



数据快照

消费者对人工智能发展的看法，2025 年

全球研究报告

Talia Quaadgras
研究项目经理

James Scutt , XM
P
主要 XM 催化剂

2025 年 1 月

本报告中的主要发现

作为我们最新的全球消费者研究的一部分，我们调查了来自 23 个国家的近 24,000 名消费者关于他们对公司使用人工智能的态度，包括舒适度、担忧以及当前使用情况。从他们的回复以及我们2023年全球消费者研究收集的数据中，我们发现：

+

使用 AI 的舒适度有所下降。 与去年研究的结果相比，消费者今年在使用AI完成五项常见活动时的舒适度降低了10.5分，AI的舒适度有所下降。

在新西兰人 (- 24.8 分) 和全球消费者中，关于医学问题的建议 (- 12.5 分)。舒适度仅在一个国家增加：中国(6.6 分)

虽然很少有消费者信任组织在抽象中使用人工智能，但特定的用例会吸引更多积极的情绪。 在全球范围内，只有 26 % 的消费者表示他们信任组织负责任地使用 AI

印度消费者中有67%的比例最高，而日本消费者中则最低，仅有10%。然而，当询问他们对使用AI完成五项常见活动的舒适度时，*checkingorderstatus* 或 *获得医疗建议* 平均 46% 的消费者表示，他们愿意使用组织的人工智能来做到这一点

人们对人际关系的担忧增加了。 虽然消费者对几件事情不太关心，比如 *不良互动质量* (- 4.3 分) 和 *互动中的努力* (- 1.2 分)，人们对 *lackofahumanbeingtconnectwith* (+ 2.1 分)，现在超过一半的消费者。

+

人工智能的使用伴随着更大的舒适度和更少的担忧 ... 例外。 最近使用 AI 一次或多次的消费者更有可能说他们对使用

组织中使用AI完成常见活动的人员与未使用AI的人员相比，后者对AI持有更多顾虑，除了一项例外——他们比前者高出3.3个百分点对AI表示担忧。在 *互动中付出巨大的努力*。

研究关键事实

- 全球消费者研究
- 在线小组研究 • 在 2024 年第三季度进行 • 23, 730 名消费者
- 23 个国家 / 地区

消费者对人工智能发展的看法，2025年

研究概述

本报告的数据来自全球消费者研究由Qualtrics XM Institute于2024年第三季度开展。XM Institute通过在线调查收集了来自23,730名消费者的data。国家 / 地区：澳大利亚、巴西、加拿大、中国、丹麦、法国、德国、中国香港、印度、爱尔兰、意大利、日本、墨西哥、荷兰、新西兰、菲律宾、新加坡、韩国、西班牙、瑞典、阿拉伯联合酋长国、英国，和美国。

XM研究所对除以下国家外的每个国家约1,200名消费者进行了调查。为了确保数据能够反映各国内的人口情况，在这些国家，我们为响应设置配额，以匹配每个国家的性别、年龄和收入人口统计数据。

以下国家的大致样本量如下：

香港 (中国): 400. 新西兰: 600.
菲律宾：660。爱尔兰：700。丹麦，新加坡和阿联酋：800。

报告中的数字

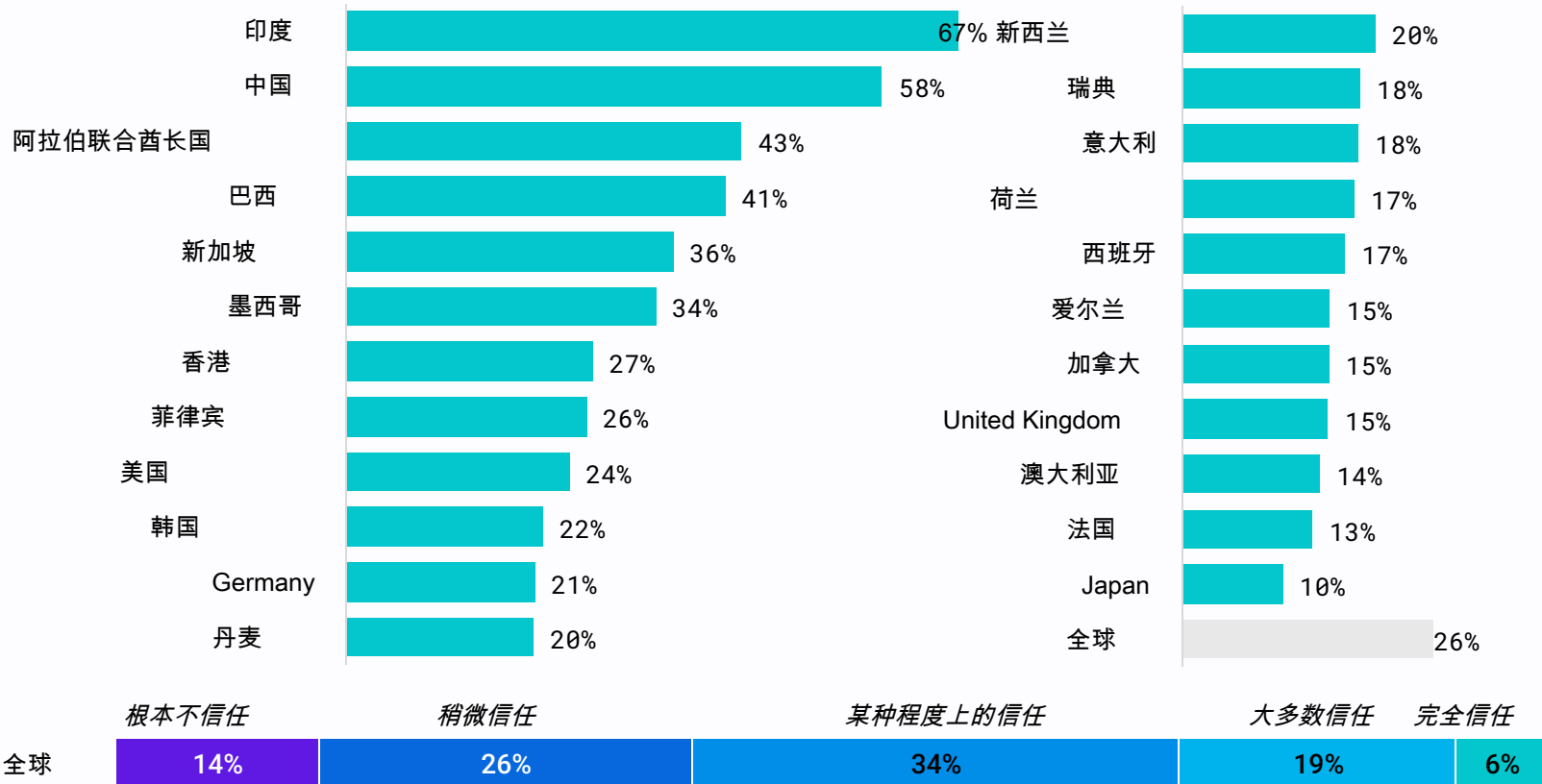
1. 对组织负责任地使用 AI 的信任
2. 对与 AI 轻松互动的期望
3. 对AI的关注
4. 按使用情况看对AI的关注
5. 按国家看对AI的关注
6. AI的使用情况
7. 对AI的舒适度
8. 按国家看整体对AI的舒适度变化
9. 按使用情况看对AI的舒适度
10. 获取医疗建议时对AI的舒适度
11. 通过AI预订飞机票的舒适度
12. 舒适检查订单状态
13. 舒适获取技术支持
14. 舒适解决账单问题

Methodology

信任组织负责任地使用 AI

您在多大程度上信任组织负责任地使用 AI ?

