

【專訪】三星電子高層於 CES 2023 分享三星如何為互聯世界帶來安定的力量

三星電子於拉斯維加斯當地時間 1 月 4 日舉辦的記者會上，宣布此次 CES 將以「串聯，讓世界更安定 (Bringing Calm to Our Connected World)」為主題。隔日，三星新聞中心專訪三星電子設計部門執行副總裁暨三星設計创新中心負責人 Federico Casalegno、美國三星 SmartThings 負責人 Mark Benson 和三星企業永續發展中心副總裁 Inhee Chung，深入瞭解 2023 年各項計劃細節。

請繼續閱讀下文，探索更多關於三星以完善無縫串聯體驗為首要目標，研發新一代創新產品的品牌哲學。



問：三星於記者會上宣布 CES 2023 的主題是「串聯，讓世界更安定」。能否進一步分享其背後的意義與目的？

[Federico Casalegno] 此主題完整涵蓋三星期望在日新月異的互聯裝置生態圈中帶來秩序的想法。目前全球的互聯裝置數量已超過 140 億台，具體來說，美國家庭平均擁有 22 台互聯裝置，應用場景從廚房、客廳乃至家中各個角落，為用戶創造極大價值。然而，同一份報告亦揭露互聯生活的另一面：約有三分之一的用戶表示智慧家居裝置在日常生活增加太多複雜性。

上述統計結果令我們感到驚訝，因此決定進一步研究。近期我們針對美國消費者進行調查，不斷提及到使用過程被中斷和干擾是最主要的痛點。事實上，79%的受訪者表示，最不便之處在

於居家工作期間被家人或裝置干擾。

有鑑於此，我們希望簡化此類裝置共同運作的流程，實現零干擾、不間斷的無縫串聯體驗。無論是在家中、車內或辦公室，只要能串聯不同裝置，效果將能比單獨使用時更上一層樓，讓日常生活更便利。



其中一個重點是確保裝置能輕易互聯，並簡化看似平凡卻耗時的工作，減輕用戶使用負擔。例如無線耳機連線配對的流程雖然已較過去順暢許多，但我們認為還能更簡化和直覺。

裝置設定是另一項關鍵環節。從用戶的意見可知，他們不想花太多時間摸索如何設定，還得想辦法串聯不同裝置，同時也反映裝置操控上的挫敗感為另一大痛點。有 53% 的受訪者表示，看電視時很難切換內容到不同螢幕上觀看，例如從電視切換到平板操作上十分困難。

三星的最終目標是讓技術在後台順暢運作，提供零干擾、不間斷的無痛體驗，將技術的效益極大化。在使用上，我們希望用戶能盡情享受簡單的裝置使用體驗，而不必費心管理正在運行的技術細節。

三星的目標是開創超聯結時代，
提供零干擾、不間斷的便利生活。

“

問：要讓技術配合用戶行為，而不是反過來要用戶學習適應技術，這在設計上有多困難？團隊採取哪些原則來確保這一點？

[Casalegno] 身處於以科技增進系統效能和任務流程的世界，設計人員的關鍵挑戰是設計以人為本的產品、服務和系統，而不是反過來改變人類行為，令發揮機器最大效用。

為達此目標，設計人員首先必須瞭解服務對象，洞察其需求，找出合適的設計解決方案，並完全掌握用戶如何與他人和產品等互動。一間公司無法單靠產品與大眾產生連結或共鳴，還必須促成真實生活的行為與體驗。秉持此核心原則，三星努力將 **Calm** 技術融入用戶生活所有層面。例如當用戶需要透過筆電進行視訊，孩子又剛好在外面看電視，此時客廳電視會自動調低音量，以免干擾通話。看似微不足道的日常情境，正是三星在設計解決方案時特別留心的地方。

我們的最終目標是創造現今用戶沒有意識自己需要，一旦實現卻能讓生活大不同的體驗 - 彷彿像變魔術般神奇。想要研發充滿驚喜的技術，其實有很多領域值得探索，而此類技術的實用程度將超乎想像，成就令人滿意的體驗。

