

Forbruker- og finanstrender 2023

Robotrådgivere

Tidsserie 2017-2023



OM UNDERSØKELSEN (2023)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2341.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 6.-16. februar 2023.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2022.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (8 produkter til sammen).
- ✓ Gjennomføres på Kantar sitt ISO-sertifiserte internettpanel.

ULIKE TYPER SPØRSMÅL

- ✓ Holdning.
- ✓ Faktisk bruk (siste år).
- ✓ Erfaring fra bruk (siste år):

$$\text{Vurdering}^* = \frac{E}{F} \geq 1$$

*= Vurdering: Kundens subjektive vurdering, basert på kjøp siste år., her framstilt som forholdet mellom erfaring og forventning. Hvis erfaringen er lik eller bedre enn forventningen, er kunden fornøyd. Erfaring kan påvirkes av bedriften, forventning kan til en viss grad styres gjennom informasjon.. Billedlig fan dette framstilles som en brøk:

E= Erfaring: Kundens erfaring med kjøpet.

F=Forventning: Kundens forventninger til kjøpet og kjøpsprosessen.

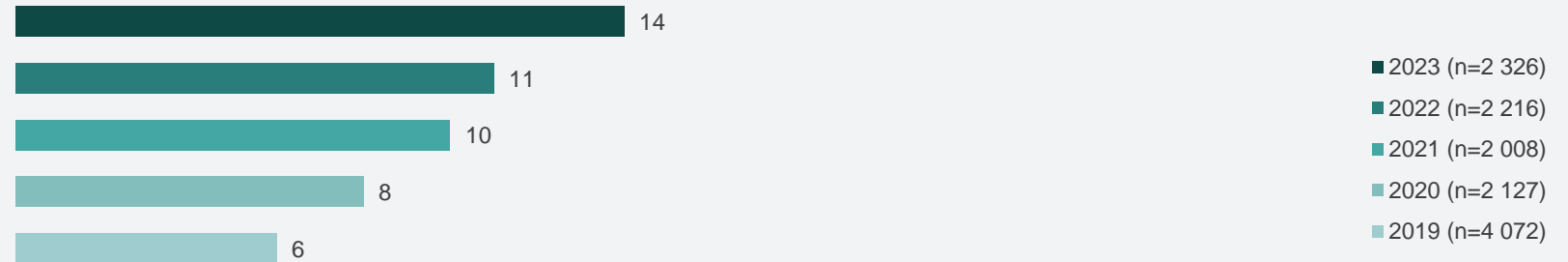


ROBOTRÅDGIVERE

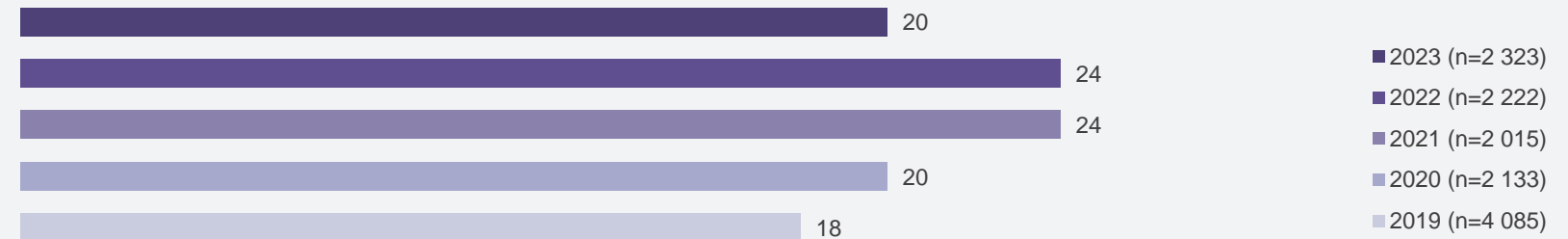
Bruk, erfaring, tillit

BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) 2019-2023

ROBOTRÅDGIVER BENYTTET SISTE 12 MND

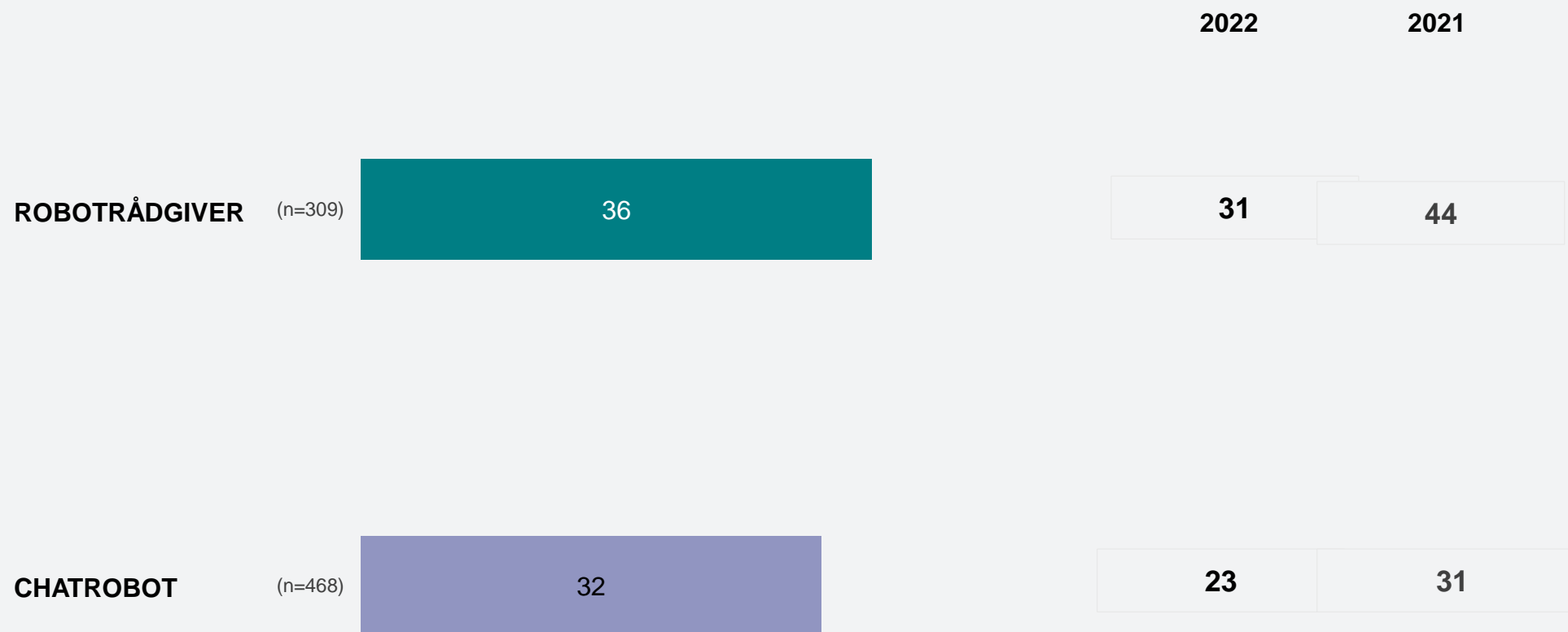


CHATROBOT BENYTTET SISTE 12 MND



Tall angitt i %

ERFARING MED DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) LØSTE DEN BEHOVET? 2023

