



Sensory Bot™ 为赫力昂解锁隐藏使用体验

项目挑战

赫力昂 (Haleon) 上海创新中心希望更深入地理解消费者对产品的真实感受，全面拆解完整的使用体验，从中挖掘可落地、具市场针对性的洞察，帮助其明星产品在竞争激烈的市场中脱颖而出。

解决方案

Sensory Bot™ 在真实的家庭使用场景中引导消费者进行测试，围绕 11 个刷牙时刻提出 36 个自适应问题，收集了来自中美两地超过 14.7 万字的反馈。通过动态对话式探究，它揭示了丰富的感官、情绪与功能性体验，是传统问卷无法触及的深层洞察。

研究成果

消费者详细描述了他们的刷牙体验 — 从味道、清洁力到敏感保护，展现出一个完整、连贯且充满仪式感的“刷牙时刻”。这些洞察帮助赫力昂更精准地优化产品表现，更有效地传达功能利益，并针对不同文化背景调整传播内容。

“

“我们发现了很多以前从未注意过、从未考虑过、也**从未在问卷中被测量过**的体验要素。我们特别喜欢这次与主要竞品的对比方式 — 真正的差异在于，我们看到产品体验中**价值主张的核心要素**是如何被自然地融入其中的。消费者使用的语言让我们了解到他们**深层的文化价值观与期望**，以及产品在他们生活中的真实角色。”



全球消费者科学与产品体验负责人
Haleon