

风向标

自助消费扩军 市场行情可观

商场的友唱M-bar、机场的自助橙汁机、不少超市正在尝试的自助结账机、小区里逐渐增多的智能快递柜以及部分地铁站可见的自助式摄影站……自助式消费已经突破传统常见的自助售货机在越来越多的领域出现在消费者的视野中，逐渐成为便利消费新趋势。

自助贩售“产品+服务”

比起最开始自助售卖饮料的自动贩售机，如今的自助消费形式更是多种多样。例如商场和机场常见的自助现榨橙汁机，价格在15-30元一杯，支付后不到一分钟的时间即可在取货口取到一杯现榨橙汁。让不少消费者放心的是，比起果汁饮料在柜台后的工作间操作这种不可视的过程，自助现榨橙汁机面对消费者的一面是部分透明的，橙子从上层的存放格里到进入工作程序开始削皮、榨汁，部分环节完全可视。此外，北京商报记者还对比了不少商场内的果汁饮品店，一杯现榨橙汁的价格也在30元上下。

商场的M-bar则是另一种形式的自助消费，瞄准单身经济或者闺蜜经济的麦霸更常见的叫法是迷你KTV。比起经营面积要求较高的传统KTV，这种迷你KTV是一个箱式造型，里面仅可容纳一到两人，因此在场地选择方面更为随意，商场中的过道、空旷区域等均可摆放。北京商报记者在新燕莎金街购物中心一处的M-bar看到，在具体体验上，支持目前常见的电子支付方式，功能上，有布帘可保护玻璃房内的消费者隐私，消费体验包括随机录音或者录制专辑，且与当前年轻消费者的社交属性相连接，能够实现分享到朋友圈之类的需求。

在北京的一些地铁站，北京商报记者还看到过面膜自动贩售机以及自助式证件照摄影、照片自助打印等自助消费设备。以面膜自动贩售机为例，不仅仅是自动贩售机售卖面膜，还为消费者提供皮肤测试皮肤，自动贩售机再根据消费者的皮肤特性推荐面膜产品。自助式证件照摄影则打出了“自助拍摄 信心100%”的广告语，直戳不少消费者在请人拍摄证件照时的害羞心理。

从一定程度上来说，此前的三全鲜食推出的自动售

饭机也算得上是自助消费的一种，消费者通过App预订餐食，在一定时段能够在自助售饭机中取到自己定的餐食。也有商家会根据日常需求在自助售饭机当中预先存放一些食品，供消费者即时购买，这与当前地铁站中常见的友宝自助售货机比较相似。

综合来看，与传统常见的自助售货机相比，当前的一些自助消费模式更多的是在产品和服务上有所创新，如自助提供一些原本需要由人工进行的产品或者服务、体验等，或者是将产品与体验叠加。

年轻人为目标消费群体

与不少瞄准新中产这种主流消费主体不同，天使之橙自助现榨橙汁机的相关工作人员介绍，主要还是一些年轻人消费。

有业内人士指出，比起更多已经形成一定消费习惯和消费倾向的消费主力人群，年轻消费者更愿意尝试新的消费方式。而自助式消费对应的人机交流事实上也符合当前年轻人的消费生态。

就目前来看，技术门槛较低也是当前自助消费能够迅速铺开市场的原因所在，北京商报记者在庄胜崇光百货餐饮区体验维果部落自助现榨橙汁机时，就有一些带孩子逛街的老人在琢磨这一机器如何使用，对老人来说，更大的问题是看不清机器上面的字，但当有消费者为其讲解后，老人也能够迅速掌握如何使用机器。尤其与年轻消费者的消费特点相适应，自助榨汁机的走红也或对应着健康概念。饮食健康的风潮之下，非压缩果汁逐渐成为消费者青睐的产品。

此外，相较于在星巴克等专门的咖啡店、果汁饮品店甚至是普通的便利店消费，在当前一二线城市生活节奏日益加快的大环境下，自助消费的快捷也是不可忽视的优势。目前市场上常见的自助消费设备，多常见于公共设施的角落、过道等地，购买产品或者服务本身需要的时间短，这种便捷的距离也让更多消费者省去了找门店的困扰与时间成本。

市场行情可观

与自助消费设施常见的摆放位置相适应，自助消费设施上不少消费看上去都是随机消费。但尽管如此，对应的消费量可不小。

以最为常见的友宝自动贩售机为例，根据友宝在线2016年半年报，友宝在线上上半年营收高达8.77亿元。北京商报记者查阅相关资料发现，如今北京市场常见的天使之橙自助现榨橙汁机，在北京市场的网点已经有120多个。公开资料显示，天使之橙已经在国内125个城市落地，投放近3000台自动贩卖机。其中，天使之橙每台机器一年营收约30万元，按照投放量来算，天使之橙每年营收将近9亿元，其中机器运营商每年获得净利润达20%-25%，天使之橙2016年平均每个月全国销售量为400万杯，消费者复购率达到30%-40%。

此外，株洲市一家派出所曾试点证件照自助拍摄机，有工作人员从另一个角度提到了自助设备的功能，办理业务的市民使用证件照自助拍摄机，事实上对于单位而言，是省了一个人手。即便算上日常维护、补货等人工在内，大规模的机器投放背后，也解放了大量的人工，既更切合标准化，对于运营企业而言，相较于传统经营方式，也是省去了一大笔人工成本。

北京商报记者 吴文治 郭白玉/文并摄

Top 1 自助消费终端踩点报告

天使之橙自助现榨橙汁机

微信支付单杯价格15元后，就能够看到机器启动，橙子从上面的存放格滚到下面的操作区，这一流程是可见的。不到一分钟时间机器便停止工作提示可以取橙汁。值得注意的是，装好可取的橙汁杯是带盖的，且杯盖与杯子之间比较紧，除了盖子上插管口，侧放杯子不会有橙汁溢出，非常便于携带。

地点：庄胜崇光百货

Top 2

美颜传奇面膜自动贩售机

机器内有多种面膜，但少见知名品牌，价格不一致，整体偏低。在选购面膜时，机器会提示测试皮肤，但因为品牌知名度比较低且测试方式过于简单，可信度并不高，但作为尝试新奇的购物体验，成本不高，还是值得一试的。

地点：北京部分地铁站

Top 3

友宝自动贩售机

友宝自动贩售机售卖的产品主要是各种饮品，部分会有面包等小食品。整体来看，优势在于产品比较丰富，市面上常见的各种饮料、矿泉水都有涉及，且在冬天的时候还提供加热饮品。此外支持的支付方式比较多，现金、北京市政策交通一卡通以及各种电子支付渠道均可，但在北京商报记者的经历当中，故障率也比较高。

地点：北京部分地铁站

Top 4

超市自助结账机

在超市正常购物后，来到结账收银口，在普通收银通道外，还有几台自助结账机。机器设计简单、方便操作，通过一个小的窗口进行商品扫码，全部商品扫过后点击结账，会自动生成一个总金额的二维码，可选择微信支付。至此完成整个自助结账过程，如果购买的商品不多、操作熟练，一般在两三分钟内就可以完成。

地点：物美沁山水店

