

Coupang酷澎APP背後的AI技術創新故事

2025. 11. 14.

美商Coupang酷澎始終傾聽每一位顧客的聲音，只為打造讓人「WOW」的體驗。為了回應顧客的期望，我們在購物流程中導入尖端技術，持續優化購物體驗。今天，就透過影片一起了解我們如何利用AI技術提供顧客創新購物體驗。

無論是線上購物、餐飲外送，還是線上影音串流、娛樂或奢華體驗，Coupang酷澎將引領顧客自由穿梭於線上與線下的全新商務生活。而這一切的起點，正是那個手機上不到1cm的小圖示。在這小小的圖示背後隱藏著無數的AI技術，讓顧客享受更加美好的購物體驗。



「為了實現「WOW the Customer」的目標，Coupang酷澎客服為顧客提供全年365天24小時的即時訊息回覆。然而，我們的目標不僅止於此——CS團隊Dania

「當Coupang AI Agent接到顧客提問時，它會根據該商品的特性與提問內容，進行精準分析並快速給出最佳答案——CS團隊Ines

「我們的AI系統也會透過分析退貨的回饋資訊，提出商品、服務與決策上的改進方向。這使我們能夠更快速地提升每一筆訂單的體驗，Coupang酷澎一直傾聽顧客的聲音，如今更是透過AI技術更迅速地回應每一位顧客的需求——CS團隊Shashank

「顧客在購買商品時，往往會仔細比較不同商品後再做決定，因此我們就推出了『最近瀏覽過的商品』頁面，幫助顧客輕鬆對比感興趣的商品。功能推出之後，每十位顧客就有一位點擊使用這項功能——Shopping Product團隊Emily

「已下單的商品會被清楚展示出來，這樣就能更輕易地查看還沒下單的商品，一目了然——UX團隊Ollie



此外，在酷食外送 Coupang Eats APP 上，為了提供顧客便利、快捷、穩定的美食外送服務，透過AI技術開發UX設計功能，提升了顧客體驗。

「許多Coupang酷澎APP用戶反映，切換到酷食外送APP相當麻煩。因此，我們在酷澎APP中設計了一鍵即可使用酷食外送的UX。此後，我們發現50多歲用戶數量顯著增加，這就意味著我們成功滿足了他們的需求。」——酷食外送Consumer Growth Product團隊 Jayce



即使配送的貨品已經圓滿抵達 Coupang 酷澎仍在持續優化顧客體驗。為了提供最佳體驗，我們將持續以AI技術創新。