

2018-2024年中国客服机器人市场竞争态势及投资 战略咨询研究报告

报告大纲

智研咨询

www.chyxx.com

一、报告简介

智研咨询发布的《2018-2024年中国客服机器人市场竞争态势及投资战略咨询研究报告》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/201807/656629.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

呼叫中心市场中，运营商话费规模在10-20亿之间，呼叫中心设备厂商占10-20亿左右规模，传统呼叫中心厂商占10-20亿规模，业务系统集成商和行业集成商占30-40亿规模，总计60到100亿市场规模。其次，在线客服领域，传统软件公司和SaaS公司各占10亿左右规模，各类系统集成商占10-20亿规模，总计约40-50亿市场规模。此中国客服软件当前存量市场规模在100-150亿人民币。

由于客服人员招人难、培训成本高、流动性大，不易管理，而客服机器人可以全天24小时工作，还能通过实时数据反馈不断学习，企业有足够的动力用客服机器人取代一部分人工客服。根据智能客服厂商给出的数据，客服机器人正在以40-50%的比例替代人工客服工作。

中国大约有500万全职客服，以年平均工资6万计算，再加上硬件设备和基础设施，整体规模约4000亿人民币。按照40-50%的替代比例，并排除场地、设备等基础设施以及甲方预算缩减，大概会有200-300亿规模留给智能客服公司。

随着智能设备、物联网的普及，各种设备也将成为企业服务客户的入口和新兴场景，智能客服公司、尤其是AI公司有机会在千亿智能设备交互市场中分得200-300亿规模。

客服机器人背后的知识库还能通过实时提示和点选编辑的方式帮助人工客服更高效地提供服务。因为对于企业来说，销售和客服人员培训成本很高，且经验无法有效传递，这种人机协作模式可以让企业客服和销售人员更专注于提供核心价值和服务。

客服机器人落地效果评测指标 考量因素 相应能力 评测指标 基础算法能力 单轮算法能力 准确率、覆盖率 多轮对话能力 任务完成度；中断/跳出/调回；快速开发能力 人机协作 答案采纳率 业务解决能力/服务满意度 服务场景拆解能力；业务理解能力 转人工率；问题解决率；客户满意度 知识建设成本 训练师平台 行业知识图谱 知识图谱行业种类，完善度 知识维护成本 自主学习 自主学习完成度 知识运营平台 甲方自操作度 服务支持及保障 服务支持及保障级别 可扩展性 系统扩展性，开放性 接口扩展性，接口丰富程度

数据来源：公开资料整理

智研咨询发布的《2018-2024年中国客服机器人市场竞争态势及投资战略咨询研究报告》共十八章。首先介绍了中国客服机器人行业市场发展环境、客服机器人整体运行态势等，接着分析了中国客服机器人行业市场运行的现状，然后介绍了客服机器人市场竞争格局。随后，报告对客服机器人做了重点企业经营状况分析，最后分析了中国客服机器人行业发展趋势与投资预测。您若想对客服机器人产业有个系统的了解或者想投资中国客服机器人行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市

