

# 2024-2030年中国智能客服行业市场深度评估及市场发展策略报告

报告大纲

智研咨询

[www.chyxx.com](http://www.chyxx.com)

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2024-2030年中国智能客服行业市场深度评估及市场发展策略报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<https://www.chyxx.com/research/202101/926853.html>

报告价格：电子版: 9800元 纸介版：9800元 电子和纸介版: 10000元

订购电话: 010-60343812、010-60343813、400-600-8596、400-700-9383

电子邮箱: sales@chyxx.com

联系人: 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、报告目录及图表目录

为方便行业人士或投资者更进一步了解智能客服行业现状与前景，智研咨询特推出《2024-2030年中国智能客服行业市场深度评估及市场发展策略报告》（以下简称《报告》）。报告对中国智能客服市场做出全面梳理和深入分析，是智研咨询多年连续追踪、实地走访、调研和分析成果的呈现。

为确保智能客服行业数据精准性以及内容的可参考价值，智研咨询研究团队通过上市公司年报、厂家调研、经销商座谈、专家验证等多渠道开展数据采集工作，并对数据进行多维度分析，以求深度剖析行业各个领域，使从业者能够从多种维度、多个侧面综合了解2022年智能客服行业的发展态势，以及创新前沿热点，进而赋能智能客服从业者抢跑转型赛道。

智能客服是在大规模知识处理基础上发展起来的一项面向行业应用的，它是具有行业通用性，不仅为企业提供了细粒度知识管理技术，还为企业与海量用户之间的沟通建立了一种基于自然语言的快捷有效的技术手段；同时还能够为企业提供精细化管理所需的统计分析信息。智能客服可以分为以下几种分类：聊天机器人：这是最常见的智能客服形式，它能够通过自然语言处理技术和机器学习算法，与用户进行实时的文字或语音交互，提供信息查询、问题解答等服务。语音助手：这种智能客服以语音为界面，能够通过语音识别和语音合成技术，理解用户的指令并进行相应的互动。虚拟助手：虚拟助手是一种拥有图像化人物形象的智能客服，它能够通过文字、语音或者图像界面进行交互，为用户提供定制化的服务和娱乐功能。自助服务系统：这种智能客服系统是基于人工智能技术和自动化技术的，通过提供自助查询、自助支付、自助服务等功能，让用户能够独立完成一些常见的服务需求，减轻客服工作压力，提高效率。人工智能增强客服：这种智能客服系统结合了人工智能和人类客服的优势，能够自动识别用户需要人工干预的时机，并能够通过智能分析和智能匹配等技术，将用户的问题快速转接给专业的人工客服人员进行解答和处理。

随着人工智能技术的不断发展，中国智能客服市场正朝着更加智能化、自主化和个性化的方向发展。机器学习和深度学习的应用使得智能客服系统能够更好地理解用户的需求和意图，并提供更准确、高效的响应和解决方案。智能客服市场的快速增长受益于技术的不断进步和应用的广泛推广。人工智能、大数据、自然语言处理等技术的成熟和应用，为智能客服系统提供了更强大和智能化的能力。根据数据显示，中国智能客服市场规模在2020年呈现爆发性增长，2019-2023年市场规模增速整体加快，2022年中国智能客服市场规模约为66.8亿元，软件市场占据了大部分市场份额，占比为79.94%。

北京是中国智能客服行业的重要聚集地之一。北京具有较为完善的科研机构、高等院校和技术人才资源，这为智能客服技术的研发和应用提供了强大的支持。此外，北京还是中国政府对智能客服发展给予了大力支持的地区。政府相关政策和资金投入为智能客服企业提供了有

利的发展环境，并吸引了更多的投资和创业者进入这个领域。2021年中国智能客服厂商在北京有38家，其次为广东，有23家。

中国智能客服行业市场竞争激烈，大型互联网公司、传统通信运营商以及初创企业都在竞争中争夺市场份额，不断发展并推动智能客服技术的创新和进步。目前。中国智能客服行业主要玩家为北京智齿博创科技有限公司、北京能通天下网络技术有限公司、北京易掌云峰科技有限公司、北京容联易通信息技术有限公司。

