

新闻中心

埃森哲《未来生活趋势2024》：五大趋势引领消费者和品牌关联新范式

2023/12/23

分享



2023年12月22日，北京——埃森哲（纽交所代码：ACN）最新发布的《未来生活趋势2024》报告指出，在技术变革等影响下，全球消费者的生活目标和行为轨迹正在发生种种变化。当人们开始试图解构生活中的一切、努力弄清所处位置的时候，企业所面临的不确定性和脆弱程度也在加剧。

埃森哲Song事业部全球可持续业务负责人马克·柯蒂斯（Mark Curtis）表示：“随着消费者价值观的不断演进、人工智能的爆发式增长以及持续加快的变化速度，我们正步入一个打破范式的新时代。千头万绪使得企业不知从何开始，企业需要先树立追求卓越的理念，为人类的聪明才智和创造力的蓬勃发展提供广阔的空间。”

埃森哲指出，如下五大趋势预计将彻底改变企业与客户保持互动、加快业务增长的方式。

1. **爱去哪儿了：**多年来，客户体验与营收增长之间的关联促使企业将消费者置于每项决策的核心。然而，随着很多企业开始削减开支，消费者与企业间的摩擦加剧，出现了诸如价格上涨、质量下降、订阅过多以及体验糟糕等现象。例如，有近一半的受访顾客表示，无法联系到可提供切实支持或与能与之顺畅沟通的客服人员，因而觉得自己受到忽视。

无论是产品上的“减量不减价”、服务上的“减质不减价”，还是客服人员的紧缺、不受欢迎的订阅，品牌正在悄然违背“客户至上”的承诺。核心问题在于关键的认知分歧：企业的求生之道，在一些客户眼里则被视为贪婪之举。

2. **交互的巨变：**能够与人对话的人工智能技术已然普及，77%的受访者对此耳熟能详。生成式人工智能使得人们对互联网的体验更为人性化，而非单纯的事务往来，大语言模型（LLM）则被企业用来与客户展开智能的双向对话，提供精准贴合需求的解决方案，而不再是简单、粗略的查询功能。

据调研，愿意通过ChatGPT等对话式人工智能来寻找产品、完成工作，以及获取健康和医疗建议的消费者占比分别达到了42%、44%和33%。这项技术将改变大多数交互界面，企业可借由更深入的客户理

3. **额，无聊：**以往，创意的主要目标是通过想象和人际交往激发情感共鸣。如今，算法和技术横亘在创作者和受众之间，决定着哪些内容是可见的、哪些内容又是被过滤的。如此一来，企业有时会在品质上做出妥协，产品或产出会大受影响。总体而言，全球35%受访者认为，不同企业品牌的应用程序设计大同小异，在18至24岁的受访人群中，该比例更是接近40%。

创意过程中，生成式人工智能的作用将更为凸显，但情况可能变得更糟，我们也许会遭遇一段创意停滞期。聪明的企业能够发现其中潜藏的机会：在千篇一律的内容“海洋”中，原创性将更加受人青睐。具有创造性的人才同样宝贵，值得企业奋力争取。

4. **人类无法承受之“重”：**人类与技术的关系正处于紧要关头。近三分之一的受访消费者表示，技术带来便利的同时也令生活愈发复杂。人们似乎为技术所裹挟，而不是为我们所用，这往往对身心健康产生负面影响。

有超过三成（31%）的受访者表示，连续不断的通知提示音让他们“闻声色变”；有27%的受访者认为，算法提供的精准内容推送让他们没有安全感；另有27%的受访者则厌倦了无休止的滑动屏幕浏览。消费者也正在减少科技产品的使用：三分之一的人取消了信息推送，五分之一的用户设置了屏幕观看时长限制，四分之一的用户则已删除了应用程序或不再使用智能设备。人们渴望将自身福祉放在首位，而不是被技术耗尽心血。