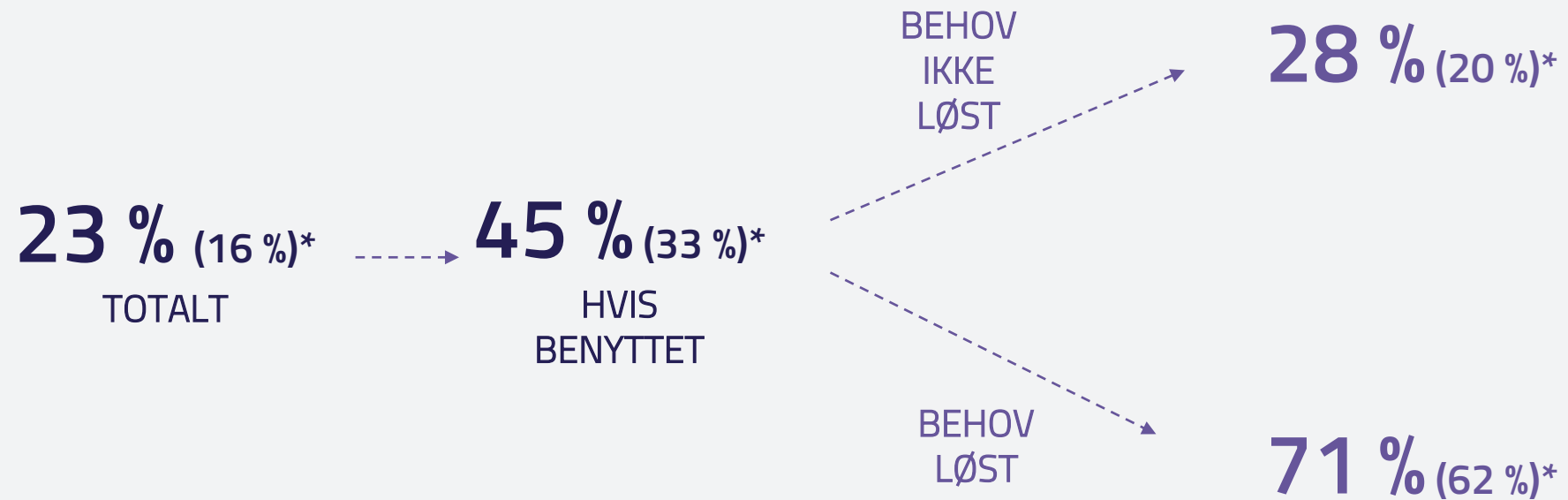


Prosent/andel som svarer at behovet er løst

ROBOTRÅDGIVER

Andel med høy tillit (2023)

Etter bruk og resultat



*Tall i parentes= 2021-undersøkelsen

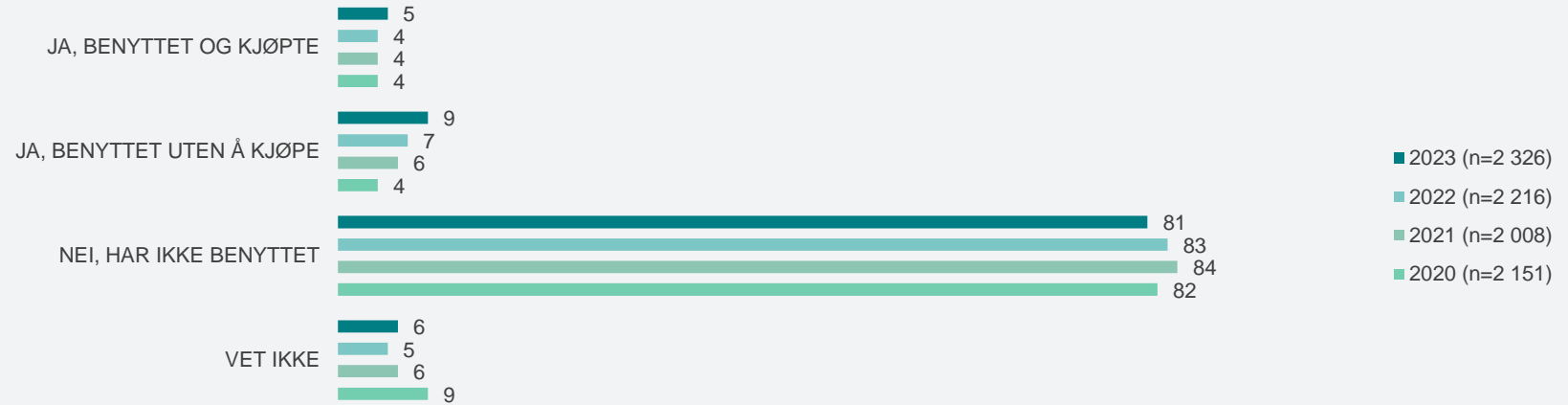


DETALJERTE GRAFER 2023

BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER)