[Mark Benson] 用戶至上的精神是 **SmartThings** 團隊的工作核心。我們希望用戶在使用 **SmartThings** 平台時不需要改變行為就能享受智慧家居體驗，讓生活更安心、便利又多點樂趣。



三星的目標是讓 **SmartThings** 變成用戶的左右手，使其能獨立管理居家大小事，維繫用戶與家人的關係或滿足任何需求。因此當 [SmartThings Station](#) 推出和擴大支援 **Matter** 標準都令我們

振奮，因為團隊的使命就是藉由兩者相輔相成，實現 SmartThings 以用戶為中心、成為更美好互聯世界的願景。

“三星的目標是讓 SmartThings 獨立串聯和管理智慧家居生活。”

問：談到消費者趨勢，勢必會聯想到正在改變用戶行為和喜好的趨勢，例如 COVID-19 疫情。您認為近期哪些趨勢同樣重要？

[Casalegno] 近期確實觀察到一些影響消費者的重要趨勢。首先是多代同堂的比例上升，[約每五位美國人中就有一位](#)是身處於多代同堂的家庭中，其中又以年輕世代的[增加速度最顯著](#)，目前 25 到 34 歲的族群中，多代同堂的比例已達 25%。這點很值得關注，因為過往此年齡層的青年傾向依照自身喜好和需求來佈置居家空間，例如選購符合自己生活習慣的電視、冰箱或吸塵器。但現在，此類產品和相關服務必須同時滿足多位成員的需求，且彼此的年齡、興趣甚至科技使用習慣可能相差甚遠。因此現今的解決方案必須滿足不同成員迥異的需求，為所有人提供個人化體驗至關重要。



其次，是隨著混合式生活而興起的「多用途」居家空間。疫情之前我們觀察到居家活動的比例漸增，如今更成為常態，若有選擇機會，[87%的民眾](#)仍希望在家工作，且除了居家辦公之外，他們還會在家消費各式內容服務，歸功於串流服務已十分普及，電影也直接於應用程式上架，不同過往必須到電影院觀賞。事實上，[71%的民眾](#)表示，比起去電影院，更傾向在家看電影。此外，[三分之二](#)的美國民眾選擇繼續在家運動而非回到健身房，客廳和電視就是他們的健身房和私人教練。

第三，也是最重要的一點，即永續環保意識將日益提升。2022 年十月英國一項[調查](#)顯示，有購屋意願的民眾願意支付更高價格購買節能且使用再生能源的住宅。

然而，實踐永續有拉力也有推力。現今世界各地都苦於高漲的能源價格，代表我們需要更容易達成節能的方法。正如 1 月 4 日記者會所介紹，透過三星產品和 SmartThings Energy 服務，用戶可以用不同方式有效節約能源和節省荷包。



問：永續發展是 2023 年 CES 記者會的熱門話題，從消費者到三星，包括產品流程在內皆以永續為主要話題。三星如何將永續願景轉換成實質效益造福消費者？

[Inhee Chung] 永續發展不只是趨勢，也是企業的首要之務。如 Casalegno 所言，永續環保事關重大，從業務到產品必須完全建立在永續發展的基礎之上。

1 月 4 日記者會上，我們分享三星因應此重要議題的各項作為，我也特別強調永續日常 (Everyday Sustainability) 的概念。從某些觀點而言，三星所做的是讓永續環保成為產品固有色，此非事後考量或附加價值，而是自始至終的關鍵要素，和新相機功能或新款電視邊框同為產品主要亮點。在設計和研發階段，我們一定會思考產品如何協助用戶在日常生活落實永續。

“

三星將永續日常融入產品設計。

”

三星認為永續這條路必須與消費者同行，為氣候行動盡一分心力。SmartThings Energy 就是一個很好的例子，說明如何透過三星節能家電，讓用戶更明智地使用能源，將永續精神融入日常生活。

最重要的是，讓所有產品都採用回收材料製造亦為三星努力的方向。事實上，部份最受歡迎的三星產品，如電視和智慧型手機，現已躋身三星最具永續概念的產品之列。2022 年發表的 Galaxy 產品中，多數含有來自廢棄漁網的再生塑料；未來，三星會持續提高再生塑料的比重，包括取自廢棄漁網的塑料。