(大部分或完全信任)



Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

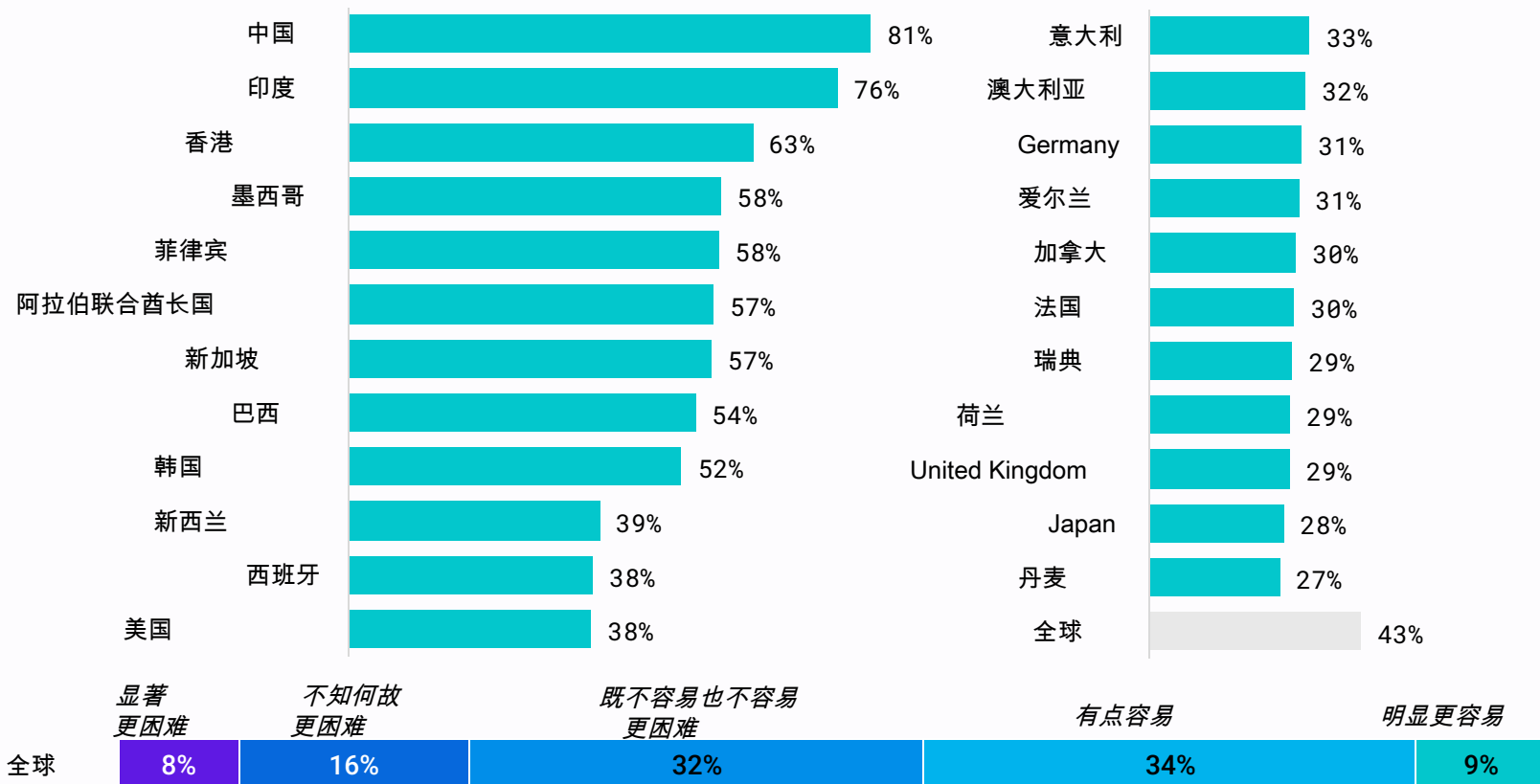
xminstitute.com

版权所有 © 2025 Qualtrics®。保留所有权

对与 AI 轻松互动的期望

你认为人工智能会在多大程度上改变你与组织互动的便利性？

(稍微或明显更容易)