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring - 2020-2023

ROBOTRÅDGIVER

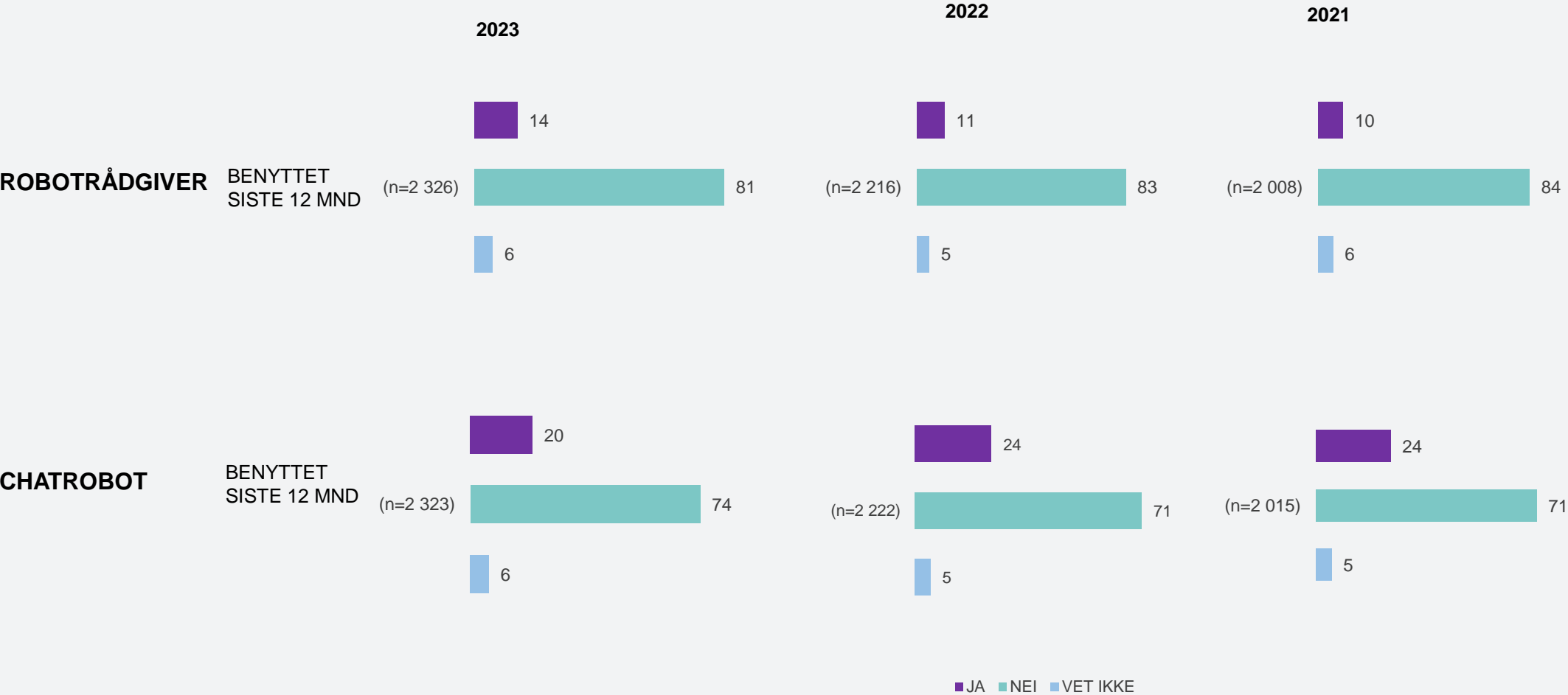


