2026
益普索全球体验之声



#GlobalVoicesofExperience

© Ipsos | Global Voices of Experience 2026 | Public | Version #1

GLOBAL VOICES OF EXPERIENCE 2026

报告作者



Helen Bywater-Smith
Global Head of CX Advisory, Ipsos



Francisco Acuña
Head of CX in Latin America, Ipsos



Cyrille Dagorn
CX Service Line Leader, Ipsos BVA in France



Maura Howley
Senior Vice President, CX & EX, Ipsos in North America

来自全球客户体验从业者的洞察



735

客户/员工体验
专业人士/体验管理者



+ 13

行业
覆盖B2B和B2C



+ 45

市场
覆盖亚太、中东欧、拉美、中东及南非、北美、西欧

数据来源：益普索《全球体验之声报告》2026

体验管理者面临的挑战

- 取悦客户 与 投资回报
- 满足今天的需求 与 预见明天的需求
- 数字化为先 与 保留人性化接触
- 快速行动 与 保持耐心——资源有限



一切都发展得非常快——挑战在于需要变得更加灵活，以免被落下。

智利 | 零售业

57%

的组织认为自己始终能提供与品牌承诺一致的客户体验

数据来源：益普索《全球体验之声报告》2026



核心发现：2026全球客户体验之声

体验从业者的优先级



AI 在客户体验（CX）和员工体验（EX）从业者的优先事项中占据中心地位

成熟度差距依然存在



仅 13% 的组织体验成熟度处于“领先”状态，说明仍有较大进步空间

AI 的双刃增长



尽管 AI 广泛用于执行层面的任务，但战略监督滞后，存在较大的监管能力差距

重视体验ROI



客户体验的投资回报得到了承认，但鲜有量化，说明需要数据驱动的ROI验证而非直觉

打破孤岛



组织内部壁垒阻碍了客户体验的成熟度；尤其是，很少有组织将客户体验(CX)和员工体验(EX)数据连接在一起

体验从业者的挑战



AI 也是客户体验（CX）和员工体验（EX）从业者面临的重要挑战

我面临的主要挑战是**客户体验（CX）知识和技术在不断发展**，这意味着客户体验专业人士需要既具备高超的技能，又能够跟上最新的知识/技术迭代。

