

## KANTAR: 89% BADANYCH WYBIERA PACZKOMATY® JAKO NAJCZĘSTSZĄ FORMĘ DOSTAWY

*Wskaźnik NPS dla odbiorów w Paczkomatach® wzrósł do 72 punktów,  
a dla nadań do 74 punktów*

Według badań Kantar<sup>1</sup> aż 89% badanych wybiera Paczkomaty® jako formę dostawy – to nadal najczęściej wybierana forma, której popularność rośnie w każdej kolejnej fali badania. Inne formy dostawy notują spadki – w tym również dostawy do punktu. Ponadto już 70% badanych wybiera Paczkomaty® także jako formę wysyłki – podczas gdy rok temu takie deklaracje składało 51% badanych. Obecny wynik to aż 25 pp. wyżej w porównaniu do drugiej w kolejności opcji nadania w placówce Poczty Polskiej.

Wskaźnik NPS – określający poziom satysfakcji klientów – dla odbioru paczek w Paczkomatach® wzrósł o 1 punkt procentowy w porównaniu z poprzednim badaniem do 72 punktów, a dla wysyłania paczek zwiększył się aż o 4 punkty do 74 punktów. Jest to efektem bardzo dobrze ocenianej przez klientów opcji bezetykietowego nadawania przesyłek w aplikacji, podobnym wskaźnikiem nie może się pochwalić żadna firma kurierska w Polsce.

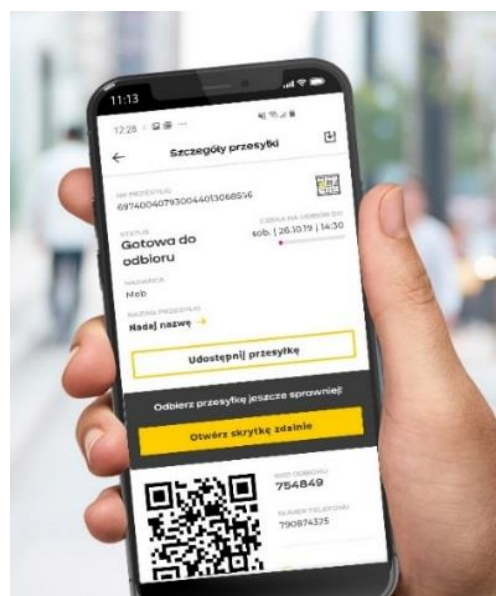
*„Wskazania Paczkomatów na poziomie 89% jako preferowanej forma dostaw to dla nas powód do dumy, ale także dowód olbrzymiego zaufania, jakim obdarzają nas nasi klienci i jedno mogę obiecać – my tego zaufania nie zamierzamy zawieść. Jak pokazują badania, na rynku dostaw i nadań w Polsce jesteśmy niekwestionowanym liderem – przeskoczyliśmy wiele silnych, w tym także międzynarodowych, marek. Wskaźnik NPS – będący odzwierciedleniem poziomu satysfakcji dla odbiorów w Paczkomatach® – wzrósł do poziomu, którego nie udało się osiągnąć żadnej polskiej firmie z naszej branży. Dodatkowo, z czego jestem szczególnie zadowolony,*

<sup>1</sup> Badanie CAWI na reprezentatywnej grupie internautów [N=1000], kwiecień 2021

*bardzo dobrze oceniane są nadania w Paczkomatach®, a ich wskaźnik satysfakcji przewyższa nawet wskaźnik dla odbiorów przesyłek. Wyraźnie widać, że klienci doceniają nasze inwestycje w technologie, w tym przede wszystkim wprowadzoną niedawno możliwość nadawania przesyłek bez etykiety, tylko za pomocą aplikacji. To był prawdziwy strzał w dziesiątkę. Mogę tylko powiedzieć raz jeszcze – bardzo dziękuję za ten poziom oceny w imieniu swoim oraz wszystkim pracowników InPostTeam. Obiecuję, że jeszcze przyspieszymy rozwój usług paczkomatowych, tej najbardziej ekologicznej formy dostaw w Polsce” – powiedział Rafał Brzoska, prezes InPost.*