CHATROBOT



Tall angitt i %

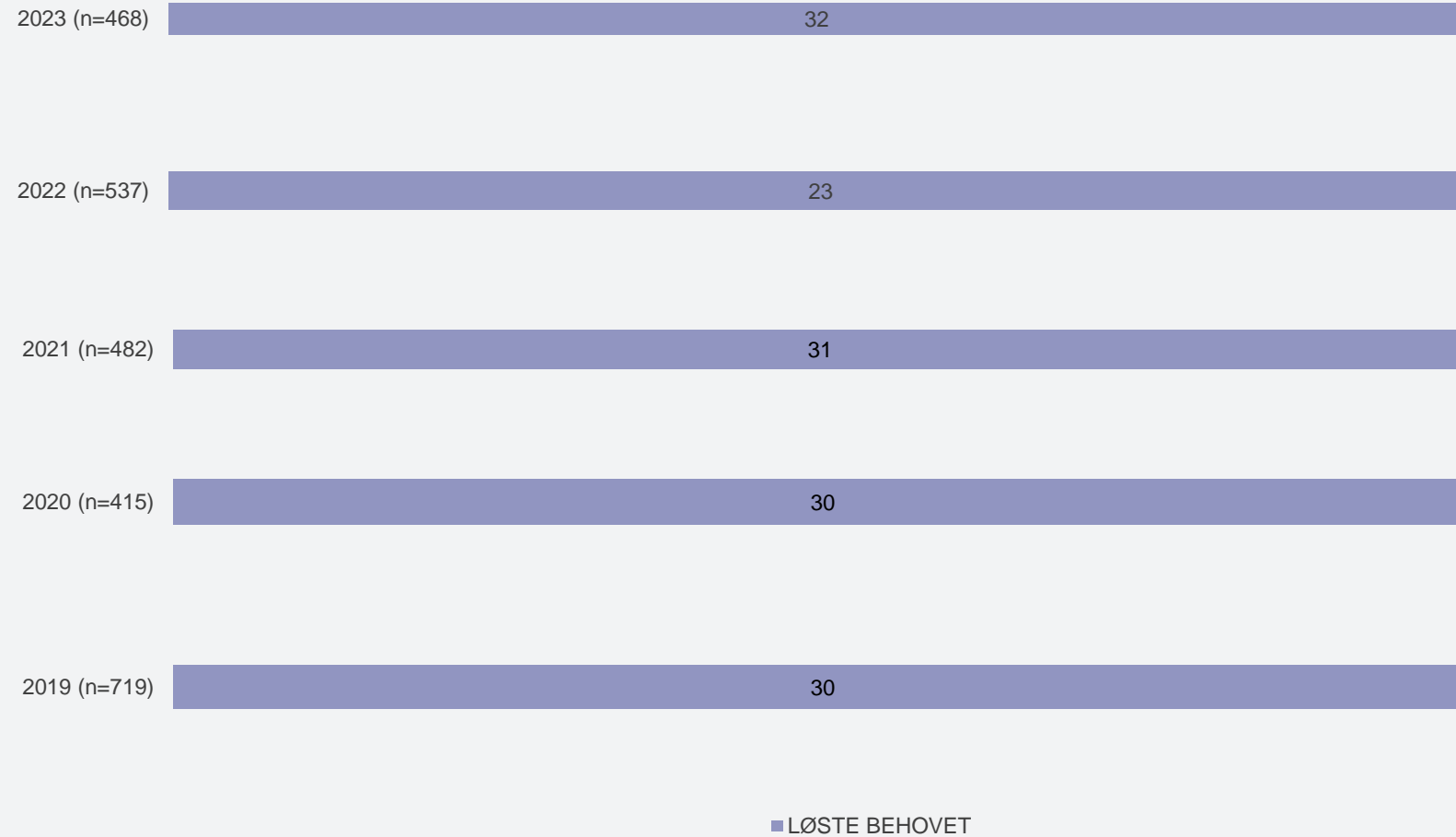
BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) 2023



