

「零接觸式」 商務，將全面 啟動？

2022/02/22門診讀書會



前言

移動支付、無人商店、虛擬衣櫃.....這些「**零接觸**」的商務活動或許已經不再新鮮，

但你能想像，不用實際點擊螢幕，就可以點選你要的選項嗎？或者不用實際吃到某個

食物，就能知道它的風味？隨著科技的飛速進步與疫情的推波助瀾，虛擬貨幣、元宇

宙、雲端技術.....這些「**零接觸**」商業活動的大門似乎愈開愈大，想在未來市場中抓

住顧客的心，該注意哪些層面？

新形式的 「零接觸 式商務」

下一代數位技術正好可以在這方面產生巨大影響，促成新形式的「零接觸式商務」。零接

觸式商務可以採用多種形式：試衣間的鏡子，這種鏡子可以自動顯示你剛剛從貨架上挑選

的服裝單品；或是你手機上的虛擬時尚顧問，這類顧問會低聲提供關於當季最新流行款式

的建議。一組範圍廣泛的新技術促成零接觸式商務，包括機器學習、機器人、電腦視覺、

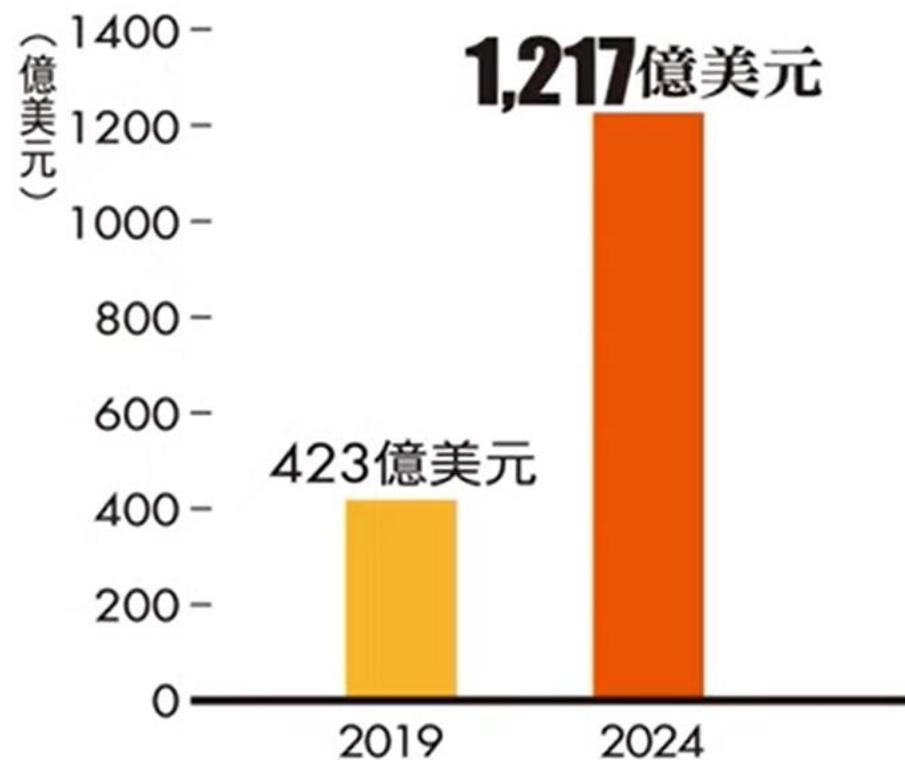
感測器、大數據分析、擴增實境（augmented reality，AR）和電腦輔助全像（computeraided

