



BÁO CÁO THÓI QUEN DÙNG CÁC ỨNG DỤNG TRÊN ĐIỆN THOẠI CỦA NGƯỜI DÙNG VIỆT NAM

THÁNG 7, 2020

© Copyright by CI Research Company. All rights reserved

NỘI DUNG

01 GIỚI THIỆU DỰ ÁN

02 NỘI DUNG BÁO CÁO

THÓI QUEN DÙNG CÁC APP ĐIỆN THOẠI

HÀNH VI SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ

ỨNG XỬ NGƯỜI DÙNG TRÊN MẠNG XÃ HỘI



GIỚI THIỆU DỰ ÁN



GIỚI THIỆU DỰ ÁN

- Với gần 72% tỷ lệ người dùng smartphone trong tổng số hơn 95 triệu dân, Việt Nam lọt vào top 15 thị trường có số lượng người dùng smartphone cao nhất thế giới. Theo báo cáo Adsota – “Thị trường quảng cáo số Việt Nam 2019”. Việt Nam cũng là một trong các quốc gia có tỷ lệ người dùng tải ứng dụng trên điện thoại cao hàng đầu, với 750 triệu lượt tải trong năm 2019, xếp vị trí thứ 7, sau 6 nước dẫn đầu Ấn Độ, Hoa Kỳ, Brazil, Indonesia, Nga, Mexico. Con số này đã mở ra một thị trường tiềm năng cho các ứng dụng trên điện thoại đang ngày càng lớn mạnh trong vài năm trở lại đây và có chiều hướng tiếp tục tăng trưởng tại Việt Nam.
- Báo cáo **“Thói quen dùng các ứng dụng trên điện thoại tại Việt Nam”** được CI Research thực hiện như là sự nỗ lực mang đến các thông tin cập nhật và hữu ích cho doanh nghiệp, cũng như người dùng hiểu rõ hơn về thị trường ứng dụng trên điện thoại trong bối cảnh hiện tại và xu hướng trong thời gian tới.

GIỚI THIỆU DỰ ÁN

2. Thời gian khảo sát : Từ 15/06/2020 – 22/06/2020

3. Hình thức khảo sát: Khảo sát định lượng bằng hình thức Mobile Panel kết hợp phỏng vấn trực tiếp.

4. Số mẫu : $N = 300$

5. Đối tượng tham gia

- Nam Nữ
- Khu vực: HCM, Hà Nội và các thành phố chính
- Độ tuổi: 18 - 55



NỘI DUNG BÁO CÁO





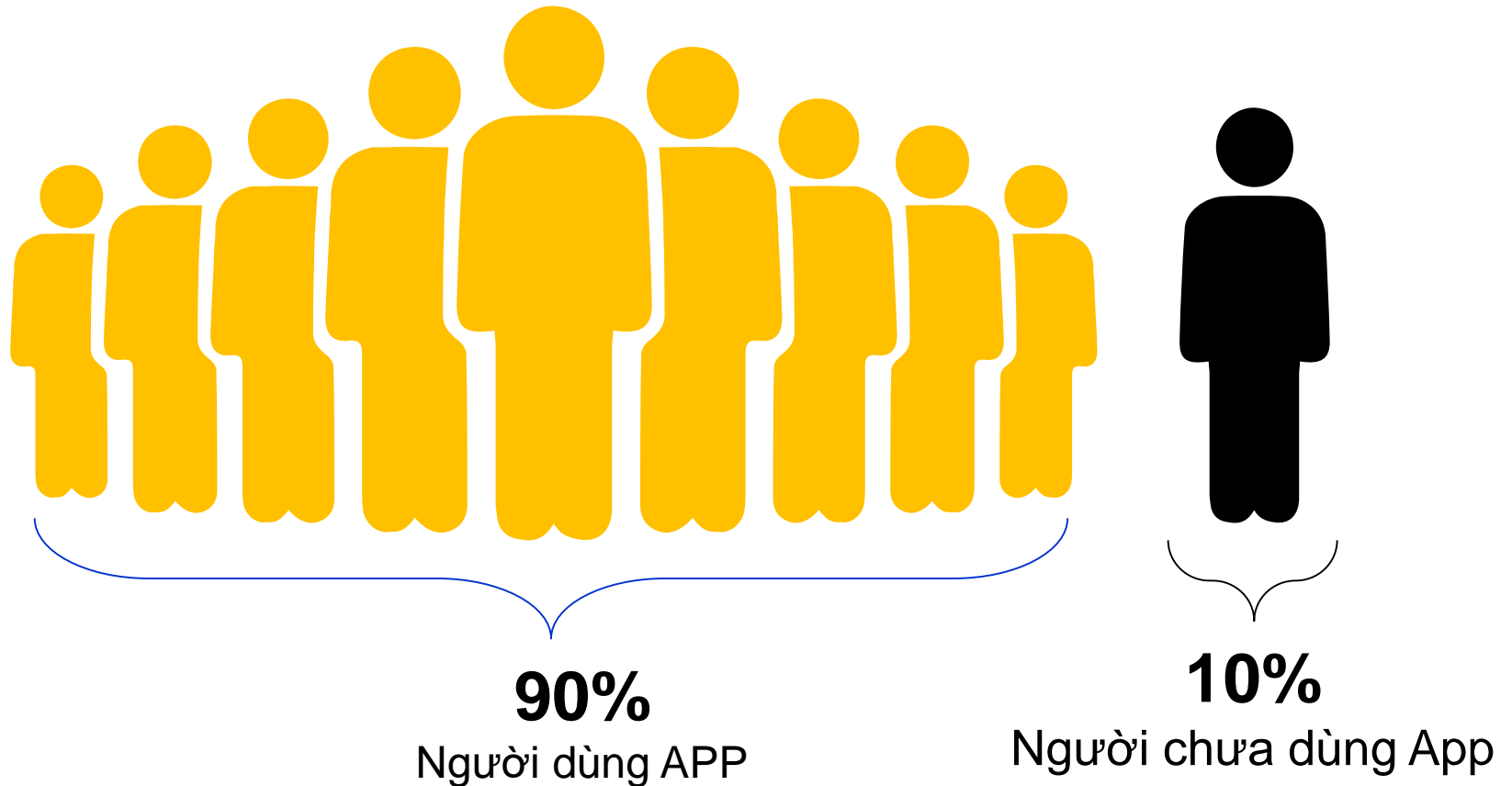
PHẦN 1. CÁC ỨNG DỤNG TRÊN ĐIỆN THOẠI

TÓM TẮT – CÁC ỨNG DỤNG TRÊN ĐIỆN THOẠI

- ❖ 90% người dùng đều có ít nhất 01 ứng dụng (app) trên điện thoại
- ❖ Top ba lý do chính khiến người dùng tải app để dùng (1) sự tiện lợi, tiết kiệm thời gian, (2) được khuyến mãi hấp dẫn và (3) app được dùng rất phổ biến hiện nay.
- ❖ Top ba lĩnh vực nổi bật mà người dùng thường tải app gồm : mạng xã hội 96%, trang thương mại điện tử 72% và giải trí 53%.
- ❖ Hơn 80% NTD hài lòng về các loại app họ đang dùng, trong đó 43% Rất hài lòng. Điểm hài lòng được đề cập nhiều nhất là sự nhanh chóng (80%), kế đến là sự tiện lợi (58%).

TỶ LỆ NGƯỜI DÙNG ỨNG DỤNG TRÊN ĐIỆN THOẠI (APP)

