

心理諮詢：AI輔助諮詢 × 情緒陪伴 × 智能會員經營

整合科技與人文，打造創新心理服務新模式



AI輔助諮詢



情緒陪伴



智能會員經營

www.goai8.me

緒論：心理健康服務的市場需求

隨著現代社會生活節奏加快，壓力與日俱增，心理健康問題日益受到關注，導致心理諮詢服務的需求顯著增長。然而，傳統心理諮詢服務面臨多重挑戰，難以滿足龐大的市場需求。

W 需求增長

- > 台灣心理健康需求近年來顯著增長，特別是青少年族群面臨的壓力問題日益嚴峻
- > 12%的國高中生壓力狀況達到嚴重等級，其中課業是最大的壓力來源
- > 44.5%的兒童認為課業壓力大，連續五年超過40%，遠高於國際平均的36%



傳統服務挑戰



專業人力不足

心理師數量有限，難以滿足龐大的服務需求，導致預約困難、排隊時間長



費用高昂與時段受限

傳統面對面諮詢費用較高，服務時間受限於心理師排班，限制了普及性



缺乏持續性追蹤

多數傳統服務以單次或短期療程為主，難以提供24/7的即時支持

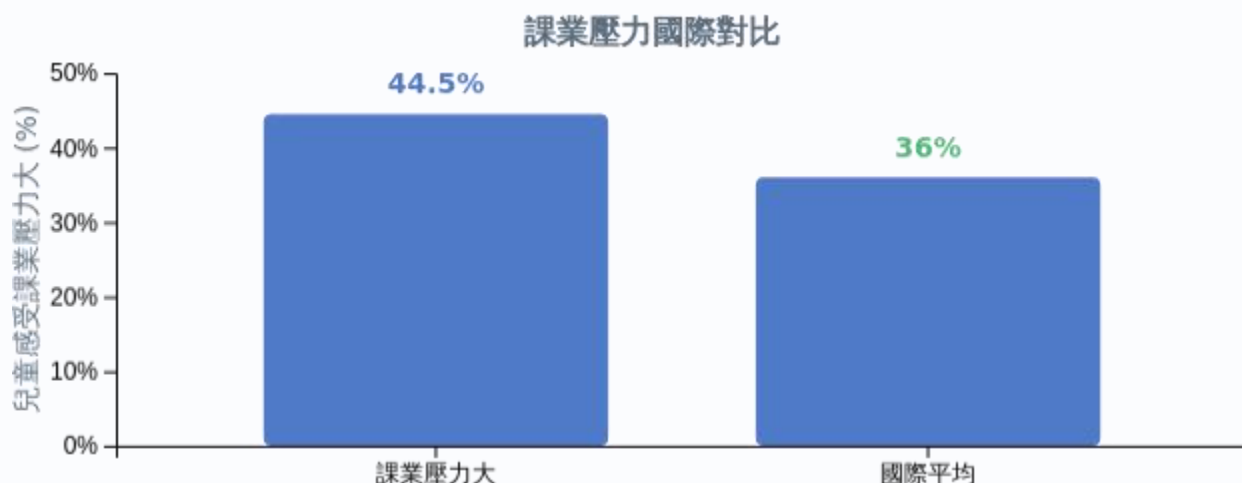


本報告旨在探討如何運用人工智慧（AI）輔助諮詢、情緒陪伴以及智能會員經營模式，為心理諮詢行業帶來創新與革新，提升服務的可及性、效率與持續性。

市場困境：需求增長

隨著台灣社會發展，心理健康需求呈現顯著增長趨勢，特別是青少年族群面臨的壓力問題日益嚴峻。根據最新調查資料，台灣兒童與青少年的壓力水準與心理健康狀況引起廣泛關注。

青少年心理健康統計數據



- ↗ 44.5%的兒童認為課業壓力大，相較2022年增加了2.9個百分點
- ↗ 課業壓力比例已連續五年超過40%，遠高於國際平均的36%
- 👤 28.8%的學童對上學感到不悅，顯示出學習壓力對兒童幸福感的顯著影響