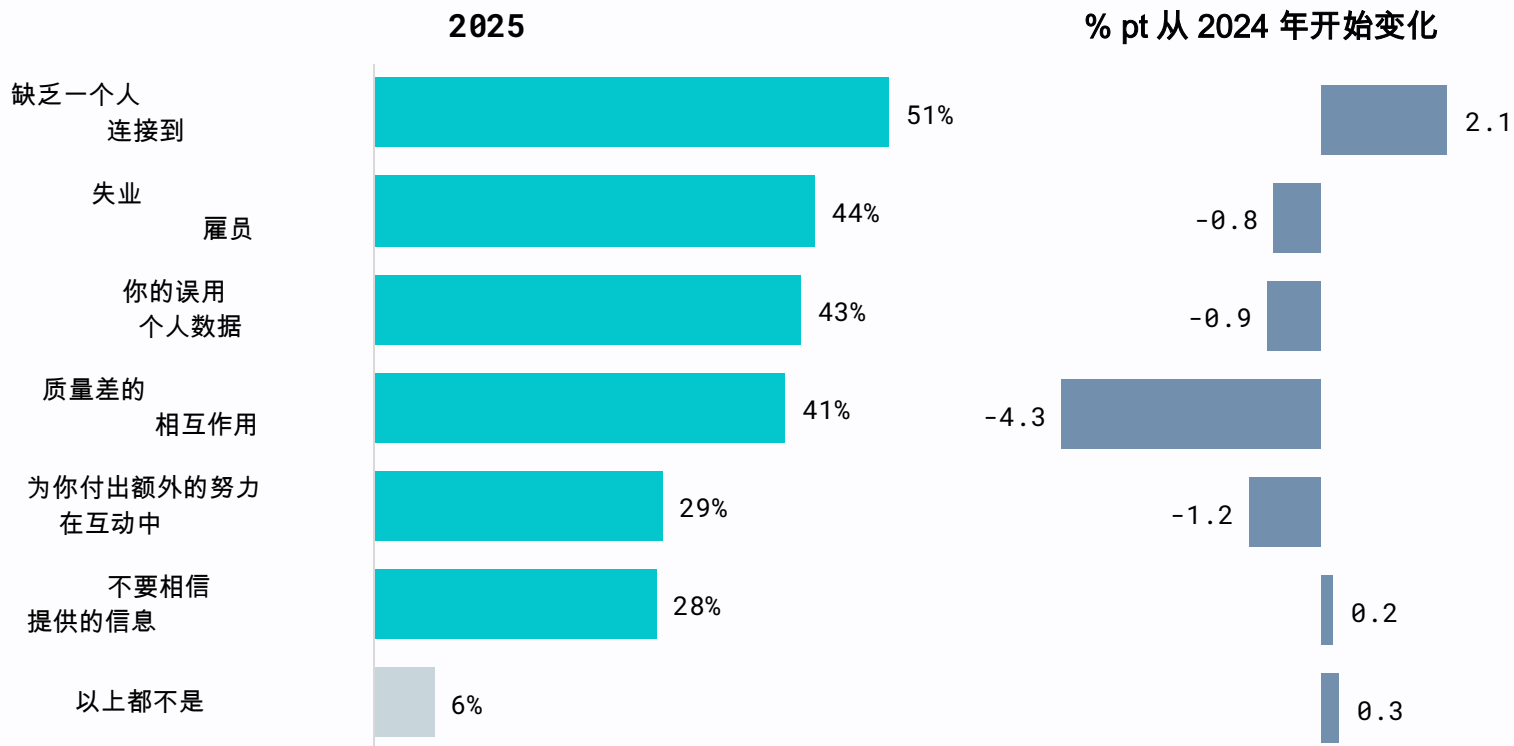


Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

如果你的公司使用AI自动化与客户互动，您最关心以下哪些问题？

(选择所有适用的选项)



Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

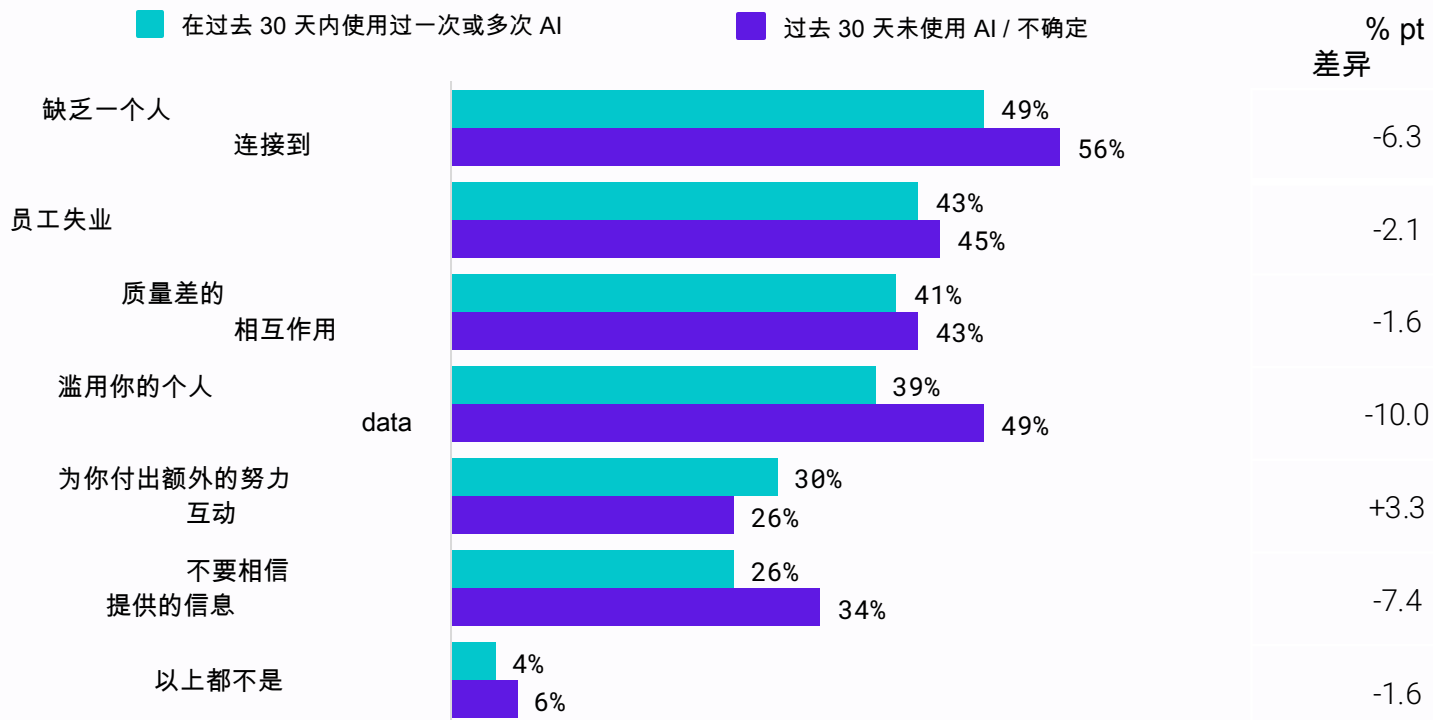
xminstitute.com

版权所有 © 2025 Qualtrics ©。保留所有权

对 AI 的使用关注

如果你的公司使用AI自动化与客户互动，您最关心以下哪些问题？

(选择所有适用的选项)



Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

xminstitute.com

版权所有 © 2025 Qualtrics®。保留所有权

各国对 AI 的关注

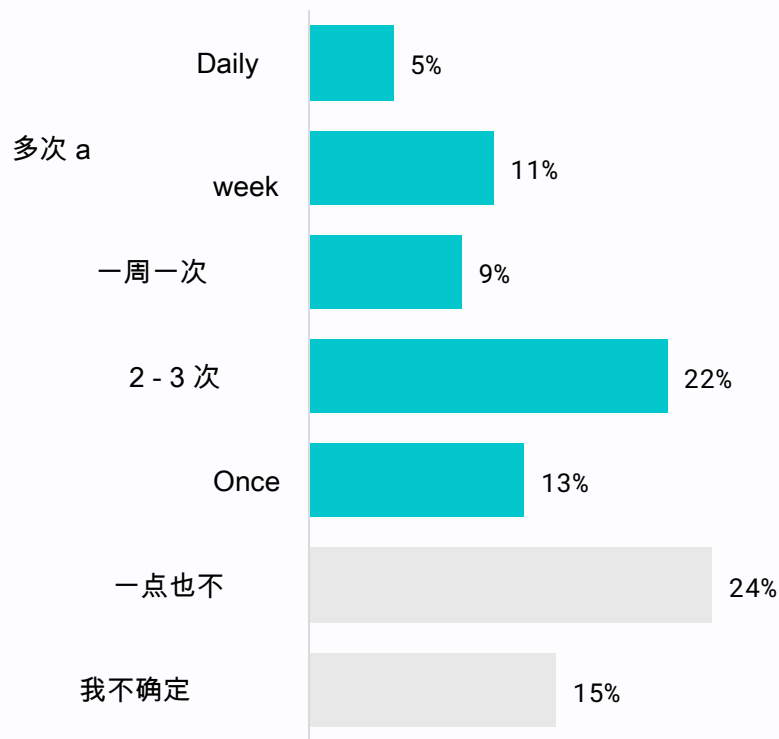
□ 最常见的

	缺乏人力失去工作 连接到	雇员	你的误用 个人数据	质量差 相互作用	额外的努力 你在 相互作用	不要相信 提供的信息	没有 上面
澳大利亚	61%	54%	56%	48%	37%	42%	4%
巴西	45%	49%	52%	37%	21%	28%	5%
加拿大	59%	52%	49%	50%	36%	39%	5%
中国	25%	30%	31%	29%	24%	11%	29%
丹麦	52%	40%	36%	50%	26%	36%	5%
法国	50%	45%	47%	35%	19%	22%	6%
Germany	49%	44%	43%	39%	22%	29%	7%
香港 (中国)	53%	25%	41%	42%	32%	17%	2%
印度	59%	53%	43%	34%	43%	19%	5%
爱尔兰	63%	52%	48%	48%	33%	31%	5%
意大利	51%	37%	33%	31%	19%	22%	5%
Japan	31%	27%	47%	48%	22%	29%	6%
墨西哥	40%	47%	48%	32%	20%	24%	3%
荷兰	48%	37%	32%	44%	24%	29%	8%
新西兰	60%	55%	50%	48%	33%	38%	4%
菲律宾	61%	52%	41%	41%	29%	20%	4%
新加坡	52%	41%	49%	44%	38%	29%	7%
韩国	46%	39%	34%	34%	34%	17%	3%
西班牙	55%	48%	44%	34%	20%	35%	4%
瑞典	52%	41%	35%	52%	27%	39%	6%
阿拉伯联合酋长国	47%	43%	25%	32%	38%	18%	6%
United Kingdom	63%	48%	46%	49%	34%	35%	4%
美国	57%	49%	50%	43%	33%	38%	7%

Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

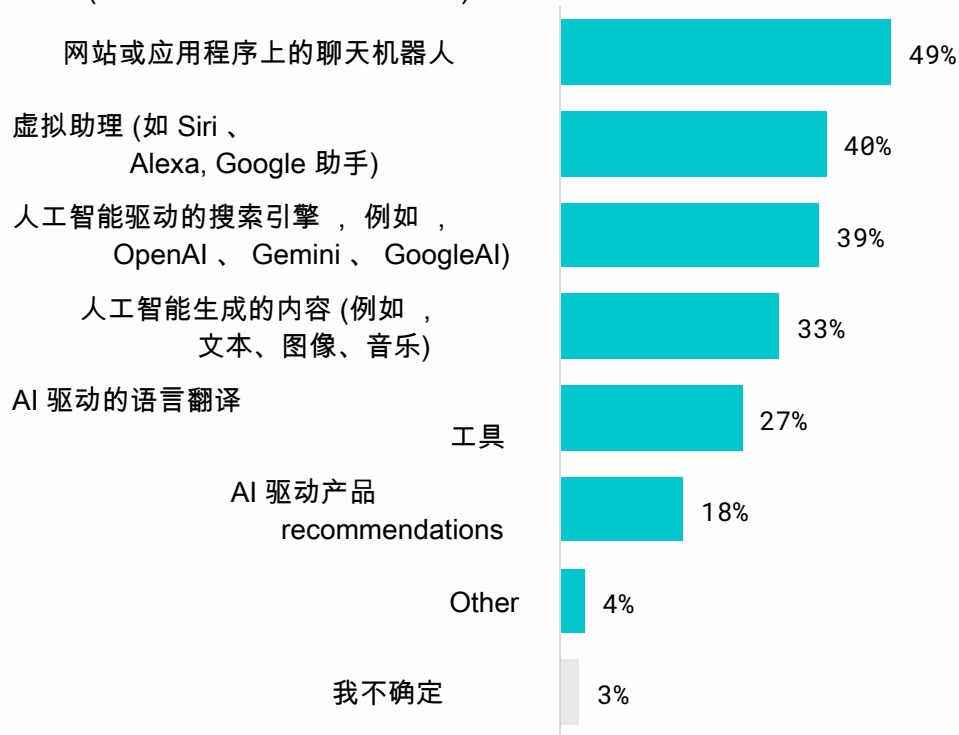
资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

在过去 30 天内，您与 AI 系统或产品的交互频率有多高？



在过去 30 天内，您与以下哪些 AI 系统或产品进行了交互？

(与 AI 互动一次或多次的人)



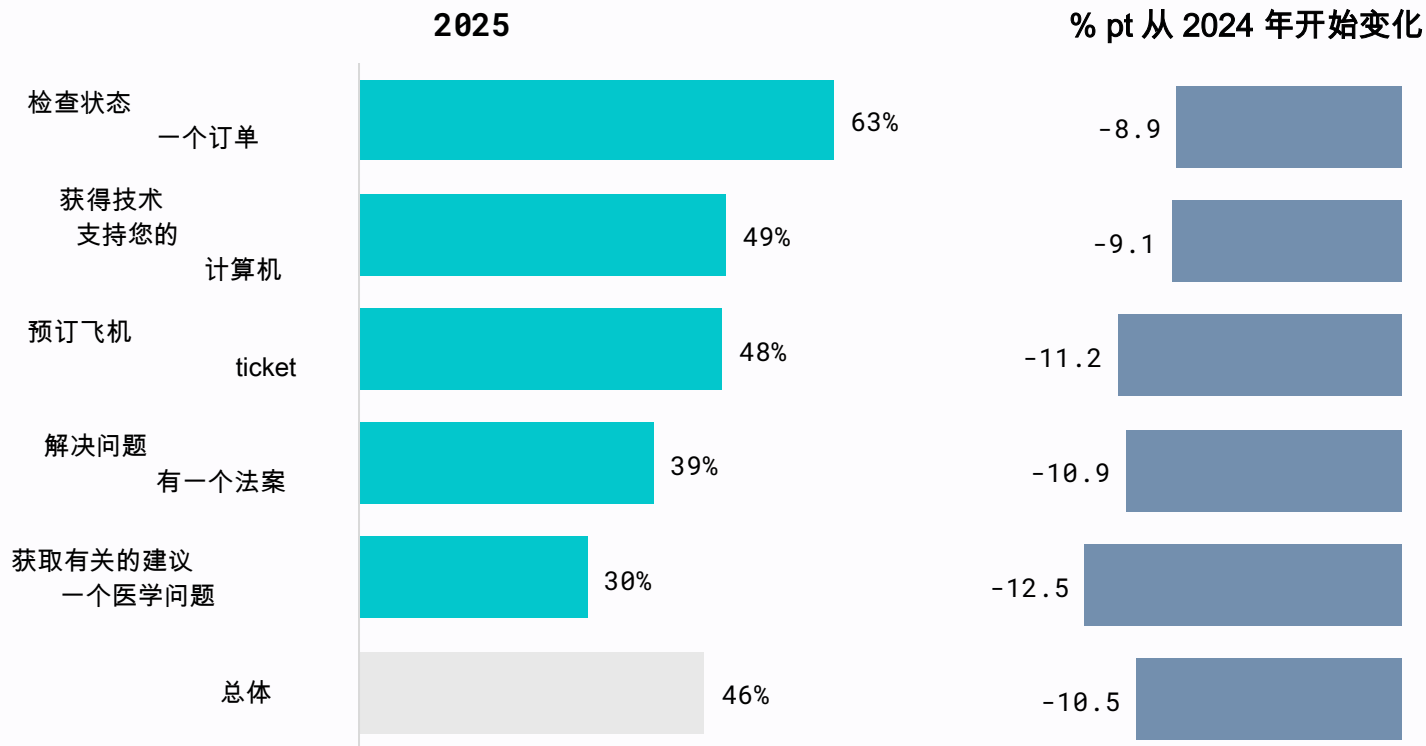
Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

xminstitute.com

版权所有 © 2025 Qualtrics ©。保留所有权利

您与组织的 AI 系统进行交互以完成以下交互有多舒适？ (舒适和非常舒适)

