

## Подписка на спальное место Askona Upgrade. Рыночный анализ услуги

- Какую выгоду получит «Аскона» от запуска услуги?
- Как отреагировали на услугу покупатели?
- Что делать остальным игрокам рынка?



ДОБАВИТЬ В КОРЗИНУ



ЗАКАЗАТЬ В ОДИН КЛИК



КУПИТЬ СЕЙЧАС

# Askona Upgrade — сервис подписки на комплект для сна с ежемесячной оплатой

## Резюме исследования:

- 1 «Аскона» запустила сервис, чтобы создать задел для будущей конкурентной борьбы на глобальном рынке. Компания озвучивает также экономические цели проекта.
- 2 Благодаря подписке, пользователь получает доступ к дорогому товару, возможность утилизации старого матраса и обеспечивает гигиену сна. «Аскона» вместе с партнером Forward Leasing добилась легкого процесса приобретения услуги и продления договора.
- 3 Пока услуга привлекла потребителей-новаторов, но для массового потребителя осталось непонятой. Другими барьерами приобретения услуги является отсутствие возможности сдать матрас раньше срока подписки, наличие страховых платежей и штрафов, ограниченный ассортимент товаров, участвующих в программе.
- 4 Подписка как инструмент доступа к дорогим товарам проигрывает по гибкости рассрочке банка и бонусной программе розничной сети. Мы предполагаем, что услуга трансформируется в программу трейд-ин, которая дополнит традиционную рассрочку. На смежных рынках есть кейсы с подобными решениями поставщиков.
- 5 При этом рынок подписки на товары для дома является перспективным с точки зрения спроса. Например, в России растет доля покупателей, предпочитающих арендное жилье, а это основная категория потребителей сервиса. Сдерживает рост услуги сложность решения организационных задач: переработка старых продуктов, организация синхронных и регулярных поставок товаров, более сложная организация транспортировки и сборки мебели. Те, кто успешно решат эти задачи, займут место на новом рынке.

Мы проанализировали данную услугу, поскольку «Аскона» — один из лидеров российского рынка мебели, задающий тренды. Надеемся, что анализ сервиса поможет участникам рынка лучше понять, насколько подходит им подписка в качестве инструмента работы с клиентами, и вдохновит на создание собственных сервисов.

# С помощью сервиса подписки «Аскона» намерена обеспечить будущую конкурентоспособность на глобальном рынке

В октябре 2021 года «Аскона» запустила в Москве и Московской области подписку на комплект для сна, состоящий из матраса, подушек и чехла, стоимостью от 990 рублей в месяц.

## Бизнес-цели запуска услуги:

- 1 Создать задел на будущее**  
Модель подписки играет всё большую роль на разных рынках и, как ожидают в компании, в будущем займет значительную долю на рынке мебели.
- 2 Запустить инновационную услугу, которая создаст отличие компании за рубежом**  
В конце первого квартала 2022 года «Аскона» планирует запустить услугу в Великобритании. Сейчас в Европе есть несколько стартапов, которые называют свой способ покупки подпиской. Как считают в компании, под этим названием скрывается классический кредит.
- 3 Расширить аудиторию для высокотехнологичных товаров**  
Стоимость технологичных товаров для сна высокая. С помощью подписки «Аскона» планирует привлечь покупателей, которым сейчас не доступны дорогие матрасы.
- 4 Увеличить жизненную ценность клиента (LTV)**  
С помощью сервиса клиент будет обновлять свое спальное место каждые 4 года, а не раз в 12 лет, как раньше.

«Мы видим, что финансовые сервисы все больше проникают в разные сферы жизни и становятся не менее важными, чем продуктовые. Я не исключаю, что сервис “матрас по подписке” может стать основным способом потребления. Аскона возлагает большие надежды на подписку и предполагает, что в обозримом будущем 80% продаж будут проходить с использованием этого сервиса».

Роман Ершов,  
президент Askona Life Group



# Услуга спроектирована так, чтобы клиенту было легко приобрести услугу и продлить договор

В качестве оператора услуги «Аскона» привлекла Forward Leasing — часть группы Home Credit. Компания имеет большой опыт предоставления в лизинг телефонов Samsung и другой техники.

## Порядок оказания услуги:

### 1 Подписание договора

Подписка оформляется на странице сервиса [Askona Upgrade](#). Далее происходит одобрение заявки и подписание договора. Подписанный договор автоматически появляется в личном кабинете пользователя на сайте [подпишись.рф](#).

### 2 Передача спального места

С клиентом связывается менеджер, чтобы подтвердить заказ и согласовать доставку. Комплект по подписке передается в течение 72-х часов после создания заказа.

### 3 Оплата подписки

Подписка рассчитана на 48 платежей, которые можно совершать ежемесячно на сайте [подпишись.рф](#) или в приложении Forward Leasing на протяжении 4-х лет или сократить срок на свое усмотрение.

