

## 媒体联系人

Summer Shi  
史园  
Adobe  
(86) 10 58657703  
[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

Kelly Li  
李思静  
MSL  
(86) 15201122672  
[Kellysj.Li@msslgroup.com](mailto:Kellysj.Li@msslgroup.com)

## Adobe 客户体验管理指数报告显示年轻一代对客户体验有更高的期望

中国，北京——2019年5月8日——近日，Adobe (Nasdaq: ADBE)发布了2019年《客户体验管理指数 (CXM Index)》报告及当中的相关发现。该份报告当中，Adobe对1500名美国成年人在数字体验喜好和期望方面进行了调查，其中覆盖了零售、旅游和酒店、媒体和娱乐，以及金融服务等多个行业。

现如今，年轻消费者对商品和服务的创新有着更高的要求，尤其是在数字和移动技术环境中成长起来的 18 至 34 岁的消费者，他们对客户体验创新有着更高的期望。

报告显示，在 18 岁至 34 岁的人群中，约有 90%的人在经历糟糕的在线客户体验后会采取行动，包括告诉朋友，停止购买该品牌的产品，以及在评论网站或社交媒体上发表评论。

35 岁以上的消费者采取行动的可能性略低于年轻消费者(80%)，但他们在经历糟糕的体验后有可能直接向公司投诉。此外，在社交媒体上发表评论的消费者中，有三分之二的人收到了来自公司的回复。

年轻消费者较年长消费者相比更有可能在线上购物平台经历糟糕的购物体验。这其中，年轻消费者收到问题商品的概率比年长者高 173%。在第二个平台上再次与相同品牌接触时被要求重新填写个人信息的概率高达 68%，而 35 岁以上的消费者相较于年轻消费者则更有可能(40%)因为糟糕的购物体验而放弃购物。

各个年龄段的消费者在进行网购时都希望能与品牌直接沟通。超过 50%的网购者希望在购物后通过电子邮件收到收据，超过 40%的人希望在发货时收到短信发货提醒。然而，四分之一的消费者表示不希望收到要求评价购物服务的短信。

消费者希望与零售商在各个渠道都能保持流畅的沟通。在接受调查的消费者中，有三分之一的人表示，在同一品牌的不同设备平台购物时重新填写自己的个人资料十分麻烦，例如从网站转到手机应用程序，或者从智能音箱转到手机时。

### 媒体及娱乐行业

在过去两年，年轻消费者对网站、移动网站、移动应用程序和智能音箱上媒体和娱乐体验的整体改善表示满意。这一点在移动应用程序中尤其明显，18 岁至 34 岁的消费者认为移动应用程序的体验改善最为明显。

大家认为最愉悦的娱乐服务都是基于地理位置提供的体验。获选最佳体验的前三项娱乐服务分别是参观博物馆时可以使用手机的增强现实应用程序获取更多信息、在运动场内用手机下单购买食物并直接送到座位、以及在主题公园使用可穿戴设备取代门票进入演出或者游戏设备等场所。获选最糟糕的体验是在网上购买电影却因网络连接速度太慢而无法观看。

### 旅游及酒店行业

各个年龄段的受访者对线上线下旅游体验的期望值都很高。例如，40%的人表示希望航班延误时收到航空公司的短信通知。

报告强调旅游品牌的移动应用是一个重要的触点，它会对旅游体验带来关键性影响。许多受访者表示，他们乐于通过手机应用办理酒店入住手续，无需前往柜台。他们也希望酒店房间可以通过手机应用根据个人喜好和习惯预先设置好闹钟或室温等。

## 金融服务

受访者普遍表示，他们在金融服务领域获得过令人满意的体验。四分之三的消费者通过网站(75%)或手机应用(76%)获取财务信息的体验感到满意。68%的受访者对通过聊天或电话提供的客户服务感到满意，这项服务在各种类别中得分最高。

## 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](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。

###

© 2019 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.