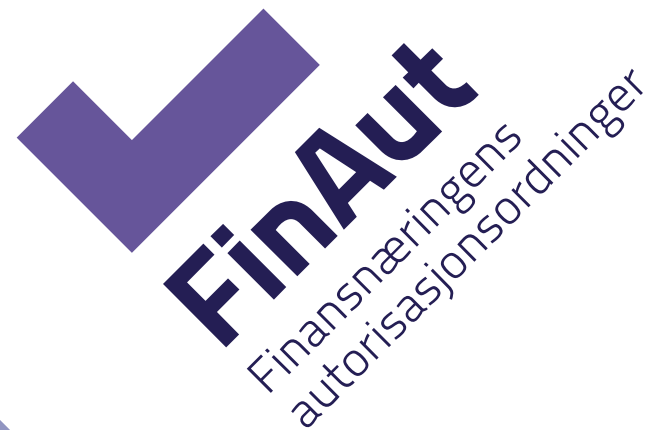




Forbruker- og finanstrender 2022

Tillit til roborådgivere
Tidsserie 2017-2022



OM UNDERSØKELSEN (2022)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2237.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 8.-16. februar 2022.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2021.
- ✓ 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.

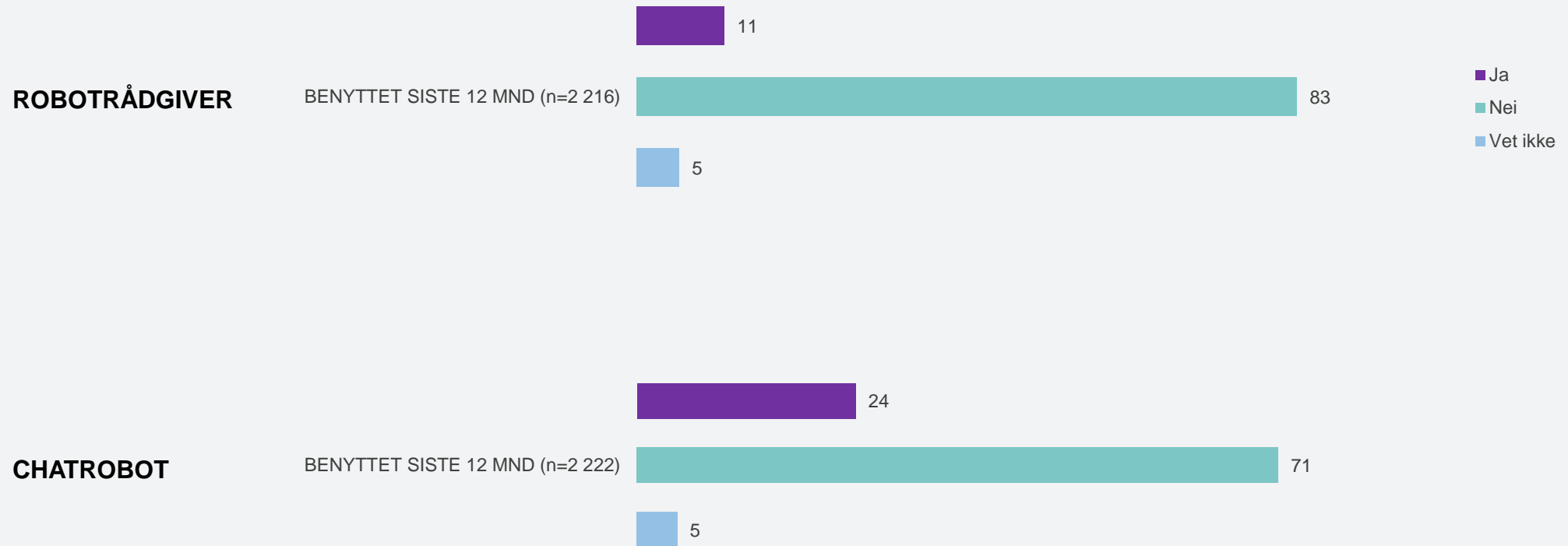
F=Forventning: Kundens forventninger til kjøpet og kjøpsprosessen.



