Utilizing Artificial Intelligence Technology to Reshape and Enhance the Strategic Research of Financial Customer Experience

Hongqing He

GRG Banking Equipment Co., Ltd., Guangzhou, Guangdong, 510663, China

Abstract

Artificial intelligence (AI) is a highly anticipated emerging technology today, and its applications have penetrated into many fields. The close integration of AI technology with the financial industry not only indicates the future direction of development, but also stimulates unprecedented value and promotes innovation and transformation in the financial industry. The financial industry should seize the opportunity of technological innovation, take data as the driving force, and use the wave of AI to comprehensively upgrade and reshape the customer service experience based on its actual situation. At the same time, it should continuously enhance the coordination between AI and financial business, promote the deep integration of the two, and inject new vitality into the development of the industry.

Keywords

Artificial intelligence; Financial industry transformation; finger vein; face recognition; financial customer experience

利用人工智能技术重塑与提升金融客户体验的策略研究

何红青

广电运通集团股份有限公司, 中国·广东广州 510663

摘要

人工智能(AI)是现今备受瞩目的新兴科技,其应用已经渗透到众多领域之中。将AI技术与金融业紧密结合,不仅预示着未来的发展方向,还能激发出前所未有的价值,推动金融行业的创新与变革。金融业应当紧抓技术革新的机遇,以数据作为驱动力,借助AI的浪潮,根据自身实际状况,对客户服务体验进行全面升级与重塑。同时,不断增强AI与金融业务之间的协调性,推动二者深度融合,为行业发展注入新活力。

关键词

人工智能; 金融业转型; 指静脉; 人脸识别; 金融客户体验

1 引言

随着科技的飞速发展,人工智能(AI)技术已经渗透到我们生活的方方面面,金融行业也不例外。金融行业的数字化转型趋势日益明显,而AI技术的发展为金融行业带来了前所未有的机遇。客户体验在金融行业中的重要性不言而喻,它直接关系到客户的满意度和忠诚度,进而影响到金融机构的业务增长。因此,如何利用AI技术重塑与提升金融客户体验已成为金融行业亟待解决的问题。本文旨在探讨如何利用AI技术重塑与提升金融客户体验,并明确研究意义。

【作者简介】何红青(1988-),男,中国广西人,本科,中级软件设计师,从事智能金融服务软件、人工智能在金融设备领域的应用、数字化转型等相关领域的软件开发及项目管理研究。

2 金融客户体验现状分析

在传统金融服务中,客户往往需要花费较长的时间在排队、填写表格等繁琐的手续上,这不仅浪费了客户的时间,也影响了客户的满意度。此外,传统金融服务往往缺乏个性化,无法满足客户多样化的需求。因此,如何改进传统金融服务中的客户体验已成为金融行业亟待解决的问题。

通过调查和分析客户对金融服务的需求与期望,我们发现客户希望金融机构能够提供更加便捷、快速和个性化的服务。他们希望金融机构能够提供更加智能化的客户服务,如智能客服、语音识别、人脸识别、指静脉识别等,以便更方便地获取信息和办理业务,节省业务处理时间。此外,客户还希望金融机构能够提供更加个性化的产品和服务,以满足他们的不同需求。

目前,许多金融机构在客户体验方面仍存在不足之处,包括银行、信贷机构等。例如,一些金融机构的客户服务

流程过于繁琐，导致客户等待时间过长；一些金融机构的产品和服务缺乏个性化，无法满足客户在处理业务时的感官需求。此外，一些金融机构在数据安全和隐私保护方面做得不够好，导致客户对金融机构的信任度降低。因此，如何改进金融机构在客户体验方面的不足之处已成为金融行业亟待解决的问题。