### **InPost ma już ponad 6,5 mln aktywnych użytkowników aplikacji**

**InPost Mobile.** Dzięki aplikacji przy jednym Paczkomacie® przesyłki może odbierać kilka osób jednocześnie, bez konieczności stania w kolejce czy dotykania ekranu – skrytka otwiera się za pomocą smartfona. Rekordy popularności bije także rewolucyjna usługa nadawania przesyłek przez aplikację – wysła się je w Paczkomatach® InPost – do innego Paczkomatu® lub na wskazany adres domowy. Na paczce nie trzeba naklejać żadnych etykiet – wystarczy wygenerowany elektronicznie QR kod lub kod nadania w aplikacji. Aplikacja InPost już od roku znajduje się w czołówce najchętniej pobieranych i używanych aplikacji w Polsce w sklepach GP i AppStore. Za pośrednictwem aplikacji InPost Mobile za paczkę można zapłacić kodem BLIK, kartą płatniczą lub szybkim przelewem (DotPay), a już niebawem Apple Pay i Google Pay. Status nadanej paczki można śledzić oczywiście w aplikacji, ale także na stronie [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl) w sekcji „Śledzenie paczki” oraz przez chatbota, wpisując 24 cyfrowy numer przesyłki lub numer telefonu i 4 ostatnie cyfry numeru przesyłki. Aplikację InPost Mobile można pobrać ze sklepów Google Play, App Store i Huawei AppGallery.



**Z InPost można skontaktować się także za pomocą Google Asystenta.** Rozmowę zaczyna się od wywołania bota o nazwie ChatBot Mat frazą „Porozmawiaj z InPost”. Klienci mogą zapytać m.in. o status przesyłki, najbliższy Paczkomat®, a także nowość – numer do kuriera. Ten sam Bot jest dostępny także na Messengerze, wraz ze wszystkimi swoimi funkcjonalnościami.

**Od kwietnia 2021 InPost wraz z IdoSell wprowadził przełomową usługę Smile.** Dzięki niej konsumenci, którzy robią zakupy w wybranych sklepach internetowych, otrzymają darmową dostawę do Paczkomatu® przy zamówieniach o wartości powyżej 40 zł.

**W związku z gwałtownym rozwojem sieci Paczkomatów® InPost w Polsce i w Europie InPost buduje nową fabrykę Paczkomatów® oraz rozwine centrum badawczo-rozwojowe.** Fabryka powstanie w ramach nowo tworzonego parku City Logistics Kraków Airport, zajmie łącznie 7230 m<sup>2</sup> i będzie wyposażona w panele fotowoltaiczne. Zostanie oddana do użytkowania już w czerwcu 2021 roku. Nowy zakład powstanie tuż przy węźle Balice II A4. Dzięki temu InPost zwiększy efektywność procesów produkcyjnych przy zagwarantowaniu dogodnej lokalizacji miejsca pracy dla załogi oraz zwiększy zatrudnienie. W City Logistics Kraków Airport – oprócz produkcji Paczkomatów®, włączając w to elektromontaż modułów z ekranami dotykowymi – rozbudowane zostanie centrum badawczo-rozwojowe wraz z dwoma laboratoriami i showroomem. Będą tam prowadzone prace rozwojowe, a także testy nowych rozwiązań.

Kalkulator śladu węglowego wskazuje, że gdyby tradycyjne dostawy kurierem do domu były zastąpione dostawą do Paczkomatu®, redukcja emisji CO<sub>2</sub> sięgnęłaby nawet 75%<sup>2</sup>. Dostarczenie paczki do maszyny InPost oznacza co najmniej 0,35 kg mniej emisji CO<sub>2</sub> do atmosfery na każdą przesyłkę. Tym samym InPost jest najbardziej neutralnym dla środowiska dostawcą usług logistycznych.

