

ฟิลิปปินส์...โอกาสที่ดีที่สุดสำหรับอีคอมเมิร์ซ



ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นับเป็นภูมิภาคที่ดึงดูดทั้งบริษัทอีคอมเมิร์ซและบริษัทชำระเงิน โดยเฉพาะประเทศฟิลิปปินส์ แม้ว่าฟิลิปปินส์จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แต่ฟิลิปปินส์ยังคงเป็นสังคมที่ใช้เงินสดเป็นหลัก โดยข้อมูลจากธนาคารกลางฟิลิปปินส์จากการสำรวจความเหลื่อมล้ำทางการเงินระบุว่า ผู้ใหญ่มากกว่า 51 ล้านคนยังคงไม่มีบัญชีธนาคาร หรือคิดเป็นร้อยละ 71 ของประชากรผู้ใหญ่ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้เริ่มโครงการต่างๆ อย่างครอบคลุมเพื่อลงทุนในเทคโนโลยี และทำให้อีคอมเมิร์ซมีความสำคัญเป็นลำดับแรก ซึ่งเป็นความพยายามในการปรับปรุงระบบทางการเงินที่มีท้าทายด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ค้าด้วยลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศที่มีเกาะกว่า 7,500 เกาะ ทั้งนี้ ก่อนการริเริ่มในการปรับปรุงอีคอมเมิร์ซของรัฐบาล พบว่าผู้บริโภคชาวฟิลิปปินส์มีการเปลี่ยนไปใช้รูปแบบการชำระเงินทางมือถือและทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ อย่างค่อยเป็นค่อยไป โดย GCash และ Paymaya รวมถึง Alipay และ Grab ถือเป็นกระเป๋าเงินดิจิทัลที่ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศฟิลิปปินส์ และผู้บริโภคชาวฟิลิปปินส์มักนิยมใช้กระเป๋าเงินดิจิทัลดังกล่าวสำหรับการทำธุรกรรมรายการเล็กๆ เช่น การชำระเงินค่าสมัครสมาชิก เป็นต้น นอกจากนี้ ประชาชนในพื้นที่ชนบทจำนวนมากขึ้นก็มีการใช้กระเป๋าเงินดิจิทัลในการซื้อของชำและสิ่งของจำเป็นอื่นๆ เช่นกัน และจากแนวโน้มธุรกรรม e-money ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในฟิลิปปินส์ ทำให้ผู้ค้าอีคอมเมิร์ซจำเป็นต้องยอมรับรูปแบบการชำระเงินหลายรูปแบบ เนื่องจากวิธีการชำระเงินสดยังคงใช้อย่างกว้างขวางในฟิลิปปินส์ แต่มีการเปลี่ยนไปใช้การชำระเงินดิจิทัลก็ยังคงดำเนินต่อไปเช่นกัน ดังนั้น ตัวเลือกการรับชำระเงินและเสนอบริการเก็บเงินสดปลายทาง (COD) จึงมีความสำคัญในประเทศฟิลิปปินส์ และการขยายการยอมรับตัวเลือกการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย (ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิตหรือ e-wallet) ก็เป็น

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มการตลาด รายงานสินค้าและบริการ

สิ่งจำเป็นเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้ค้าจำเป็นต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าพันธมิตรด้านการชำระเงินที่เป็นบุคคลที่สามารถช่วยสนับสนุนในการเปิดใช้ตัวเลือกทั้งหมดเพื่อใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ภูมิทัศน์การชำระเงินในประเทศฟิลิปปินส์

ฟิลิปปินส์เป็นประเทศที่ให้การยอมรับระบบ COD สูงสุดสำหรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทั้งหมด ดังนั้น การให้บริการเก็บเงินปลายทางในฟิลิปปินส์จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยผู้ค้าอีคอมเมิร์ซและผู้ค้ารายใหม่ในฟิลิปปินส์มักจะเสนอช่องทางการชำระเงินแบบ COD และมีแนวโน้มที่จะเสนอ COD ให้กับลูกค้าด้วยนโยบายการรับประกันคืนเงินเพื่อสร้างความแตกต่างในตลาดเพื่อให้ได้รับความไว้วางใจและสร้างความภักดีของผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันชาวฟิลิปปินส์เริ่มหันมายอมรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แม้ว่าจะช้าเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ โดยรัฐบาลฟิลิปปินส์กำลังพยายามปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเติบโตดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารกลางฟิลิปปินส์ได้ตั้งเป้าหมายที่จะทำให้การชำระเงินแบบดิจิทัลบรรลุร้อยละ 50 ของการชำระเงินทั้งหมดภายในสิ้นปี 2566 และจะนำประชากรผู้ใหญ่ร้อยละ 70 เข้าสู่ระบบการเงิน โดยรัฐบาลได้เริ่มใช้สิทธิประโยชน์เพื่อจูงใจสำหรับผู้ค้าที่ใช้การชำระเงินแบบดิจิทัล