### 4 Завершение или продление договора

После выплаты всех платежей можно продлить подписку и выбрать новый комплект. Тогда клиент не выплачивает остаточный платеж в размере 20% стоимости комплекта. Клиент может не продлевать договор. Тогда ему нужно выкупить товар за полную сумму.

The image shows a screenshot of the Askona Upgrade service interface and a flowchart illustrating the process. The interface includes a header with the Askona logo and a navigation bar with 'Заявка — Договор — Получение товара'. The main content area is titled 'Давайте познакомимся!' and contains a form for registration, including fields for 'Телефон' (Phone) and 'Электронная почта' (Email). Below the form, there is a section for 'Для чего это нужно?' (For what purpose is this needed?) with a checkbox for 'Я ознакомился с текстом согласия и подтверждаю возможность обработки моих персональных данных ООО «Форвард Лизинг»' (I have read the text of the agreement and confirm the possibility of processing my personal data of LLC 'Forward Leasing'). A 'Продолжить' (Continue) button is located at the bottom of the form.

The flowchart on the right side of the image illustrates the process of the Askona Upgrade program. It starts with 'Выберите комплект' (Choose a kit), which involves selecting a kit and signing a contract. This leads to 'Пользуйтесь' (Use), where the user receives the kit and uses it. The next step is 'Решите через 4 года' (Decide after 4 years), where the user can either extend the program or pay the remaining amount. The final step is 'Продлевайте программу Askona Upgrade' (Extend the Askona Upgrade program), which involves paying the remaining amount or continuing to pay the monthly fee.

# Подписка Askona Upgrade может быть интересна людям, кто хочет обновить спальное место, но не готов тратить на это свободные деньги

Ядерной аудиторией услуги «Аскона» считает молодых людей, которые активно пользуются различными шеринговыми сервисами.

## Драйверы приобретения подписки:

- + Доступ к дорогому товару**  
Для оформления подписки не нужен первоначальный взнос. По окончании срока подписки клиент может поменять товар на более дорогой, продлив подписку.
- + Гигиена сна**  
«Аскона» ссылается на исследования Федерального научного центра гигиены имени Эрисмана, согласно которым, долгая эксплуатация матрасов и подушек даже при должном уходе ведет к появлению микроорганизмов. Клиенты будут менять спальное место каждые 4 года. Кроме того, в стоимость подписки входит защитный чехол, который уберезет спальное место от загрязнений.
- + Утилизация старого матраса**  
В рамках подписки клиентам доступна бесплатная утилизация старого матраса с последующей переработкой.

## Отзывы клиентов на Forward Leasing:

«Очень быстрое оформление, даже если есть небольшая хорошая кредитная история, одобряют быстро... Я брал в лизинг хбох с пассом на 3 месяца. Мне друзья подогнали идею. Получается, я всего по 990 рублей отдаю и спокойно играю. И круто, что, если надоест – могу вернуть и больше не платить».

«Всегда мечтала о маке, но никогда не могла себе его позволить. Пользовалась обычно эйсерами, леново и т. д. А тут решилась наконец и оформила себе красавчика в лизинг».

# Пока подписка не может заменить полностью другие способы облегчения доступа к товарам

Рассрочка банка и бонусная программа розничной сети — другие возможности, которые есть у клиентов для получения доступа к товарам. Эти инструменты обладают большей гибкостью по сравнению с подпиской.

## Барьеры приобретения подписки:

### — Нет возможности сдать матрас обратно

В классическом лизинге есть возможность выкупить имущество себе, но эта опция не является обязательной. При заказе Askona Upgrade нет возможности прервать использование услуги, не заплатив при этом все платежи. Эта особенность принципиально не отличает подписку «Асконы» от рассрочки.

### — Страховые платежи и штрафы

Формально клиент не платит проценты банку. Однако клиенты должны оплатить страховку и, в случае задержки платежа, оплатить штраф за каждый факт просрочки.

### — Ограниченный ассортимент доступных товаров

В сервисе доступно 6 комплектов с разной стоимостью. Каждый комплект включает определенную модель матраса одного размера необходимой степени жесткости, две анатомические подушки и защитный чехол. Два комплекта включают дополнительно трансформируемое основание. Ни на что другое клиент не может оформить подписку.

## Комментарии пользователей на новость о запуске услуги:

«Я могу отменить подписку и перестать пользоваться услугой? (сдать матрас и комплект) Если нет — это не подписка (А если да, но мне нужно будет выкупить матрас — это снова не подписка)».

«Идея офигенная. Но доступны матрасы только одного размера. Не могу заказать, так как нет моего размера».

# Новая услуга получила признание потребителей-новаторов. Чтобы привлечь ранних последователей, услугу нужно упростить

По сообщению компании, тестовые пользователи дают услуге высокий NPS (Net Promoter Score), но выборка такого измерения очень маленькая. Первая реакция пользователей в соцсетях показывает, что им услуга не понятна.

