



媒体联系人
Summer Shi
史园
Adobe
(86) 10 5865 7703
sshi@adobe.com

Kelly Li
李思静
MSL
(86) 10 8573 0514
Kellys.Li@msslgroup.com

媒体快讯

Adobe 调研显示，全球营销人员欲借助生成式 AI 满足持续增加的消费者期望

- Adobe 面向全球的消费者研究：52%的受访者表示经济下行时，他们的客户期望会随之增加
- 品牌面临着扩大数字体验的高需求：76%的消费者希望以虚拟的方式查看产品，67%的消费者希望拥有沉浸式或虚拟互动体验
- 随着需求的增加，全球的营销专业人士期待生成式 AI 在工作量、创意和客户覆盖方面提供帮助

中国，北京 — 2023 年 6 月 27 日 — Adobe (Nasdaq:ADBE) 最新调研显示，随着消费者对新技术的认知提升，以及更深入地探索虚拟和沉浸式环境，亚太地区 (APAC) 的品牌将引领下一波全球客户体验创新浪潮。为了推动客户体验转型，全球的营销人员和消费者都渴望拥抱人工智能 (AI) 技术，特别是生成式人工智能。

Adobe 的这项调研面向全球 13,000 名消费者和 4,250 名营销和客户体验专业人士展开访问，概述了突破性技术对消费者和企业的广泛影响，同时指出了在生活、工作和线上购物等方面开拓的新领域。

根据 Adobe 的《数字体验的未来趋势报告》(Future of Digital Experience Report)，49%的全球消费者在未来两年将线上购物作为他们的首选方式，而这一比例在亚太地区为 58%，比例远超美国、欧洲、中东和非洲。消费者们还希望品牌扩展出新的数字体验互动的形式。全球 76% 的消费者希望通过虚拟或增强现实查看和了解产品，67%的消费者希望品牌提供沉浸式和与虚拟世界互动的新方式。

现在，全球的品牌正计划以全新且创新的数字体验来回应消费者需求，例如：

- 构建虚拟产品并将其转化为实体物品的能力（76%）
- 提供数字货币来进行虚拟和实体产品间的交易（74%）
- 策划虚拟/沉浸式体验活动（74%）
- 与虚拟影响力人物和名人互动的VIP通道（72%）

当前环境下，客户期望值不断上升

尽管未来发展是充满期待的，但目前的经济环境也迫使品牌必须进一步提升客户体验：52%的全球消费者表示他们的期望值因经济环境的恶化而提高，这点对亚太地区的年轻消费者来说尤其如此，70%的亚太地区Z世代表示他们在经济下滑时的期望值更高，而在全球范围内，这一比例为65%。

品牌和消费者看到了生成式AI的巨大潜力

随着消费者期望的不断提升，全球的营销和客户体验专业人士已经在依赖人工智能技术（AI）：72%的全球受访者表示人工智能对他们的工作有帮助，更有15%的受访者将人工智能称为“一个奇迹”。市场营销和客户体验专业人士对新兴的生成式AI技术更持乐观态度：近九成的受访者预计生成式AI将有助于提高他们的工作质量（90%）和数量（88%），增强他们的创造力（87%），以及拓展更多目标客户（88%）。绝大多数人还认为生成式AI将有助于加强个性化客户体验（89%）以及识别新的受众和客户旅程（88%）。

消费者也意识到生成式AI在改变品牌互动方面的潜力。73%的受访者表示生成式AI将增强客户体验；76%的人认为它有助于提高产品质量。此外，消费者也十分期待品牌使用生成式AI来帮助他们在网上查找东西（40%）、提供更相关且有益的消费体验（29%）、以及提高互动内容的创造性（22%）。

各地区消费者对数字体验的需求不同

该研究也显示出亚太区各国多样化的观点。相较澳大利亚、新西兰和日本的保守态度，印度及东南亚地区（马来西亚、新加坡和泰国）的消费者和营销人员通常更积极地接触新的数字体验形式、环境和工具。这与各国消费者对品牌提供全新创新体验的期待一致。例如，印度（91%）及东南亚地区（86%）的消费者希望品牌提供新的虚拟或沉浸式体验方式；60%澳大利亚及新西兰的消费者抱有相同期望，然而日本仅有48%的消费者认同。

对于生成式AI强化客户体验或产品质量方面，消费者看法存在着类似的差异。在印度（93%）及东南亚地区（89%），约九成的消费者认为生成式AI有助于改善客户体验和产品质量；然而在澳大利亚和新西兰，认同此说法的消费者比例为六成（63%）。

关于 Adobe 数字体验未来趋势报告

Adobe 的《数字体验未来趋势报告》是 Adobe 与 Advanis 联合进行的一项全球调查，从多个维度考察数字体验，包括数字经济、体验前沿（渠道和内容）与生成式 AI。

要下载完整的 Adobe《2023 年数字体验未来趋势报告》，请单击 [\[此处\]](#)。

研究方法

该报告是由 Advanis 在 2023 年 2 月面向全球 13,000 名消费者和 4,250 名营销和客户体验专业人士进行的在线调查得出的。亚太地区的分析以 5,027 名消费者受访者和 1,474 名营销和客户体验专业人士为样本。

关于 Adobe

Adobe 正通过数字体验改变世界。了解更多信息，请访问 <http://www.adobe.com/cn>。关注 Adobe 官方微信号“AdobeChina”，以及中国官方微博 http://www.weibo.com/adobechina?is_all=1，获取更多新闻、更新、促销等信息，并与 Adobe 中国本地团队进行互动。