越南 I 银行业

体验从业者的优先级：AI应用在客户体验和员工体验的优先事项中占据中心地位

2026 客户体验(CX)优先级



2026 员工体验(EX)优先级



数据来源：益普索《全球体验之声报告》2026

考虑到您2026年及以后的客户体验战略，以下哪些将是您组织的前三个优先领域?
基数: 657 样本

© Ipsos | Global Voices of Experience 2026 | Version #1 | Public



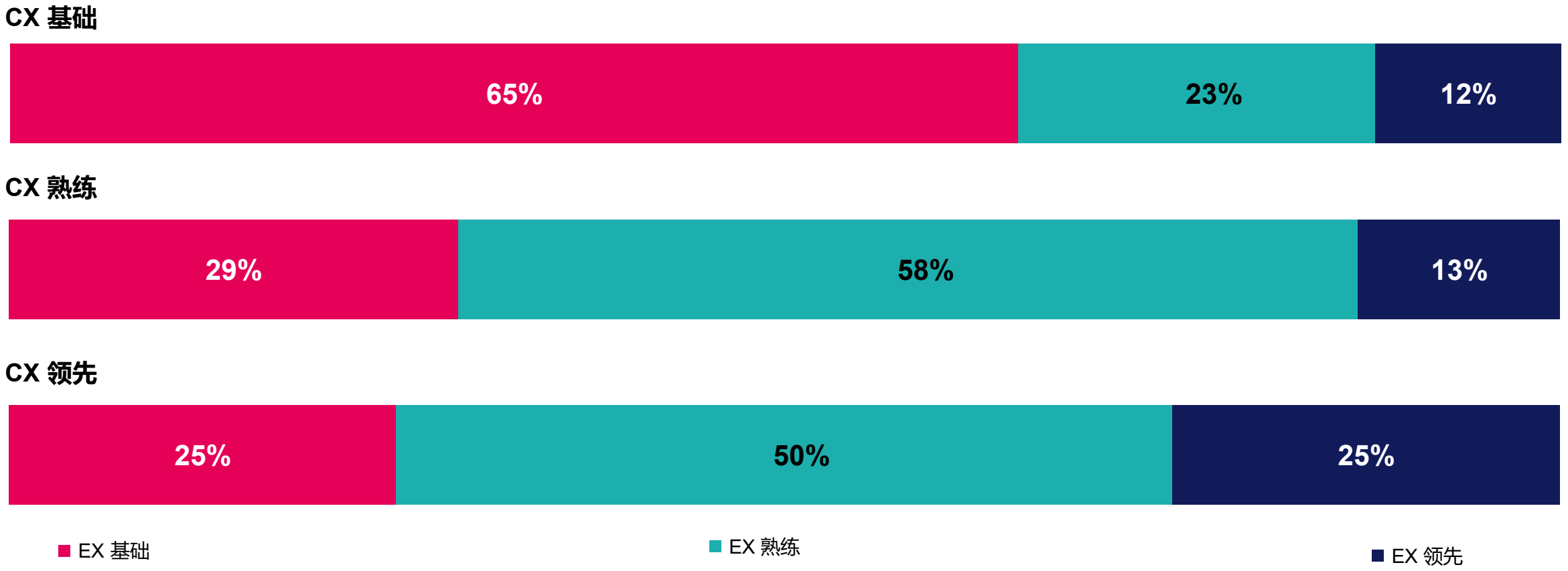
体验成熟度差距依然存在

超过半数组织处于「熟练」成熟度水平，但要充分释放其变革潜能，仍有相当长的路要走。

基础	35%
熟练	52%
领先	13%

样本量：417名受访者
数据来源：益普索《全球体验之声》2026

成熟度的差距依然存在：CX领先不能确保EX的领先地位，但它能大幅降低EX不成熟的风险



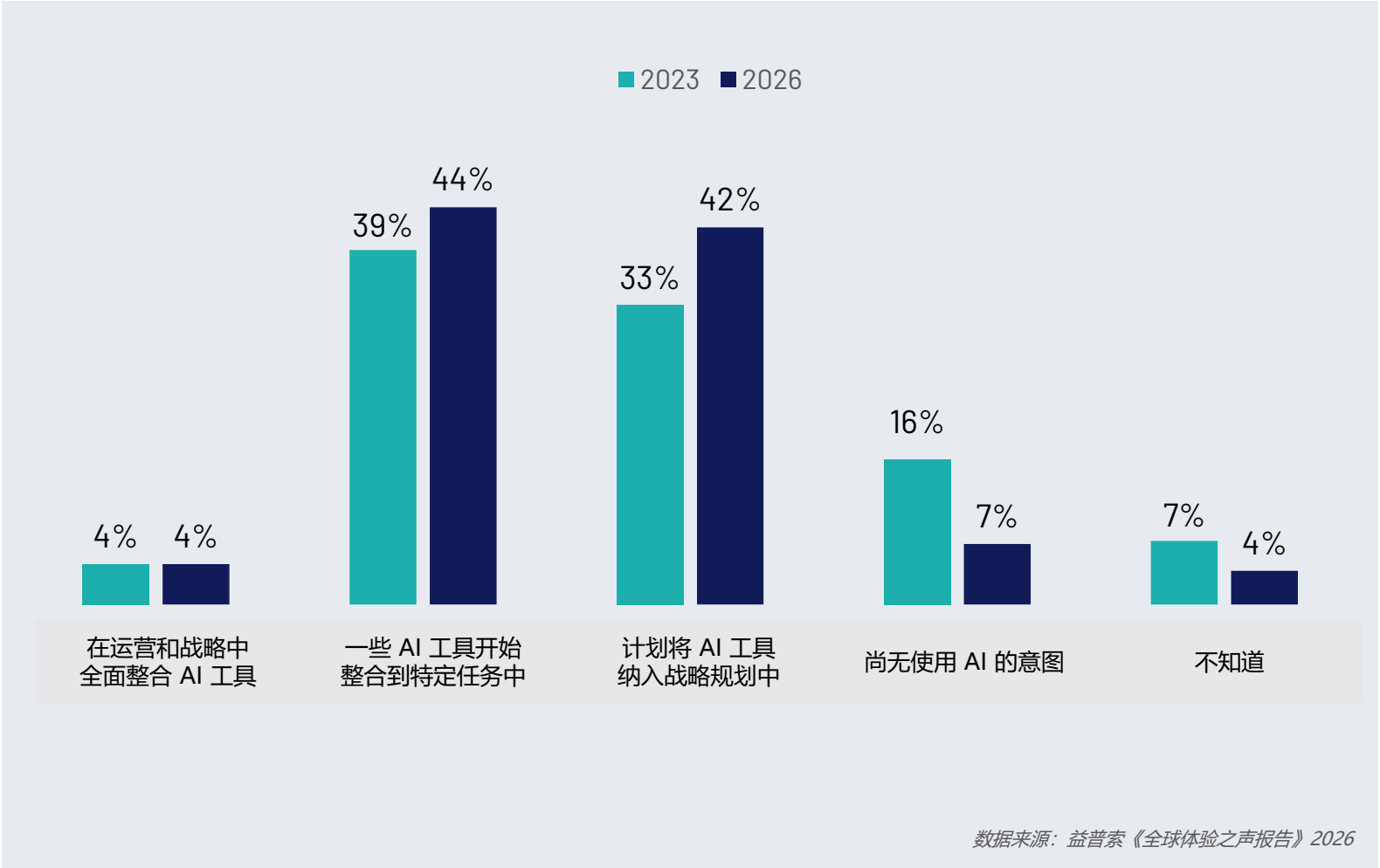
以下哪种描述最贴切地反映贵组织目前的CX状态？您如何评价所在行业的整体成熟度水平？
基数：120样本