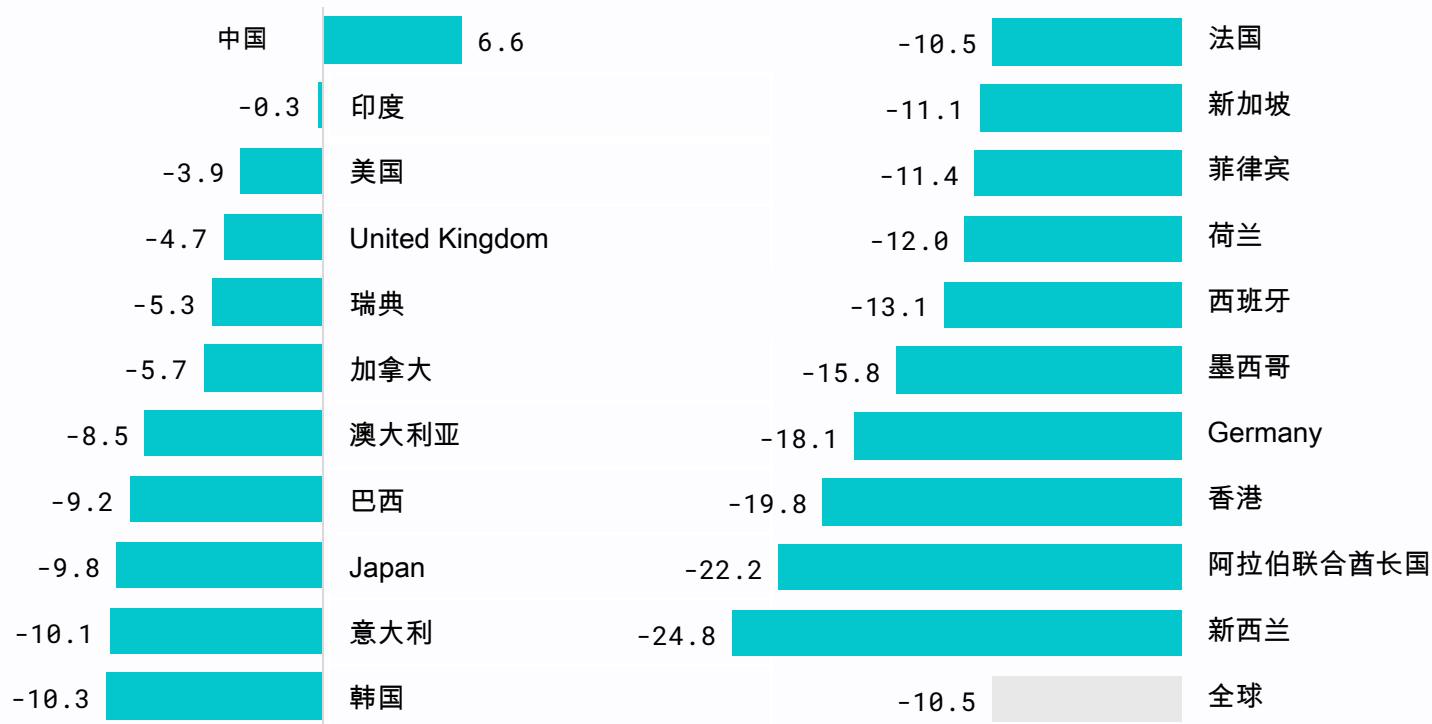


Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

按国家划分的 AI 总体舒适度变化

舒适地使用组织的 AI 来完成 5 个常见活动
(5 项活动的平均值 , 2024 年至 2025 年的百分点变化)

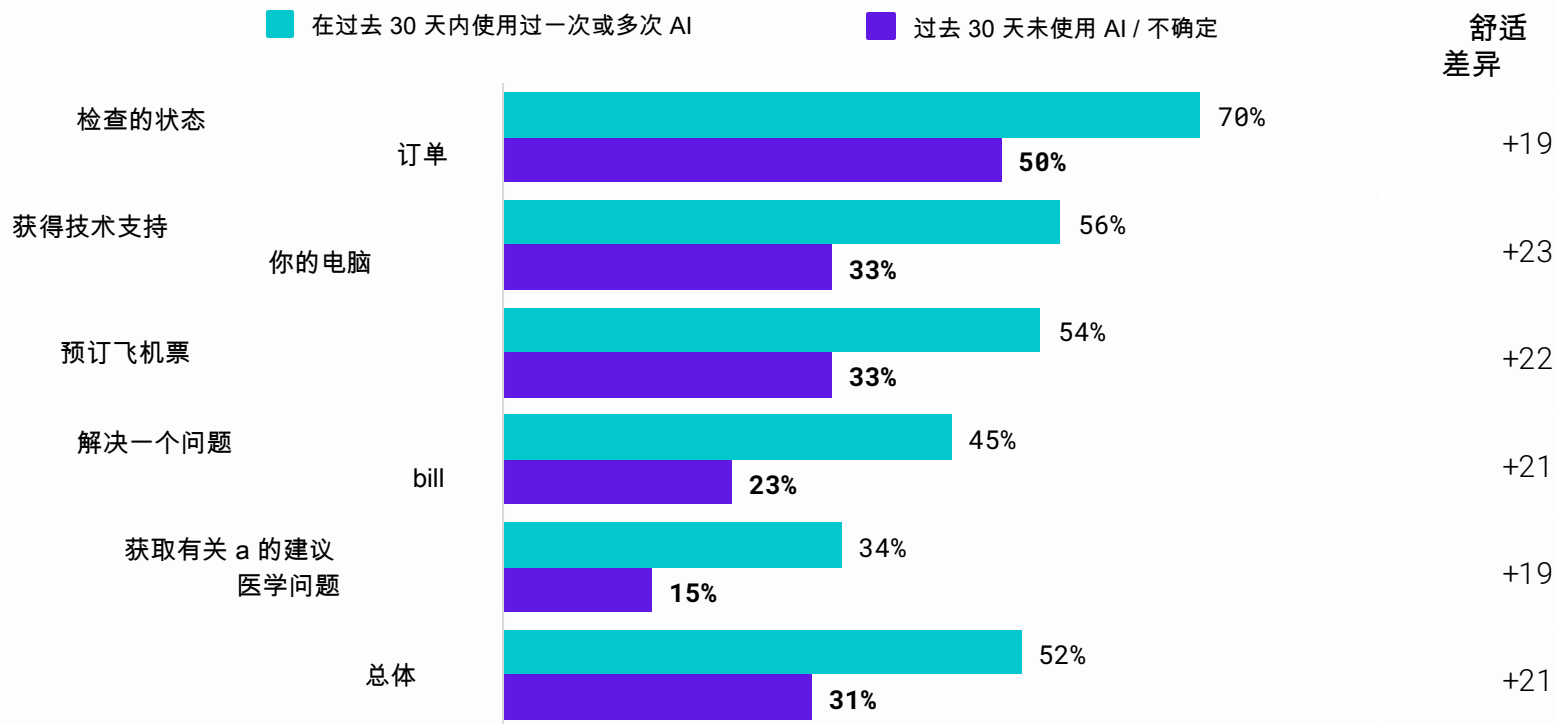


Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

通过使用 AI 使消费者感到舒适

您与组织的 AI 系统进行交互以完成以下交互有多舒适？
(舒适或非常舒适)

