

【專訪】三星如何在家電產品中落實無障礙設計，實踐以人為本的核心價值

此為全球發布中譯新聞稿，實際功能支援性依各市場公告版本為準

三星電子秉持「AI for All」的願景，持續推出專為多元居家環境所打造、兼具直覺與便利性的家電產品。其中，導入無障礙設計為最具代表性的進展，不僅增加身心障礙者與高齡族群的使用便利性，也充分展現三星對於包容性設計的重視與承諾。

三星新聞中心專訪三星電子副總裁暨數位家電（DA）事業部客戶體驗洞察團隊（CX）負責人 Bona Lee，深入探討三星家電最新導入的無障礙功能，以及背後所秉持的設計理念。



▲ Bona Lee 展示 Family Hub 冰箱所搭載的負片色彩顯示模式

問：在設計家電產品的無障礙功能時，您是從什麼樣的核心價值與設計原則出發？

在日常使用家電的過程中，往往需要結合多重感官（如視覺、聽覺與觸覺）、認知功能（如進行選擇與調整設定），並配合肢體動作（如拉、推、抬起等）。然而，這些步驟對部分使用者而言可能帶來不便或挑戰。

三星持續精進產品設計，致力於降低乃至消除使用障礙，確保所有使用者皆能輕鬆操作各項功能，並享受創新科技所帶來的便利與價值。秉持包容性設計的核心價值，三星針對多元使用需求導入具體應對方案，包括具備觸感辨識功能的按鈕貼紙、為視障者設計的音效提示，以及符合輪椅使用者操作需求的控制面板高度設計。

問：在眾多無障礙設計中，有哪些功能或服務是使用者可能不易察覺的？



▲ Bespoke AI Laundry Combo 內建視覺輔助功能設定

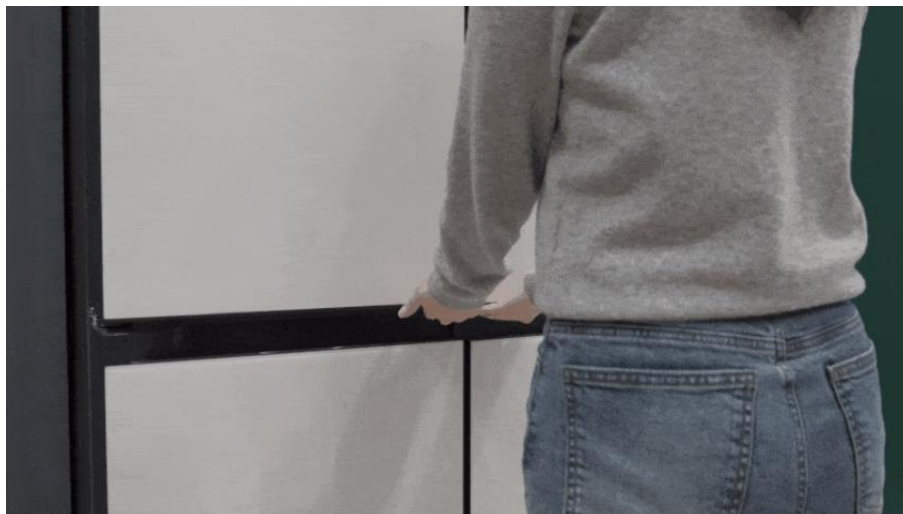
相較以往機型，Bespoke AI Laundry Combo 大幅簡化使用流程，提供使用者全面升級的操作體驗。傳統機型須透過旋鈕選擇洗程，且需要閱讀字體較小的文字說明；而全新機型則配備數位顯示螢幕，搭載清晰易讀的大字體介面，提升整體操作直覺性。更同步導入 AI 技術，依據使用習慣自動將常用洗程優先顯示於選單上方，提升使用便利性與效率。

此外，透過 SmartThings 日常行程功能，自動化的裝置控制可有效協助行動不便者更輕鬆地管理居家設備。僅需透過語音下達簡單指令，例如「我要睡覺了」，即可同步關閉照明與家電裝置，打造更加便利且無障礙的智慧居家環境。