12%
國高中生壓力狀況達到嚴重等級



17%
國高中生自評有嚴重憂鬱傾向



17%
孩子選擇不向任何人傾訴



台灣兒童與青少年心理健康問題日益嚴峻，特別是課業壓力問題，亟需開發創新服務模式以滿足龐大的市場需求。

市場困境：供給挑戰

雖然心理健康需求日益增加，傳統心理諮詢服務卻面臨多重挑戰，限制了其普及性與可及性。這些挑戰導致許多有需求的民眾望而卻步，無法獲得必要的心理支持。



專業人力不足

- 心理師數量有限，難以滿足龐大的服務需求
- 預約困難、排隊時間長，影響民眾尋求幫助的意願
- 專業人才培訓周期長，短期內難以補足缺口

💡 專業人力不足導致服務可及性受限，形成供需失衡



服務費用高昂與時段受限

- 傳統面對面諮詢的費用通常較高，超出部分民眾經濟能力
- 服務時間受限於心理師的排班，無法適應不同族群的時間需求
- 時間與費用門檻導致許多有需求的民眾望而卻步

💡 高門檻限制了服務普及，特別是低收入與時間不彈性族群



缺乏持續性追蹤

- 多數傳統心理諮詢以單次或短期療程為主
- 難以提供24/7的即時支持，缺乏隨時可及的幫助
- 諮詢間隔期間缺乏持續性情感陪伴與追蹤，影響長期療效

💡 非連續性服務影響了長期療效的維持與問題的根除

❗ 這些挑戰共同導致了傳統心理諮詢服務的局限性，為市場留下了亟待解決的痛點，也為AI整合解決方案提供了切入口。

發展契機：政策東風



W 「全民心理健康韌性計畫」

台灣行政院已核定「全民心理健康韌性計畫」（114-119年），預計在六年內投入56.3億元，透過六大策略全面提升國民心理健康。此計畫為AI輔助諮詢、情緒陪伴與智能會員經營等創新模式提供了重要的政策契機與發展空間。




計劃概要



W 六大策略方向

- 策略一
- 策略二
- 策略三
- 策略四
- 策略五
- 策略六

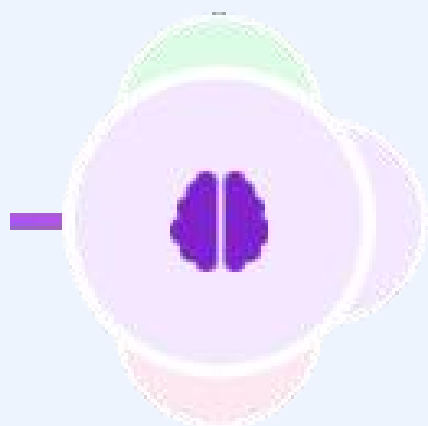
強化科技與數位心理健康基礎建設

-  AI輔助諮詢
利用人工智慧提供初步情緒傾聽與心理健康檢測，降低服務門檻
-  情緒陪伴分身
發展24/7全天候AI情緒陪伴，填補傳統心理諮詢服務的空窗期
-  智能會員經營
建立心理健康會員平台，整合多元資源，提供個性化服務

? 此政策明確顯示政府對於將科技，特別是AI技術，導入心理健康服務的支持態度，為創新模式的發展提供了重要的政策契機與發展空間。

AI整合解決方案概述

本研究提出「AI輔助諮詢 × 情緒陪伴 × 智能會員經營」的整合模式，運用AI技術與創新商業模型，打造一套創新且高效的數位心理服務模式，為台灣心理健康服務市場提供新的解決方案。