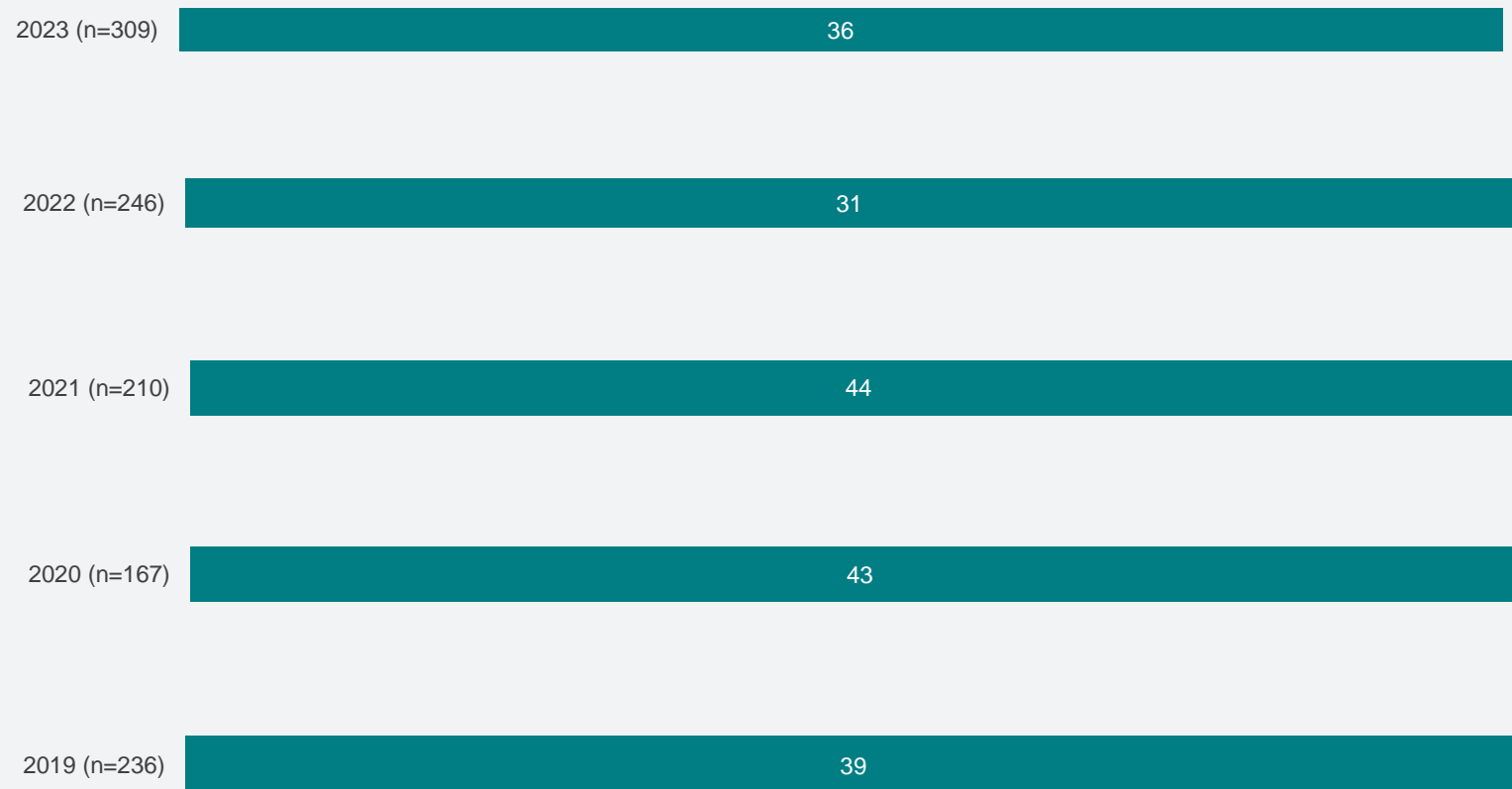
■ JA ■ NEI ■ VET IKKE

Tall angitt i %

ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? CHATROBOT (2019-2023)



ERFARING MED DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) LØSTE DEN BEHOVET? ROBOTRÅDGIVER (2019-2023)