問：2025 年 Bespoke AI 家電產品系列推出了哪些無障礙功能？

2025 年推出的 Bespoke AI 家電系列導入多項全新無障礙設計。如 Bixby 現已支援 Voice ID 語音辨識功能，可辨識個別使用者聲音，並依其需求自動套用無障礙設定。以及使用者可以透過內建麥克風與喇叭，詢問 Bixby 裝置狀態，並即時透過語音接收系統提示。

而深受行動不便者好評的 Auto Open Door 自動開門功能，現已擴展至冰箱、洗衣機、烤箱與洗碗機等多項產品。使用者僅需輕觸或發出語音指令，不須動手即可完成自動開門操作，提升便利性與可及性。



▲ Family Hub 冰箱的 Auto Open Door 自動開門功能

問：目前是否有正在進行的合作計畫，著重於強化家電產品的無障礙功能？

三星持續與各界專業機構合作，積極識別並解決實際生活中所面臨的無障礙挑戰。三星與韓國無障礙評估與研究中心等專業單位合作，定期接受客觀評估與專家建議，確保產品符合多元使用需求。同時，為因應即將於今年六月正式生效的《歐盟無障礙法》，三星亦持續優化具螢幕裝置的無障礙設計，包括語音導引與可視性強化等功能。

同時，公司內部的合作也至關重要。由身心障礙員工及其家屬所組成的「三星家庭支持小組」，長期參與無障礙政策與實務措施的建議與規劃。此外，裝置體驗（DX）事業部新成立的「無障礙員工資源小組」（Accessibility Employee Resource Group, ERG），亦積極促進內部對話與經驗交流，鼓勵成員分享親身經驗與建議，並持續優化產品與服務的無障礙設計。

問：截至目前為止，這些合作帶來哪些成果或進展？

儘管多數視障使用者肯定語音導引功能在操作 SmartThings 連接家電時所帶來的便利性，但亦有部分使用者反映，在初始裝置配對階段仍面臨操作上的挑戰。

為回應視障使用者在裝置連線過程中所面臨的挑戰，三星進一步優化 SmartThings 應用程式操作介面，並與 AI 視覺輔助應用程式 [Sullivan Plus](#) 的開發商 TUAT Corp. 攜手合作，推出專為無障礙需求設計的辨識模式，能自動辨識三星家電，協助使用者快速完成裝置配對。Sullivan Plus 亦獲選為三星 **C-Lab Outside** 創新育成計畫成員，未來可望進一步提升整體使用體驗。

三星同步汲取內部員工及「三星家庭支持小組」成員的實務經驗與建議，開發多項實用輔助工具。相關設計成果亦公開於 [ITDA](#) 平台，該平台為專注於輔具客製化與 3D 列印應用的開放資源平台。其中一項具體應用為黏貼式抽屜把手，專為手部活動受限者所設計，協助提升日常生活中的操作便利性。三星未來將持續投入資源，推動更多自動化輔助解決方案的研發，以提升便利性。

問：三星未來將如何持續推進「AI for All」的核心願景？



「AI for All」體現了三星對科技普及的堅定承諾，致力於讓科技所帶來的便利無縫融入日常生活，無論使用者的身體狀況或所處環境為何，皆能平等受益。這項願景不僅著眼於個別功能的提升，更在於打造串聯且具包容性的整體體驗，讓每一位使用者都能因科技而享有更美好的生活。

展望未來，三星將持續於產品開發過程中導入通用設計原則，並將包容性作為核心考量之一。涵蓋在產品規劃初期即廣泛蒐集多元使用者意見、透過數據分析挖掘潛在需求，並攜手內外部專家與合作夥伴，共同打造更具前瞻性與實用價值的創新解決方案

隨著家電產品中的 AI 技術持續演進，三星致力於打造真正智慧的居家體驗。透過任務自動化，降低手動操作需求，實現對使用者、家庭成員及其生活環境的深度理解。相較於以零散功能回應多元需求，三星聚焦於提供整合且全面的全方位解決方案，靈活適應各種使用情境。

三星認為創新發明的未來，在於無障礙設計與科技的深度融合，透過「全體無障礙、通用化設計」的願景，實現真正為每一個人所設計的服務與體驗。