对于需要进行发卡或换卡业务的客户群体而言，当前的业务处理流程显得相当繁琐和复杂。特别是在身份验证环节，客户通常需要亲自到场，并准备一系列的文件和资料，这不仅增加了客户的时间成本，也带来了整理上的不便。更为关键的是，整个流程往往耗时过长，导致客户无法即时获得新的银行卡，这无疑严重影响了客户的整体体验。因此，有必要对现有的业务流程进行优化和改进，以提高服务效率，提升客户满意度。2023年，我国银行卡行业发卡量及交易额呈现回升态势，截至2023年末，银行卡总发卡量为95.6亿张，同比增长2.8%^[1]。该业务的潜在影响人群相当广泛，其波及范围覆盖了社会的多个阶层和领域。从直接受益者到间接关联者，从个体消费者到企业机构，乃至政府和社会组织，均可能受到该业务的影响。其广泛的影响力不仅体现在经济层面，还可能触及社会、文化、心理等多个方面。因此，深入探究该业务对不同人群的影响机制和效果，对于全面评估其社会价值和影响具有重要意义。

金融机构应当深化对客户体验的理解，迅速响应客户需求，持续优化服务流程以提升服务质量，从而满足客户的期望。此外，加强与客户的互动与沟通，构建更紧密的关系，是提升客户对金融机构信任和忠诚度的重要途径。

3 人工智能技术在金融客户体验中的应用

人工智能技术在金融服务领域的应用已经越来越广泛。例如，智能客服可以通过自然语言处理技术与客户进行交流，解答客户的问题和需求；个性化推荐系统可以根据客户的历史数据和行为习惯，为客户推荐适合的产品和服务；风险管理系统可以利用机器学习算法对金融风险进行预测和评估，帮助金融机构做出更准确的决策²。

人工智能技术在提升客户体验方面的优势显而易见。首先，它可以提高金融机构的运营效率，减少人工成本。其次，它可以提供更加个性化的服务，满足客户的不同需求。最后，它可以提高金融机构的风险管理能力，保障客户的资金安全。

然而，人工智能技术在提升金融客户体验方面也存在一些挑战。例如，如何保证数据的安全性和隐私保护是一个重要的问题。此外，如何克服技术难题，提高人工智能技术的准确性和可靠性也是一个挑战。因此，金融机构需要克服这些挑战，充分利用人工智能技术提升客户体验。

4 重塑与提升金融客户体验的策略

基于人工智能技术，我们可以提出以下金融客户体验

优化策略：

构建智能化客户服务平台：金融机构可以利用人工智能技术构建智能化客户服务平台，部署基于自然语言处理（NLP）和语音识别技术的智能客服系统，实现24 X 7的客户服务。利用机器学习算法对常见问题进行分类和预测，实现自动化的问题解答和流程引导。通过智能助手提供个性化的服务推荐和财务规划建议。通过自然语言处理技术的应用，使得智能客服系统能够理解并解析客户的问题和需求，进而迅速给出精准的回应和帮助。这种技术的应用显著提升了客户服务的响应速度和服务质量，极大地缩短了客户的等待时间，为客户带来了更加便捷和高效的服务体验。

实现个性化推荐与服务：金融机构可以利用人工智能技术对客户进行精准画像，了解客户的需求和行为习惯。基于此，金融机构可以为客户提供个性化的产品和服务推荐，收集并分析客户的交易行为、偏好和习惯，通过数据挖掘技术发现潜在需求。应用推荐算法为客户提供个性化的金融产品推荐，如定制化的理财产品、贷款方案等。例如，根据客户的投资偏好和风险承受能力，为客户推荐适合的理财产品；根据客户的消费习惯和信用记录，为客户提供定制化的信用卡服务等。这样可以提高客户的满意度和忠诚度，促进业务增长。

优化客户服务流程：金融机构可以利用人工智能技术优化客户服务流程，提高服务效率和质量。例如，利用机器学习算法对客户服务流程进行优化，减少不必要的步骤和等待时间；利用自然语言处理技术对客户服务记录进行分析，找出潜在的问题和改进点等。提供人工客服入口，必要时可以进入人工辅助或者智能客服辅助的服务流程。这样可以提高客户服务的效率和质量，提升客户体验。

强调数据驱动的客户洞察与行为分析：金融机构可以利用人工智能技术对客户数据进行深入挖掘和分析，了解客户的需求和行为习惯。基于此，金融机构可以制定更加精准的营销策略和产品设计方案。例如，利用聚类分析技术对客户进行细分，了解不同客户群体的需求和特点；利用关联规则挖掘技术发现客户需求之间的关联关系等。这样可以为金融机构的决策提供更加准确的数据支持。

