

KANTAR

凱度 COVID-19 疫情特輯

抗菌清潔用品大夯！當疫情趨緩後品牌的下一步？

撰稿人：凱度洞察研究員 陳熾容 Laura Chen

約莫從 1 月底至今，新冠肺炎疫情改變了台灣民眾的生活，出門戴口罩、頻繁地酒精消毒、在家工作、減少在外用餐等等成為許多人的日常。人們降低了娛樂、社交等活動與開銷，而較疫情前更加關注個人與環境清潔的重要性，甚至搶購酒精以及各種抗菌產品。為深入了解民眾在這段期間，對於抗菌清潔產品的使用情形，凱度洞察與 LifePoints 於 2020 年 3 月針對 801 位 16 歲以上臺灣民眾進行疫情行為及態度調查。

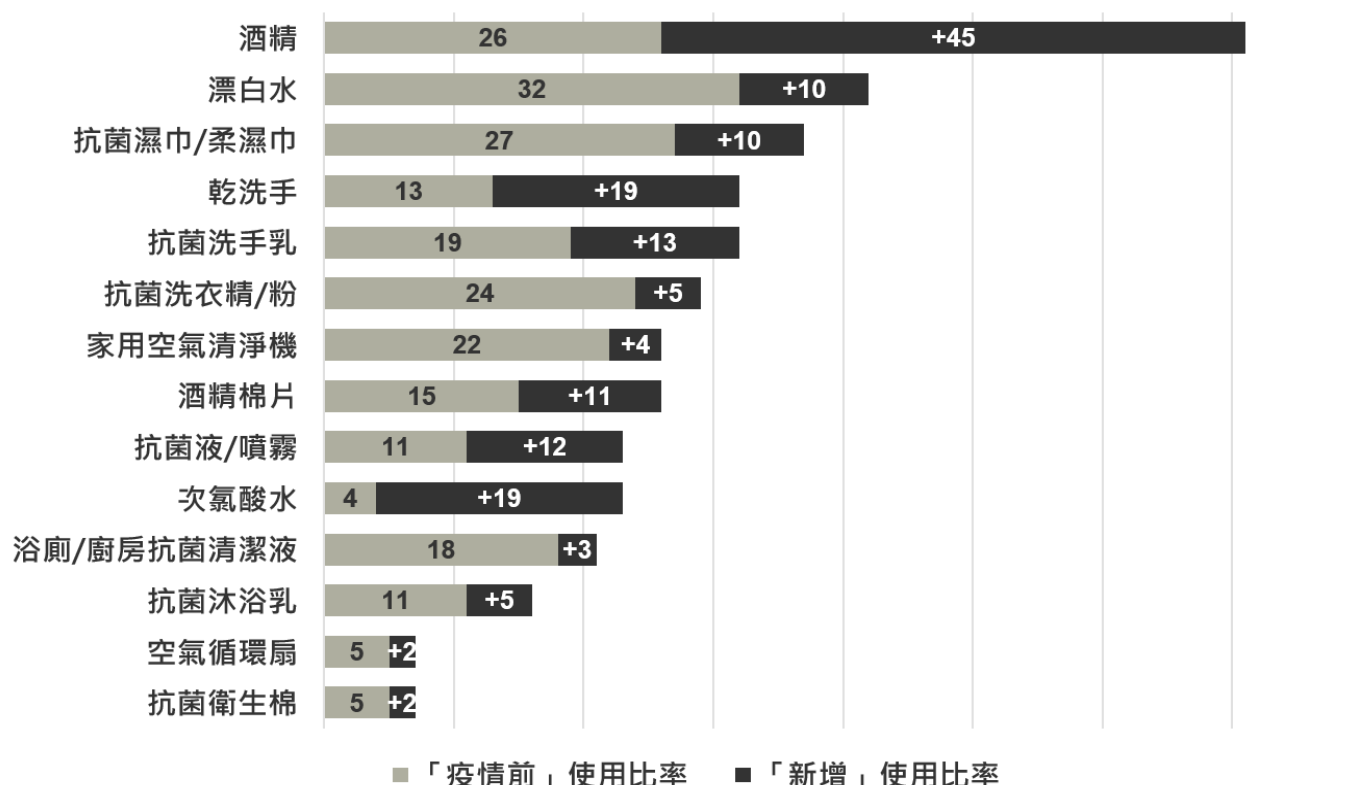
四分之三的民眾開始使用過去沒有習慣使用的「個人清潔用品」，酒精消毒成為新日常

高達 94% 表示目前個人或家中有在使用抗菌清潔用品或空氣清淨產品，其中酒精的使用人口最多，從原來 26% 的普及率增加了 45 個百分點，達到 71%，使用人口增加近乎兩倍；其次為漂白水 (42%)；而抗菌濕巾、抗菌洗手乳、乾洗手也各有約三分之一的消費者使用。此外，抗菌液、次氯酸水等疫情前較不為人所熟知的清潔用品，也分別有 23% 的普及率，尤其是次氯酸水絕大多數皆因為疫情初次使用。