客服智能化推动行业升级：智能客服的出现将推动整个客服行业的升级，原本由人工客服处理的大量重复性工作将被智能客服取代，人工客服可以转向处理更复杂、高价值的问题，提供更加专业、个性化的服务。数据驱动的优化和改进：智能客服将会通过数据分析和挖掘用户反馈等方式，不断优化和改进自身的服务质量。通过对大量的数据进行分析，智能客服将能够更好地了解用户需求，提供更符合用户期望的服务。随着社会发展与技术进步，客服中心不断升级，在帮助企业降本增效的同时，也在技术、产业等方面带来了巨大的挑战和风险，行业多方位打造智能系统、与人工客服相辅相成、智能化、个性化将成为核心竞争力所在等方向发展，未来发展前景广阔。

《2024-2030年中国智能客服行业市场深度评估及市场发展策略报告》是智研咨询重要成果，是智研咨询引领行业变革、寄情行业、践行使命的有力体现，更是智能客服领域从业者把握行业不可或缺的重要工具。智研咨询已经形成一套完整、立体的智库体系，多年来服务政府、企业、金融机构等，提供科技、咨询、教育、生态、资本等服务。

报告目录：

## 第一章 智能客服行业相关基础概述及研究机构

### 1.1 智能客服的定义及分类

#### 1.1.1 智能客服的界定

#### 1.1.2 智能客服产品特性

#### 1.1.3 智能客服分类

1、金融

2、教育

3、电商/零售

4、汽车/硬件

5、生活服务

6、政企

## 1.2 智能客服行业特点分析

### 1.2.1 市场特点分析

### 1.2.2 行业经济特性

### 1.2.3 行业发展周期分析

### 1.2.4 行业进入风险

### 1.2.5 行业成熟度分析

## 1.3 智能客服行业研究机构

### 1.3.1 智能客服行业介绍

### 1.3.2 智能客服行业研究优势

### 1.3.3 智能客服行业研究范围

## 第二章 2019-2023年中国智能客服行业市场发展环境分析

### 2.1 中国智能客服行业经济环境分析

#### 2.1.1 中国经济运行情况

#### 2.1.2 经济环境对行业的影响分析

### 2.2 中国智能客服行业政策环境分析

#### 2.2.1 行业监管环境

##### 1、行业主管部门

##### 2、行业监管体制

#### 2.2.2 行业政策分析

#### 2.2.3 政策环境对行业的影响分析

### 2.3 中国智能客服行业社会环境分析

#### 2.3.1 行业社会环境

##### 1、人口规模分析

##### 2、教育环境分析

##### 3、文化环境分析

##### 4、生态环境分析

##### 5、中国城镇化率

##### 6、消费观念变迁

##### 7、消费升级趋势

#### 2.3.2 社会环境对行业的影响分析

### 2.4 中国智能客服行业技术环境分析

#### 2.4.1 智能客服生产工艺水平

#### 2.4.2 行业主要技术发展趋势

#### 2.4.3 技术环境对行业的影响

### 第三章 中国智能客服行业上、下游产业链分析

#### 3.1 智能客服行业产业链概述

##### 3.1.1 产业链定义

##### 3.1.2 智能客服行业产业链

#### 3.2 智能客服行业上游-原材料产业发展分析

##### 3.2.1 智能客服原材料产业发展现状

##### 3.2.2 智能客服原材料产业供给分析

##### 3.2.3 智能客服原材料供给价格分析

##### 3.2.4 智能客服原材料供给区域分布

#### 3.3 智能客服行业下游-经销商情况分析

##### 3.3.1 智能客服经销商发展现状

##### 3.3.2 智能客服经销商规模情况

##### 3.3.3 智能客服经销商区域分布

#### 3.4 智能客服行业终端消费者消费情况分析

##### 3.4.1 中国人均智能客服消费情况

##### 3.4.2 智能客服消费者地域分布情况

##### 3.4.3 智能客服消费者品牌忠诚度分析

### 第四章 国际智能客服所属行业市场发展分析

#### 4.1 2019-2023年国际智能客服所属行业发展现状

##### 4.1.1 国际智能客服行业发展现状

##### 4.1.2 国际智能客服行业发展规模

##### 4.1.3 国际智能客服主要技术水平

#### 4.2 2019-2023年国际智能客服所属行业市场需求研究

##### 4.2.1 国际智能客服市场需求特点

##### 4.2.2 国际智能客服市场需求结构

##### 4.2.3 国际智能客服市场需求规模

#### 4.3 2019-2023年国际区域智能客服行业研究

##### 4.3.1 欧洲智能客服市场

###### 1、欧洲智能客服市场现状分析

###### 2、欧洲智能客服市场规模分析

###### 3、欧洲智能客服市场趋势预测

##### 4.3.2 美国智能客服市场

###### 1、美国智能客服市场现状分析

- 2、美国智能客服市场规模分析