InPost oferuje też usługę „**Paczka w Weekend**” – z uwagi na rosnące zapotrzebowanie na usługi paczkomatowe. Umożliwia ona dostawy do Paczkomatów® także w soboty i niedziele – koszt usługi to 4,99 zł brutto. W ramach „Paczki w weekend” przesyłki są dostarczane do klientów w weekend, jeśli nadanie (czyli przekazanie paczki do Paczkomatu® lub POP albo złożenie zlecenia na odbiór przez kuriera), nastąpi do soboty do godziny 13:00.

**Liczba Paczkomatów® (ponad 12.000 urządzeń w Polsce) ponad dwukrotnie przekroczyła skalę placówek własnych Poczty Polskiej (4600<sup>3</sup>).** Paczkomaty® InPost dostępne są w Polsce także przy **sklepach: Dino, Lidl, Kaufland, sieci sklepów Delikatesy Centrum organizowanych przez Grupę Eurocash, a także w Centrach Handlowych Auchan.** InPost podpisał również umowę z siecią sklepów Auchan na dostawę **Lodówkomatów.** Funkcjonalności maszyn lodówkowych InPost pozwalają na bezpieczne przechowanie i odbiór żywności, napojów oraz mrożonek zamówionych przez Internet w Auchan Direct. Według badań Kantar aż 40% kupujących w sieci chce odbierać zakupy spożywcze w Paczkomatach® InPost.

---

<sup>2</sup> Źródło: Kalkulator śladu węglowego InPost B2B, dane własne InPost

<sup>3</sup> Źródło: <https://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/1401760.zarząd-poczty-o-podwyżkach-dla-listonoszy.html>

Ponadto InPost – odpowiadając na zapotrzebowanie rynku – uruchomił **Paczkomaty® InDoor**, przeznaczone specjalnie do instalacji wewnątrz budynków. Dzięki Paczkomatom® InDoor właściciele nieruchomości zapewniają swoim mieszkańcom i najemcom najkorzystniejszą i najpopularniejszą opcję odbioru zakupów. Jednocześnie przyciągają okolicznych mieszkańców do danej lokalizacji – co pozwala generować dodatkowe zyski sklepom i punktom usługowym.

**Według raportu Gemius<sup>4</sup> Paczkomaty® są najczęściej wybieraną formą dostawy – wyprzedziły kurierów.** Taki typ dostawy towaru preferuje aż 61% kupujących w Internecie. Oznacza to wzrost popularności usługi wśród internatów aż o 9 punktów procentowych w porównaniu do wyników raportu za 2019 rok. Po raz pierwszy w historii Paczkomaty® pobiły w popularności dostawy kurierem, które wybiera 55% badanych – jest to pierwszy tego typu wynik na świecie. Ponadto, aż 68% badanych deklaruje, że możliwość odbioru zakupów przez urządzenia InPost motywują ich do zakupów w konkretnym sklepie internetowym – jest to wzrost o 7 punktów procentowych rok do roku.

**InPost od 2019 roku jest liderem w wynajmie powierzchni magazynowych w Polsce.** W 2019 roku firma wynajęła łącznie 107 950 m<sup>2</sup> – to 4% całkowitego popytu netto w kraju<sup>5</sup>. InPost był także liderem w branży KEP w zakresie powierzchni oddanej do użytku w 2019 r – w sumie 57 863 m<sup>2</sup> – wyprzedzając tym samym na podium DHL oraz Poczta Polska. Lokalizacje uruchomione przez InPost w 2019 roku pozycjonują spółkę w Top 3 najbardziej aktywnych podmiotów e-commerce na rynku logistyki magazynowej – InPost ustępuje pod tym względem jedynie Amazon i Zalando, globalnym gigantom e-sprzedaży.

InPost inwestuje także w ekologiczny transport. Firma rozszerzyła swoją flotę samochodów elektrycznych o 40 nowych Nissanów e-NV200 XL Voltia i zapowiada zakup kolejnych. Samochody zapewniają zasięg do 200 km w mieście, 8m<sup>3</sup> przestrzeni ładunkowej oraz ładowność 580 kg.