AI輔助諮詢

提供初步情緒傾聽與心理健康檢測，協助心理師快速掌握個案狀態，優化諮詢流程。降低服務門檻，讓更多有需求的人獲得支持。



情緒陪伴分身

提供24/7全天候的持續性支持，填補傳統心理諮詢服務間的空窗期，減輕使用者的孤獨感與焦慮感，建立穩定情感連結。



智能會員經營

將心理諮詢服務從單次模式轉化為長期會員制，整合多元資源，提供個性化互動，建立可持續商業模式與客戶關係。

(e) 整合模式不僅提升服務可及性與效率，更能通過「AI+人類」的協同合作，為更多有心理健康需求的人群提供全面且持續的支持。

AI輔助諮詢：提升服務效率與品質

AI在心理諮詢中扮演著關鍵的輔助角色，能夠顯著提升服務效率與品質。AI輔助諮詢系統可提供初步的情緒傾聽與心理健康檢測，協助心理師在正式諮詢前快速掌握個案狀態，從而優化諮詢流程。

自i AI輔助功能

W 初步情緒傾聽

- ✔ 聊天機器人收集受訪者資訊，對情緒障礙進行初步分型
- ✔ 自動情緒狀態偵測，快速篩選高風險個案
- ✔ 分流輕度或中度問題用戶至自助工具或AI陪伴分身

心理健康檢測

- ✔ 基於認知行為療法（CBT）提供心理健康援助
- ✔ 收錄超過150個心理學工具，實時給出干預建議
- ✔ 降低心理服務門檻，讓更多有需求的人獲得支持

國際成功案例



Woebot

美國開發的基於認知行為療法（CBT）的AI輔助治療系統

★★★★★ 高效果性

特色：針對重度憂鬱提供個性化治療方案，輔助專業心理師



Wysa

收錄超過150個心理學工具的全方位情緒管理系統

★★★★☆ 實用性高

特色：實時情緒干預建議，多種語言版本，全球用戶基礎



AI輔助模式能有效降低心理服務門檻，讓更多有需求的人以更便捷的方式獲得支持，同時減輕專業心理師的負擔。

情緒陪伴分身：24/7全天候支持

情緒陪伴分身的核心價值在於提供24/7全天候的持續性支持，填補傳統心理諮詢服務間的空窗期，減輕使用者的孤獨感與焦慮感。



個性化虛擬角色設定

- ✓ 用戶可自定義形象、聲音和性格
- ✓ 高度個性化的虛擬角色設定
- ✓ 如Character AI平台提供多樣化角色選擇

6s 個性化虛擬角色能讓用戶建立情感連結，
feels更真實的陪伴感 9g



多樣化互動模式

- ✓ 文字對話、語音通話多種溝通方式
- ✓ 群聊、劇情互動與角色扮演
- ✓ 多樣化互動增強沉浸感與參與感

66 多樣化互動模式讓用戶隨時、隨地、以喜好的
方式獲得情感支持 99



情感識別技術

- ✓ 精準捕捉用戶情緒變化
- ✓ 給予擬人化回應
- ✓ 提升陪伴的真實感與情感溫度

66 情感識別讓AI分身不僅能陪伴，更能「理解」
用戶情緒需求 9g



情緒陪伴分身提供24/7全天候支持，有效填補傳統心理諮詢服務在兩次諮詢間的空窗期，建立起穩定的情感連結，減輕使用者的孤獨感與焦慮感。

智能會員經營：建立可持續商業模式

智能會員經營模式將心理諮詢服務從單次模式轉化為長期會員制，整合多元資源，建立可持續的商業模式與客戶關係。



多元資源整合