整體而言，有四分之三的民眾因為疫情而開始使用一些「原本沒有使用」的「個人清潔用品」，特別以北部居民明顯較多，應與北部人口密集，且前陣子疫情較為嚴重有關。

疫情前後抗菌/清潔用品使用變化



民眾使用抗菌/清潔用品的頻次明顯提高。藥局為第一大購買通路

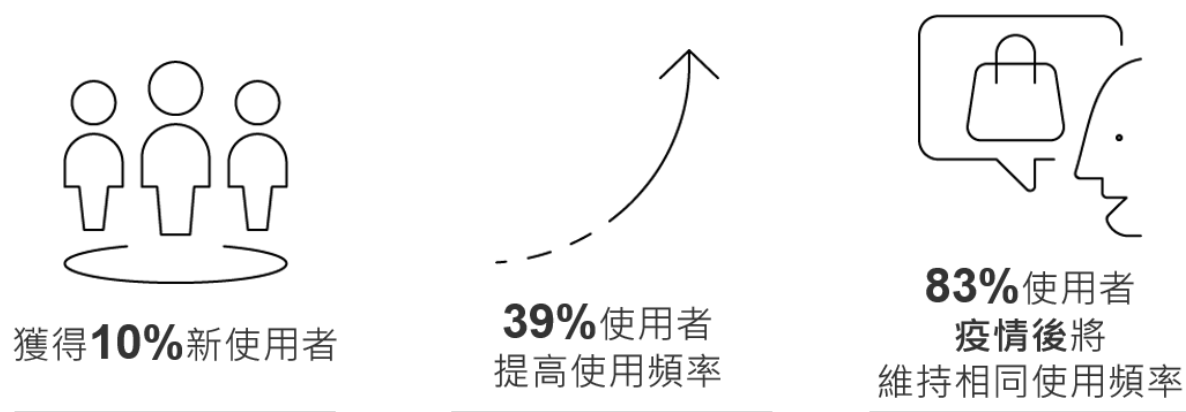
即便是原本就有習慣使用抗菌/清潔產品的人，疫情發生後，使用頻率也普遍提升，有超過一半的人變得更頻繁使用抗菌液、酒精、乾洗手、抗菌洗手乳，也有四成的民眾更常透過抗菌濕巾、空氣循環扇改善個人及家庭衛生。

通路方面，藥局 (46%) 是消費者購買抗菌產品的第一大通路，大型量販店 (40%) 居次，網購通路也不容小覷，位居第三 (37%)。

抗菌濕巾在疫情下顯著成長

除了上述抗菌/清淨產品使用率的整體成長外，凱度研究發現「抗菌濕巾」的普及率與使用頻率在疫情期間皆有明顯的成長，除了增加 10% 的新使用者之外，也有高達四成表示使用頻繁提高，這些使用者較多集中於北部，或家中有 12 歲以下孩童的民眾，是對疫情擔心程度較高的族群。另外值得注意的是，高達 83% 的使用者表示疫情結束後仍會維持與目前相同的使用頻率，顯見抗菌濕巾即便在疫情後銷售潛力仍相當看好。

抗菌濕巾在新冠肺炎疫情下的成長



不論由普及率，或消費者的使用頻率，皆可看出新冠肺炎疫情使得國人變得更為重視個人及家庭衛生清潔。但目前抗菌產品競爭激烈，放眼望去，種種殺菌、提高免疫力的產品都在實體店面、電商通路被推到最前線，從前名不見經傳的抗菌產品也都熱銷一空，廠商試圖用最快速度生產上線，但疫情趨緩、銷售熱潮過後，恐面臨生產過剩！

凱度洞察研究員陳熾容 (Laura Chen) 指出，抗菌產品業者需在「行銷溝通」以及「產品開發」兩方面著力。行銷方面，即便台灣疫情趨緩，但一朝被蛇咬，十年怕草繩，除了增強產品效益的溝通，也必須持續建立守護消費者、隨時隨地「安心感」的心理層面訊息，讓消費者買單。產品開發方面，雖然部分民眾對抗菌、清潔的新生活習慣已建立，但針對疫情後不再認為抗菌用品有迫切需要的消費者，則在商品開發上必須加入其他的功能，而非只是強調抗菌效果，例如「不傷肌膚」、「滋潤肌膚」，讓抗菌產品在疫情後也能「修護」疫情期間須不斷被消毒的肌膚。

在這不確定的時期，我們必須緊盯消費者行為改變的原因，採用靈活且有創新思維的方式來應對。這不僅使廠商能夠針對短期生存調整步伐，而且還能將眼光投向長期創新方向，以確保市場復甦與持續增長。這一切的關鍵就在消費者動態的掌握，針對需求，設計創新以反映新常態。

KANTAR

關於 Kantar 凱度洞察

凱度洞察是市場研究顧問的領導品牌，同時也是全球規模最大的專案市場研究機構，提供客戶客製化的企業成長解決方案與顧問服務。強大完整的專案分析模組，能夠協助解決企業面臨的挑戰，洞察商機，擬定精準計畫與決策，確保商務成功。自 1983 年來台迄今已逾三十年，深諳台灣消費市場需求，為最具專業地位的市場研究公司。凱度洞察台灣官網：<http://www.tns-global.com.tw> 凱度全球官網：<https://www.kantar.com>

LifePoints

關於 LifePoints

LifePoints 是個適合希望被聆聽心聲的消費者可以分享意見的好地方。LifePoints 是一座橋樑，將人們的習慣及觀點與品牌的產品及服務相互連結。竭誠歡迎所有的消費者，參與自己感興趣的問卷調查，直接為全球最大公司和品牌分享己見。加入 LifePoints，您的意見和看法可影響全球品牌，進而創造新的產品和服務。

LifePoints 全球官網：<https://www.lifepointspanel.com>