ROBOTRÅDGIVERE

Tillit, bruk, erfaring

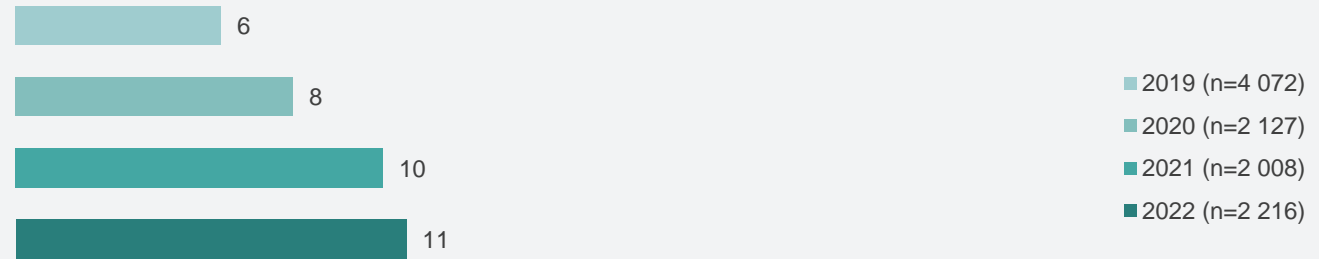
BRUK AV ROBOTER 2022



BRUK AV ROBOTER 2019-2022

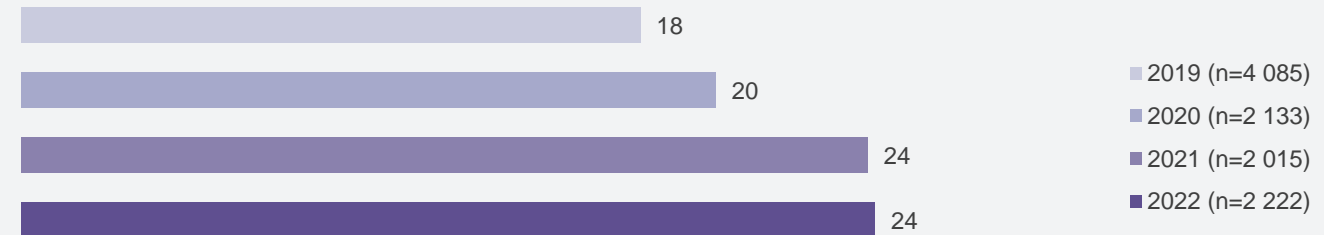
ROBOTRÅDGIVER

BENYTTET SISTE 12 MND



CHATROBOT

BENYTTET SISTE 12 MND



Tall angitt i %

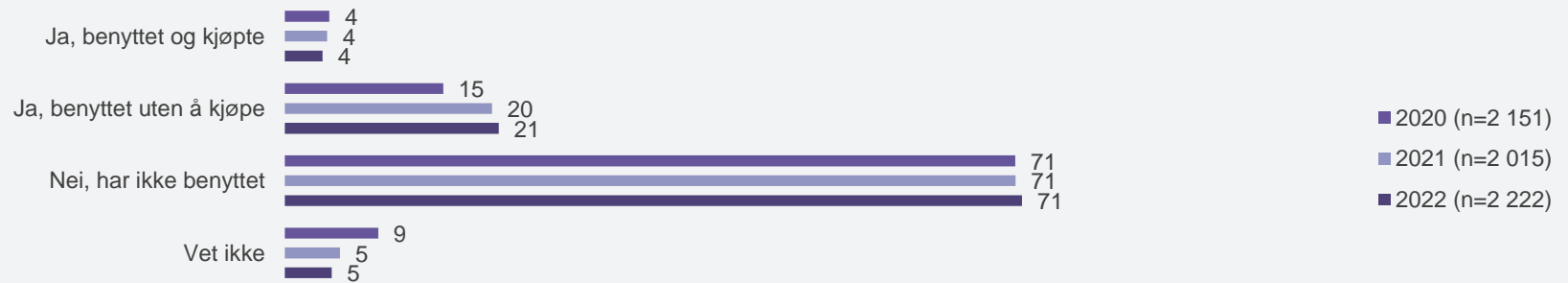
