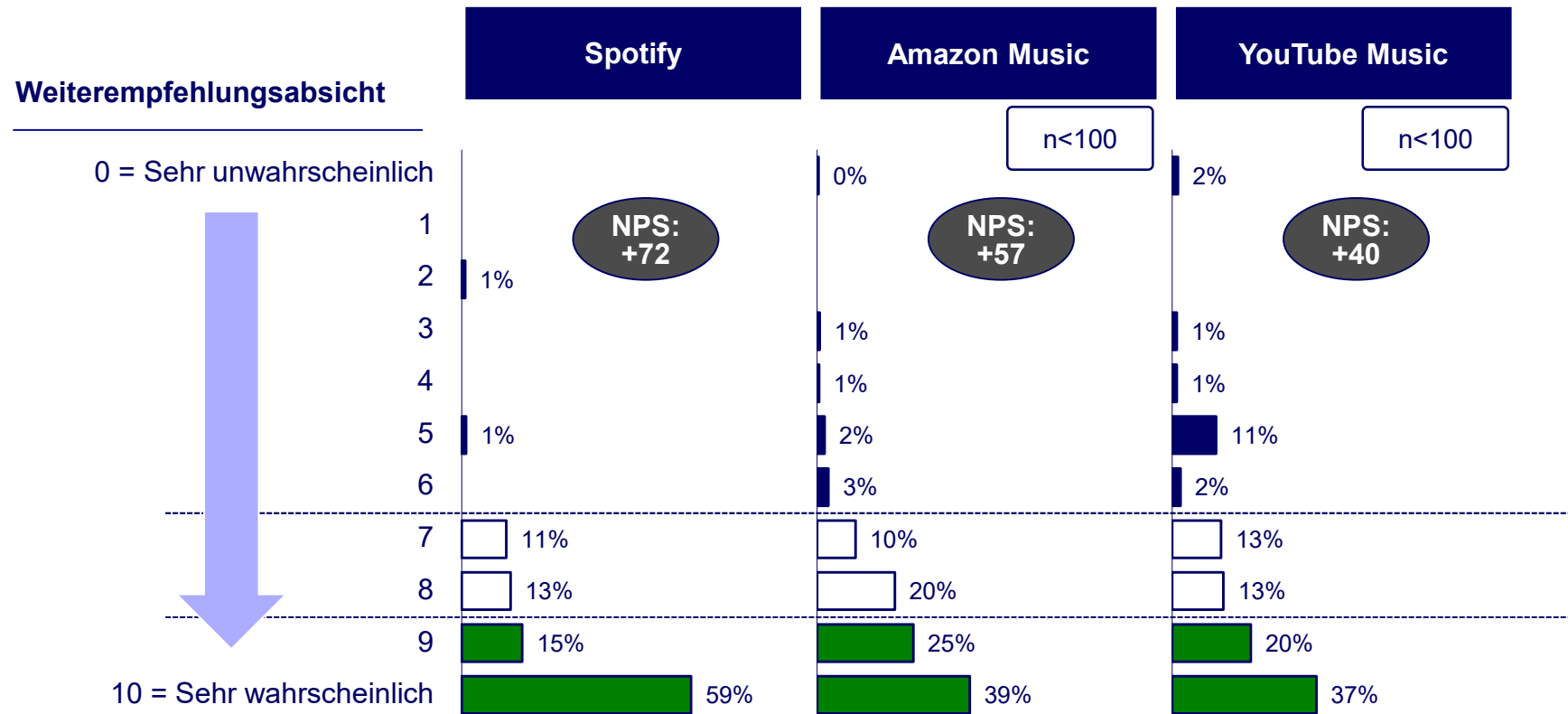
1) Welche Medien haben Sie gestern genutzt? Bitte klicken Sie diese an. Und: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie ... einem Freund oder Kollegen ... empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist. Rundungsbedingte Abweichung möglich.

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

Opinion
TRAIN



Weiterempfehlungsabsicht (NPS®) von Musik-Streaming-Anbietern (% der Nutzer)¹⁾



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.