นอกจากนี้ รัฐบาลยังสนับสนุนธุรกิจในท้องถิ่นผ่านเงินช่วยเหลือและผู้ที่เต็มใจนำเทคโนโลยีการชำระเงินดังกล่าวมาใช้ อาจได้รับประโยชน์จากการลดหย่อนภาษีหรือการยกเว้นภาษี ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ SME เนื่องจาก SME ของฟิลิปปินส์มักจะประสบปัญหาในการจ่ายภาษีธุรกิจท้องถิ่น นอกจากนี้ การเกิดขึ้นของการโอนเงินระหว่างธนาคารแบบเรียลไทม์และการสร้างมาตรฐานรหัส QR อาจส่งผลกระทบต่อผู้ค้าอีคอมเมิร์ซ โดยภายในวันที่ 1 กรกฎาคม ธนาคารทุกแห่งได้รับคำสั่งให้สร้างมาตรฐานรหัส QR สำหรับบริการชำระเงิน และเปลี่ยนไปใช้มาตรฐานที่ทำงานร่วมกันได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสร้างความหวังจะทำให้ชาวฟิลิปปินส์จำนวนมากขึ้นสามารถใช้โหมดการชำระเงินดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ปัจจุบันธนาคารกลางฟิลิปปินส์และหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่นกำลังสนับสนุนให้กลุ่มผู้ค้าต่างๆ เช่น แม่ค้าในตลาดและคนขับรถสามล้อ เริ่มรับชำระเงินผ่านรหัส QR อย่างไรก็ตาม การทำงานร่วมกันของการชำระเงินด้วยวิธีการชำระเงินต่างๆ ยังคงต้องใช้เวลา โดยในระยะแรก เครือข่ายระหว่างธนาคารจะสนับสนุนธนาคารที่เข้าร่วมแต่ไม่ใช่ผู้เล่น e-wallet ที่เห็นได้บ่อยในตลาดต่างๆ

ความท้าทายก้าวไปข้างหน้า

ผู้ค้าอีคอมเมิร์ซจำเป็นต้องตระหนักถึงความท้าทายทั้งในปัจจุบันและอนาคต เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคชาวฟิลิปปินส์ยังคงเปลี่ยนไป แม้ว่าจะระบบ COD จะยังคงเป็นตัวเลือกการชำระเงินยอดนิยมในประเทศฟิลิปปินส์ แต่ก็มีความเสี่ยงและมีโอกาสเกิดการฉ้อโกงได้เช่นเดียวกับการปฏิเสธการส่งมอบสินค้าที่อาจมีค่าใช้จ่ายสูงสำหรับผู้ขายที่ไม่มีวิธีที่เหมาะสมในการดำเนินการคืนสินค้า ทั้งนี้ ความไม่คุ้นเคย

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มการตลาด รายงานสินค้าและบริการ

กับเทคโนโลยีเกิดใหม่ของประชาชนอาจขัดขวางความก้าวหน้าของอีคอมเมิร์ซ โดยประชากรชาวฟิลิปปินส์ส่วนใหญ่ยังคงไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่และจะยังคงชำระเงินด้วยวิธีดั้งเดิม คือ เงินสด นอกจากนี้ปัญหาด้านโลจิสติกส์ยังเป็นปัญหาสำคัญสำหรับฟิลิปปินส์ที่อาจใช้เวลาถึงหนึ่งสัปดาห์หรือนานกว่าที่สินค้าจะมาถึงหลังจากทำธุรกรรม และด้วยปัจจัยดังกล่าวบังคับให้ผู้ค้าต้องยอมรับการชำระเงินหลายรายการในคำสั่งซื้อเดียว

อนาคตของอีคอมเมิร์ซ

จากแนวโน้มที่ประเทศฟิลิปปินส์เริ่มใช้การชำระเงินแบบดิจิทัลมากขึ้น ทำให้ถึงเวลาที่ผู้ค้าอีคอมเมิร์ซจะต้องเพิ่มมาตรการการยอมรับ โดยในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา กระเป๋าเงินดิจิทัลหรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์กลายเป็นกระแสหลักในฟิลิปปินส์ แม้ว่าชาวฟิลิปปินส์ที่มีบัญชีธนาคารจะคิดเป็นเพียงร้อยละ 56 (ปี 2565) ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความเป็นเจ้าของบัญชีธนาคารทั่วโลกที่ร้อยละ 76 ทั้งนี้ ผู้ค้าอีคอมเมิร์ซที่ดำเนินกิจการอยู่ในประเทศฟิลิปปินส์ หรือกำลังมองหาโอกาสในการใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ควรทำงานร่วมกับบุคคลที่สามที่เข้าใจตลาดอย่างใกล้ชิดและมีความสามารถในการรับตัวเลือกการชำระเงินที่หลากหลาย รวมถึงเงินสด ก็จะช่วยให้ผู้ค้าอีคอมเมิร์ซประสบความสำเร็จและเปิดโอกาสทางธุรกิจในฟิลิปปินส์ได้มากขึ้น

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงมะนิลา

26 พฤษภาคม 2566

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มการตลาด รายงานสินค้าและบริการ