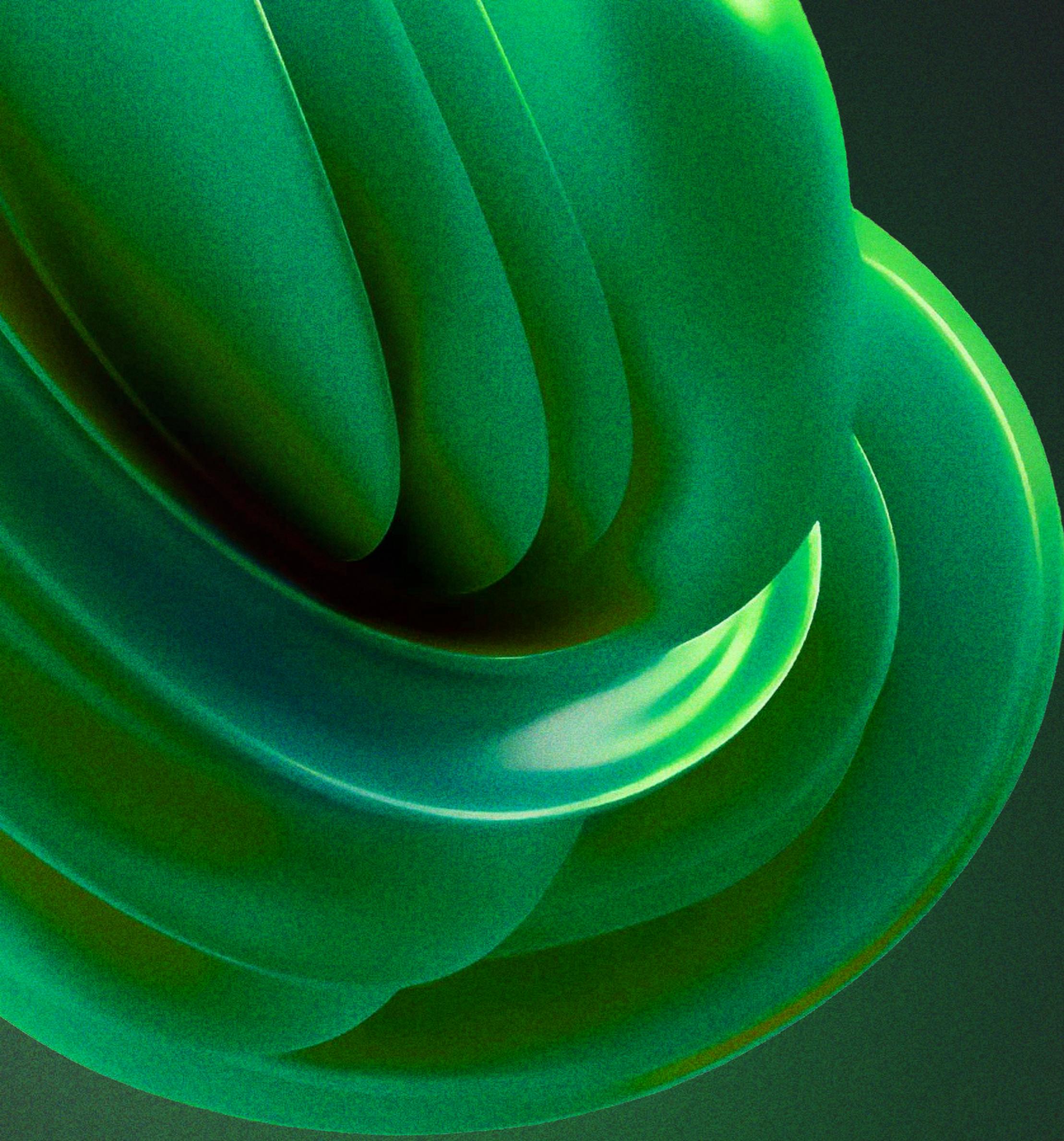




Google Cloud

# 2025年AI趨勢

零售業與民生消費用品業



AI 催動了快速創新的浪潮，而且步調沒有趨緩的跡象。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。

為反映這項技術的影響力，Google Cloud 分析了各種資料，從中找出重塑商業局勢的五大 AI 趨勢。在這份報告中，擔任 Global Solutions & Industries VP 的 Carrie Tharp 將探討這些趨勢對零售和民生消費用品企業的影響。

---

# 多模態 AI： 發揮脈絡的 強大威力

2025 年是企業採用 AI 的關鍵時期，主要聚焦於多模態學習，以及由這項技術驅動的內容認知功能。

除了文字指令，多模態 AI 還會整合多種資料來源，模仿人類學習，像是圖像、影片和

音訊<sup>1</sup>。因此，AI 能以超高準確率解讀及學習更多情境資料來源，生成更精確、更貼近需求的輸出內容，帶給使用者自然流暢的體驗<sup>2</sup>。