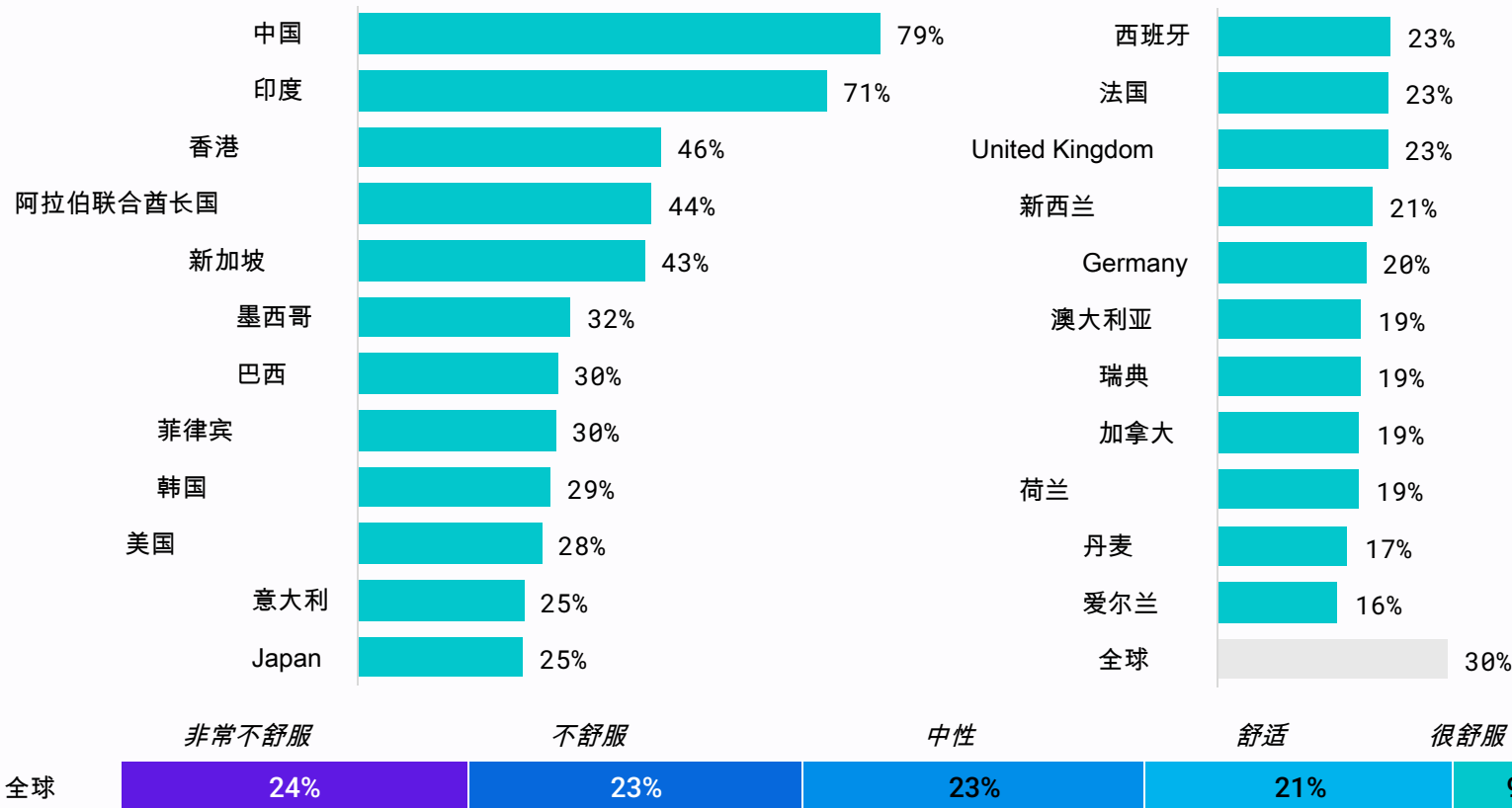


Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

舒适获得医疗建议

舒适地获得关于一个小的医疗问题的建议
(舒适或非常舒适)