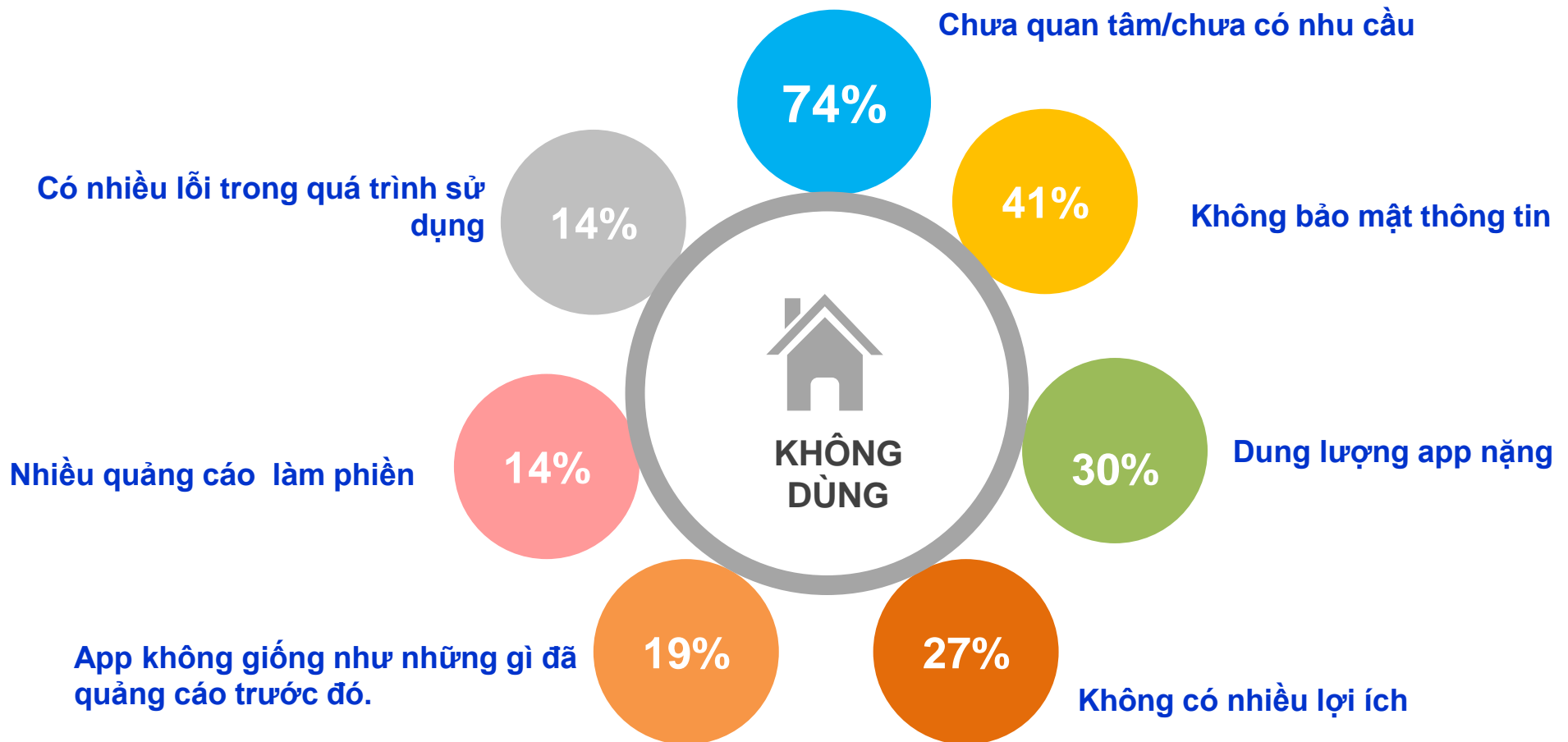
- 90% người dùng điện thoại smarphone hiện nay có tải ứng dụng trên di động. Chỉ có 10% người chưa dùng hoặc đã từng dùng nhưng hiện nay không còn dùng nữa.



N = 330

LÝ DO CHƯA TẢI APP TRÊN ĐIỆN THOẠI

- “**Không quan tâm/không có nhu cầu sử dụng**” là lý do chủ yếu không sử dụng app (74%). Hai lý do kế tiếp là dùng app **không được bảo mật thông tin** và **dung lượng app nặng**.

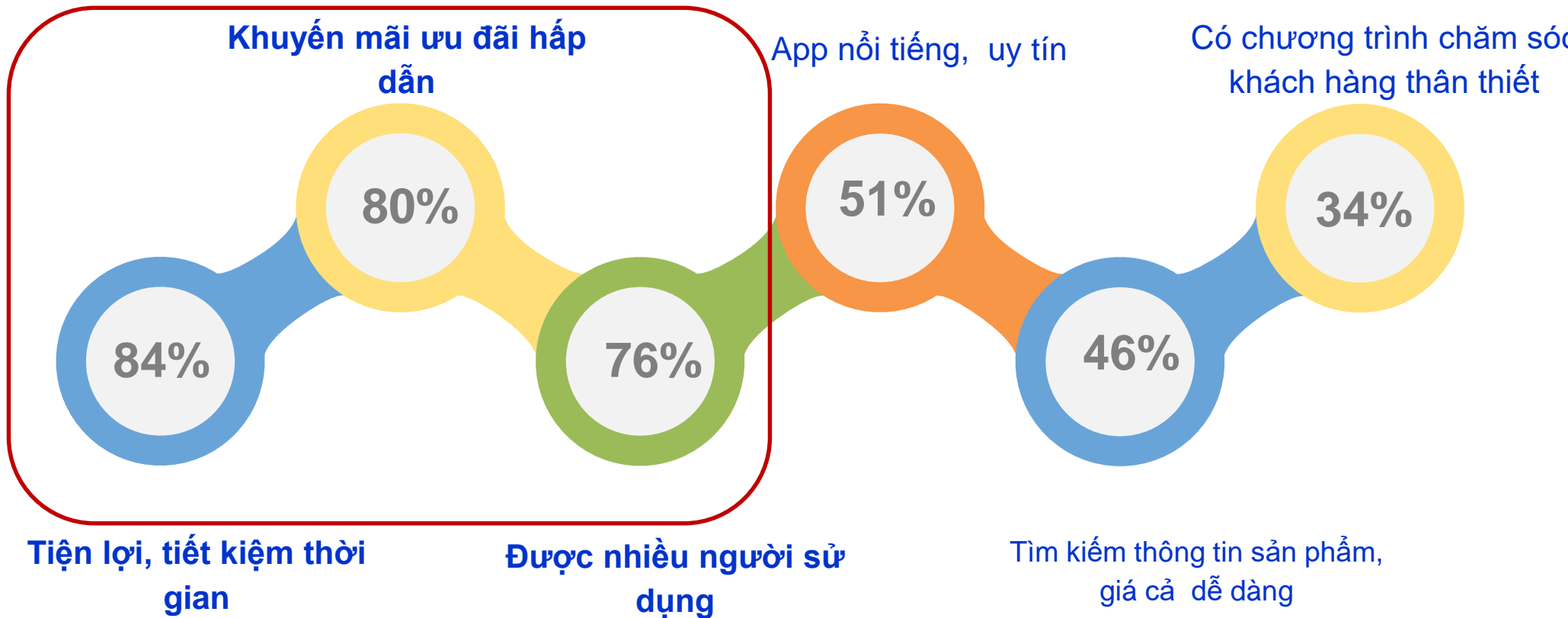


N=30

Trên những người không tải app

LÝ DO NGƯỜI DÙNG TẢI APP TRÊN ĐIỆN THOẠI

- Người dùng app hiện nay cho biết, ba lý do khiến họ tải app để dùng do (1) sự tiện lợi, tiết kiệm thời gian, (2) được khuyến mãi hấp dẫn và (3) app được dùng rất phổ biến hiện nay.

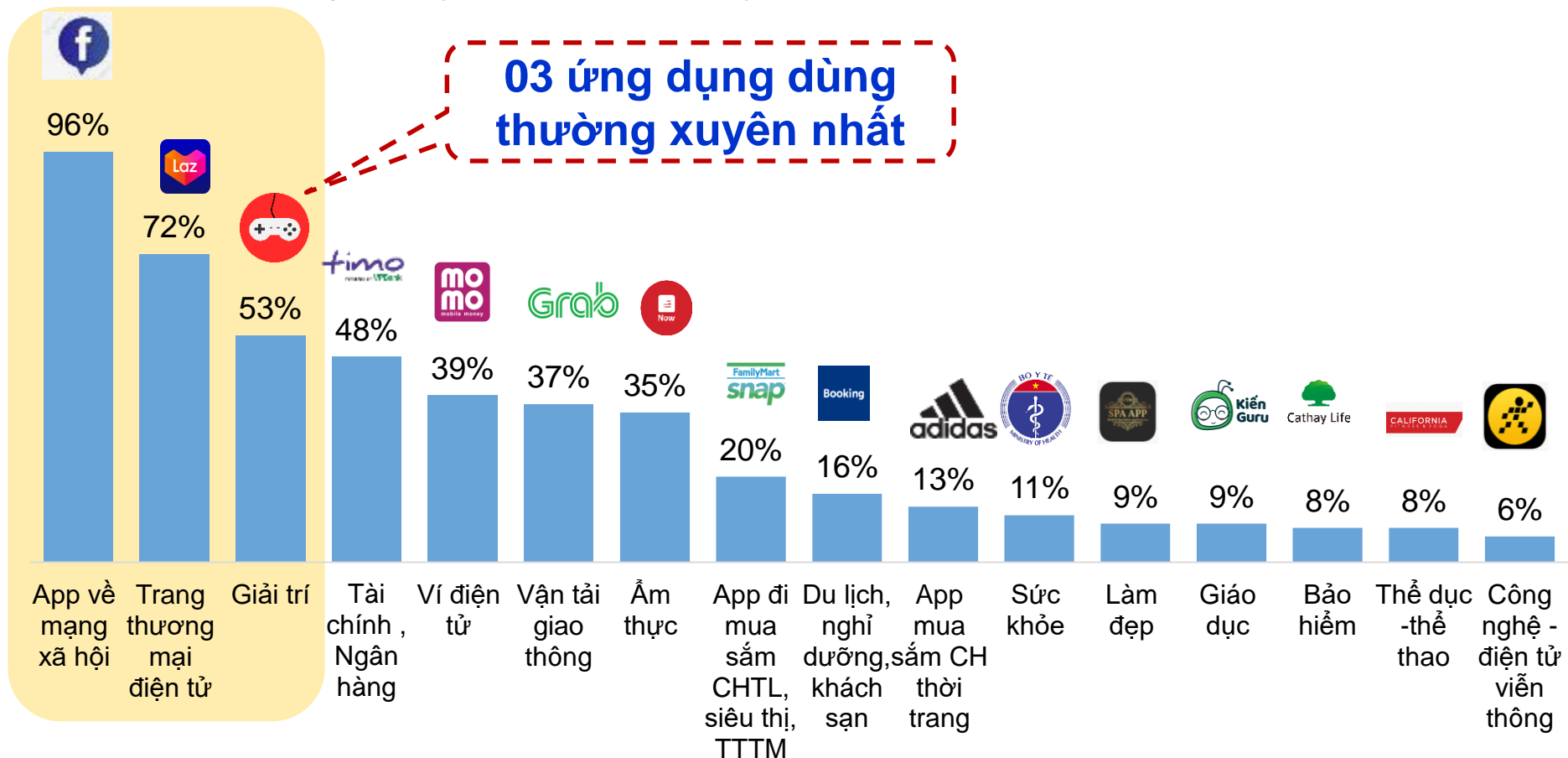


N = 300

LĨNH VỰC ĐANG DÙNG ỨNG DỤNG TRÊN ĐIỆN THOẠI

- Các ứng dụng được người dùng tải trên điện thoại khá đa dạng về lĩnh vực, hầu như trải rộng từ giải trí, đến mua sắm, nghỉ dưỡng, thậm chí giáo dục thể dục thể thao...
- Trong đó, phải kể đến ba lĩnh vực nổi bật, gồm app mạng xã hội chiếm cao nhất 96%, hai lĩnh vực theo sau là trang thương mại điện tử 72% và giải trí 53%.