CX没有「完成」的那一刻——它是一场持续的适配之旅，新的期望和技术永远在涌现。

法国 I 保险

AI的双刃增长

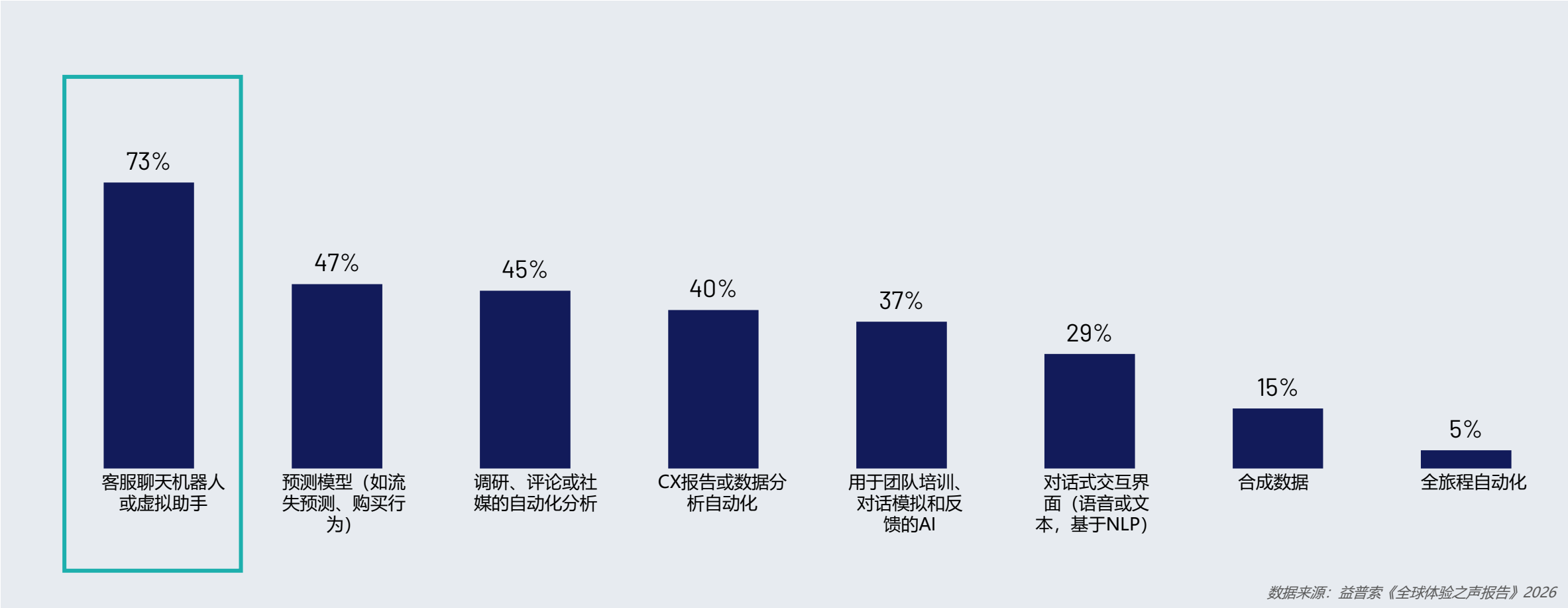
AI正逐步纳入到客户体验中，但其战略成熟度仍处于早期阶段。



数据来源：益普索《全球体验之声报告》2026

目前，人工智能在您的业务中整合的程度如何？.
基数： 677 样本

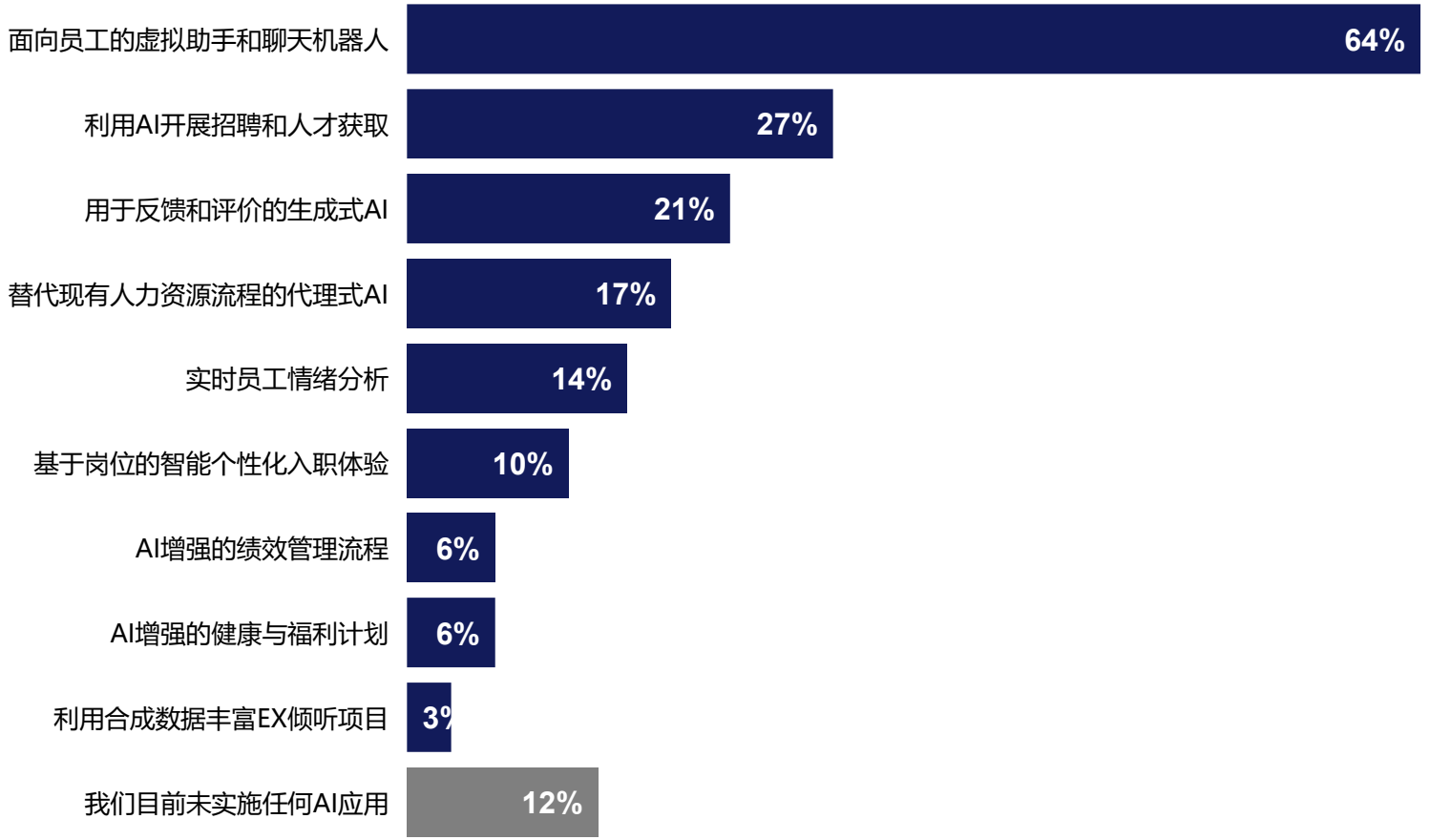
AI的双刃增长: AI的应用已可见，但转型仍是进行中的结构性工作



数据来源：益普索《全球体验之声报告》2026

贵组织目前在客户体验中实施了哪些AI应用?
基数: 367 样本

AI的双刃增长: 员工体验中的AI应用优先考虑的是自动化而非转型



贵组织目前在员工体验中实施了哪些AI应用?
基数: 107 样本

如果缺乏了解，AI会显得非常可信，但这很危险。

比利时 | 银行业