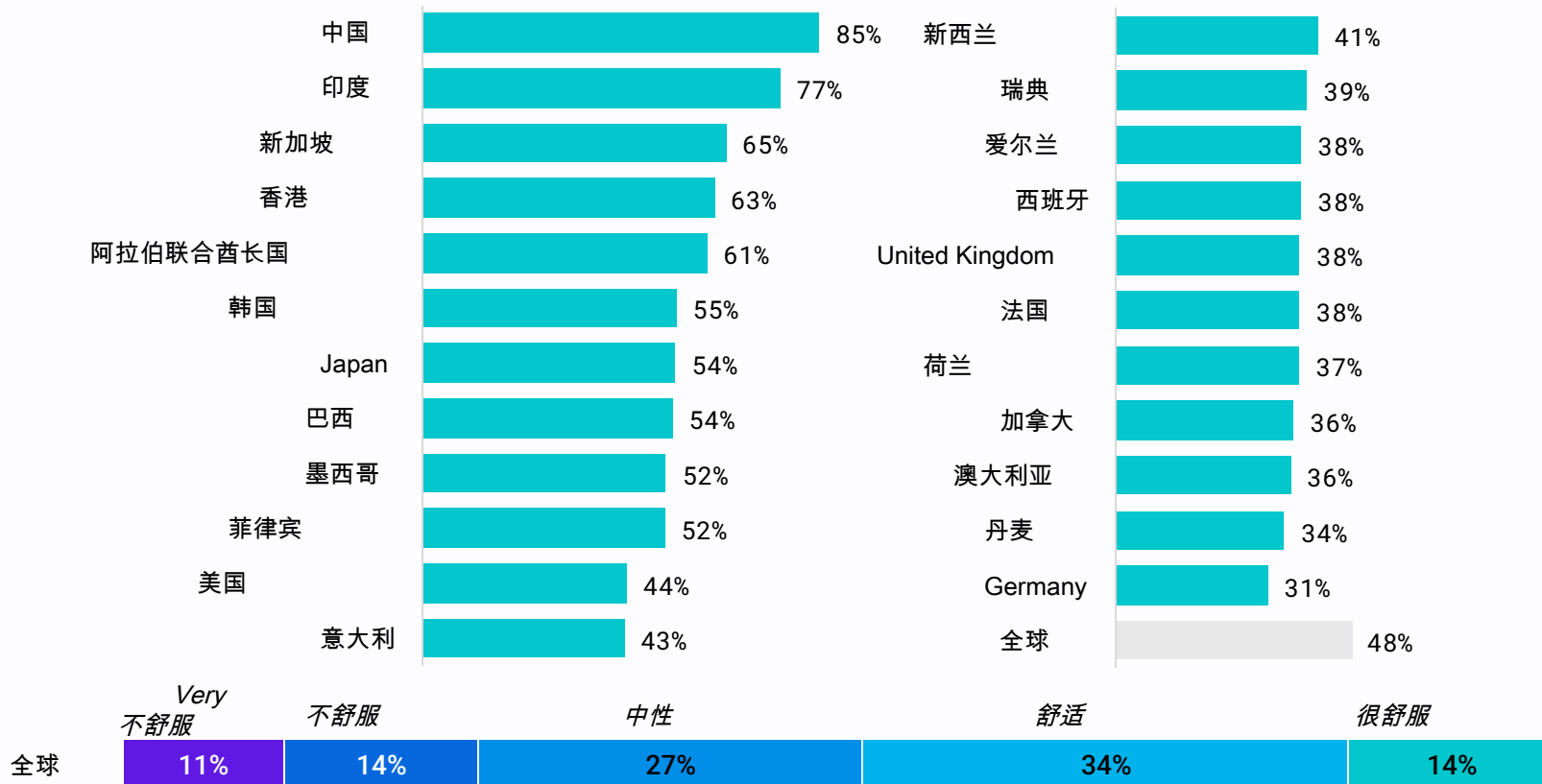


Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

舒适预订飞机机票

舒适预订机票 (舒适或非常舒适)



Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

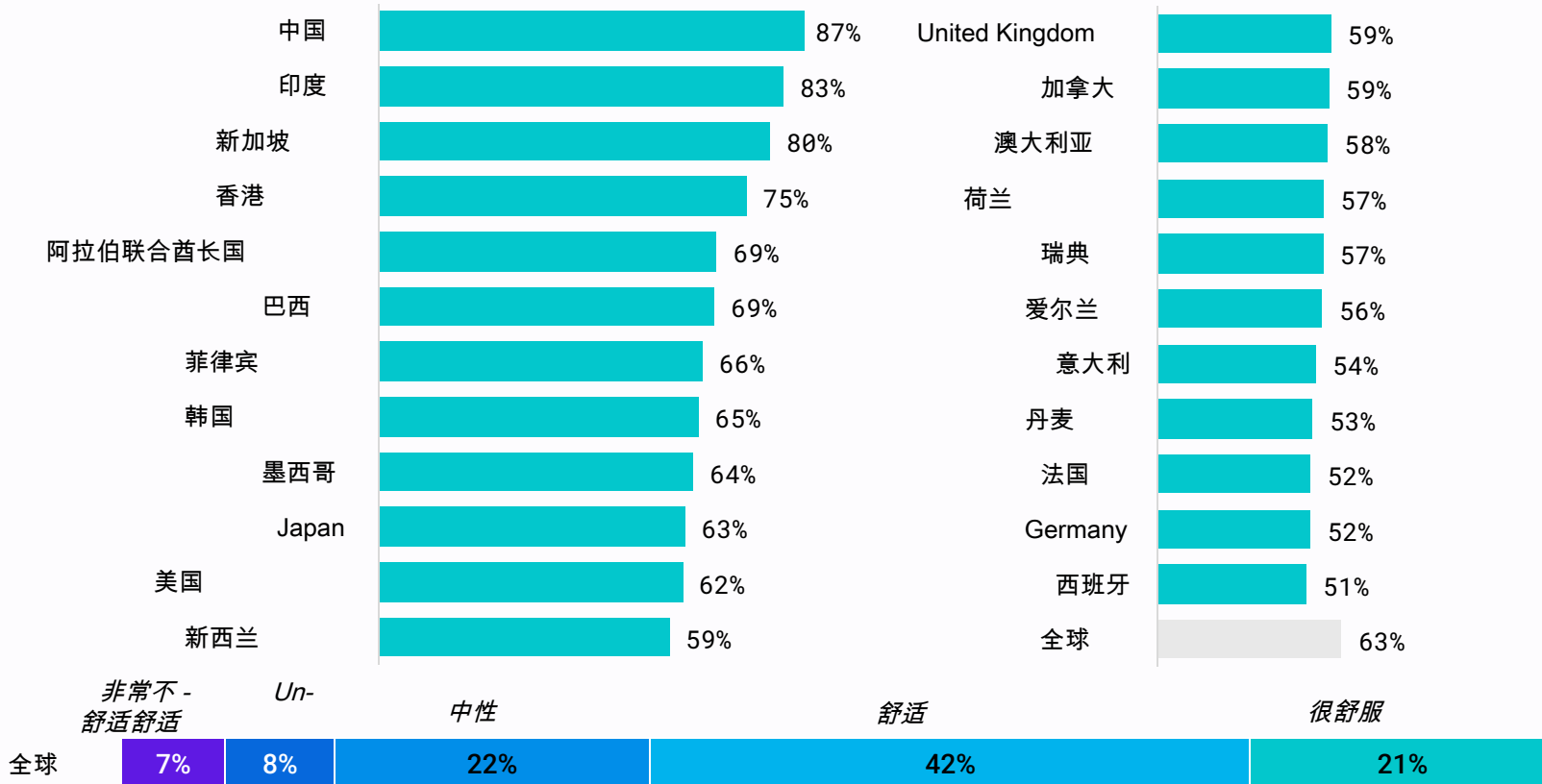
资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

xminstitute.com

版权所有 © 2025 Qualtrics®。保留所有权利

舒适度检查订单状态

舒适地检查订单的状态
(舒适或非常舒适)