场调研数据，企业数据主要来自于国家统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

第一部分 行业运行环境

第一章 客服机器人行业相关概述

第一节 客服机器人行业定义特点及分类

一、行业定义特点

二、行业主要分类

第二节 客服机器人行业统计标准

第三节 2014-2018中国客服机器人行业经济指标分析

一、赢利性

二、成长速度

三、附加值的提升空间

四、进入壁垒 / 退出机制

五、风险性

六、行业周期

第四节 客服机器人行业产业链分析

一、产业链结构分析

二、主要环节的增值空间

三、与上下游行业之间的关联性

四、行业产业链上游相关行业分析

五、行业下游产业链相关行业分析

六、上下游行业影响及风险提示

第二章 客服机器人行业2018-2024规划概述

第一节 2014-2018客服机器人行业发展回顾

一、2014-2018客服机器人行业运行情况

二、2014-2018客服机器人行业发展特点

三、2014-2018客服机器人行业发展成就

第二节 客服机器人行业2018-2024总体规划

一、客服机器人行业2018-2024规划纲要

二、客服机器人行业2018-2024规划指导思想

三、客服机器人行业2018-2024规划主要目标

第三节 2018-2024规划解读

一、2018-2024规划的总体战略布局

二、2018-2024规划对经济发展的影响

三、2018-2024规划的主要精神解读

第三章 2018-2024经济环境分析

第一节 2018-2024世界经济发展趋势

- 一、2018-2024世界经济将逐步恢复增长
- 二、2018-2024经济全球化曲折发展
- 三、2018-2024新能源与节能环保将引领全球产业

第二节 2018-2024我国经济面临的形势

- 一、2018-2024我国经济将长期趋好
- 二、2018-2024我国经济将围绕三个转变
- 三、2018-2024我国工业产业将全面升级
- 四、2018-2024我国以绿色发展战略为基调

第三节 2018-2024我国对外经济贸易预测

- 一、2018-2024我国劳动力结构预测
- 二、2018-2024我国贸易形式和利用外资方式预测
- 三、2018-2024我国自主创新结构预测

第二部分 行业深度分析

第四章 客服机器人行业全球发展分析

第一节 全球客服机器人市场总体情况分析

- 一、全球客服机器人行业的发展特点
- 二、2014-2018年全球客服机器人市场结构
- 三、2014-2018年全球客服机器人行业发展分析
- 四、2014-2018年全球客服机器人行业竞争格局
- 五、2014-2018年全球客服机器人市场区域分布

第二节 全球主要国家（地区）市场分析

一、欧洲

- 1、欧洲客服机器人行业发展概况
- 2、2014-2018年欧洲客服机器人市场结构
- 3、2018-2024欧洲客服机器人行业发展前景预测

二、北美

- 1、北美客服机器人行业发展概况
- 2、2014-2018年北美客服机器人市场结构
- 3、2018-2024北美客服机器人行业发展前景预测

三、日本

- 1、日本客服机器人行业发展概况
- 2、2014-2018年日本客服机器人市场结构

3、2018-2024日本客服机器人行业发展前景预测

四、韩国

1、韩国客服机器人行业发展概况

2、2014-2018年韩国客服机器人市场结构

3、2018-2024韩国客服机器人行业发展前景预测

五、其他国家地区

第五章 2014-2018客服机器人行业总体发展状况

语音客服机器人涉及到的底层技术除了与文字客服机器人相同的语义分析和多轮对话技术外，还有语音识别和语音合成技术，前者解决呼入识别，后者解决呼出发声。同时，为了实现客服质检和用户分析，还要进行一系列的声纹识别、静音分析、语速分析、以及情绪分析等工作。

当前，电话仍然是主流客服沟通渠道，在售前的电销场景以及一些外呼场景下，也存在着大量重复性低效工作，比如快递送货电话提醒、企业针对客户的信息提醒、金融行业的还款催收、以及初次主动营销的潜在客户筛选等。针对上述痛点，一些智能客服公司也借助语音识别及合成技术，推出语音客服机器人，辅助人工提升工作效率。

语音客服机器人解决场景痛点及核心价值 场景 痛点 语音客服机器人价值
信息通知/业务提醒

还款提醒、会议信息同步、上课告知、快递查收等提醒量大；耗费人工，效率低下 针对快递提醒，机器人可同时进行大量外呼，并通过简单交互确认对方状态并采集信息，提升快递员工作效率，方便后续跟进 回访/抽检/问卷调查

很多企业存在回访、抽检、问卷调查需求，但人工回访调查耗时耗力，且信息整理效率不高 拥有多轮会话能力的机器人，可以帮助人工高效完成流程性回查或答案收集；机器人拨打后，无需再次整理，全部通话可自动输出标准结果 金融催收/失联核查 70%逾期未还款是忘记还款，人工提醒可大幅提升还款率，但人工催收占用大量时间，催收效率不高；人工进行失联核查耗时耗力 机器人提醒效率远高于人工；针对故意拖欠的用户进行分类标记，方便人工后续跟进干预；辅助人工快速完成首次过滤，高效筛选出失联客户 主动营销

