

## AI 客服“已读乱回”，“转人工”为何这么难？（节选）

2024 年 11 月 27 日 15:21 来源：潮新闻



从网购平台到快递公司，从银行金融到旅游出行……在 AI 技术井喷的当下，AI 客服已全方位嵌入各行各业。然而，不少消费者发现，AI 客服经常听不懂自己的诉求，回答

驴唇不对马嘴，而转人工流程复杂、困难重重。折腾半天，问题依然解决不了。

随之而来的是各类消费投诉。2024 年第三季度，浙江全省消保委组织共受理涉及客服相关消费投诉 3480 件，占有所有消费投诉的 12.4%。

客观来说，AI 客服在处理简单、重复的问题时，效率远高于人工客服，且能够提供 24 小时不间断的服务。对于商家或者服务单位来说，可以节省人力成本。

然而，目前 AI 客服的局限性也很明显，对于一些复杂问题，尤其在理解人类较为复杂的语言和情感表达方面尚有不足。

艾媒咨询调查数据显示，2024 年中国用户认为智能客服的缺点中，无法解决个性化问题、回答生硬机械、不能准确理解提问的问题位列前三，占比依次为 37.18%、34.40%、34.19%。30.98%的用户反映当前智能客服无法顾及老年人、残障人士等群体的实际需求。

浙江省消保委相关负责人建议，企业和平台应用 AI 客服的同时，也要保障人工客服的畅通，优化转接流程，当 AI 客服无法满足消费者需要时，能够及时转接至人工客服，确保消费者反映的问题得到快速有效的响应和解决。

同时要合理分配 AI 客服和人工客服的占比，明确 AI 客服和人工客服分工及职责边界，比如，常规性咨询由 AI 客服回复，涉及消费者售后投诉、资金安全等较为复杂或紧急的问题优先转人工客服解决，更好地发挥 AI 客服和人工客服各自优势。对于老年人等特殊消费群体，则要设置一键转人工服务。

如何让 AI 客服更加智慧，也是相关技术企业正在攻坚的重点。科大讯飞已深耕智能客服领域 10 余年。该公司相关负责人坦言，以往智能客服确实存在复杂问题难理解、专业知识更新不及时、应用不准确、答案输出单一、无法个性化

回复等问题。

他介绍，2023 年以来，随着大模型技术的快速迭代，智能客服领域迎来全面的应用升级，AI 客服逐渐具备了超拟人语音合成、情绪感知、复杂语义理解、业务逻辑推理四大功能特性，努力重塑人机交互体验。其中，超拟人合成技术，能让 AI 客服生成更像人、更生动的语音表达。情绪感知能力，则让 AI 客服通过分析用户的语音语调、语速和表达方式等特征，判断用户的情绪是积极的、消极的还是中性的，并调整自己的回答方式，以提供更加贴心的服务。

期待今后能有“听得懂人话”“能讲人话”的 AI 客服上岗。

单词：	sùqiú 诉求	zhēténg 折腾	tóusù 投诉	júxiàn 局限
	shēngyìng 生硬	jīxiè 机械	gùjí 顾及	chàngtōng 畅通
	yōuhuà 优化	diédài 迭代	chóngshù 重塑	shēngēng 深耕

- 讨论：1. 你用过 AI 客服吗？与人工客服相比，AI 客服有哪些优势和劣势？
2. 你认为目前 AI 技术在客服领域面临的最大挑战是什么？

源新闻：<https://www.chinanews.com.cn/sh/2024/11-27/10326345.shtml>

音声 URL：<http://ttn.co.jp/sound/text/files202412131734054913.m4a>