

人工智能在婚礼主持服务中的应用与创新

刘凤翔, 陈展图

广东白云学院, 广东 广州 510450

DOI:10.61369/IED.2025050015

摘要： 随着人工智能（AI）技术的飞速发展，其在婚礼主持服务中的应用逐渐成为行业关注的焦点。本文基于美悦盛宴婚礼主持服务的客户满意度研究，探讨了 AI 技术在婚礼主持服务中的应用现状、优势与挑战，并提出了相应的优化策略。研究结果表明，AI 技术能够显著提升婚礼主持服务的个性化、效率和质量，但同时也面临着数据质量、技术门槛和隐私保护等问题。本文为婚礼服务行业提供了新的视角和实践参考，推动婚礼主持服务向更高质量、更个性化、更高效的方向发展。

关键词： 人工智能；婚礼主持；客户满意度；服务质量；创新

Application and Innovation of Artificial Intelligence in Wedding Hosting Services

Liu Fengxiang, Chen Zhantu

Guangdong Baiyun University, Guangzhou, Guangdong 510450

Abstract： With the rapid development of artificial intelligence (AI) technology, its application in wedding hosting services has gradually become the focus of industry attention. This article is based on a customer satisfaction study of Meiyue Feast wedding hosting services, exploring the current application status, advantages, and challenges of AI technology in wedding hosting services, and proposing corresponding optimization strategies. The research results indicate that AI technology can significantly improve the personalization, efficiency, and quality of wedding hosting services, but it also faces issues such as data quality, technological barriers, and privacy protection. This article provides a new perspective and practical reference for the wedding service industry, promoting the development of wedding hosting services towards higher quality, personalization, and efficiency.

Keywords： artificial intelligence; wedding host; customer satisfaction; service quality; innovate

引言

近年来，居民消费结构升级、婚庆市场发展，婚礼服务行业从“规模扩张”向“质量提升”转型。《中国婚庆产业发展报告（2023）》显示，2022 年全国婚庆市场规模超 1.8 万亿元，年均增长率 12.5%，婚礼主持服务市场规模占比超 15%。但行业扩张下，客户对婚礼主持服务满意度分化。中国婚庆行业协会调研表明，超 65% 的提供商采用“标准化套餐”模式，缺乏个性化定制，导致客户体验趋同、满意度下降。在此背景下，优化婚礼主持客户满意度是提升企业竞争力、推动行业高质量发展的必然选择。

美悦盛宴艺术中心是华南地区最大的婚礼会馆之一，婚礼主持服务是其重要环节。然而，该中心婚礼主持自建团队部分主持人在服务中存在客诉，如与新人对接不及时、氛围不满意、仪式有重大遗漏等，导致客户期望与实际体验差距大。因此，本文聚焦与公司有合作经历的客户群体开展满意度调查，了解公司主持人服务现状，识别影响满意度的关键因素，揭示业务问题，提出改进策略与建议，以增强客户忠诚度、扩大市场份额^[1]。

一、人工智能在婚礼主持服务中的应用现状

（一）智能策划与个性化服务

在婚礼筹备阶段，AI 技术能够为新人提供个性化的婚礼策划方案。通过分析新人的预算、喜好、婚礼规模等信息，AI 系统可以快速生成详细的婚礼策划方案。例如，婚礼纪推出的“AI 婚

策方案生成”功能，能够结合最新的婚礼趋势和流行元素，为新人提供定制化的策划建议。此外，David's Bridal 开发的“Pearl Planner”平台，能够自动化超过 300 项婚礼策划任务，如建议下一步、重新组织时间表等，极大地提高了策划效率。

（二）智能客服与咨询

AI 智能客服在婚礼前的应用也非常广泛。婚礼纪的“榴莲微

客”AI智能销售助手，能够24小时在线解答新人的咨询，处理80%的基础咨询问题，让销售人员有更多时间专注于重要任务。这种智能客服不仅提高了工作效率，还提升了客户体验。通过自然语言处理技术，AI智能客服可以提供多语言支持，确保跨国婚礼或有外籍宾客的婚礼沟通无障碍。

（三）虚拟试衣与场景预览

婚礼纪推出的“AI试纱”功能，允许新人在线上挑选婚纱款式并一键试穿，直接看到婚纱穿在自己身上的效果。此外，通过VR/AR技术，新人还可以实现“虚拟试衣”和“全息场景预览”，提前预览婚礼现场的布置效果。AI可以根据新人提供的场地和装饰方案，生成逼真的3D场景，让新人提前感受婚礼氛围。

（四）智能推荐系统

AI技术还可以根据新人的喜好和预算，智能推荐婚礼场地、婚纱摄影、婚宴酒店等服务。通过分析新人的社交媒体数据和历史行为，AI系统能够精准推荐符合新人期望的服务提供商^[2]。