**Какие планы озвучивает «Аскона» по дальнейшему развитию услуги?**

- 1 Расширить действие подписки на другие товары**  
Компания хотела бы, чтобы подписка распространялась на все товары, которые продаются через сайт или в офлайн-магазинах. Основная сложность связана с крупногабаритными позициями, такими как кровати и диваны, которые пока нельзя перерабатывать.
- 2 Расширить географию**  
«Аскона» планирует расширить географию в России и на европейском рынке, где есть омниканальная розница. Компания сейчас адаптирует услугу под европейский рынок.
- 3 Построить завод по переработке матрасов**  
Из старых матрасов компания производит сырье и технологические компоненты. В дальнейшем «Аскона» хочет построить специальный завод, который будет оказывать услуги по переработке сторонним организациям.



kseniya\_semendeeva24 Здравствуйте, хочу полную информацию, пришлите, пожалуйста



21 ч. Ответить

— Посмотреть ответы (1)



veronika8700 Очень заинтересовала это предложение можно узнать побольше информации и цену



1 нед. Ответить

— Посмотреть ответы (1)

# Возможный путь развития услуги — переход на трейд-ин. Это более экологичный способ потребления товаров по сравнению с подпиской

При этом у «Асконы» есть другие варианты развития подписки — услуга полной мебелировки квартиры для арендаторов жилья и создание подписки на коробки аксессуаров для сна.

Какие модели подписки сформировались на мировом рынке товаров для интерьера?

Ближе всего к подписке  
Askona Upgrade

**Подписка на мебель  
для арендаторов  
недвижимости**



**Примеры сервисов**

[Breeze](#), [Conjure](#), [Cort](#), [Fashion Furniture Rental](#), [Feather](#), [Fernish](#), [Frent](#), [Mobelo](#), [Nickson](#), [Oliver Space](#), [Pabio](#), [ZZ Driggs](#)

**Клиенты**

Часто переезжающие: студенты, военные, жители мегаполисов

**Драйверы покупки**

- Возможность полной мебелировки квартиры
- Нет забот по поводу сборки и переезда

**Тренды модели**

Создание простых пакетных предложений, чаще всего — по числу комнат в квартире и типу комнат. Fashion Furniture Rental предлагает пакет со спальным местом

**Подписка на перерабатываемые предметы интерьера**



[Kamarg](#)

Ловцы трендов

- Следование модным трендам
- Нет тревожности за окружающую среду

Отказ от подписки в пользу трейд-ин (например, производитель постельного белья Соуичи отказался от подписки в пользу программы [2nd Home Renewed](#), поощряющей сдавать белье на переработку за скидку 15% на следующий заказ)

**Подписка на коробку с предметами декора и аксессуарами**



[Decocrated](#), [Norsebox](#), [TAVÉ Home](#)

Любители декорировать помещение

- Радость от открытия коробки с сюрпризом
- Постоянное обновление интерьера

Персонализация коробок (например, TAVÉ Номе определяет стилевые предпочтения покупателя, а затем высылает один из трех вариантов подписки)



# Барьеры развития рынка подписки связаны, прежде всего, со сложностью решения организационных задач, а не ограничениями спроса

Каждая модель подписки предполагает решение комплекса задач, которые смогли решить эффективно малое число компаний, и это сдерживает развитие рынка. Кроме «Асконы», проект переработки старой мебели смогла запустить ИКЕА, но он также охватывает не весь ассортимент производителя.

Какие перспективы у каждой модели подписки на российском рынке?

## Подписка на мебель для арендаторов недвижимости



### Перспектива спроса

В 2019 году около 10 миллионов россиян (9%) арендуют жилье (НАФИ). В 2021 году спрос на съемное жилье увеличился на 25–30% по сравнению с 2020 годом («Этажи»).

### Кому может быть интересна модель?

Крупные розничные продавцы мебели

### Организационные задачи

- Сортировка, чистка и утилизация мебели
- Сервисные процессы: доставка, сборка мебели, организация переезда

## Подписка на перерабатываемые предметы интерьера



Доля покупателей магазинов ИКЕА, заинтересованной в услуге переработки мебели, увеличилась с 38% в 2014 году до 79% в 2018 году (ИКЕА).

Производители мебели и товаров для дома

- Утилизация мебели
- Разработка товаров из материалов, на 100% подверженных переработке

## Подписка на коробку с предметами декора и аксессуарами



Выручка магазинов в сегменте товары для дома за первые 10 месяцев 2021 года выросла на 66% по сравнению с прошлым годом (АТОЛ онлайн). Доля товаров по подписке в онлайн-покупках в России — менее 1% (LETA Capital, АКИТ), в США — 3% (McKinsey).

Онлайн-продавцы аксессуаров для дома

- Синхронные поставки от разнообразных поставщиков
- Регулярная доставка



# Будем благодарны за вопросы и обратную связь



«Знак Маркетинг»  
Санкт-Петербург, Россия



+7 (903) 651-61-99



[info@znakmarketing.ru](mailto:info@znakmarketing.ru)  
[www.znakmarketing.ru](http://www.znakmarketing.ru)