03 ứng dụng dùng thường xuyên nhất



N = 300

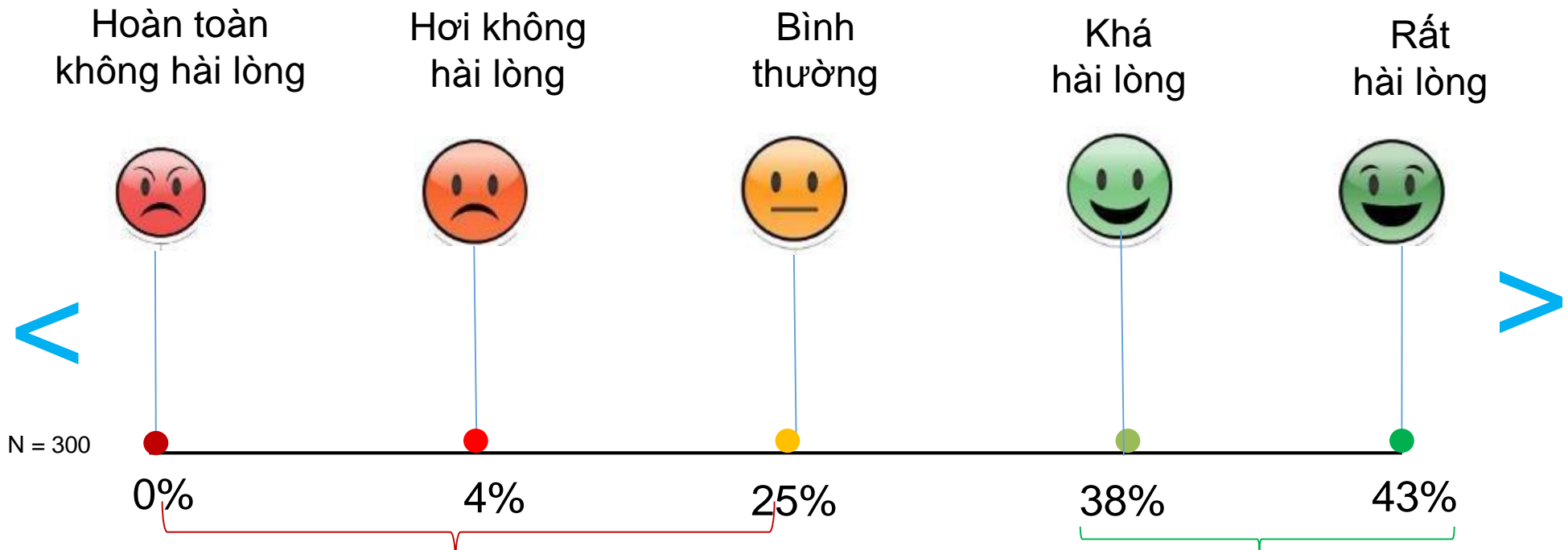
TOP APPS ĐANG SỬ DỤNG Ở MỘT SỐ LĨNH VỰC

- Giới thiệu các App đang được người dùng sử dụng phổ biến cho một số lĩnh vực.

E-commerce	Shopee, Lazada, Tiki ,Sendo
Entertain-ment	CGV, Galaxy, Gstar
Finance & banking	Techcombank, Vietcombank, Vietinbank,ACB, BIDV
E-Wallet	Momo, SamsungPay, ZaloPay, Viettel Pay, Airpay
Transport-ation	Grab, Goviet, Be, Vinasun, MaiLinh
Foos & Beverage	Grab, Now, Foody, Goviet, Baemin
Shopping locations	CoopMart, Big C, Emart, Aeomall, Vinmart (VinID)

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI DÙNG APP NÓI CHUNG

- Hơn 80% NTD hài lòng về các loại app họ đang dùng, trong đó 43% Rất hài lòng. Điểm hài lòng được đề cập nhiều nhất là sự nhanh chóng (80%), kế đến là sự tiện lợi (58%).



Lý do không hài lòng

Ít chương trình tích khuyến mãi	35%
Không phù hợp nhu cầu	32 %
Không mang lại lợi ích như mong đợi	22 %
Nhiều tin nhắn quảng cáo làm phiền	10%
Phức tạp khó dùng	4s %

Lý do hài lòng

Có chương trình tích khuyến mãi, đổi quà/voucher/tiền mặt	44 %
Tiết kiệm thời gian	40 %
Tiện lợi khi dùng	20 %
Giúp giải trí	9 %
Giúp học thêm kiến thức	5 %

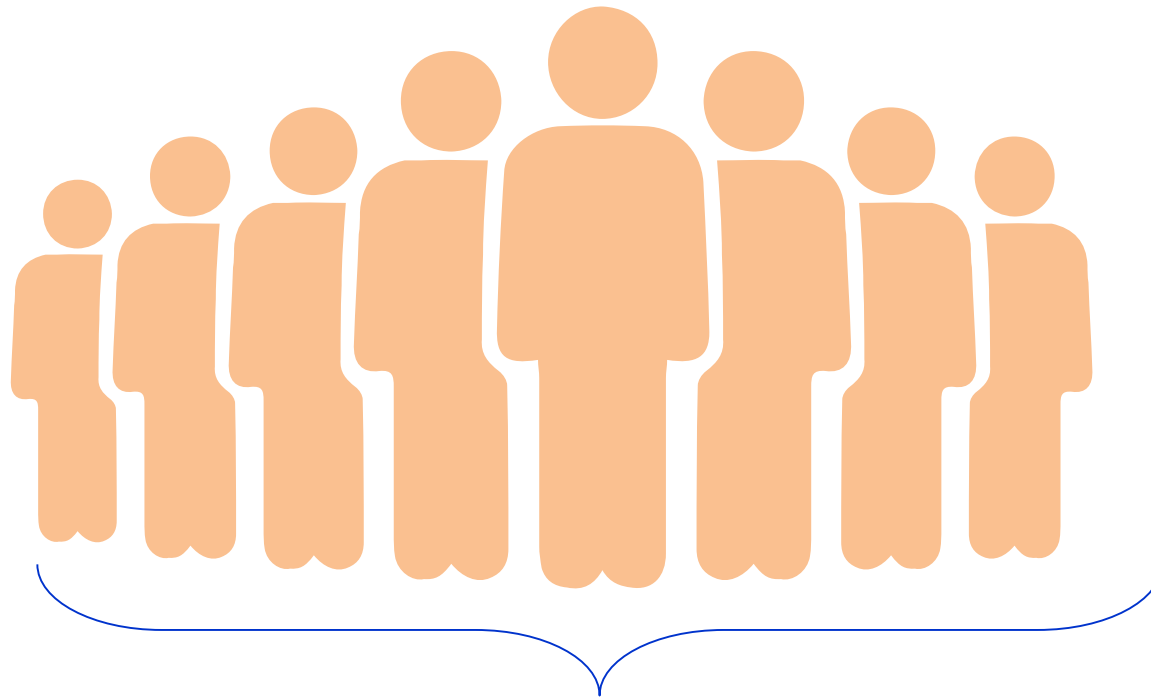


PHẦN 2. HÀNH VI SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ

TÓM TẮT - VÍ ĐIỆN TỬ

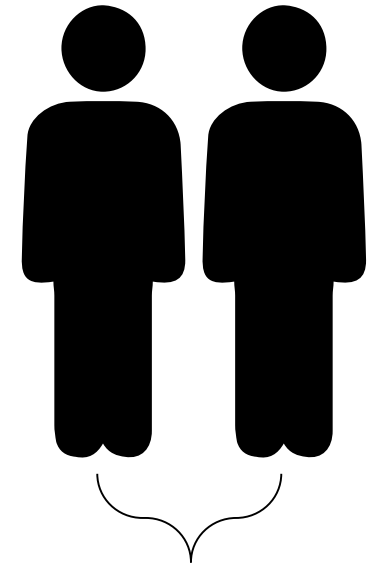
- ❖ Phần lớn người dùng đều biết về công dụng của ví điện tử, trong đó 88% người mở ví điện tử để nạp tiền điện thoại và 80% là thanh toán các hóa đơn và 64% chuyển tiền.
- ❖ Ngoài rào cản “chưa có nhu cầu” về ví điện tử, các lý do khác để người dùng chưa sử dụng ví điện tử do chưa hiểu nhiều về ví điện tử và sợ thông tin không bảo mật.
- ❖ Trung bình người dùng mở ví điện tử 1 năm trở lại đây
- ❖ Hai kênh người dùng nhận biết Ví điện tử chủ yếu từ người thân, bạn bè và facebook.
- ❖ Momo hiện nay là ví điện tử chiếm lĩnh thị trường về tỷ lệ người dùng (84%), bỏ xa các thương hiệu kế tiếp như Samsung pay (14%), Zalopay (11%), Vin ID (9%), Airpay (6%)
- ❖ 50% người dùng khá hài lòng về ví điện tử họ đang dùng vì thanh toán nhanh chóng, tiện lợi không cần đến tận nơi, và chuyển tiền không mất phí.