二、人工智能在婚礼主持中的应用案例

（一）智能策划与个性化服务

在婚礼筹备阶段，人工智能（AI）技术能够为新人提供个性化的婚礼策划方案。通过分析新人的预算、喜好、婚礼规模等信息，AI系统可以快速生成详细的婚礼策划方案。比如通过分析新人的爱情故事和个性特点，AI可以智能推荐适合的婚礼主题。其次，可以进行智能预算优化：在婚礼策划过程中，AI可以通过智能预算管理系统，实时监控各项费用。例如，AI可以分析场地租赁、餐饮服务、装饰布置等费用，并根据新人的预算调整，智能优化婚礼方案。如果新人预算有限，AI可以推荐性价比更高的场地和装饰方案，确保婚礼在预算范围内达到最佳效果。

（二）智能婚礼主持

在婚礼现场，AI技术可以充当婚礼主持人。通过训练好的AI模型，能够根据婚礼流程和现场情况，灵活调整主持内容，增加互动环节，提升婚礼的趣味性和参与感。例如，AI可以根据新人的爱情故事和婚礼主题，生成个性化的主持脚本，确保主持词贴合婚礼主题且富有感情。例如，如果新人的爱情故事充满浪漫，AI可以生成更多温馨、感人的主持词；如果新人喜欢幽默风格，AI可以生成更多幽默、风趣的主持词。此外，AI还可以根据现场宾客的反应，实时调整主持内容，增加互动环节，提升现场氛围。同时，AI主持人可以根据现场宾客的反应，实时调整主持内容。例如，如果宾客情绪高涨，AI可以增加更多互动环节；如果宾客情绪低落，AI可以调整主持节奏，增加轻松的环节。通过这种方式，AI主持人能够更好地控制现场氛围，确保婚礼顺利进行。

（三）智能音乐与视频生成

AI可以根据新人的爱情故事和婚礼主题，生成专属的婚礼音乐和视频。此外，AI视频生成工具可以根据新人提供的照片和视频片段，生成精美的婚礼短片。

（四）智能照片与视频编辑

婚礼结束后，AI技术可以用于照片和视频的编辑。婚礼纪的

“AI魔镜修片”功能，能够快速处理婚礼照片，提供高质量的修图服务。此外，AI视频剪辑工具可以筛选婚礼片段，生成精美的婚礼短片。AI修图工具可以自动识别照片中的问题，如肤色不均、背景模糊等，并进行智能修复。例如，AI可以自动调整肤色，使新人看起来更加自然、美丽。通过这种方式，AI能够为新人提供高质量的修图服务。同时，AI视频剪辑工具可以自动筛选出婚礼中的精彩片段，生成精美的婚礼短片。例如，AI可以识别宾客的表情和反应，选择最感人的片段进行剪辑。通过这种方式，AI能够为新人提供个性化的视频体验。

（五）客户反馈与满意度分析

AI可以通过分析客户的反馈和评价，生成详细的满意度报告。这些数据可以帮助婚礼服务提供商了解客户的需求和不满点，从而优化服务流程，提升客户满意度。AI可以通过自然语言处理技术，分析客户的反馈和评价，识别客户的情绪和满意度。例如，AI可以识别客户评价中的关键词，如“满意”“感动”“不满”等，生成情感分析报告。通过这种方式，AI能够为婚礼服务提供商提供详细的客户反馈。

同时，基于情感分析结果，AI可以为婚礼服务提供商提供改进建议。例如，如果客户对婚礼现场的布置不满意，AI可以建议增加更多的装饰元素或调整布置风格。通过这种方式，AI能够帮助婚礼服务提供商优化服务流程，提升客户满意度。

（六）售后服务与客户关系管理

AI智能客服可以在婚礼后继续为客户提供服务，解答客户可能遇到的问题。此外，通过AI技术，婚礼服务提供商可以更好地管理客户关系，提供个性化的后续服务。AI智能客服可以在婚礼后继续为客户提供服务，解答客户可能遇到的问题。例如，AI可以24小时在线解答客户的咨询，处理80%的基础咨询问题，让销售人员有更多时间专注于重要任务。通过这种方式，AI能够提升客户体验。通过AI技术，婚礼服务提供商可以更好地管理客户关系，提供个性化的后续服务。例如，AI可以根据客户的反馈和评价，生成个性化的后续服务建议。通过这种方式，AI能够帮助婚礼服务提供商提升客户忠诚度。

通过以上应用案例，可以看出人工智能在婚礼主持服务中的应用不仅提高了服务效率和质量，还为新人提供了更加个性化和便捷的体验。随着技术的不断进步，未来AI在婚礼主持服务中的应用将更加广泛和深入，为婚礼服务行业带来更多的创新和变革^[3]。

三、人工智能在婚礼主持服务中的优势与挑战

（一）优势

加入AI到婚礼主持后，第一个优势是数据驱动的决策更加精准，AI通过分析大量数据，为婚礼服务提供商提供了基于事实的决策支持。通过数据驱动的决策，服务提供商可以更精准地满足客户需求，提升服务质量。