“

「多模態 AI 會持續協助零售商解讀大量由顧客產生的資料，包括社群媒體上的文字、圖像或影片。這項技術有助於理解數位互動中的脈絡，可用來預測趨勢、提供符合需求的產品推薦內容，並提升購物體驗。」



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

<sup>1</sup> MIT Technology Review, 《Multimodal: AI's new frontier》(多模態：全新 AI 領域)，2024 年 5 月

<sup>2</sup> 富比士雜誌, 《Sensing Success: OpenAI, Anthropic And 40+ Others Leverage Multimodal AI》(奪得致勝先機：OpenAI、Anthropic 和其他 40 多家企業皆採用多模態 AI)，2024 年 5 月

01

趨勢 02

03

04

05

# AI 代理： 從聊天機器人 進化為多代理系統

客戶代理

員工代理

創意代理

資料代理

程式碼代理

資安防護代理

AI 應用已從聊天機器人，進化為可應對複雜工作流程的 AI 代理。這些 AI 代理具備推論、規劃和記憶能力，而且能在一定程度上自行學習、下決策和做出調整。

AI 演進的下一階段將是多代理系統，這類系統由多個獨立代理組成，彼此會互相合作，完成單一代理無法達成的目標或複雜工作流程。

“

「零售商將著重導入代理和重新定義後的工作流程，特別是在行銷領域。舉例來說，創意代理可以根據需求，運用獨特的圖文生成行銷廣告活動，若結合最佳化代理，更可大幅提升目標對象選擇、刊登位置和個人化推薦內容的成效。」



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

**Best Buy** 運用生成式 AI 虛擬助理，將解決問題所需的時間減少最多 90 秒。這類助理能排解產品問題、調整訂單送貨時間，以及管理訂閱項目。[觀看影片](#)

**PODS** 與廣告代理商 Tombras 合作，使用 Gemini 打造「World's Smartest Billboard」(全球最聰明的看板廣告)。他們在卡車上設置廣告看板，根據紐約市每個社區的特性放送合適的廣告。他們採用現行動態饋給的資料，因此可在 29 小時內即時生成超過 6,000 個廣告標題，更新 299 個社區的看板內容。[瞭解詳情](#)

**Woolworths** 是澳洲的零售龍頭，他們在各項 Google Workspace 產品運用「幫我寫」功能，提升 1 萬多名行政員工對溝通的信心。[瞭解詳情](#)

# 輔助搜尋： 全新的知識 工作形態

AI 改變了世界發掘資訊的方法，從取得知識轉變為創造知識。

AI 輔助的進階搜尋技術涵蓋站內搜尋、產品搜尋和客戶自助式搜尋，有助企業充實並改

善產品資料目錄、免去大量人工作業，以及提升轉換和交叉銷售的效率。

[進一步瞭解企業搜尋工具](#)

“

「生成式 AI 將持續改變知識工作者的內部搜尋系統，以及網站的外部搜尋系統，讓顧客能透過日常用語、圖像或語音指令找到產品，取得更優質的搜尋結果，擁有不同以往的線上搜尋體驗。」



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

01

02

03

 趨勢 04

05

# AI 智慧化客戶 體驗：流暢不 著痕跡

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 的開發終點。

要想達到最終目標，公司需要結合客戶互動應用程式和企業搜尋工具，提供量身打造的

流暢體驗，用客服或支援技術快速無痛地解決問題，確實滿足客戶需求。

“

「零售商將擴大生成式 AI 實驗，打造更個人化的互動與全通路支援服務，例如：個人造型師 AI、推薦穿搭的圖像內容、生成圖像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，他們打造了全企業適用的 AI 功能，為旅客、合作夥伴和員工提供最佳化的專屬體驗，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

 趨勢 05

# AI 護航， 資安再進化

2025 是突破性的一年，資安與隱私權最佳做法將採用 AI 技術。

AI 有望成為每位資安專家的實用利器，協助強化資安防護機制、找出並防堵威脅、減輕

人工作業負擔，以及加快應變速度。

[瞭解 Mandiant 運用 AI 技術獲得的最新威脅情報洞察資訊](#)

“

「零售商將著重於 AI 輔助的深偽偵測系統，找出不實的產品評論、冒充的品牌和網紅，甚至是詐騙意圖的顧客互動。這類系統會採用先進的演算法(例如多模態分析和異常偵測)，辨別真實和偽造的內容。」



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

歡迎下載完整的《2025年AI商業趨勢》報告，進一步瞭解這些趨勢。

下載

Google Cloud

