




Google Cloud

# 2025 年 AI 趨勢


客戶體驗





AI 催動了快速創新的浪潮，且未出現趨緩跡象。2025 年，不斷演進的 AI 功能將繼續帶動轉型，顛覆企業的營運、競爭和創新方式。

為追蹤這項技術的影響，Google Cloud 分析了各種資料，找出重塑商業局勢的五大 AI 趨勢。這份報告將深入探討其中一項趨勢，以及不同產業可能面臨的影響。





# AI 輔助客戶體驗： 極其流暢，幕後 技術彷彿隱形

現今的對話式即時分析和語音客服功能，都還只是初步應用，並不是 AI 智慧化客戶體驗 的終極樣貌。

要達到淋漓盡致，公司需結合客戶互動應用程式和企業搜尋工具，為客戶量身打造流暢的體驗，讓自家客服或支援技術宛如隱形，快速解決客戶問題，精準滿足對方需求。



01

02

03

04

05

06

# 金融服務業

“

「生成式 AI 將根據每位客戶的資料，提供高度個人化的建議、產品和支援，持續創造更優質的服務。」



**Zac Maufe**, Managing Director,  
Regulated Industries, Google Cloud

**Discover Financial** 使用 Google Cloud 生成式 AI，為自家 10,000 名客服中心專員提供 AI 功能，加快問題解決速度並提升客戶體驗。  
[閱讀完整內容](#)



01

02

03

04

05

06

# 零售業和民生 消費用品業

“

「我們預期零售商會擴大生成式 AI 實驗，打造更個人化的互動與全通路支援服務，例如提供 AI 個人造型師、以圖片或影片呈現推薦的穿搭、生成圖片或影片來協助疑難排解及交叉銷售。」



**Carrie Tharp, VP,**  
Global Solutions & Industries,  
Google Cloud

**Klook 客路**是亞洲頂尖的活動與旅遊服務平台，他們為公司的各個面向打造適用的 AI 功能，讓旅客、合作夥伴和員工享有最佳的專屬體驗，例如開發人員可用 Gemini Code Assist 測試及生成 Klook 平台的程式碼。[瞭解詳情](#)

**NotCo** 是智利的食品科技公司，專門製造動物產品的植物替代品。他們打造全年無休的 AI 聊天機器人，讓使用者能輕鬆詢問銷售、存貨或其他資料的相關問題，並產生報告。NotCo 的團隊可即時取得寶貴的洞察資訊，並以更快更安心的方式根據資料做出決策。[瞭解詳情](#)



01

02

03

04

05

06

# 醫療照護與 生命科學業

“

「2025 年，生成式 AI 將持續發揮影響，大幅改變製藥與生技公司和監管機構的互動。生成式 AI 能歸納複雜資料的重點，並自動提交所需法規文件，有助縮短審查時間，而且可望降低藥物開發成本。」



**Shweta Maniar**, Global Director,  
Life Sciences Strategy & Solutions,  
Google Cloud



01

02

03

04

05

06

# 製造和汽車業

“

「傳統的『備貨再販賣』銷售模式，可能會轉變成複雜的接單生產銷售模式。為因應這項轉變，製造商必須備有穩健的即時營運監控機制、整合 IT 和 OT 資料，同時調整產品設計、製造、行銷和客服作業，以求最大成效。」



**Praveen Rao**, Global Director,  
Head of Manufacturing Industry,  
Google Cloud

**Alaska Airlines** 運用生成式 AI，把行程規劃變得輕鬆簡單。該公司打造出 AI 目的地搜尋服務 Careline，旅客只需輸入一個提示，就能快速安排度假行程，並取得最佳航班優惠。[觀看影片](#)



01

02

03

04

05

06

“

「生成式 AI 應會在各種互動管道，繼續為不同客戶提供更個人化的體驗。例如，希望開分公司的中小企業可運用推薦產品與服務的 AI 代理，依據連線能力、通訊和銷售點需求規劃服務組合。」



**Matt Anderson,**  
Head of Telecoms Industry,  
Google Cloud

# 電信業

**KDDI Corporation** 開發出廣告規劃工具 Mori with Gemini，完美比對 KDDI 和集團公司的目標對象輪廓資料，成功提高行銷精準度，點閱率也大幅增加。  
[閱讀完整內容 \(日文\)](#)



01

02

03

04

05

06

# 媒體娛樂業

“

「媒體娛樂業將持續藉助生成式 AI 顛覆原有做法，轉向對話式的個人化體驗，告別被動的服務。生成式 AI 會透過使用者點按/滑過的內容或是下達的語音指令，進一步瞭解使用者，並根據這些資訊選出適合的內容、預測需求並提高參與度。」



**Albert Lai**, Global Director,  
Media & Entertainment,  
Google Cloud



# 歡迎下載完整的《2025 年 AI 商業趨勢》報告，深入瞭解這項趨勢和其他動向

[下載](#)

Google Cloud