海量线索过滤耗时耗力，打击销售信心；客户意向分级统计不一，优质客户线索流失 机器人外呼在首轮沟通中即可判断用户意向，筛选出高意向客户，方便销售二次跟进

数据来源：公开资料整理

第一节 客服机器人行业特性分析

第二节 客服机器人产业特征与行业重要性

第三节 2014-2018客服机器人行业发展分析

一、2014-2018客服机器人行业发展态势分析

二、2014-2018客服机器人行业发展特点分析

三、2018-2024区域产业布局与产业转移

第四节 2014-2018客服机器人所属行业规模情况分析

- 一、行业单位规模情况分析
- 二、行业人员规模状况分析
- 三、行业资产规模状况分析
- 四、行业市场规模状况分析

第五节 2014-2018客服机器人所属行业财务能力分析

- 一、行业盈利能力分析与预测
- 二、行业偿债能力分析与预测
- 三、行业营运能力分析与预测
- 四、行业发展能力分析与预测

第六章 中国客服机器人市场规模分析

第一节 2014-2018中国客服机器人市场规模分析

第二节 2014-2018我国客服机器人区域结构分析

第三节 2014-2018中国客服机器人区域市场规模

- 一、2014-2018东北地区市场规模分析
- 二、2014-2018华北地区市场规模分析
- 三、2014-2018华东地区市场规模分析
- 四、2014-2018华中地区市场规模分析
- 五、2014-2018华南地区市场规模分析
- 六、2014-2018西部地区市场规模分析

第四节 2018-2024中国客服机器人市场规模预测

第七章 我国客服机器人行业运行分析

第一节 我国客服机器人行业发展状况分析

- 一、我国客服机器人行业发展阶段
- 二、我国客服机器人行业发展总体概况
- 三、我国客服机器人行业发展特点分析
- 四、我国客服机器人行业商业模式分析

第二节 2014-2018年客服机器人行业发展现状

- 一、2014-2018年我国客服机器人行业市场规模
- 二、2014-2018年我国客服机器人行业发展分析
- 三、2014-2018年中国客服机器人企业发展分析

第三节 2014-2018年客服机器人市场情况分析

- 一、2014-2018年中国客服机器人市场总体概况
- 二、2014-2018年中国客服机器人市场发展分析

第四节 我国客服机器人市场价格走势分析

- 一、客服机器人市场定价机制组成
 - 二、客服机器人市场价格影响因素
 - 三、2014-2018年客服机器人价格走势分析
 - 四、2018-2024客服机器人价格走势预测
- 第八章 2018-2024我国客服机器人市场供需形势分析
- 第一节 我国客服机器人市场供需分析
- 一、2014-2018年我国客服机器人行业供给情况
 - 1、我国客服机器人行业供给分析
 - 2、重点企业供给及占有份额
 - 二、2014-2018年我国客服机器人行业需求情况
 - 1、客服机器人行业需求市场
 - 2、客服机器人行业客户结构
 - 3、客服机器人行业需求的地区差异
 - 三、2014-2018年我国客服机器人行业供需平衡分析
- 第二节 客服机器人产品（服务）市场应用及需求预测
- 一、客服机器人产品（服务）应用市场总体需求分析
 - 1、客服机器人产品（服务）应用市场需求特征
 - 2、客服机器人产品（服务）应用市场需求总规模
 - 二、2018-2024客服机器人行业领域需求量预测
 - 1、2018-2024客服机器人行业领域需求产品（服务）功能预测
 - 2、2018-2024客服机器人行业领域需求产品（服务）市场格局预测
 - 三、重点行业客服机器人产品（服务）需求分析预测
- 第三部分 行业竞争策略
- 第九章 2018-2024客服机器人行业产业结构调整分析
- 第一节 客服机器人产业结构分析
- 一、市场细分充分程度分析
 - 二、各细分市场领先企业排名
 - 三、各细分市场占总市场的结构比例
 - 四、领先企业的结构分析（所有制结构）
- 第二节 产业价值链的结构分析及产业链条的整体竞争优势分析
- 一、产业价值链的构成
 - 二、产业链条的竞争优势与劣势分析
- 第三节 2018-2024产业结构发展预测
- 一、产业结构调整指导政策分析
 - 二、产业结构调整中消费者需求的引导因素