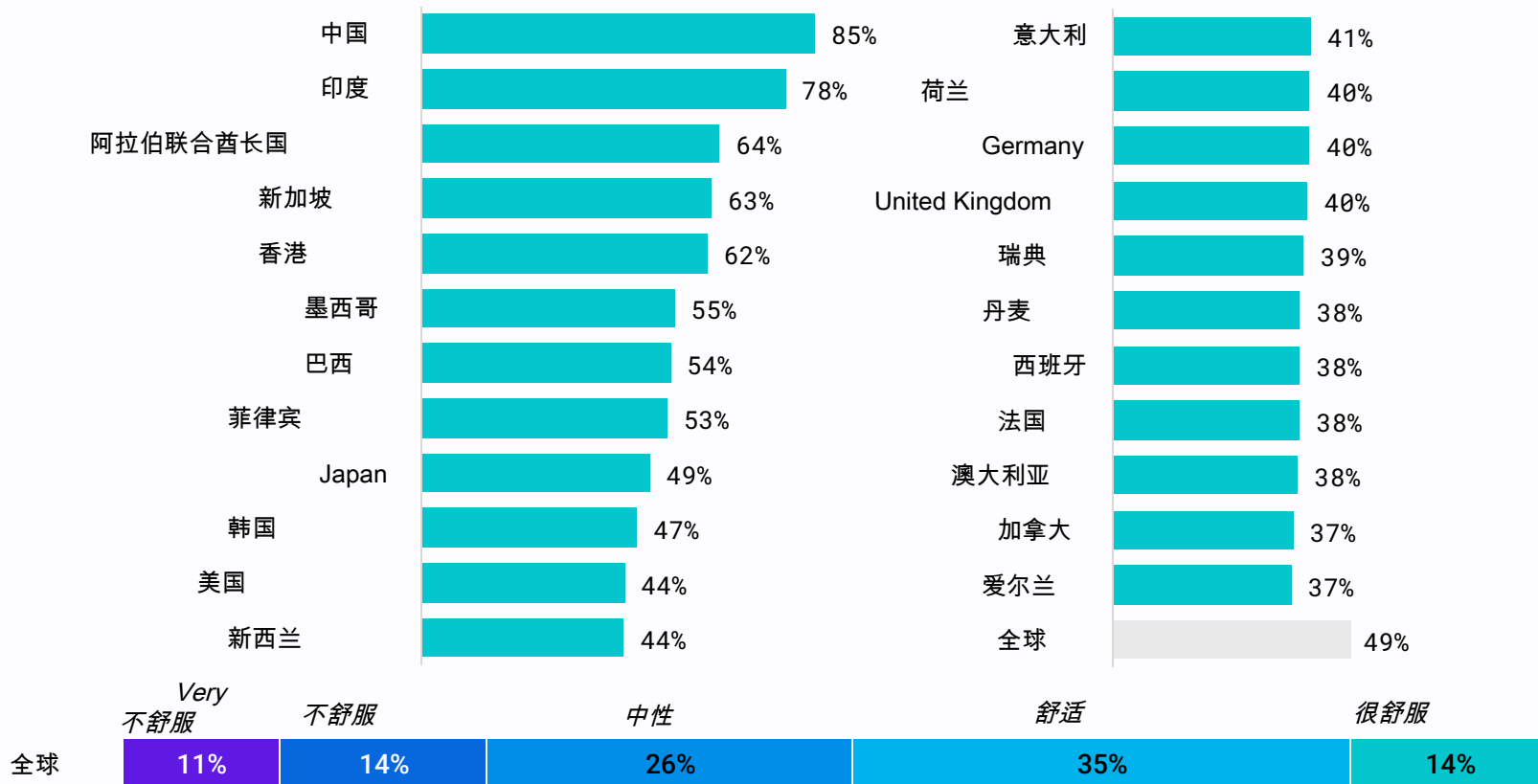


Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

舒适获得技术支持

舒适地获得计算机的技术支持 (舒适或非常舒适)

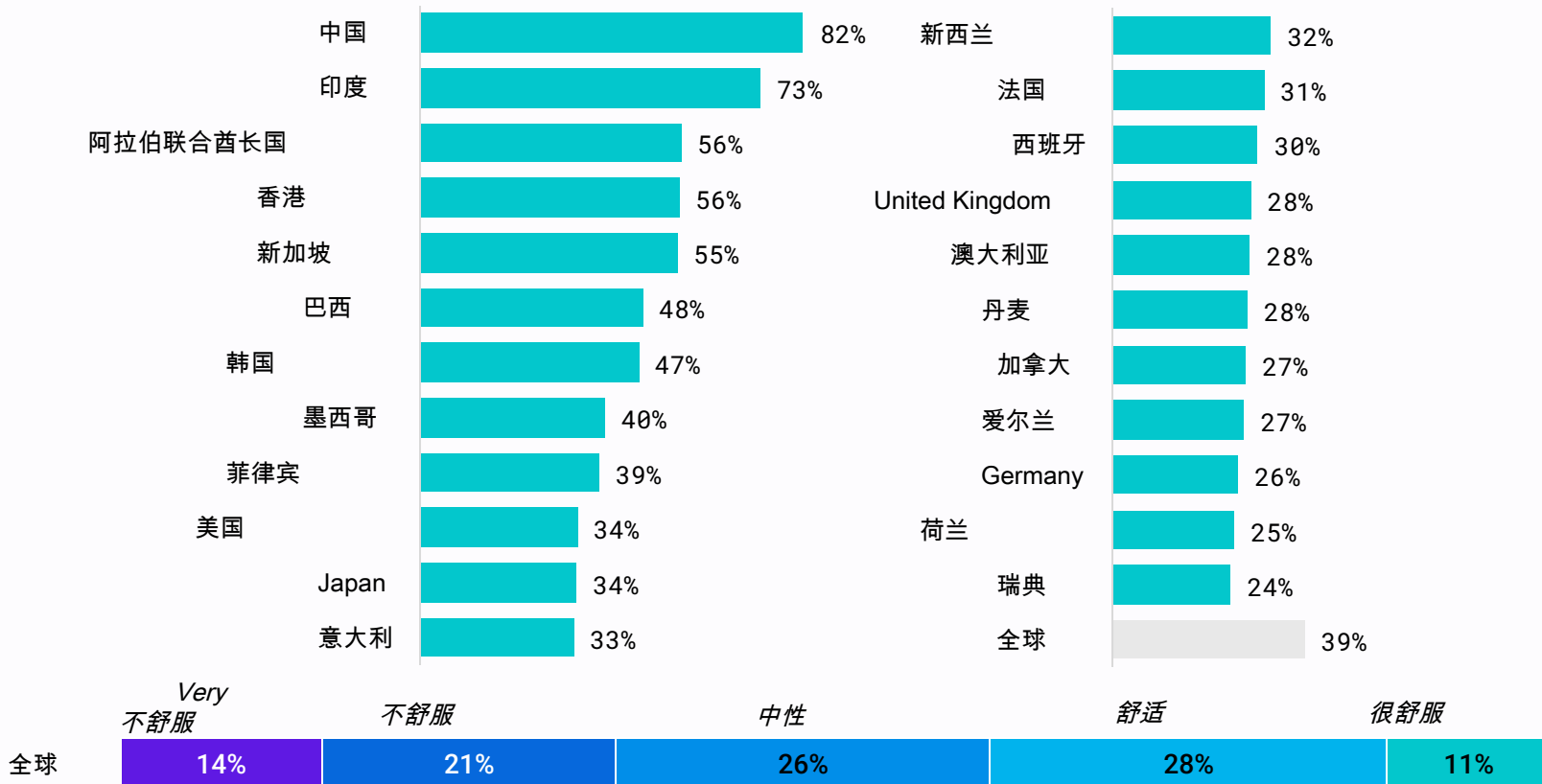


Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

舒适解决账单问题

舒适地解决账单问题 (舒适或非常舒适)



Base: 23,730 名消费者遍布 23 个国家

资料来源: Qualtrics XM Institute 2024 年第三季度全球消费者研究

数据计算

数据仅在每个国家 / 地区有 100 多个答复的细分市场上报告和分析。

年同比分析仅包括2023年和2024年均有数据的20个国家，不包括丹麦和爱尔兰。瑞典。

全球数据是所有纳入国家的平均值。

要创建的问题 **图 1、2** , and **7-14** 使用 5 点特定问题的李克特量表。

AUTHORS

James Scutt, XMP - 主要 XM 催化剂

Talia Quaadgras - 研究项目经理

出版日期

2025 年 1 月