5 案例分析与实证研究

以香港某发钞银行为例，该银行利用人工智能技术优化了客户体验。首先，该银行构建了智能化客户服务平台，提供24小时不间断的客户服务。智能客服可以理解客户的问题和需求，并提供相应的解答和帮助。其次，该银行实现了个性化推荐与服务。根据客户的历史数据和行为习惯，为客户提供个性化的产品和服务推荐。最后，该银行优化了客户服务流程。利用机器学习算法对客户服务流程进行优化，减少不必要的步骤和等待时间。通过这些措施，该银行的客户满意度得到了显著提升，业务增长也取得了良好的效果。

6 面临的挑战与未来趋势

在利用人工智能技术优化金融客户体验的过程中，金融机构可能面临一些挑战与风险。首先是技术挑战：人工智能技术的发展日新月异，金融机构需要不断跟进最新的技术动态，并将其应用于实际业务中。这需要金融机构具备强大的技术研发能力和人才储备。其次是数据安全与隐私保护问题：随着数据量的爆炸式增长，如何确保客户数据的安全性和隐私保护成为一个重要的问题。金融机构需要建立完善的数据安全和隐私保护机制，防止数据泄露和滥用。最后是监管问题：随着人工智能技术在金融领域的应用越来越广泛，监管机构也需要加强对金融机构的监管力度，确保其合规经营。这需要金融机构与监管机构保持密切沟通，共同推动行业的健康发展。

人工智能可能存在程序错误风险、失控风险，带来信息采集合法性以及信息安全隐患问题，导致金融监管成本上升，并对金融业就业岗位带来冲击。金融系统需要正确认识人工智能，完善人工智能在金融领域的应用体系，采取有效的安全保障技术措施、人力资源提升措施；要强化金融风险领域应用人工智能的监管，尽快调整相关法律法规、监管体系和管理架构，以此保障当出现人工智能应用的重大缺陷或者安全隐患时，有相应的规则来明确各方的风险处置责任³。

未来金融客户体验的发展趋势将更加注重客户的个性化需求和体验。随着人工智能技术的不断发展，金融机构将能够为客户提供更加精准、便捷和个性化的服务。例如，利用自然语言处理技术提供更加自然、流畅的对话交互体验；利用机器学习算法提供更加精准、个性化的产品和服务推荐等。同时，未来金融客户体验的发展也将更加注重数据安全和隐私保护问题。金融机构需要建立完善的数据安全和隐私

保护机制，确保客户数据的安全性和隐私保护。此外，未来金融客户体验的发展还将更加注重跨渠道整合问题。随着移动互联网的快速发展，客户获取金融服务的渠道越来越多样化。因此，金融机构需要实现线上线下渠道的无缝对接和整合，为客户提供更加便捷、一致的服务体验。最后，未来金融客户体验的发展还将更加注重创新问题。金融机构需要不断探索新的技术和应用场景，为客户提供更加新颖、有趣的服务体验。例如，利用虚拟现实（VR）/增强现实（AR）技术提供沉浸式的金融服务体验等。

7 结论与展望

本文通过分析金融客户体验的现状和未来发展趋势，探讨了如何利用人工智能技术重塑与提升金融客户体验。研究表明，人工智能技术在金融客户体验方面有着巨大的潜力和应用价值。通过构建智能化客户服务平台、实现个性化推荐与服务、优化客户服务流程等策略，金融机构可以显著提升客户体验，促进业务增长。同时，我们也需要关注技术发展带来的挑战与风险，加强数据安全和隐私保护工作，确保技术的健康发展。未来，随着人工智能技术的不断发展和应用场景的拓展，我们有理由相信，人工智能将为金融行业带来更多的创新和机遇，为客户提供更加优质、便捷的服务体验。

参考文献

- [1] 屈信明.(2024-11-27).中国银行卡产业发展蓝皮书(2024)发布.人民日报,004.
- [2] 张崇杰,许国萍 & 王飞.(2023).金融科技在中小企业信用体系建设中的应用研究.中国集体经济(25),165-168.
- [3] 于孝建 & 彭永喻.(2017).人工智能在金融风险管理领域的应用及挑战.南方金融(09),70-74.