- 3、美国智能客服市场趋势预测
- 4.3.3 日韩智能客服市场
  - 1、日韩智能客服市场现状分析
  - 2、日韩智能客服市场规模分析
  - 3、日韩智能客服市场趋势预测
- 4.4 国际智能客服著名品牌分析
- 4.5 2024-2030年国际智能客服行业发展展望
  - 4.5.1 国际智能客服行业发展趋势
  - 4.5.2 国际智能客服行业规模预测
  - 4.5.3 国际智能客服行业发展机会

## 第五章 2019-2023年中国智能客服所属行业发展概述

- 5.1 中国智能客服所属行业发展状况分析
  - 5.1.1 中国智能客服所属行业发展阶段
  - 5.1.2 中国智能客服所属行业发展总体概况
  - 5.1.3 中国智能客服所属行业发展特点分析
    - 1、中国智能客服市场规模快速增长
    - 2、中国智能客服行业消费升级发展
    - 3、中国智能客服行业健康化发展
- 5.2 2019-2023年智能客服所属行业发展现状
  - 5.2.1 2019-2023年中国智能客服所属行业发展热点
  - 5.2.2 2019-2023年中国智能客服所属行业发展现状
  - 5.2.3 2019-2023年中国智能客服企业发展分析
- 5.3 智能客服行业替代品及互补产品分析
  - 5.3.1 智能客服行业替代品分析
    - 1、替代品种类
    - 2、主要替代品对智能客服行业的影响
    - 3、替代品发展趋势分析
  - 5.3.2 智能客服行业互补产品分析
    - 1、行业互补产品种类
    - 2、主要互补产品对智能客服行业的影响
    - 3、互补产品发展趋势分析
- 5.4 中国智能客服行业细分市场分析
  - 5.4.1 金融行业智能客服市场

- 1、金融行业智能客服市场发展现状
- 2、金融行业智能客服市场规模
- 3、金融行业智能客服市场痛点及需求分析
- 5.4.2 教育培训行业智能客服市场
  - 1、教育培训行业智能客服市场发展现状
  - 2、教育培训业智能客服市场规模
  - 3、教育培训业智能客服市场痛点及需求分析
- 5.4.3 电商/零售行业智能客服市场
  - 1、电商/零售行业智能客服市场发展现状
  - 2、电商/零售行业智能客服市场规模
  - 3、电商/零售行业智能客服市场痛点及需求分析
- 5.4.4 汽车/硬件行业智能客服市场
  - 1、汽车/硬件行业智能客服市场发展现状
  - 2、汽车/硬件行业智能客服市场规模
  - 3、汽车/硬件行业智能客服市场痛点及需求分析
- 5.4.5 生活服务行业智能客服市场
  - 1、生活服务行业智能客服市场发展现状
  - 2、生活服务行业智能客服市场规模
  - 3、生活服务行业智能客服市场痛点及需求分析
- 5.4.6 政企行业智能客服市场
  - 1、政企行业智能客服市场发展现状
  - 2、政企行业智能客服市场规模
  - 3、政企行业智能客服市场痛点及需求分析
- 5.5 智能客服行业发展分析
  - 5.5.1 智能客服行业相关技术趋势
    - 1、NLP技术
    - 2、知识图谱
    - 3、深度学习
  - 5.5.2 业务部署模式
    - 1、公有云部署
    - 2、本地/私有云部署
  - 5.5.3 业务应用场景
    - 1、外部服务典型场景
    - 2、内部服务典型场景
  - 5.5.4 转型业务价值



- 1、智能客服突破了传统客服局限，带来了用户体验上的提升
- 2、智能客服有效减少重复性低价值工作，具有高效率与低成本的优势
- 3、智能客服基于知识库沉淀数据，不受人工经验的限制

#### 5.5.5 产业主要挑战

- 1、数据质量、模型合理性等方面仍有提升空间
- 2、知识训练数据库的维护尚需进一步优化
- 3、客服机器人与人工客服的搭配策略存在磨合期
- 4、在垂直行业的深化应用存在一定的局限性
- 5、底层技术与算法模型不成熟的挑战依然存在