建立心理健康會員平台，整合線上課程、心理測評、冥想指導等多元資源，為會員提供全面的心理健康支持。



異業合作拓展

與保健食品、教育平台等領域合作，共同打造完整的心理健康生態圈，為會員提供多面向的服務。



個性化互動

學習用戶習慣，提供個性化互動模式，定期更新內容，增強用戶黏性，促進長期會員關係的建立。

會員生態系統



模式優勢

- ✓ 穩定的訂閱制收益來源
- ✓ 較高的客戶生命週期價值
- ✓ 24/7全天候的服務可及性
- ✓ 跨領域的服務整合

模式效益：服務普及化

AI輔助諮詢的導入，顯著降低了心理健康服務的門檻與成本，使得更多有心理健康需求的民眾能夠獲得初步支持，提升了整體社會心理健康服務的可及性。

W

預諮詢分流

透過AI系統進行預諮詢、情緒初步篩檢與健康檢測，快速識別個案需求，將輕度或中度問題的用戶引導至自助工具或AI陪伴分身。



降低門檻

AI輔助諮詢大幅降低了尋求心理幫助的門檻，用戶可不受時間、地點限制，隨時獲得初步支持，減輕就醫意念。



效益評估

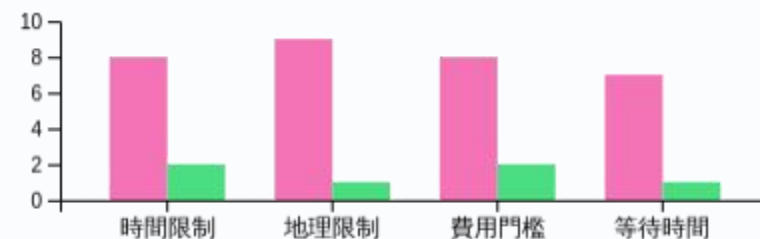
AI系統能持續追蹤用戶進展，提供客觀數據評估療效，幫助用戶與心理師共同決策，優化治療路徑。



擴大覆蓋

線上AI輔助諮詢突破地理限制，讓偏遠地區的民眾也能獲得專業支持，縮小心理健康服務的地域差距。

AI輔助如何降低服務門檻



- 傳統面談：高門檻、高費用、時間受限
- AI輔助：低門檻、多元時間、全天候服務

💡 心理服務不再受限於地理位置或高昂費用，提升了整體社會心理健康服務的普及性。

模式效益：關係持續化

情緒陪伴分身提供24/7的全天候支持，有效填補了傳統心理諮詢服務在兩次諮詢間的空窗期。透過日常對話、提醒與支持，AI分身能夠持續地與使用者互動，建立起一種穩定的情感連結。

♥ 情緒陪伴的持續性效益

● 全天候支持

減輕使用者的孤獨感與焦慮感，提供隨時可及的情感支持

📈 穩定情感連結

建立持續性情感關係，為心理師提供更全面的個案行為模式與情緒變化參考

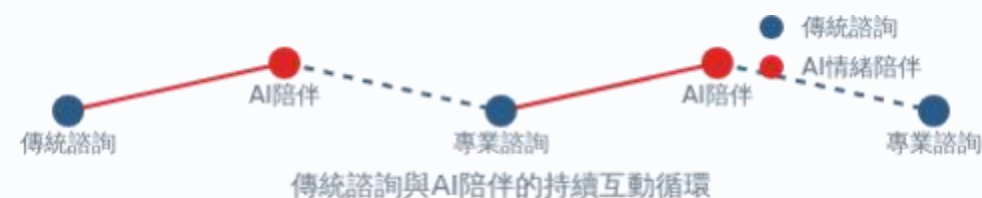
🎯 情感識別技術

精準捕捉用戶情緒變化並給予擬人化回應，提升陪伴的真實感與情感溫度

👤 提升長期療效

心理師能掌握個案狀況，進而提升長期療效與使用者黏性

🔄 關係持續化模式示意



日常互動

AI分身透過日常對話、提醒與支持，持續與使用者互動



專業介入

心理師根據AI收集的數據，提供更精準的專業支持



持續追蹤

AI分身在諮詢間隔期間持續追蹤，確保穩定情感連結


？ 情緒陪伴分身不僅填補了傳統心理諮詢的空窗期，更通過建立穩定的情感連結，提升了長期療效與用戶黏性，為心理健康服務提供了更持續、全面的support。

模式效益：商業可持續性



智能會員經營模式相較於傳統單次收費模式，展現出更強的商業可持續性與潛力。透過整合多元資源，建立長期會員制，能為心理諮詢機構帶來更穩定的收益與更高的客戶生命週期價值。