TỶ LỆ NGƯỜI DÙNG VÍ ĐIỆN TỬ



83%

Người dùng ví điện tử



17%

Người chưa dùng ví điện tử

N = 300

NHẬN BIẾT VỀ CHỨC NĂNG CỦA VÍ ĐIỆN TỬ

Trả tiền khi
mua hàng
hóa/dịch vụ
tại cửa hàng

52%



85% Nạp tiền điện
thoại/mua thẻ
điện thoại



Nạp – rút
tiền giữa
ví điện tử &
tài khoản
ngân hàng

55%



80% Thanh toán
hóa đơn



Thanh toán
online

60%



64% Chuyển tiền



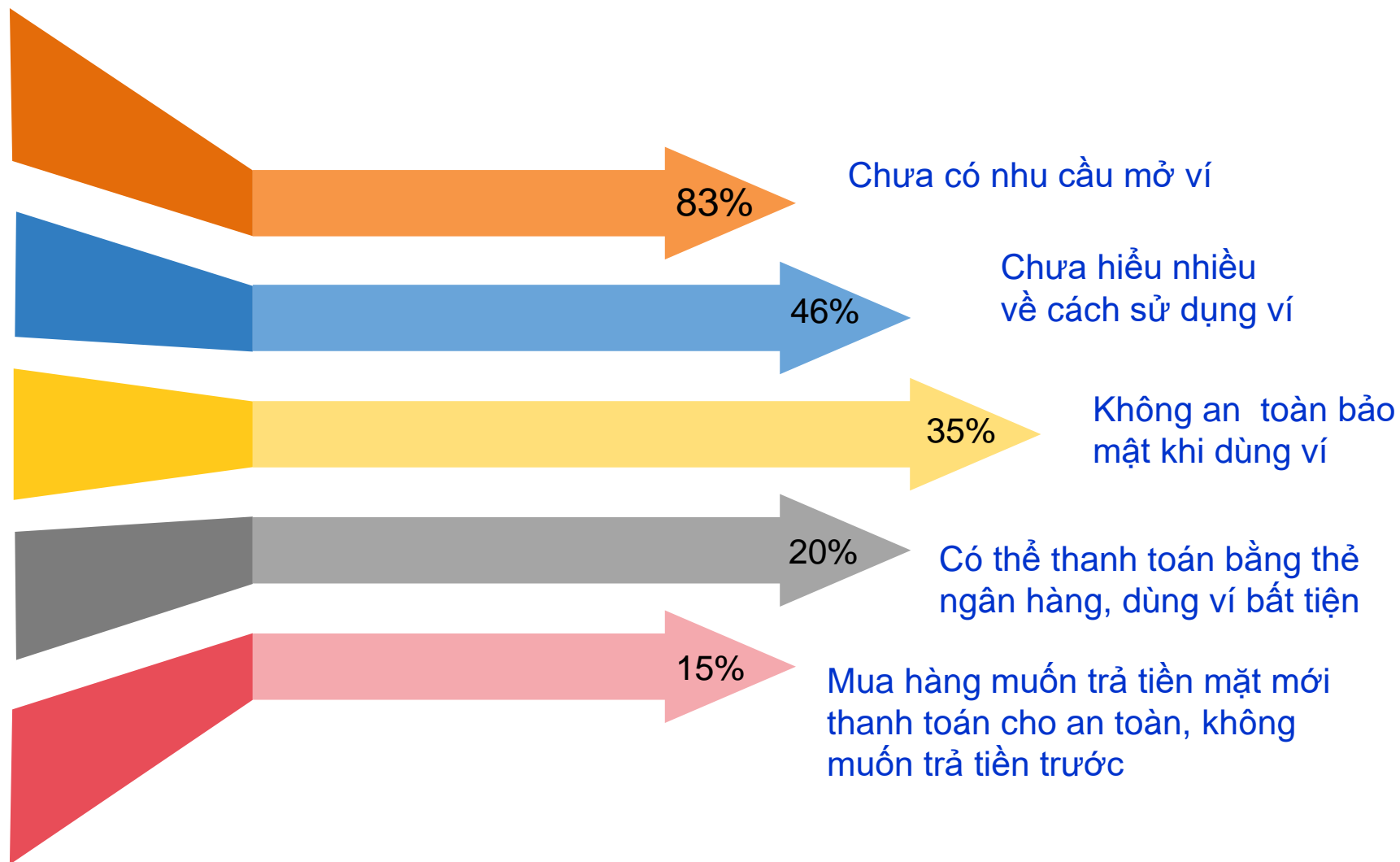
N = 300

LÝ DO DÙNG VÍ ĐIỆN TỬ

- ❖ Top 3 lý do để mở Ví là sự tiện lợi không phải đi xa, và được khuyến mãi, được tích lũy điểm và không mất phí khi chuyển tiền.



RÀO CẢN KHI NGƯỜI DÙNG MỞ VÍ ĐIỆN TỬ



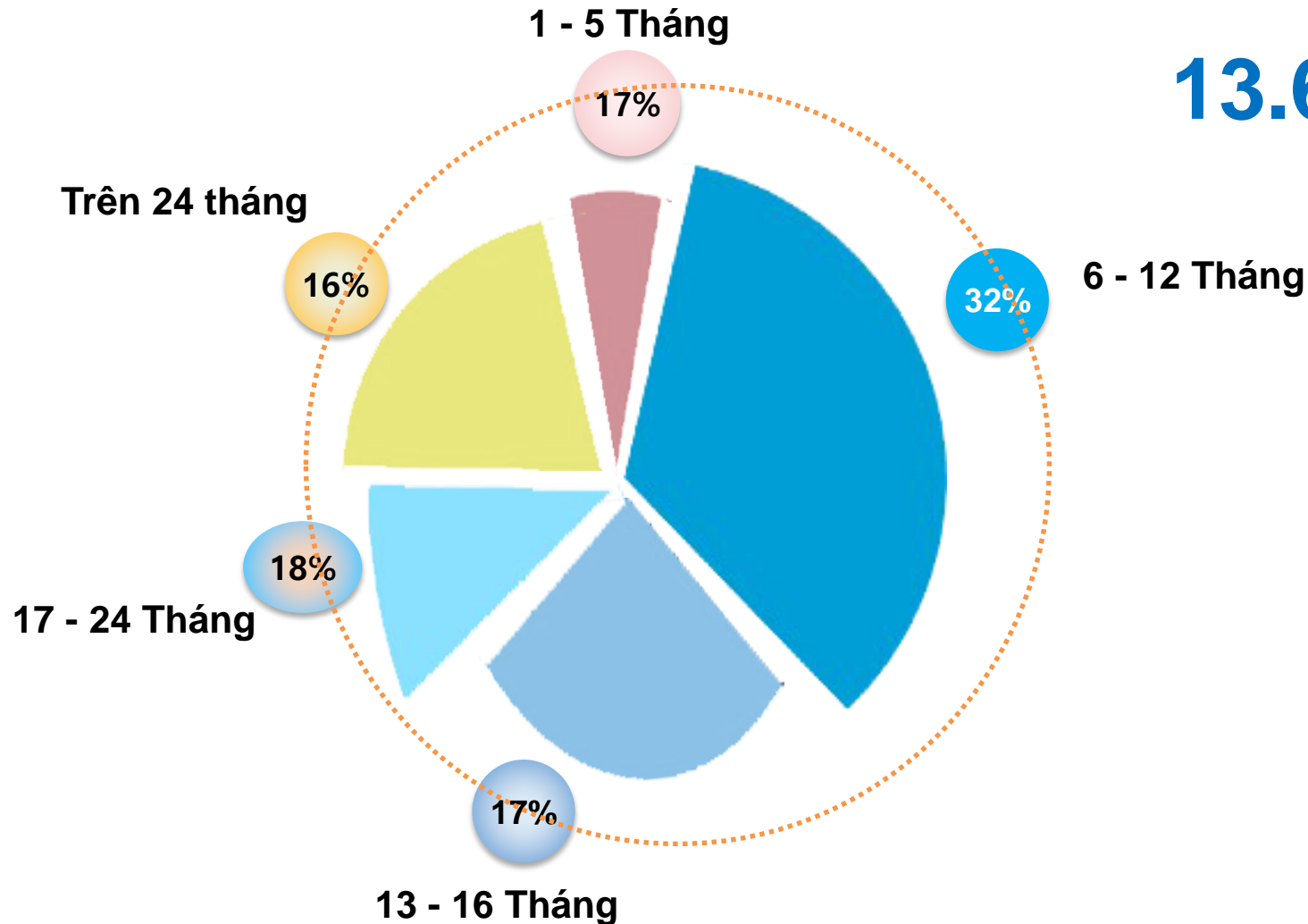
N = 50

Những người chưa dùng Ví điện tử

THỜI GIAN MỞ VÍ ĐIỆN TỬ CÁCH ĐÂY...