#### 5.6 中国智能客服行业发展问题及对策建议

##### 5.6.1 中国智能客服行业发展制约因素

##### 5.6.2 中国智能客服行业存在问题分析

##### 5.6.3 中国智能客服行业发展对策建议

### 第六章 中国智能客服所属行业运行指标分析及预测

#### 6.1 中国智能客服所属行业企业数量分析

#### 6.2 2019-2023年中国智能客服所属行业财务指标总体分析

#### 6.3 中国智能客服所属行业市场规模分析及预测

#### 6.4 2019-2023年中国智能客服区域市场规模分析

#### 6.5 中国智能客服所属行业市场供需分析及预测

### 第七章 中国互联网+智能客服所属行业发展现状及前景

#### 7.1 互联网给智能客服所属行业带来的冲击和变革分析

#### 7.2 中国互联网+智能客服所属行业市场发展现状分析

#### 7.3 中国互联网+智能客服行业市场发展前景分析

### 第八章 中国智能客服所属行业消费市场调查

#### 8.1 智能客服所属行业市场消费需求分析

##### 8.1.1 智能客服市场的消费需求变化

##### 8.1.2 智能客服行业的需求情况分析

##### 8.1.3 智能客服品牌市场消费需求分析

#### 8.2 智能客服所属行业消费市场状况分析

##### 8.2.1 智能客服行业消费特点

##### 8.2.2 智能客服行业消费结构分析

##### 8.2.3 智能客服行业消费的市场变化

#### 8.2.4 智能客服市场的消费方向

### 8.3 智能客服行业产品的品牌市场调查

#### 8.3.1 消费者对行业品牌认知度宏观调查

#### 8.3.2 消费者对行业产品的品牌偏好调查

#### 8.3.3 消费者对行业品牌的首要认知渠道

#### 8.3.4 智能客服行业品牌忠诚度调查

#### 8.3.5 消费者的消费理念调研

## 第九章 中国智能客服行业市场竞争格局分析

### 9.1 中国智能客服行业竞争格局分析

#### 9.1.1 智能客服行业区域分布格局

#### 9.1.2 智能客服行业企业规模格局

#### 9.1.3 智能客服行业企业性质格局

#### 9.1.4 智能客服国际竞争格局分析

##### 1、国际智能客服品牌格局

##### 2、国际智能客服区域格局

##### 3、国际智能客服市场集中度分析

##### 4、中国智能客服市场国产品牌占比分析

### 9.2 中国智能客服行业竞争五力分析

#### 9.2.1 智能客服行业上游议价能力

#### 9.2.2 智能客服行业下游议价能力

#### 9.2.3 智能客服行业新进入者威胁

#### 9.2.4 智能客服行业替代产品威胁

#### 9.2.5 智能客服行业现有企业竞争

### 9.3 中国智能客服行业竞争SWOT分析

#### 9.3.1 智能客服行业优势分析（S）

#### 9.3.2 智能客服行业劣势分析（W）

#### 9.3.3 智能客服行业机会分析（O）

#### 9.3.4 智能客服行业威胁分析（T）

### 9.4 中国智能客服行业投资兼并重组整合分析

#### 9.4.1 投资兼并重组现状

#### 9.4.2 投资兼并重组案例

### 9.5 中国智能客服行业竞争策略建议

## 第十章 智能客服行业领先企业竞争力分析

## 10.1 智齿客服

### 10.1.1 企业发展基本情况

### 10.1.2 企业主要产品分析

### 10.1.3 企业竞争优势分析

### 10.1.4 企业经营状况分析

## 10.2 小能科技

### 10.2.1 企业发展基本情况

### 10.2.2 企业主要产品分析

### 10.2.3 企业竞争优势分析

### 10.2.4 企业经营状况分析

## 10.3 环信

### 10.3.1 企业发展基本情况

### 10.3.2 企业主要产品分析

### 10.3.3 企业竞争优势分析

### 10.3.4 企业经营状况分析

## 10.4 容联七陌

### 10.4.1 企业发展基本情况

### 10.4.2 企业主要产品分析

### 10.4.3 企业竞争优势分析

### 10.4.4 企业经营状况分析

## 10.5 小I机器人

### 10.5.1 企业发展基本情况

### 10.5.2 企业主要产品分析

### 10.5.3 企业竞争优势分析

### 10.5.4 企业经营状况分析

## 10.6 追一科技

### 10.6.1 企业发展基本情况

### 10.6.2 企业主要产品分析

### 10.6.3 企业竞争优势分析

### 10.6.4 