BRUK AV ROBOT

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring - 2020-2022

ROBOTRÅDGIVER



CHATROBOT



Tall angitt i %

ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? 2022

■ LØSTE BEHOVET

ROBOTRÅDGIVER

(n=246)

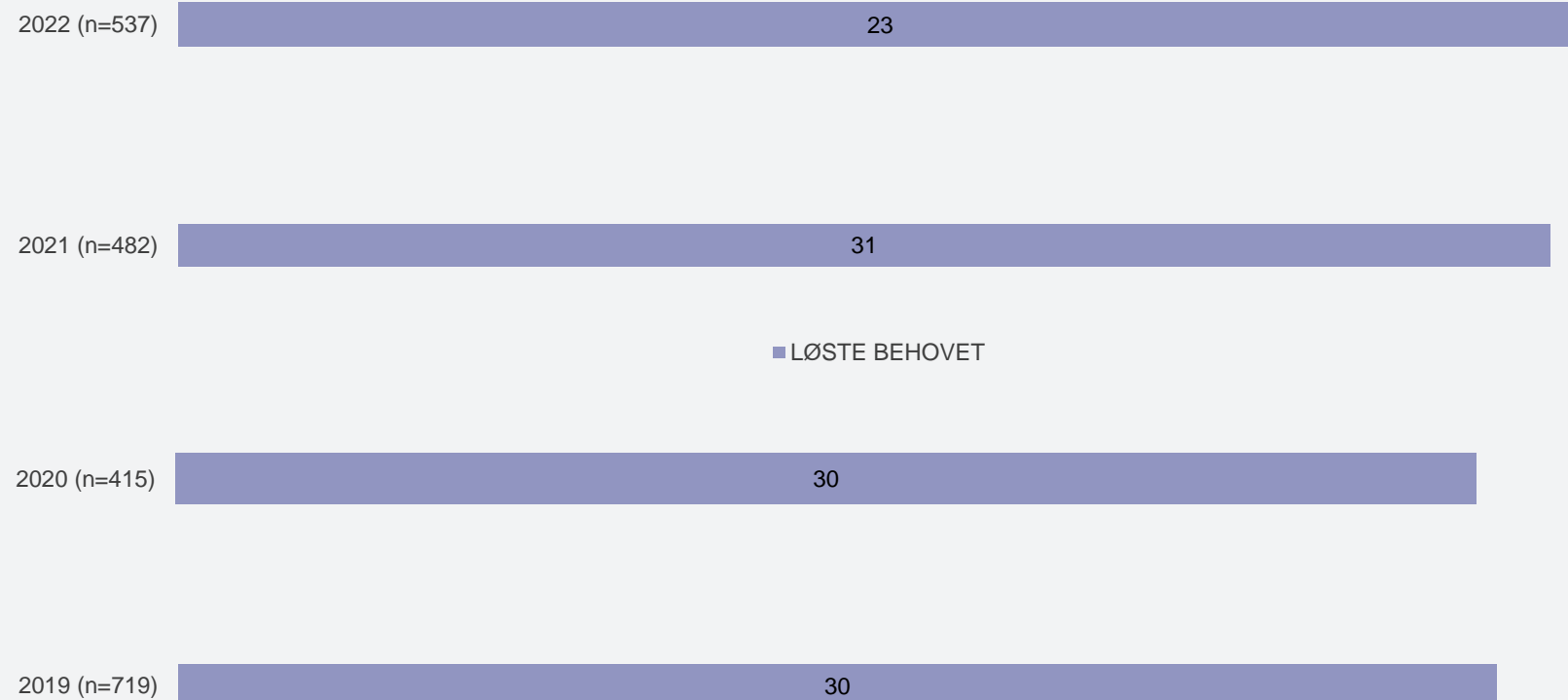
31

CHATROBOT

(n=537)

