



傳媒查詢

史園 (Summer Shi)

Adobe

(86) 10 58657703

sshi@adobe.com

Jackson Chan / Anderson Cheong

Newell Public Relations

(852) 2117 5026 / 2117 5017

jacksonc@newell.com / andersonc@newell.com

即時發布

Adobe 調查顯示金融服務業領先於運用嶄新科技 提升客戶體驗

超過三分之一金融服務業品牌運用人工智能及聊天機械人提供優質客戶體驗，領先於其他行業

香港 — 2019 年 7 月 3 日 — Adobe 研究顯示金融服務業在運用人工智能和聊天機械人服務客戶上領先其他行業。《2019 年數碼趨勢報告》(2019 Adobe Digital Trends Report) 顯示，34% 金融服務業品牌已採用人工智能及聊天機械人推動營銷活動及體驗，較其他行業 (22%) 明顯更高；而金融服務業亦有 37% 企業計劃於 2020 年投資於相關科技。

金融服務業在價格競爭上非常受限制，令客戶體驗成為突圍而出的主要途徑。事實上，近半受訪者 (49%) 視客戶服務、產品創新及品質為脫穎而出的主要方面。

花旗銀行亞洲、歐洲、中東及非洲數碼體驗總監 (Director of Digital Engagement for Asia and EMEA at Citibank) James Keady 提及金融服務業如何利用人工智能推動更佳客戶體驗時表示：「由數碼技術驅動的對話銀行服務是一項發展中的科技，可提升客戶與銀行互動的體驗，傳遞更有效、隨時可用的解決方案。客戶與銀行間依賴電話等傳統方式進行的互動有很多限制因素，我們正持續學習客戶互動中的訊息以創造更佳體驗，應對更全球化和更流動化的客戶需求，在任何時刻、任何地點提供所需體驗。這方面仍需長時間發展，但人工智能及相關科技將在未來為客戶扮演關鍵角色。」

雖然金融服務業在客戶體驗旅程和聚焦個人的數據主導市場營銷中領先其他行業，金融服務業卻有 48% 受訪者認為任職企業的客戶體驗未夠成熟。展望未來，56% 受訪者認為「數據深入運用於客戶分層和精準投放」為優先任務，而 34% 受訪者視「傳遞實時個人化體驗」是最激動人心的願景。

Adobe 亞太區數碼體驗業務產品營銷策略主管 (Strategic Product Marketing, Asia Pacific at Adobe Digital Experience) 岑兆佳表示：「香港是一個著名的國際金融中心，大量金融服務企業將其亞太區辦公室設立於香港。隨著行業競爭日漸激烈，以及前所未見的數碼革新，我們觀察到更多在香港的金融服務企業以人工智能推動個人化、自動化和創新服務，塑造與眾不同的客戶體驗。這是 Adobe 可以協助金融服務企業進一步改善服務的範疇。」

關於 Adobe 和 Econsultancy 的《2019 年數碼趨勢：金融行業報告》

這是第九份由 Adobe 和 Econsultancy 共同發表的《數碼趨勢報告》，報告基於向行業中 500 間領先企業內，接近 13,000 名數碼專家參與的年度調查。請參閱[完整報告](#)。

關於 Adobe

Adobe 致力通過數碼體驗改變世界。查詢詳情，請瀏覽公司網站：www.adobe.com/hk_zh/。

###

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