Thời gian trung bình

13.65 (tháng)



N = 250

Những người dùng Ví điện tử

KÊNH NHẬN BIẾT VÍ ĐIỆN TỬ

Người thân/bạn bè
giới thiệu

92%

Facebook

85%

Website/app
thương hiệu

43%

Mạng xã hội
khác (Zalo, viber,
youtube...)

36%

Quảng cáo từ
màn hình LCD
công cộng

30%

Quảng cáo qua
email/tin nhắn

29%

Báo/Tạp chí online

28%

Banner quảng
cáo trên đường

22%

Truyền hình/phát thanh

19%

Ấn phẩm khuyến
mãi, brochure

20%

Báo/Tạp chí giấy

16%

Từ người nổi tiếng

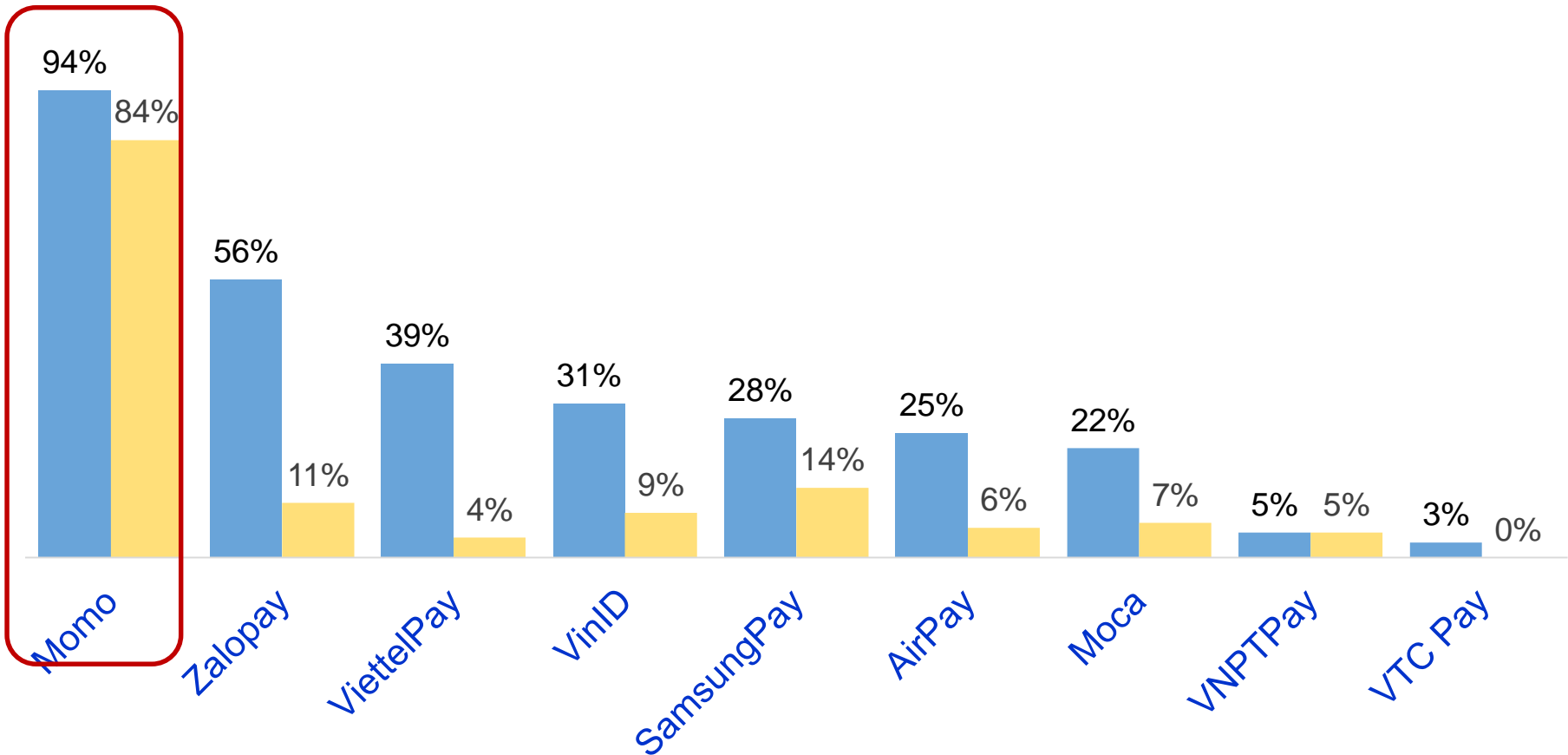
8%

N = 250

Những người dùng Ví điện tử

NHẬN BIẾT VÀ SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ

Momo là ví điện tử chiếm tỷ lệ gần như áp đảo về mặt nhận biết 94% và sử dụng 84% trong người dùng, gấp gần 8 -9 lần các ví còn lại như Samsungpay, Zalopay, Viettelpay



N = 250

Những người dùng Ví điện tử

■ Nhận biết ■ Đang sử dụng

MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ

- Người dùng sử dụng Ví điện tử cho nhiều mục đích khác nhau. Trong đó 05 mục đích được nhắc đến nhiều hơn cả là nạp tiền điện thoại, mua thẻ cào, chuyển tiền, thanh toán hóa đơn và thanh toán tại cửa hàng.



N = 250

Những người dùng Ví điện tử

KHUYẾN MÃI VÍ ĐIỆN TỬ ĐƯỢC ƯA THÍCH

27%

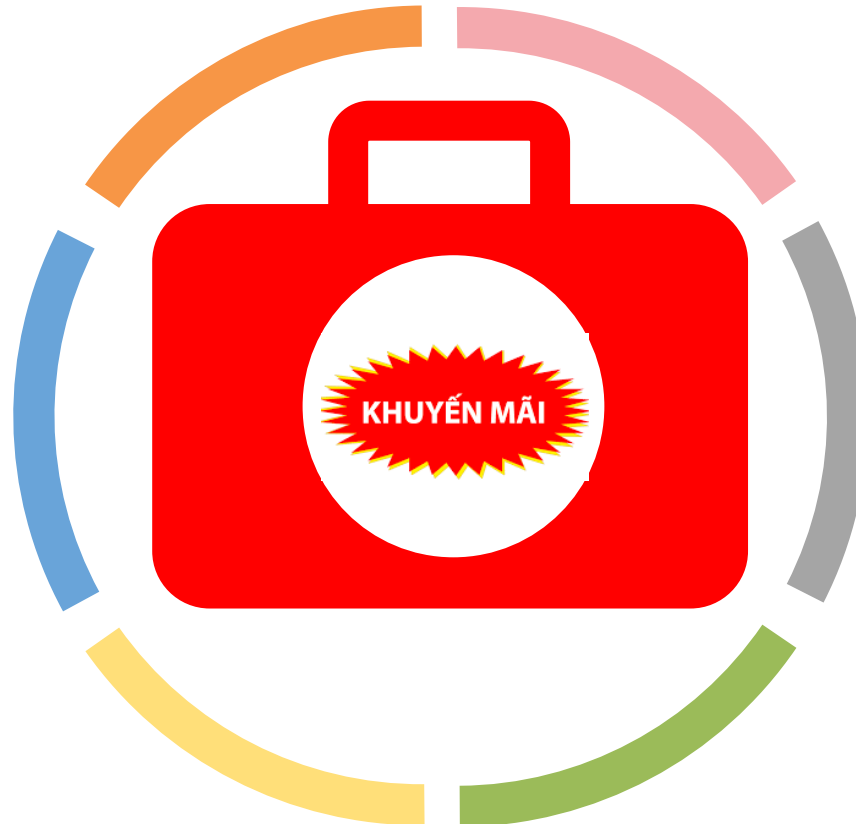
Giới thiệu người dùng ví được tặng tiền/voucher