企业必须在运用技术时多加思考，如何使其在人们的生活中找到合适的一席之地，以及因此将带来哪些要求，是投入时间，还是学习新技能？若能在如何使用（或不使用）技术互动方面提供更多选择，帮助客户重获迫切期待的掌控权，企业品牌就将成为深受他们信赖的伙伴。

5. **打破范式的新时代：**传统的生活方式正因新的机遇、需求和限制而改变，人口结构也发生了显著改变。长期以来被普遍接受的理念正受到质疑，人们不断开创新的思维模式，新的行为方式和新的人生轨迹。打破范式、推陈出新的未来已然开始，影响将极为深远。

例如，人们现在制定的规划普遍不超过一年，有48%的受访者只做未来12个月以内的生活计划，或者根本不做计划。同时，过去三年里，诸如婚姻、获得高学历等传统人生目标的受重视程度也在下降。

新的思维模式将推动企业重新审视产品和服务。那些能灵活适应、突破常规、打造无缝体验并支持人们独辟蹊径的企业，将与不断演进的消费者紧密相随。

埃森哲Song事业部首席执行官大卫·卓加（David Droga）表示：“要想在人们的生活中扮演更富有意义、高度相关的角色，是一件颇费心思和周章的事情。如今，消费者的行为已不再线性变化，改变速度之快非企业所能及，因此紧跟客户步伐无疑是一项持久战。五大趋势涵盖了商业、技术和社会革新等全面视角，剖析了人们及其行为，和其与周遭世界互动的态度，希望帮助企业了解客户的所思所想，推动业务持续增长。”

敬请访问[此处](#)，阅读埃森哲《未来生活趋势2024》报告（中文）。



埃森哲汇集了其全球众多设计师、创意人员、技术专家、社会学家和人类学家的真知灼见，描绘了2024年新兴的数字化趋势，提出企业行动指南。同时，2023年8月，埃森哲向21个国家的15,227名受访者开展调研，以验证趋势预测。

关于埃森哲

埃森哲公司注册于爱尔兰，是一家全球领先的专业服务公司，帮助企业、政府和各界组织构建数字化核心能力、优化运营、加速营收增长、提升社会服务水平，更快且更规模化地创造切实价值。埃森哲是《财富》世界500强企业之一，坚持卓越人才和创新引领，目前拥有约74.3万名员工，服务于120多个国家的客户。我们是技术引领变革的全球领军者之一，拥有强大的生态协作网络。凭借凭借在云、数据和人工智能方面深厚的行业经验、独特的专业技能，以及翘楚全球的卓越技术中心和智能运营中心，我们独树一帜地为客户提供战略&咨询、技术服务、智能运营、工业X和Accenture Song等全方位服务和解决方案，为客户创造切实价值。埃森哲致力于通过卓越的服务能力、共享成功的文化，以及为客户创造360°价值的使命，帮助客户实现重塑并建立长久信任。埃森哲同样以360°价值衡量自身，为我们的客户、员工、股东、合作伙伴与整个社会创造美好未来。

埃森哲在中国市场开展业务36年，拥有一支约1.8万人的员工队伍，分布于多个城市，包括北京、上海、大连、成都、广州、深圳、杭州、香港和台北等。作为可信赖的数字化转型卓越伙伴，我们正在更创新地参与商业和技术生态圈的建设，帮助中国企业 and 政府把握数字化力量，通过制定战略、优化流程、集成系统、部署云计算等实现转型，提升全球竞争力，从而立足中国、赢在全球。

详细信息，敬请访问埃森哲公司主页[accenture.com](https://www.accenture.com)。

###

媒体问询，请联系：

查敏杰

埃森哲北京办公室

+86 13564382350

minjie.zha@accenture.com

分享





[关于埃森哲](#)

[联系我们](#)

[求职](#)

[埃森哲全球办
公室名录](#)



[隐私政策](#)

[使用条款](#)

[Cookie Policy/Settings](#)

[网站地图](#)

[沪ICP备18047709号-2](#)

[沪公网安备 31010102006676号](#)

© 2025 埃森哲版权所有.