关于员工体验（EX）的未来，我认为更在于个性化。我指的是根据员工的偏好提供个性化的福利。有些人喜欢额外的带薪假期，但有些人并不喜欢……

越南 | 医药健康业

重视体验ROI: ROI仍只是声称优先事项，但很少落实

50%

能做出具体决策以改善客户体验（CX）

48%

与其他组织指标相关联

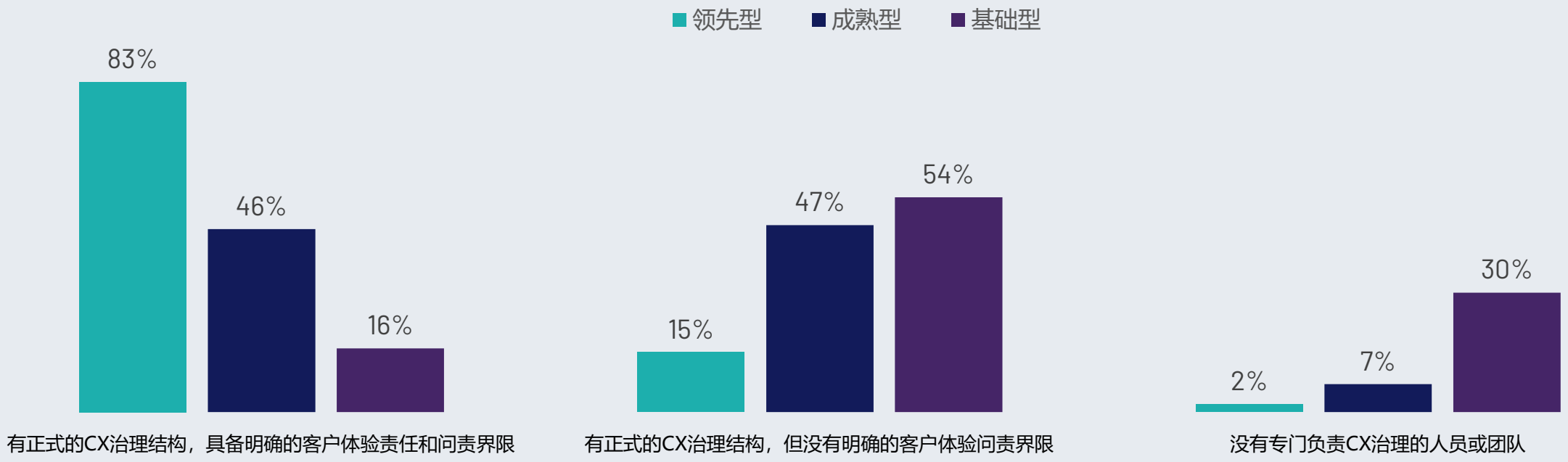
39%

认为KPI被所有相关领域所理解和使用

数据来源：益普索《全球体验之声报告》2026

© Ipsos | Global Voices of Experience 2026 | Public | Version #1

打破孤岛: CX嵌入越深，成熟度越高

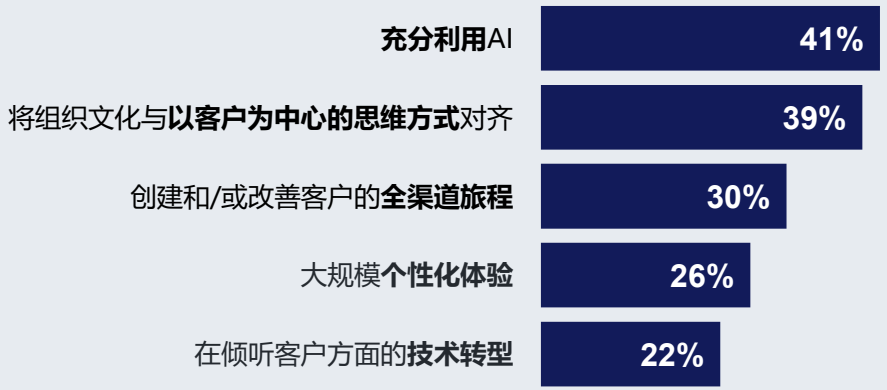


数据来源：益普索《全球体验之声报告》2026

您如何描述您组织内当前的客户体验（CX）治理结构?
基数: 417 样本

体验从业者的挑战：AI既是优先事项，又是挑战

2026 客户体验(CX)挑战



2026 员工体验(EX)挑战



数据来源：益普索《全球体验之声报告》2026

考虑到您 2026 年及以后的客户体验战略，以下哪些将是您组织的前三个优先领域?
基数: 657 样本

© Ipsos | Global Voices of Experience 2026 | Version #1 | Public

体验管理的精进，不在于堆砌更多技术，
而在于**数据整合、体验治理与文化转型**，
兑现品牌承诺，并让**财务影响清晰可见。**

对于CX与EX领导者而言，2026 年需要有根本性的转变：从孤立的工具与分散的调研，走向互联互通的系统

→ 让AI放大对人的洞察；

→ 让体验数据验证可量化的ROI；

→ 赋能每一位员工交付顾客所期待、所需要的流畅且一致的品牌体验。



GLOBAL VOICES
OF EXPERIENCE
2026

如需更多信息

请联系我们：

Maggie.peng@ipsos.com

或访问：

https://www.ipsos.com/en/global-voices-of-experience-2026