第二个优势是效率得到很大提升，AI自动化处理了繁琐的数据分析工作，提高了婚礼服务的效率。通过智能调度系统和智能预算管理，AI能够实时监控和优化婚礼服务的各个环节，确保服

务的高效运行。

第三个优势是主持服务可以更加个性化，基于客户行为的个性化推荐，增强了用户体验和满意度。通过智能策划工具和情感分析，AI 能够为每位客户生成个性化的婚礼服务方案，提升客户的满意度。

第四个优势是能够实时监控与调整，AI 技术可以实时监控婚礼服务的各个环节，确保服务质量。通过智能设备监控和智能调度系统，AI 能够及时发现并解决问题，确保婚礼顺利进行。

（二）挑战

AI 被加入到婚礼主持行业，也会面临一系列的挑战，首先，数据质量与数量精准度如何确保；婚礼服务数据来源复杂多样，数据质量参差不齐，如何有效整合与利用这些数据成为一大难题。数据的准确性和完整性直接影响 AI 模型的性能和决策的准确性。

其次，技术门槛与成本；开发和维护一套高效的 AI 系统需要投入大量的人力、物力和财力。对于许多中小婚礼服务提供商而言，开发和维护 AI 系统的技术门槛较高，成本较大。

第三，隐私保护；AI 技术在处理客户数据时，需要严格遵守隐私保护法规，确保客户信息安全。客户数据的收集、存储和使用必须符合相关法律法规，避免数据泄露和滥用。

第四，模型准确性和可解释性；AI 模型的准确性和可解释性是影响其应用效果的重要因素。AI 模型需要能够准确预测客户需求和情感反应，同时，模型的决策过程需要具有可解释性，以便服务提供商能够理解和信任模型的建议。

四、优化策略与建议

（一）加强数据治理与整合能力

通过建立完善的数据采集、清洗、存储和分析体系，确保 AI 模型能够基于高质量的数据进行决策。具体措施包括：

数据采集与整合：建立多渠道的数据采集系统，整合来自客户反馈、社交媒体、婚礼现场监控等多源数据。通过数据清洗和预处理，确保数据的准确性和完整性。

数据安全与隐私保护：建立严格的数据安全管理制度，确保

客户数据的收集、存储和使用符合相关法律法规。采用数据加密技术，防止数据泄露和滥用。

数据质量评估与优化：定期评估数据质量，通过数据质量评估指标（如准确性、完整性、一致性等）发现问题并进行优化。建立数据质量反馈机制，持续改进数据质量。

（二）寻求技术合作与共享资源

与专业的 AI 技术提供商合作，共同开发符合自身需求的 AI 系统；或者利用云计算等公共资源，实现 AI 能力的快速部署与扩展。具体措施包括：

技术合作与外包：与专业的 AI 技术提供商建立长期合作关系，共同开发和优化 AI 系统。通过技术外包，降低开发成本和技术门槛。

云计算与共享资源：利用云计算平台和共享资源，快速部署和扩展 AI 能力。通过云服务提供商的基础设施和技术支持，降低硬件和运维成本。

技术培训与人才引进：加强内部技术培训，提升员工的 AI 技术能力。同时，引进专业的 AI 技术人才，提升团队的技术水平和创新能力。

（三）关注模型的准确性与合规性

持续优化 AI 模型性能，确保其能够紧跟市场变化与客户需求的变化趋势。同时，严格遵守隐私保护法规，确保客户信息安全。具体措施包括模型优化与验证、定期优化 AI 模型、通过交叉验证等方式不断迭代。

五、结论

本文基于美悦盛宴婚礼主持服务的客户满意度研究，探讨了人工智能（AI）技术在婚礼主持服务中的应用现状、优势与挑战，并提出了优化策略。研究发现，AI 技术显著提升了婚礼主持服务的个性化、效率和质量，但也面临数据质量、技术门槛和隐私保护等问题。通过加强数据治理、寻求技术合作和优化模型性能等策略，可以有效应对这些挑战，推动婚礼主持服务向更高质量、更个性化、更高效的方向发展，为婚礼服务行业提供新的实践参考和理论支持。

参考文献

- [1]Shamu Y ,You Z ,Wang M. Social visibility of consumption and conspicuous consumption: An empirical analysis of Chinese wedding ceremonies [J]. Heliyon,2024, 10(3):e25854-.
- [2] Wang Z, Liu C, Li Z. Mining Customer Experiences of Hybrid Customized Cultural Fashion: The Case of High-End Qipaos for Weddings [J]. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 2024, 19(4): 3584-3605.
- [3] 邱宏伟 .FM 公司婚庆业务市场营销策略研究 [D]. 哈尔滨工业大学 ,2023.