特性	傳統單次收費模式	智能會員經營模式
 收益穩定性 收入	波動性大，依賴新客與單次預約	穩定性高，透過訂閱制產生經常性
 客戶生命週期價值	較低，服務結束後關係可能中斷	較高，長期訂閱與多元服務提升客戶總價值
 客戶關係	點狀、被動，僅限於諮詢時段	線性、主動，24/7陪伴與持續互動
 服務範圍	主要為一對一諮詢	整合線上課程、測評、冥想、異業合作等多元服務
 擴展性	受限於心理師人力與時間	可透過AI與數位平台擴大服務規模，降低邊際成本
 數據應用 務優化	零散，難以系統化分析	系統化收集用戶數據，用於個性化推薦與服

 智能會員經營模式不僅能為服務提供者帶來長期穩定的收益，更能透過學習用戶習慣、提供個性化互動模式，以及定期更新內容，有效增強用戶黏性，促進長期會員關係的建立。

倫理與挑戰

雖然AI在心理諮詢領域展現巨大潛力，但其應用仍面臨多重倫理與技術挑戰。這些發展瓶頸需要跨領域的合作與持續的研究，以確保AI技術在心理健康領域的應用能夠安全、有效且符合倫理規範。



數據隱私保護

AI系統收集與處理大量用戶情感與心理數據，如何確保這些敏感資訊的安全與隱私，避免被濫用或洩露，成為重大挑戰。



演算法可能產生的偏見

AI系統可能繼承訓練數據中的偏見，導致對特定族群的刻板印象或歧視，影響治療效果與用戶信任。



缺乏人類同理心

AI缺乏人類獨有的同理心與情感深度，可能難以真正理解複雜的人類情感與心理狀態，影響治療的針對性與有效性。



相關法規框架尚未完善

AI心理服務的監管機制、責任歸屬與標準設置尚不完善，需要建立更明確的法規與準則，以保障用戶權益與服務品質。

💡 這些發展瓶頸需要跨領域的合作與持續的研究，以確保AI技術在心理健康領域的應用能夠安全、有效且符合倫理規範。

結論與展望

AI整合模式的革新意義

"AI輔助諮詢 × 情緒陪伴 × 智能會員經營"的整合模式，為台灣心理健康服務市場所面臨的挑戰，如專業人力不足、服務費用高昂及缺乏持續性支持等，提供了一條有效的解決路徑。

🌐 服務普及化

降低門檻，讓更多有需求的人獲得初步支持

🔗 關係持續化

24/7情緒陪伴，填補傳統諮詢的空窗期

📈 商業可持續性

單次轉長期，確保服務的商業穩定發展

「AI+人類」協同合作模式的未來

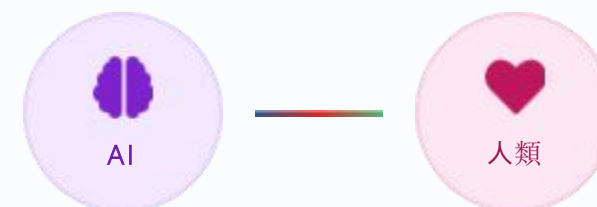
🤖 AI的優勢發展

- ✅ 提升諮詢效率，降低服務門檻
- ✅ 藉由24/7情緒陪伴，填補傳統諮詢的空窗期
- ✅ 系統化收集用戶數據，用於個性化推薦

👤 人類的獨特貢獻

- ✅ 提供情感深度與同理心
- ✅ 建立穩定的專業支持與信任關係
- ✅ 跨領域合作，確保AI應用的安全與倫理

「AI+人類」協同模式



🎯 推動心理健康服務普及化

💡 深化服務品質與人文關懷

🌱 確保長期永續發展

為更多有心理健康需求的人群帶來實質的幫助