■ LØSTE BEHOVET

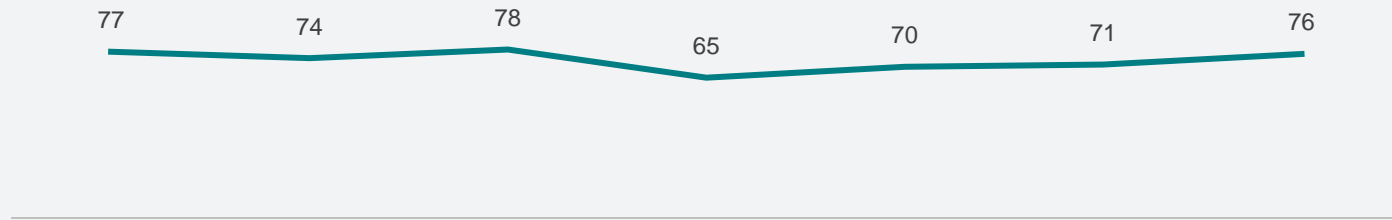
Tall angitt i %

TILLIT TIL RÅDGIVNING

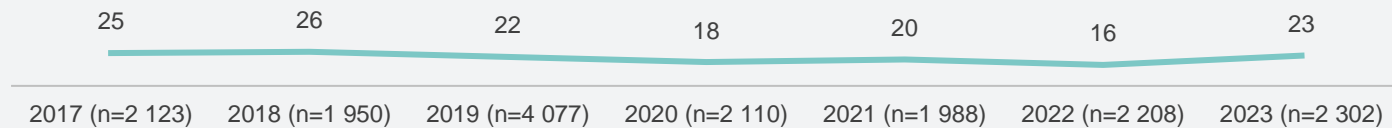
Menneske og robotrådgiver

2017–2023 (%)

Høy tillit til rådgiver/medarbeider



Høy tillit til robotrådgiver



2017 (n=2 123) 2018 (n=1 950) 2019 (n=4 077) 2020 (n=2 110) 2021 (n=1 988) 2022 (n=2 208) 2023 (n=2 302)