三星重新利用廢棄漁網，並應用至最新裝置的作法令人刮目相看，對解決海洋塑膠汙染貢獻卓著。我們在印度洋沿岸[收集廢棄漁網](#)，並加工轉化成高效能聚醯胺樹脂，即可作為消費電子產品的材料。這簡直是科幻電影的情節。



最後，三星盡可能打造耐用的產品，部分最新家電產品提供 20 年保固^(註一)；我們也考慮，如何在產品生命週期真正結束時，協助消費者確實回收。其中之一是通過升級再造，賦予產品全新生命，例如透過 Galaxy Upcycling at Home 計劃，用戶只需更新軟體，便能將既有的 Galaxy 智慧型手機升級成各式各樣的物聯網裝置，像是幼兒監視器、寵物照護解決方案等用途廣泛。

上述是三星為用戶所做的部分案例，協助用戶能於日常實踐永續生活。

問：建立合作夥伴關係顯然是本次記者會另一項重點。為什麼合作關係如此重要？

[Chung] 永續相關議題牽涉廣泛又有許多細微差異，需要創新思維和建立跨領域合作關係，一起找出解決之道。例如為了解決海洋塑膠微粒汙染問題，三星與具生態環保意識的服飾品牌 Patagonia 合作，彼此發揮所長，找到更有效的解決方案。

記者會上也提到我們獨家研發的洗衣機濾網和「Less Microfiber Cycle」技術，可將洗滌過程產生的塑膠微粒減少高達 54%。雖然我們從小處著手卻產生驚人效果，對此我深感自豪，也相信此類解決方案將產生有意義的改變。

對於三星期望透過永續行動創造顯著成效，此類夥伴合作勢在必行。我們也相信，應加強投資並拓展價值鏈合作夥伴關係，目前亦規劃在 2030 年前建置一套回收系統，收集並重新利用廢棄電池中的礦物材料。

身為全球最大科技公司之一，三星明白自己肩負重任，但我們無法單靠一己之力解決問題，需要消費者、合作夥伴和產業共同響應。

“ 實現永續未來，需要創新思維和
建立跨領域合作關係，一起找出解決之道。 ”

[Benson] 要在由 140 億台裝置組成的互聯世界中建立安定秩序絕非易事，所以三星與多家企業聯手，其中不乏競爭對手，以確保遠大理想能化為現實。

以我個人十分喜愛的 SmartThings Station 為例。三星將眾多新功能整合至一台每天都會使用的裝置裡，我認為其使用體驗將深得用戶的心。例如晚上將手機放在 SmartThings Station 上，考量時間已經入夜，其簡單舉動將觸發一連串為用戶打造適合夜晚居家環境的準備動作 - 自動拉下窗簾、關燈和鎖門。透過簡單順手的動作，用戶便能啟動智慧家居的日常行程，輕鬆享受便利生活。然而，上述體驗不可能僅靠單一品牌的一部裝置來實現，因此三星攜手逾百家裝置廠商合作，這也說明為何 Matter 如此重要。

“ 僅透過單一品牌的一台裝置不可能建立系統，
因此多方合作必不可少。 ”

SmartThings 秉持開放原則，致力實現裝置的互操作性，但要實現互通體驗，勢必需要業界龍頭致力參與，這正是 **Matter** 標準令人期待的原因。借助 **Matter** 和 **Home Connectivity Alliance** (HCA)，我們終於能開始實現真正的互通體驗。未來裝置互聯體驗將更流暢、減少干擾，讓用戶更滿意，也為智慧家居奠定穩固的基礎。

請持續關注三星新聞中心的報導，深入瞭解三星在 CES 2023 發表的最新產品和解決方案。

註一：20 年保固僅適用於 2022 年七月起於歐盟地區銷售之冰箱、洗衣機和烘衣機內的變頻馬達和壓縮機，以及美國市場所售之冰箱和洗衣機內的數位變頻馬達和壓縮機。