三、中国客服机器人行业参与国际竞争的战略市场定位

四、2018-2024产业结构调整方向分析

第十章 客服机器人行业竞争力优势分析

第一节 客服机器人行业竞争力优势分析

一、行业地位分析

二、行业整体竞争力评价

三、行业竞争力评价结果分析

四、竞争优势评价及构建建议

第二节 中国客服机器人行业竞争力分析

一、我国客服机器人行业竞争力剖析

二、我国客服机器人企业市场竞争的优势

三、民企与外企比较分析

四、国内客服机器人企业竞争能力提升途径

第三节 客服机器人行业SWOT分析

一、客服机器人行业优势分析

二、客服机器人行业劣势分析

三、客服机器人行业机会分析

四、客服机器人行业威胁分析

第十一章 2018-2024客服机器人行业市场竞争策略分析

第一节 行业总体市场竞争状况分析

一、客服机器人行业竞争结构分析

1、现有企业间竞争

2、潜在进入者分析

3、替代品威胁分析

4、供应商议价能力

5、客户议价能力

6、竞争结构特点总结

二、客服机器人行业企业间竞争格局分析

1、不同地域企业竞争格局

2、不同规模企业竞争格局

3、不同所有制企业竞争格局

三、客服机器人行业集中度分析

1、市场集中度分析

2、企业集中度分析

3、区域集中度分析

4、各子行业集中度

5、集中度变化趋势

第二节 中国客服机器人行业竞争格局综述

一、客服机器人行业竞争概况

1、中国客服机器人行业品牌竞争格局

2、客服机器人行业未来竞争格局和特点

3、客服机器人市场进入及竞争对手分析

二、客服机器人行业主要企业竞争力分析

1、重点企业资产总计对比分析

2、重点企业从业人员对比分析

3、重点企业营业收入对比分析

4、重点企业利润总额对比分析

5、重点企业综合竞争力对比分析

第三节 2014-2018年客服机器人行业竞争格局分析

一、2014-2018年国内外客服机器人竞争分析

二、2014-2018年我国客服机器人市场竞争分析

三、2014-2018年我国客服机器人市场集中度分析

四、2014-2018年国内主要客服机器人企业动向

五、2014-2018年国内客服机器人企业拟在建项目分析

第四节 客服机器人企业竞争策略分析

一、提高客服机器人企业核心竞争力的对策

二、影响客服机器人企业核心竞争力的因素及提升途径

三、提高客服机器人企业竞争力的策略

第十二章 2018-2024客服机器人行业重点企业发展形势分析

第一节 智齿客服

一、中国对外翻译有限公司

1、企业发展概况

2、企业主营业务及特点

4、企业发展能力

二、小能科技

1、企业发展概况

2、企业主营业务及特点

4、企业发展能力

三、环信

1、企业发展概况

2、企业主营业务及特点

4、企业发展能力

四、容联七陌

1、企业发展概况

2、企业主营业务及特点

4、企业发展能力

五、小i机器人

1、企业发展概况

2、企业主营业务及特点

4、企业发展能力

六、追一科技

1、企业发展概况

2、企业主营业务及特点

4、企业发展能力

七、云问科技

1、企业发展概况

2、企业主营业务及特点

4、企业发展能力

八、极限元

1、企业发展概况

2、企业主营业务及特点

4、企业发展能力

第四部分 投资前景展望

第十三章 2018-2024客服机器人行业投资前景展望

第一节 客服机器人行业2018-2024投资机会分析

一、客服机器人投资项目分析

二、可以投资的客服机器人模式

三、2018-2024客服机器人投资机会

第二节 2018-2024客服机器人行业发展预测分析

一、2018-2024客服机器人发展分析

二、2018-2024客服机器人行业技术开发方向

三、总体行业2018-2024整体规划及预测

第三节 未来市场发展趋势

一、产业集中度趋势分析

二、2018-2024行业发展趋势