37%

Mua hàng được miễn phí giao hàng

52%

Mở ví được tặng tiền



84%

Hoàn tiền khi chi tiêu qua ví

69%

Nạp tiền/mua mã thẻ điện thoại được chiết khấu

65%

Tặng mã giảm giá/khuyến mãi khi thanh toán qua ví

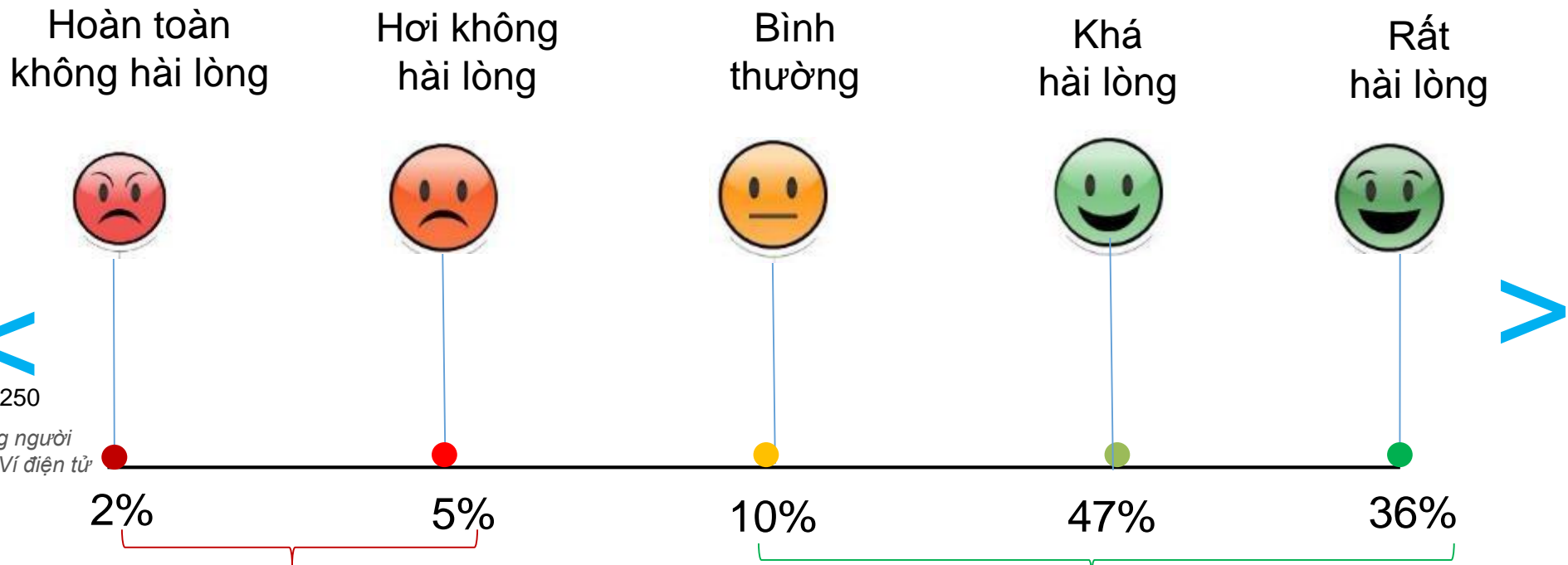
N = 250

Những người dùng Ví điện tử

© Copyright by CI Research Company. All rights reserved

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI DÙNG VÍ ĐIỆN TỬ

- Nhìn chung 83% NTD đang hài lòng về các loại ví điện tử họ đang dùng, trong đó 36% Rất hài lòng. Điểm hài lòng được đề cập nhiều nhất là sự nhanh chóng (80%), kể đến là sự tiện lợi (58%).



Lý do không hài lòng

Chưa bảo mật / chưa an toàn	30 %
Mạng chậm, hay bị "lag"	25 %
Ít khuyến mãi	15 %
Rút tiền bị mất phí	9 %
Tiền đã trừ mà chưa thấy chuyển	5 %

Lý do hài lòng

Thanh toán nhanh	80%
Tiện lợi không cần đến tận nơi	58 %
Chuyển tiền/nạp tiền không tốn phí	52 %
Được khuyến mãi khi thanh toán qua ví	46 %
Nhận ưu đãi, tích lũy điểm	38 %



PHẦN 3. THÓI QUEN DÙNG MẠNG XÃ HỘI

TÓM TẮT – MẠNG XÃ HỘI

- ❖ Người dùng dành khá nhiều thời gian lên mạng xã hội, trung bình 3 tiếng/ngày
- ❖ Facebook, zalo và youtube là ba mạng xã hội được dùng phổ biến hiện nay tại Việt Nam và được người dùng tải app nhiều nhất, lần lượt 95%, 88% và 67%
- ❖ Lý do chủ yếu người dùng lên mạng xã hội là chat với bạn bè, xem thông tin người quen và các tin tức hình ảnh cập nhật.
- ❖ Top ba điểm người dùng cảm nhận thú vị từ mạng xã hội mang lại là được vui vẻ (67%), được giải tỏa tâm trạng (64%) và được giao lưu, giữ liên lạc với bạn bè (59%).
- ❖ Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm khiến cho người dùng e ngại khi dùng mạng xã hội, trong đó sợ hack tài khoản, và thông tin không được bảo mật riêng tư.

THỜI GIAN LÊN MẠNG XÃ HỘI



N = 300

**Trung bình người dùng
dành khoảng 6 tiếng /ngày
để lên Internet, trong đó ½
thời gian sử dụng mạng xã
hội, tương đương gần 3
tiếng /ngày**

ỨNG DỤNG MẠNG XÃ HỘI ĐANG DÙNG

- 03 app mạng xã hội được người dùng tải về sử dụng phổ biến lần lượt là facebook, chiếm tỷ lệ gần như tuyệt đối 95%, tiếp đến là zalo cũng cao không kém 88% và youtube 67%. Các app mạng khác cũng được dùng nhưng tỷ lệ kém xa 3 app trên, dưới 20%.

95%



88%



67%



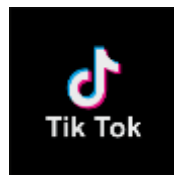
19%



15%



14%



7%



6%



4%



2%



N = 300

LÝ DO DÙNG MẠNG XÃ HỘI

- Có khá nhiều mục đích người dùng để cập khi mạng xã hội. Trong đó, ba mục đích phổ biến yếu là chat với bạn bè, xem thông tin người quen và các tin tức hình ảnh cập nhật.

86
%

Chat với
bạn bè

70
%

Xem thông
tin của
người quen

58
%

Xem thông tin
sản phẩm,
mua sắm trên
mạng

56
%

Chia sẻ tâm
trạng

52
%

Chia sẻ hình
ảnh, video

44
%

Xem tin
tức/hình ảnh
của người nổi
tiếng/fanpage

43
%

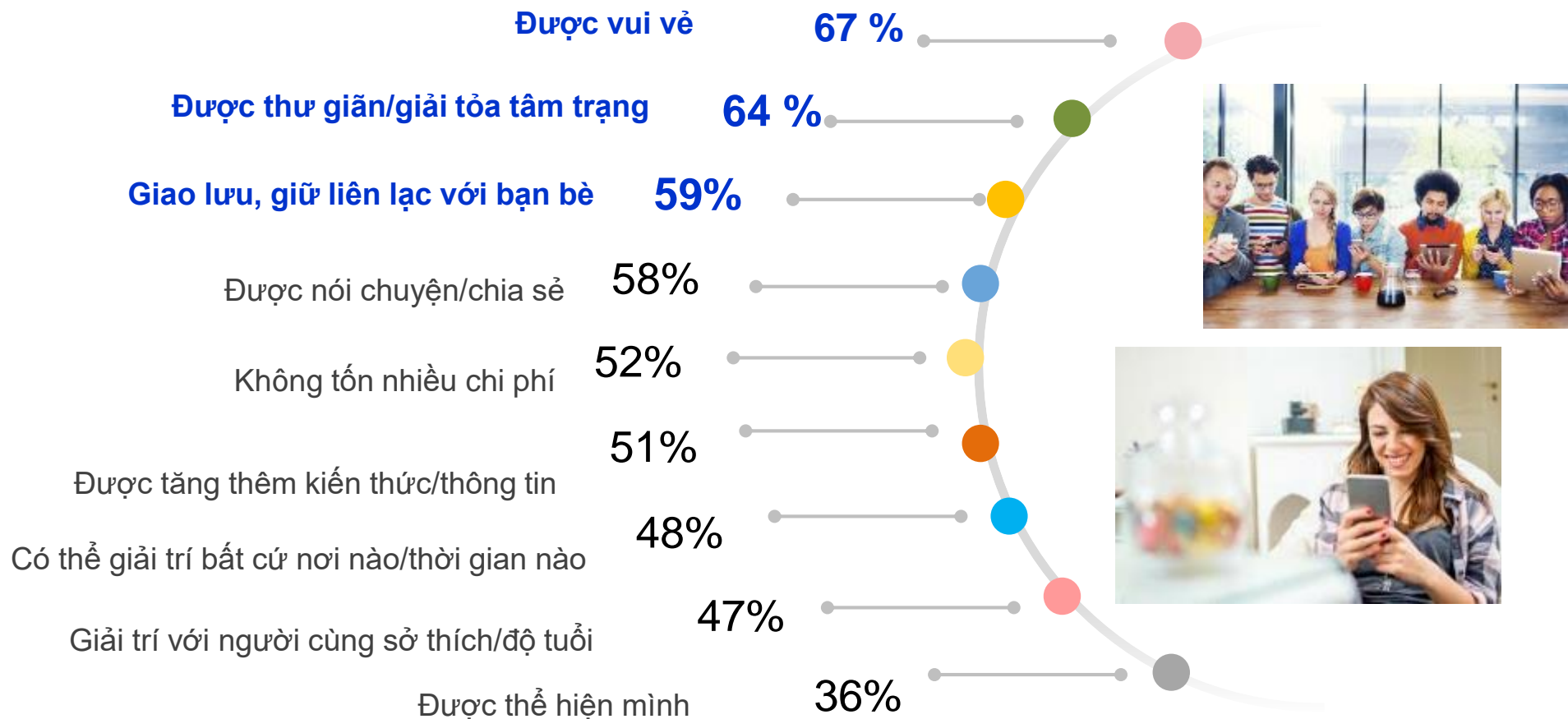
Chủ yếu lên
like hình/
comment
của người
khác