holography）等技術。這種商務的目的，是改變顧客體驗的所有元素，從產品比較到

挑選再到結帳等等，全都會改變。

《遠距醫療》 產值升至3倍，飆最快

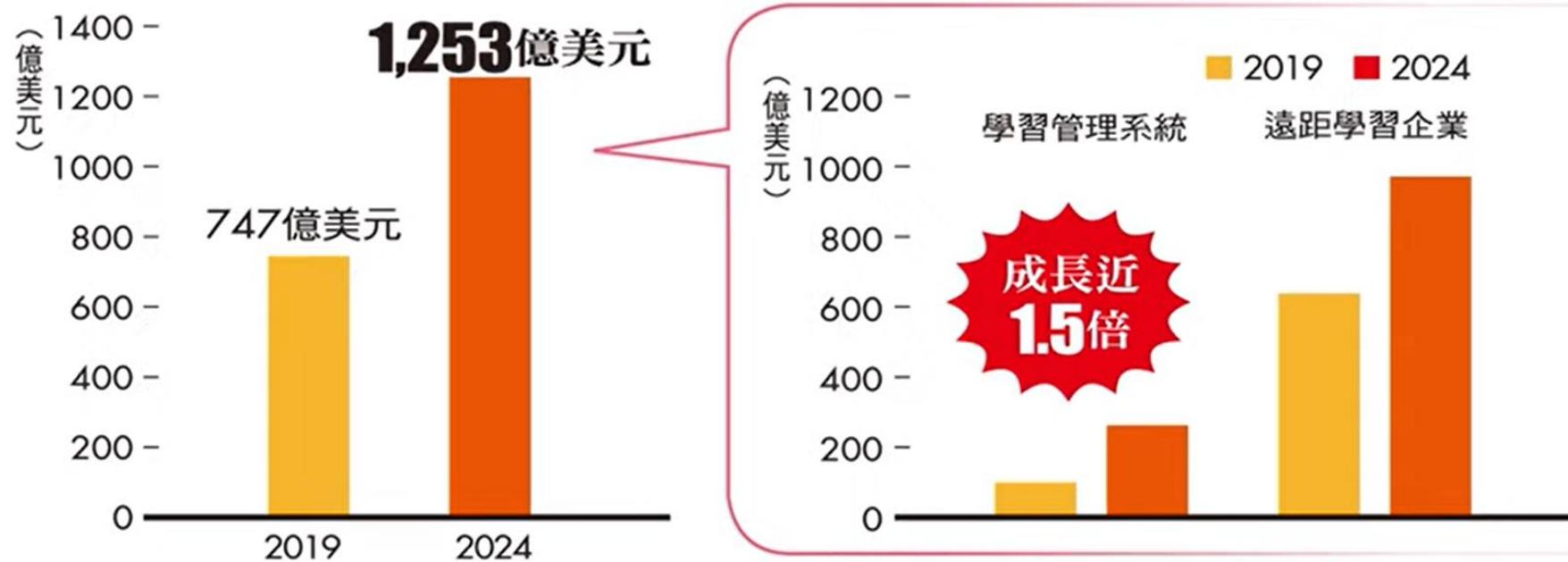
4大零接觸產業
2024年產值上看16兆
5年成長 80%



當中遠距醫療

長幅度皆與 2019 年比較
資料來源：Fortune Business Insight 整理：李大任

《遠距學習》產值增幅達68%



資料來源：Markets and Markets、tec
整理：李大任

到了2024年會達到1253億

促成新形式的「零接觸式商務」

順暢無縫的數位交易

感官盛宴

人臉辨識支付或語音支付

你身旁的助理



成功的必要條件

1. 取得時間紅利。

2. 跟隨顧客。

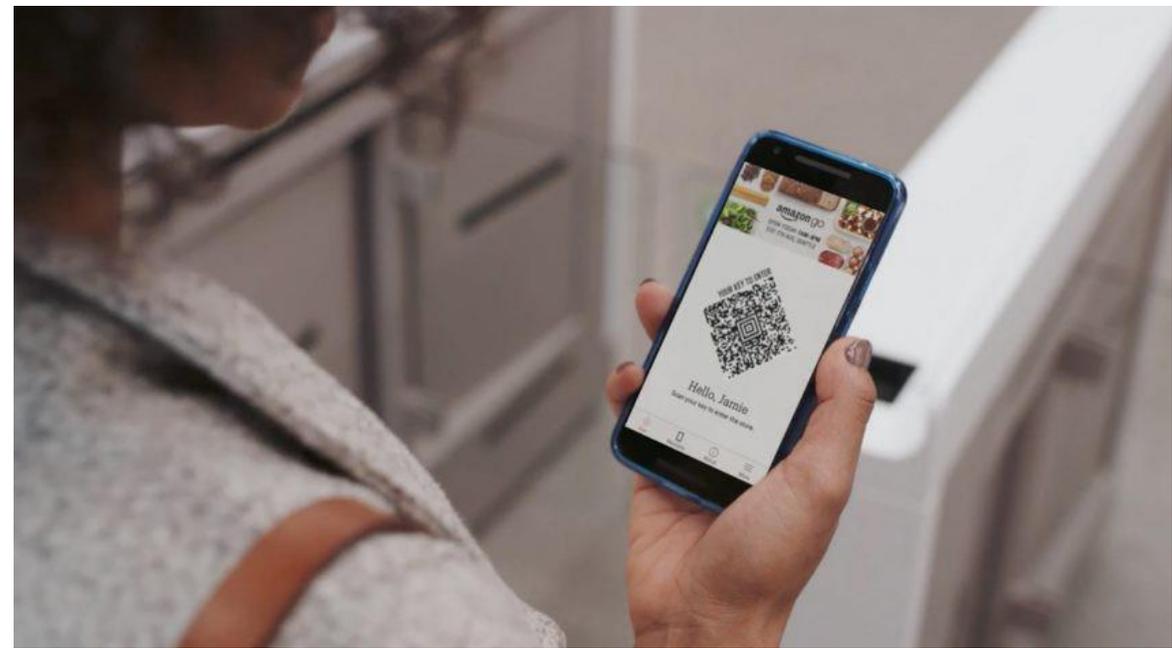
3. 改造商店。

虛擬穿衣鏡





Amazon Go 無人商店的典範





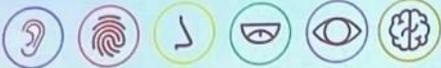
美妝產業高科技化
VR網購環保全都包



刷臉支付



歡迎造訪感知聯網

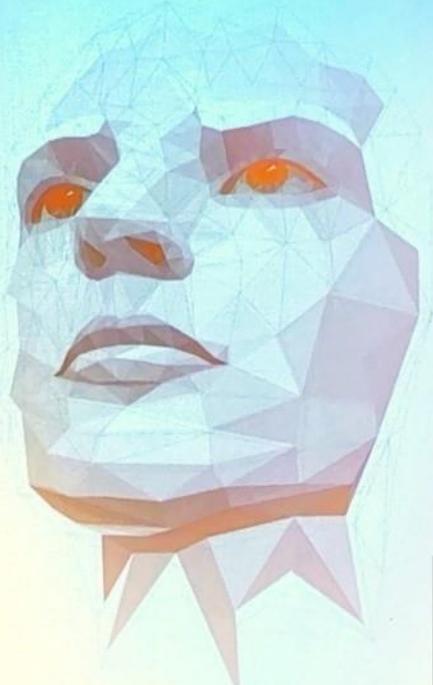


現在，科技主要能與兩種感官互動—視覺及聽覺。消費者預期在2030年前，包含味覺、觸覺、嗅覺的感知都能全面數位化。

在全新的感知聯網世界，我們的日常生活會變得如何呢？

Top3 感知聯網推力

沉浸式娛樂、線上購物以及氣候災害是主要的感知聯網服務驅動力。



© 2020-01-16 | Ericsson External