**InPost wprowadza systematycznie nowe usługi – w 2020 roku uruchomił specjalistyczne Paczkomaty® Urząd 24, które przekazał na potrzeby urzędów, m.in. w Toruniu, Gorzowie Wielkopolskim, Gdyni, Krakowie, Kaliszu, Słubicach, Dąbrowie Górniczej, Poświętnem, Izabelinie, Nowym Targu, Wolsztynie, Chojnicach, Pruszkowie, Brodnicy, Gorzowie Wielkopolskim, Wołominie, Koszalinie i Lubaniu.** Pozwalają one mieszkańcom załatwiać sprawy urzędowe bez potrzeby wchodzenia do budynku

---

<sup>4</sup> Gemius dla e-Commerce Polska, E-commerce w Polsce 2020, N=1544, marzec 2020

<sup>5</sup> Źródło: Cresa Polska, Industrial Research Forum (IRF)

i bezpośredniego kontaktu z urzędnikami. Planowane są kolejne instalacje maszyn przy urzędach w całej Polsce – InPost prowadzi rozmowy z kilkudziesięcioma kolejnymi miastami.

**InPost wprowadził także usługę logistyczną InPost Fulfillment**, dedykowaną klientom biznesowym. Firma udostępnia infrastrukturę oraz know-how i wspiera klientów na każdym etapie procesów magazynowych. InPost jako partner logistyczny oferuje najwyższą jakość usług i automatyzację całego procesu logistycznego w oparciu o własne doświadczenie. Dzięki usłudze InPost Fulfillment przedsiębiorcy e-commerce mogą się skupić na rozwoju własnego biznesu i nie martwić się o kwestie związane z zapleczem magazynowym, pakowaniem towaru i wysyłką.

---

InPost S.A („InPost”) to wiodąca platforma dostaw dla e-commerce. Założony w 1999 roku przez Rafała Brzoskę w Polsce, InPost posiada sieć Paczkomatów® w Polsce, Wielkiej Brytanii i Włoszech, a także świadczy usługi kurierskie i fulfillment dla sprzedawców e-commerce w Polsce. W 2020 roku InPost obsłużył 249 milionów przesyłek za pośrednictwem Paczkomatów®, współpracując z ponad 26000 e-sprzedawców. Strategicznie umiejscowiony w szybko rozwijającym się ekosystemie e-commerce, korzysta ze sprzyjających trendów rynkowych – co pozwala na szybkie wdrażanie nowych maszyn. Paczkomaty® InPost zapewniają konsumentom tańszą, elastyczną, wygodną, przyjazną dla środowiska i bezdotykową opcję dostawy. Dzięki temu InPost tworzy najbardziej ekologiczne rozwiązanie dostaw dla handlu elektronicznego – dostawa do Paczkomatów® redukuje emisję CO2 o dwie trzecie w porównaniu z dostawami kurierskimi na obszarach miejskich i aż o 90% na obszarach wiejskich. Ponadto pozwala na zmniejszenie zatorów komunikacyjnych, a także zapewnienie wygodniejszego rozwiązania w zakresie dostarczania paczek konsumentom w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i bez konieczności oczekiwania na przesyłkę w domu. Wysoce wydajna infrastruktura IT i szybkie wdrażanie nowych technologii stanowią podstawę działalności i rozwoju InPost. Aplikacja mobilna InPost „InPost Mobile” to jedna z najpopularniejszych aplikacji w Polsce z 6,5 mln aktywnych użytkowników. **W styczniu 2021 InPost z sukcesem zadebiutował na giełdzie EURONEXT Amsterdam.**

**Więcej informacji na: [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl)**

---

Więcej informacji:

**Wojciech Kądziołka**

**Rzecznik Prasowy InPost**

Tel: 725 25 09 85, e-mail: [wkadziolka@inpost.pl](mailto:wkadziolka@inpost.pl)