22
%

Chơi game

NHỮNG ĐIỀU MẠNG XÃ HỘI MANG LẠI LÀ

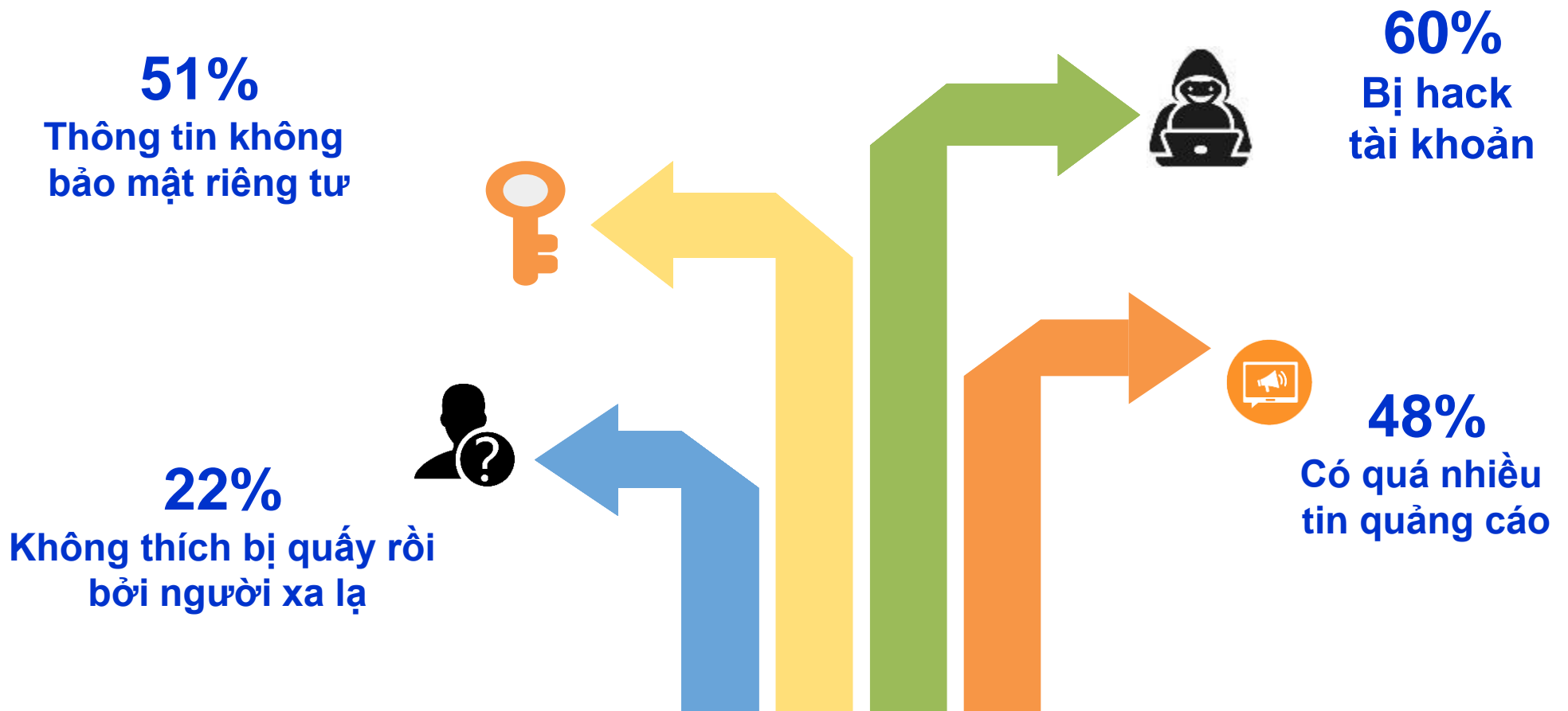
- Người dùng cho biết, khi lên mạng họ cảm thấy được vui vẻ, được giải tỏa tâm trạng. Đây là hai điểm được trên 60% người dùng nhắc đến. Ngoài ra, người dùng còn cảm nhận những điều tích cực khác mà facebook mang lại cho họ, như giao lưu bạn bè, được chia sẻ...



N = 300

NHỮNG ĐIỀU E NGẠI KHI DÙNG MẠNG XÃ HỘI

- Mặc dù vậy, vẫn tồn tại hai mặt của một vấn đề. Mạng xã hội cũng khiến cho người dùng e ngại vài điểm vì họ sợ hack tài khoản, và thông tin không được bảo mật riêng tư nữa.

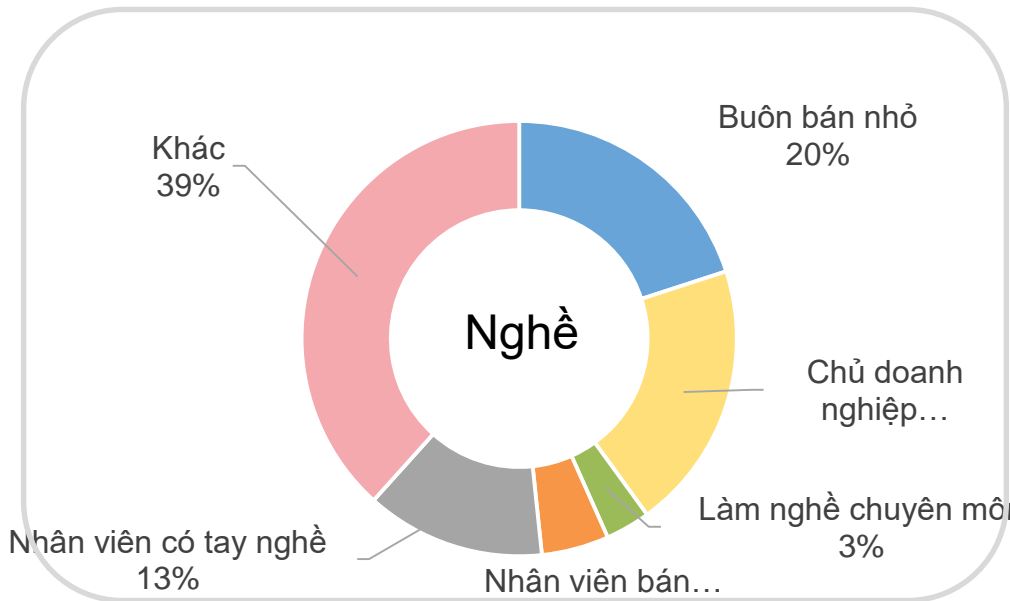
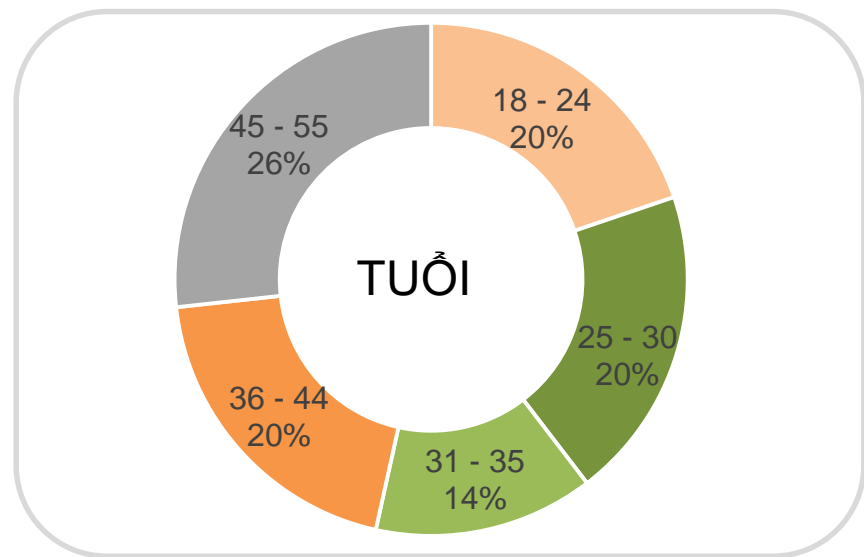
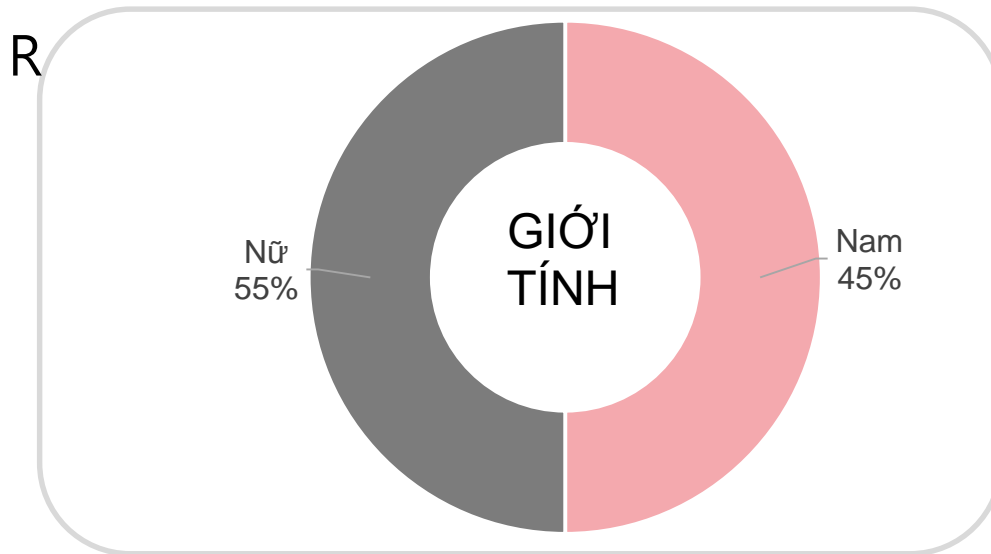
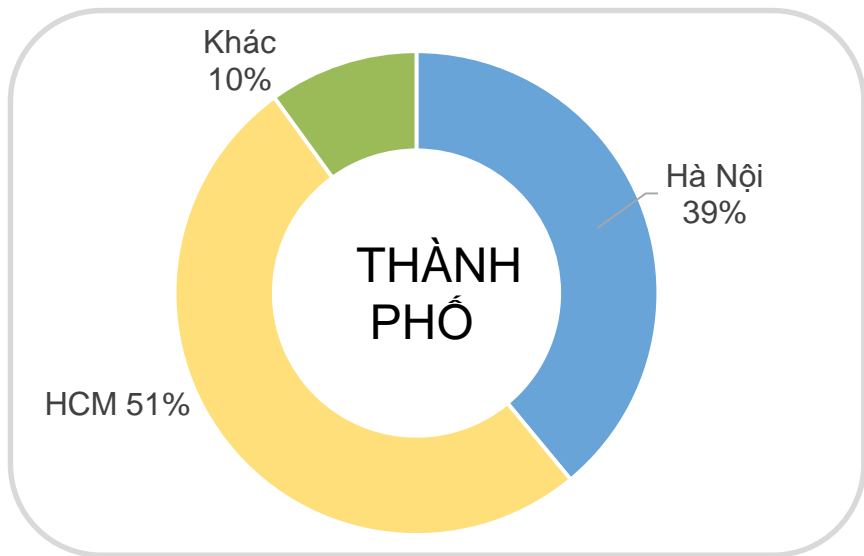


