

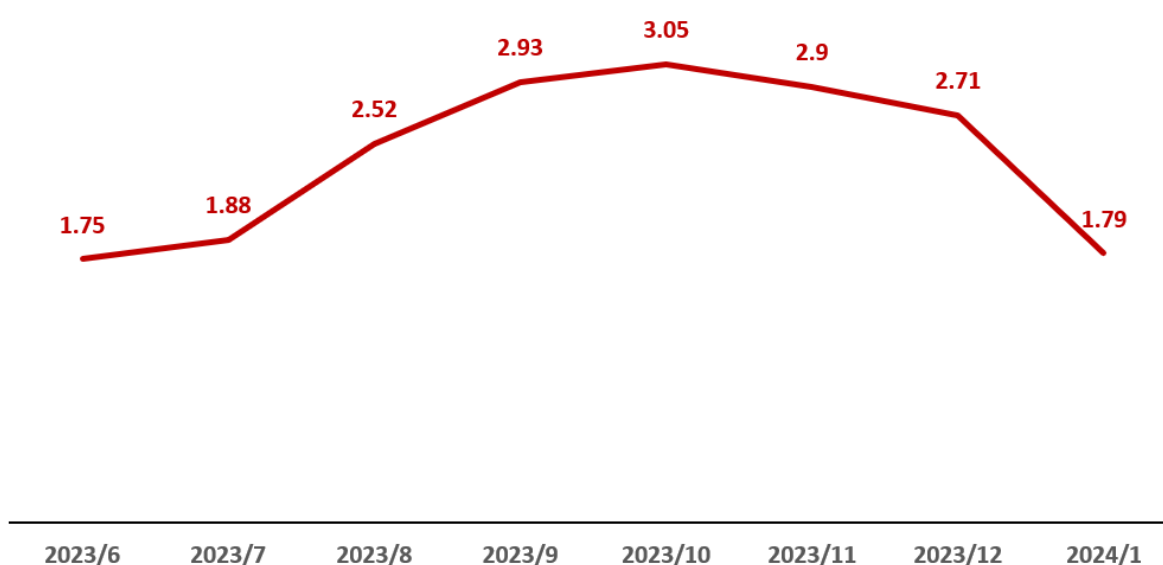
透過提升品牌價值在通貨膨脹的浪潮中穩定航行

文 | Teresa Chao, 益普索資深研究員 Ipsos Senior Research Executive

COVID-19 疫情席捲全球，帶來了前所未有的不確定性和混亂，但在這場危機中也孕育了創新、成長和翻轉局勢的可能。面對 COVID-19 疫情和全球動盪的挑戰，我們也發現了不少機會。雖然我們仍然承受著來自疫情、烏克蘭戰爭和全球暖化的經濟壓力，但隨著我們步入 2024 年，世界似乎正在逐漸康復。國際貨幣基金組織（IMF）表示，由於供應鏈問題的緩解和限制性的貨幣政策，大多數地區的通貨膨脹速度下降得比預期更快，預計 2024 年全球通貨膨脹率將降至 5.8%，到 2025 年將降至 4.5%。然而，通貨膨脹的影響仍然在全球範圍內產生影響，改變了市場形態和消費者行為。

在台灣，消費者物價指數（CPI）在 2023 年第四季度持續下降，成功扭轉了第二季度和第三季度的上升趨勢，由高點的 3.05 下滑至 1.79，幾乎回到了 2023 年 6 月的水平。這種降幅主要得益於 2023 年原油價格的下跌以及國內市場在疫情過後的持續回升。儘管這些指標看似積極，但台灣經濟研究院仍然提醒，服務業持續面臨勞工短缺和成本上升的問題，這將使得進一步降低通貨膨脹變得充滿挑戰。主計處也指出，水果和蔬菜成本的上升是一個短期因素，但一旦外出用餐的費用上升，就難以回落。這種情況，再加上最低工資的上漲以及近期在各個國內部門發生的勞工罷工，使得整體的勞動工資上揚。因此，從通貨膨脹壓力中找到解脫仍然遙不可及。

台灣消費者物價指數變化



通貨膨脹不僅在報告和數據中顯而易見，它更是消費者普遍關注的實際問題。根據 Ipsos 的 "What Worries the World Survey" 調查，連續 22 個月，有 36% 的受訪者在 29 個國家中將通貨膨脹視為一項重大議題，其次是貧窮和社會不平等（29%）。這種擔心在台灣也得到了回響，有 36% 的台灣消費者表示他們最擔心的是物價上漲和通貨膨脹。此外，有 22% 的人對通貨膨脹對他們的個人財務和收入造成的影響感到擔憂。台灣消費者明顯感受到通貨膨脹的壓力，有 63% 的人認為餐廳的食物價格比他們預期的要高。這種情緒也影響到了他們的外出娛樂（57%）和在超市或大賣場購買食物的經驗（53%）。

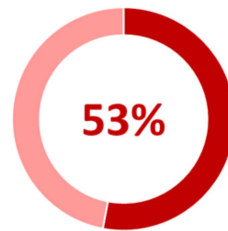
價格超出預期……



#1. 餐廳的食物



#2. 外出娛樂



#3. 大賣場、超市的食物

儘管挑戰持續影響消費者的日常生活，但值得注意的是，"價值"的概念在影響消費者選擇上的重要性有所提升。然而，這種"價值"並不只是指消費品的金錢價值。根據 Ipsos 對各種類別的研究，"價值"也體現在品牌的基本提供之中。對於品牌來說，確保優質服務的重要性已經變得至關重要。以電信行業來說，過去三年中，網絡品質及品牌信譽已經連續蟬聯為影響客戶滿意度最主要的因素。同樣，以外送平台來說，提供優質、快速、高效的服務在推動消費者滿意度及品牌推薦上起到最關鍵的作用。

除了服務品質本身，品牌確保他們的溝通方式能與消費者對生活成本的擔憂產生共鳴也同樣重要。以烈酒來說，無論消費者偏好何種種類的烈酒，高達 87% 的台灣烈酒飲用者都傾向於選擇他們熟悉且信賴的品牌。此外，有 67% 的人對品質高且擁有良好品牌聲譽的產品有很高的興趣。因此，Ipsos 強烈建議品牌將提升的價值主張融入他們的溝通策略中，這可以透過平衡品牌形象建立和具有影響力的相關促銷活動來達成。

總的來看，受通貨膨脹影響的世界呈現了充滿挑戰與機會的雙重景象。能夠巧妙地調整策略以回應消費者的擔憂並提供更豐富價值的品牌，有潛力在這個市場的錯綜複雜中導航並變得更強大。作為全球品牌和市場研究的領導者，Ipsos 堅定不移地致力於提供策略性的洞見和解決方案，讓我們的客戶在這個不斷變化的世界秩序中茁壯成長。



Ipsos 益普索市場研究

Ipsos是全球頂尖的專業市場調查研究機構，在全球九十個國家及地區設有分公司，在挖掘顧客經驗，執行品牌行銷調查，我們具有創新的思維與先進的科技。我們是世界頂尖企業執行長最信賴的企業顧問，我們也有熟悉各產業的專家協助測量、模擬和管理顧客與員工關係。

想了解更多資訊，請參考：<https://www.ipsos.com/en-tw/solutions/overview#category3>

或洽詢我們的研究團隊

資深研究總監 Lucy Chen

Lucy.Chen@ipsos.com

[02 2701-7278](tel:02-2701-7278) ext.154

資深研究員 Teresa Chao

Teresa.Chao@ipsos.com

[02 2701-7278](tel:02-2701-7278) ext.134