

## NSDC 新街



和虚拟人一起内卷的未来

2022 年 3 月

2018 年英国苏格兰皇家银行（RBS）和英国 NatWest 银行聘用了一位虚拟的客服机器人“Cora”。

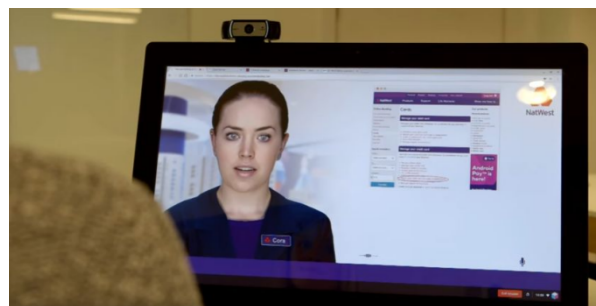
## 01

### 虚拟人 Cora

Cora 每天可以处理 1000 多个问题，如果你去找她办理金融业务，她会识别出你的脸，叫得出你的名字，知道你的个性和喜好，能记住你上次和她说的话，比一个真人客户代表还让你感到亲切而熟悉，成为让你全心信赖的银行顾问。

Cora 的研发公司，来自新西兰 Soul Machines 公司的拿手技术就是“虚拟神经系统”，他们可以使机器人能检测出人类的情绪，通过面部的表情、微表情、口头表达和身体动作来判断，进而做出正确的反应。

这样一位面容可亲，善解人意且业务精通的客服人员，似乎没有让人不喜欢的理由。有研究表明，在与人的沟通中，一名优秀的人类客服员工会有 20% 左右的语义内容丢失，但虚拟数字员工的语义捕捉率可高达 95%。NatWest 发言人甚至表示“迄今为止的测试表明，人类有时候更倾向于与机器人互动”。



Cora 代表的虚拟人集合了 AI 机器人的优点：数据库准确、不知疲倦、输出稳定、冲破物理的限制，同时也具备人的亲和力，可以感知客户的情绪自己还不会有情绪，为人类客户服务的未来发展呈现了非常美好的可能性。



## 02

### AI 在我国银行客服中的应用历程

我国 AI 文字机器人早在 2010 年就已研发使用，到 2015 年 AI 文字机器人才开始使用于银行客户服务中的文字咨询基本问答。经过几年的发展，已经在文字、语音、外呼、虚拟人等载体形式上都有使用。2019 年底银行业首位虚拟数字员工“小浦”正式“上岗”，同时在浦发银行的网点进行轮岗。

AI 机器人在银行客服中使用的场景主要有：

- 文字机器人：  
主要在银行 APP 端的简单业务文字咨询。
- 语音机器人：  
主要用于客服电话的接听、引导、标准业务的解释。
- 外呼机器人：  
主要用于业务模式比较简单的营销，配合营

销人员的跟进，具体的业务比如信用卡催收（通知类）、信用卡营销、保险营销等。

- 虚拟人：

应用场景较为广泛，可用于厅堂终端机的客户接待、问题答疑、业务引导、业务办理等。



资料来源：“对话式银行-银行业的未来：人们的贴身财务管家”，IBM 行业报告

随着 AI 机器人越来越多的使用在银行服务与客户交互的场景下，广大用户们也从一开始的只接受人工服务到开始接受简单服务自助与 AI 机器

人交互办理。这其中最重要的成功要素还是在于 AI 机器人拟人化程度的提高，具体在意图、体验、聊天记录、隐私与安全几个方面。

03

AI 机器人应用的制胜因素

成功关键因素 1- 意图

AI 机器人应用面临的最大的挑战就是如何快速、准确地了解客户的意图。客户使用的开放式对话经常包含一些俚语、方言、缩写词与拼写错误，AI 聊天机器人需要精心的设计与细致的训练才能达到令人满意的准确度。

设计良好的 AI 聊天机器人可在发现客户意图的过程中利用不同的策略手段，如举例、说明与确认。在发现客户意图之后，一个预定义的旅程便派上了用场，其中包含的大量多项选择题，引导剩下的客户互动部分，直到获取足够的信息来确定最终答案。

然而在意图确认的过程中，要同时考虑客户体验，反复确认和缺乏人性化的僵硬沟通也会大大降低用户的使用意愿。

## 成功关键因素 2- 体验

就像人类互动，好的对话应该是有效、轻松、愉快的。语音助手只允许口头交流，而智能通讯应用，如银行 APP、大堂服务终端，可以显示文本、图片、地图、语音和视频。银行应根据对话地点，使用最有效的内容类型来进行聊天。

例如，AI 聊天机器人通过语音助手介绍信用卡产品时必须表述简明扼要，然而通过手机端银行 APP 进行同样的聊天时，可以显示介绍信用卡的轮播短片，其中包含每张卡片的设计缩略图以及链接，享有的特别权益等。



开户流程也是一个说明丰富内容重要性的很好示例。通常客户需要阅读并同意数页条款与条件，细节内容可隐藏在通过链接可访问的页面后面，而不是将所有条款与条件都显示为文本。客户可

以选择阅读条款与条件，也可以将它们保存在本地设备上或通过电子邮件发送给自己。

## 成功关键要素 3: 聊天记录

当客户开启一个服务周期时，可能会涉及到 AI 机器人和人工客服不止一个工作人员的对接服务，能够保存对话的聊天记录并将其顺利地移交给下一位客服至关重要。对话完成后，通过分析聊天记录来创建完整的客户服务周期、完善客户画像对于日后的长效客户维护也很重要。

## 成功关键要素 4: 隐私与安全

当客户服务周期涉及交易数据或客户数据传输时，第四个挑战就会出现。每个国家或地区的规章制度各不相同。许多银行都避免在利用客户数据盈利的社交媒体网站上传输个人身份信息 (PII)。PII 数据的传输和储存通常需要严格的本地部署，而非 PII 交易数据通常会以不同方式处理，例如在获得客户同意后允许在第三方网站上发起或显示交易。



## 04

## 写在最后

2021 年以来，虚拟人已经成为“元宇宙”时代最先落地的窗口领域，虚拟偶像也被认为是 2021 年文化新业态增量最大的领域，市场规模达到了 1074.9 亿元，较 2020 年同期增长 66%。



当虚拟人的职业场景落地与 AI 在银行客服、营销领域的应用相结合，就直接把“机器替人”的科技与哲学的思考搬上桌面来。从经济效益的考量出发，虚拟人的维护成本低、不知疲倦且稳定输出，具备很多真人无法达到的优点，如果开发成本可通过复制摊薄，那么虚拟人替代人工客服的趋势必将越来越显著。

然而是否虚拟客服真的能在稳定服务的基础上，还能提供有温度的服务，人类真的愿意把这种人

与人的联结转变成人与机器的联结么？（因为机器高效又忠诚）。

如果答案是 yes，那么不远的未来，我们卷的最大竞争群体，可能真的不是人了。