第四节 2018-2024规划将为客服机器人行业找到新的增长点

第十四章 2018-2024客服机器人行业投资价值评估分析

第一节 客服机器人行业投资特性分析

一、客服机器人行业进入壁垒分析

二、客服机器人行业盈利因素分析

三、客服机器人行业盈利模式分析

第二节 2018-2024客服机器人行业发展的影响因素

一、有利因素

二、不利因素

第三节 2018-2024客服机器人行业投资价值评估分析

一、行业投资效益分析

1、行业活力系数比较及分析

2、行业投资收益率比较及分析

3、行业投资效益评估

二、产业发展的空白点分析

三、投资回报率比较高的投资方向

四、新进入者应注意的障碍因素

第四节 2018-2024中国客服机器人行业投资收益预测

一、预测理论依据

二、2018-2024中国客服机器人行业总产值预测

三、2018-2024中国客服机器人行业销售收入预测

四、2018-2024中国客服机器人行业利润总额预测

五、2018-2024中国客服机器人行业总资产预测

第十五章 2018-2024客服机器人行业发展趋势及投资风险分析

第一节 2014-2018客服机器人存在的问题

第二节 2018-2024发展预测分析

一、2018-2024客服机器人发展方向分析

二、2018-2024客服机器人行业发展规模预测

三、2018-2024客服机器人行业发展趋势预测

第三节 2018-2024客服机器人行业投资风险分析

一、竞争风险

二、市场风险分析

三、管理风险分析

四、投资风险分析

第十六章 客服机器人行业2018-2024热点问题探讨

第一节 推进城镇化和加快新农村建设，调整优化城乡结构

第二节 发挥地区比较优势，促进区域协调发展

第三节 建立扩大消费需求的长效机制研究

第六节 2018-2024时期客服机器人行业自身热点问题研究

一、行业技术发展热点问题

二、产业增长方式转型问题

三、行业产业链延伸问题

四、行业节能减排问题

五、行业产业转移及承接问题

第五部分 投资规划指导

第十七章 2018-2024客服机器人行业投资战略研究

第一节 客服机器人行业发展战略研究

一、战略综合规划

二、技术开发战略

三、业务组合战略

四、区域战略规划

五、产业战略规划

六、营销品牌战略

七、竞争战略规划

第二节 对我国客服机器人品牌的战略思考

一、客服机器人品牌的重要性

二、客服机器人实施品牌战略的意义

三、客服机器人企业品牌的现状分析

四、我国客服机器人企业的品牌战略

五、客服机器人品牌战略管理的策略

第十八章 研究结论及投资建议（ZYZF）

第一节 客服机器人行业研究结论及建议

第二节 客服机器人子行业研究结论及建议

第三节 客服机器人行业2018-2024投资建议

一、行业发展策略建议

二、行业投资方向建议

三、行业投资方式建议（ZYZF）

图表目录：

图表：客服机器人行业生命周期

图表：客服机器人行业产业链结构

图表：2014-2018年全球客服机器人行业市场规模

图表：2014-2018年中国客服机器人行业市场规模

图表：2014-2018年客服机器人行业销售收入

图表：2014-2018年客服机器人行业利润总额

图表：2014-2018年客服机器人行业资产总计

图表：2014-2018年客服机器人行业销售费用分析

图表：2014-2018年客服机器人行业管理费用分析

图表：2014-2018年客服机器人行业财务费用分析

图表：2014-2018年客服机器人行业销售毛利率分析

图表：2014-2018年客服机器人行业销售利润率分析

图表：2014-2018年客服机器人行业成本费用利润率分析

图表：2014-2018年客服机器人行业总资产利润率分析

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/201807/656629.html>