N = 300

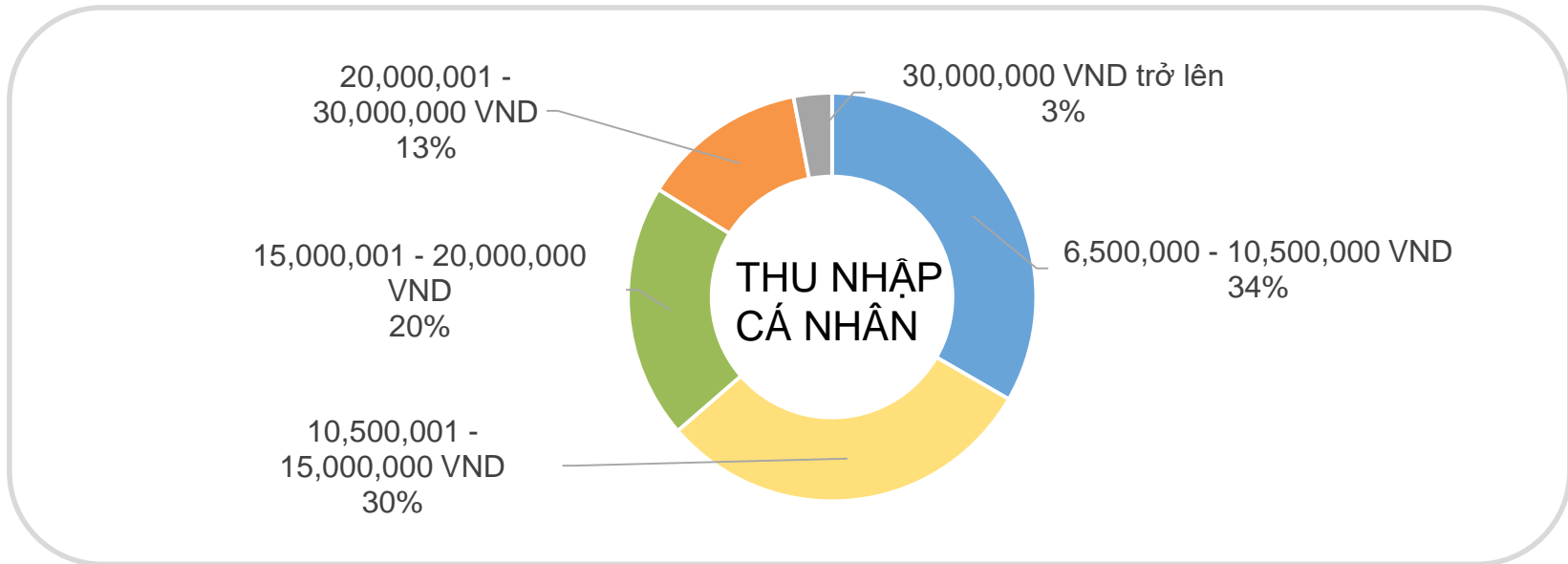
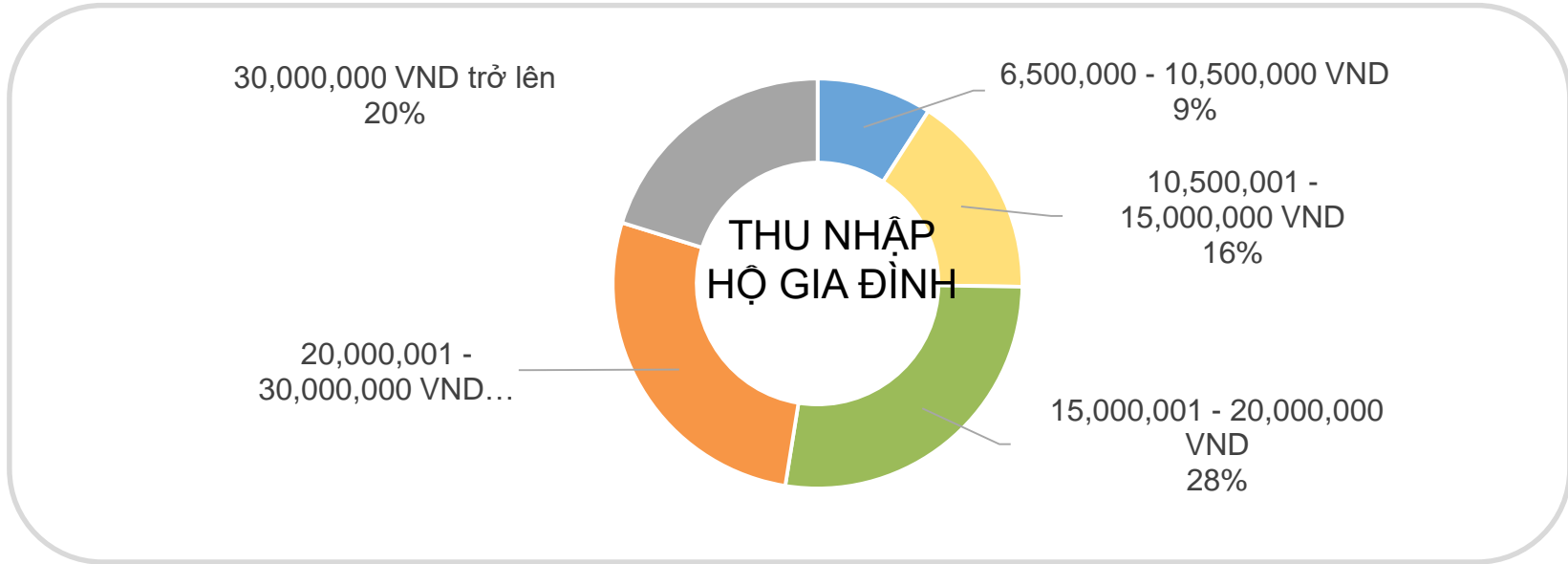


PHẦN 3. THÔNG TIN CÁ NHÂN THAM GIA KHẢO SÁT

THÔNG TIN CÁ NHÂN



THÔNG TIN CÁ NHÂN





**CI Research look forward to
working with you
Contact us here.**

Address Loc Le Building, Floor 7th, A-E
Entrance 454 Nguyen Thi Minh Khai Street,
Ward 5, District 3, HCM City, Viet Nam

Tel: + 84904 333670

Email info@ciresearch.com.vn

Website: www.ciresearch.com.vn

Main email ct.huynh@ciresearch.com.vn



CHÂN THÀNH CẢM ƠN