企业经营状况分析

## 10.7 云问科技

### 10.7.1 企业发展基本情况

### 10.7.2 企业主要产品分析

### 10.7.3 企业竞争优势分析

### 10.7.4 企业经营状况分析

## 10.8 极限元

### 10.8.1 企业发展基本情况

### 10.8.2 企业主要产品分析

### 10.8.3 企业竞争优势分析

### 10.8.4 企业经营状况分析

## 第十一章 2024-2030年中国智能客服行业发展趋势与投资机会研究

### 11.1 2024-2030年中国智能客服行业市场发展潜力分析

#### 11.1.1 中国智能客服行业市场空间分析

#### 11.1.2 中国智能客服行业竞争格局变化

#### 11.1.3 中国智能客服行业互联网+前景

### 11.2 2024-2030年中国智能客服行业发展趋势分析

#### 11.2.1 中国智能客服行业品牌格局趋势

#### 11.2.2 中国智能客服行业渠道分布趋势

#### 11.2.3 中国智能客服行业市场趋势分析

### 11.3 2024-2030年中国智能客服行业投资机会与建议

#### 11.3.1 中国智能客服行业投资前景展望

#### 11.3.2 中国智能客服行业投资机会分析

#### 11.3.3 中国智能客服行业投资建议

## 第十二章 2024-2030年中国智能客服行业投资分析与风险规避

### 12.1 中国智能客服行业关键成功要素分析

### 12.2 中国智能客服行业投资壁垒分析

### 12.3 中国智能客服行业投资风险与规避

#### 12.3.1 宏观经济风险与规避

#### 12.3.2 行业政策风险与规避

#### 12.3.3 上游市场风险与规避

#### 12.3.4 市场竞争风险与规避

#### 12.3.5 技术风险分析与规避

#### 12.3.6 下游需求风险与规避

### 12.4 中国智能客服行业融资渠道与策略

#### 12.4.1 智能客服行业融资渠道分析

#### 12.4.2 智能客服行业融资策略分析

## 第十三章 2024-2030年中国智能客服行业盈利模式与投资战略规划分析

## 13.1 国外智能客服行业投资现状及经营模式分析

### 13.1.1 境外智能客服行业成长情况调查

### 13.1.2 经营模式借鉴

### 13.1.3 国外投资新趋势动向

## 13.2 中国智能客服的发展方向

### 13.2.1 智能客服竞争趋势

### 13.2.2 创新智能客服应用场景及形式

## 13.3 中国智能客服行业投资发展战略规划

### 13.3.1 战略优势分析

### 13.3.2 战略机遇分析

### 13.3.3 战略规划目标

### 13.3.4 战略措施分析

## 13.4 最优投资路径设计

### 13.4.1 投资对象

### 13.4.2 投资模式

### 13.4.3 预期财务状况分析

### 13.4.4 风险资本退出方式

## 第十四章 研究结论及建议

### 14.1 研究结论

### 14.2 建议

## 图表目录：部分

图表1：2019-2023年智能客服市场规模

图表2：智能语音产业图谱构成

图表3：2019-2023年中国云计算市场规模情况

图表4：2019-2023年中国云计算市场结构

图表5：2023年中国智能客服区域消费结构

图表6：2019-2023年全球智能客服市场规模走势

图表7：2023年全球智能客服市场需求结构

图表8：2019-2023年欧洲智能客服市场规模

图表9：2024-2030年欧洲智能客服市场规模预测

图表10：2019-2023年美国智能客服市场规模

图表11：2024-2030年美国智能客服市场规模预测

图表12：2019-2023年中国智能客服市场规模快速增长

图表13：国内智能客服产业链及主要公司

图表14：2019-2023我国金融领域智能客服需求市场规模走势图

图表15：2019-2023年我国教育培训领域智能客服需求市场规模走势图

图表16：2019-2023年我国电商/零售领域智能客服需求市场规模走势图

图表17：2019-2023年我国汽车/硬件领域智能客服需求市场规模走势图

图表18：2019-2023年我国生活服务领域智能客服需求市场规模走势图

图表19：我国智能客服厂商区域分布

图表20：2023年不同区域智能客服市场规模占比

图表21：2019-2023年不同区域智能客服市场规模分布

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/202101/926853.html>