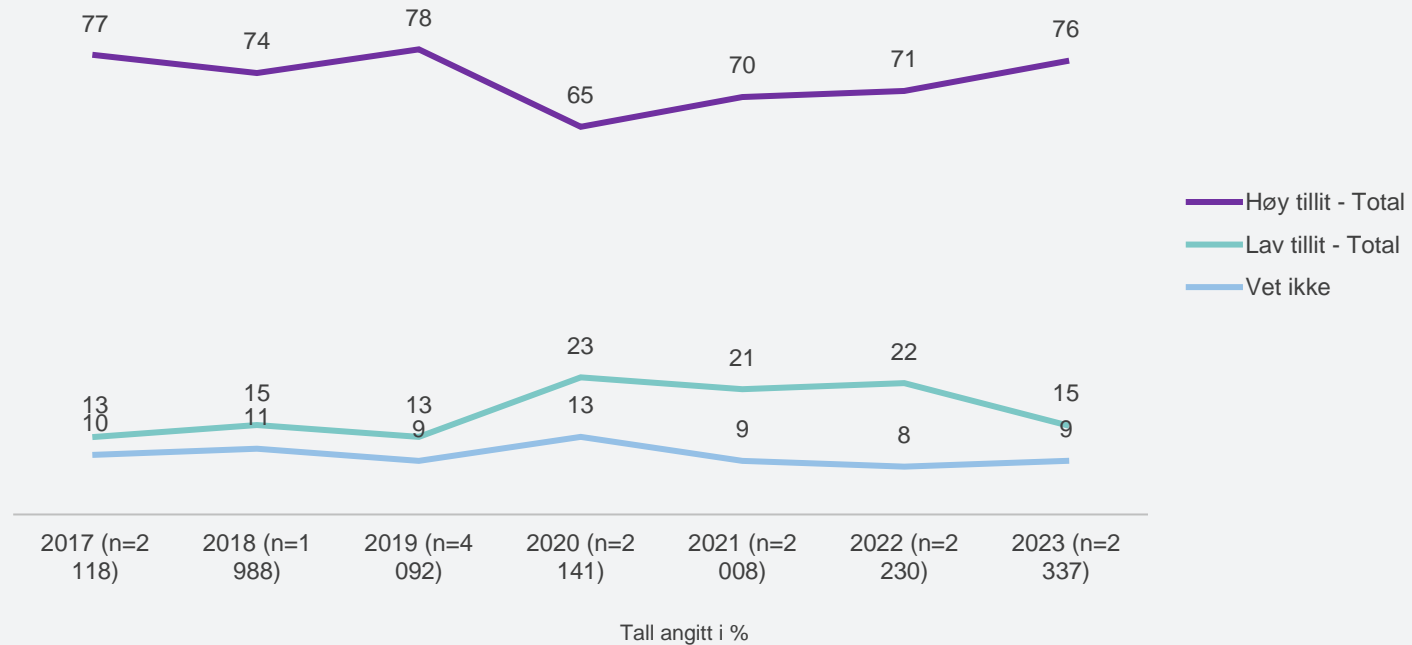
Tall angitt i %

TILLIT TIL RÅDGIVNING

Rådgiver/medarbeider

2017–2023

Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...

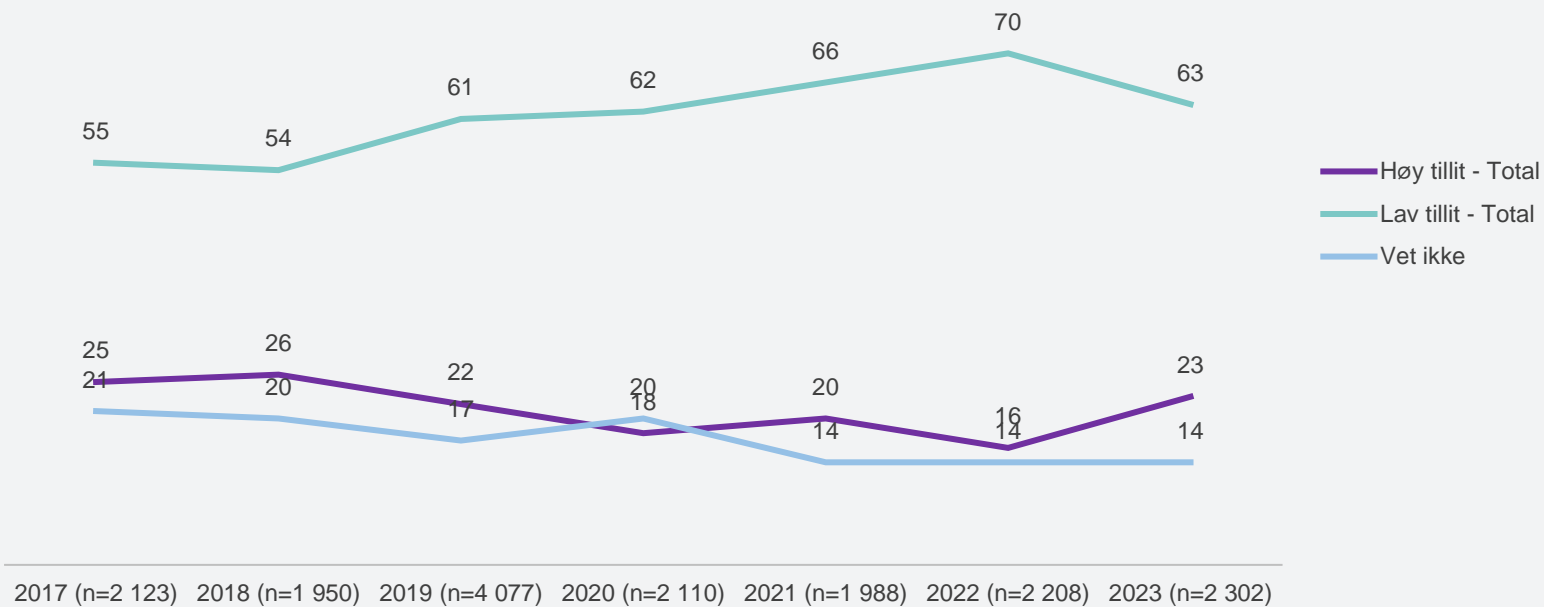


TILLIT TIL RÅDGIVNING

Robotrådgiver

2017–2023

Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...



Tall angitt i %

ROBOTRÅDGIVER

TILLIT ETTER BRUK OG ERFARING (2020-2023)

Andel høy tillit (%)