23

ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? CHATROBOT (2019-2022)



Tall angitt i %

ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? ROBOTRÅDGIVER (2019-2022)



■ LØSTE BEHOVET

Tall angitt i %

TILLIT TIL RÅDGIVNING

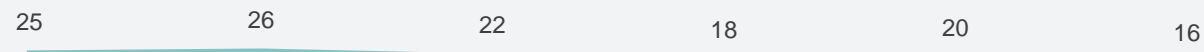
Menneske og robotrådgiver

2017–2022 (%)

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)

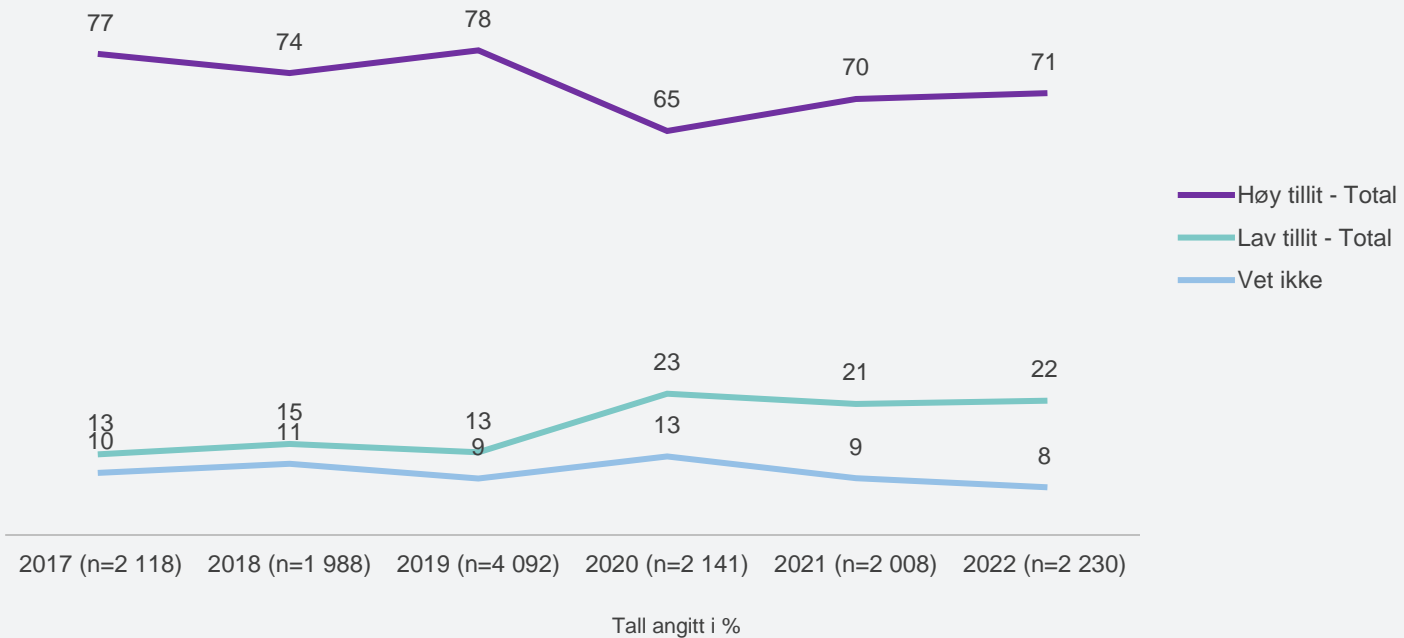
Tall angitt i %

TILLIT TIL RÅDGIVNING

Rådgiver/medarbeider

2017–2022

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

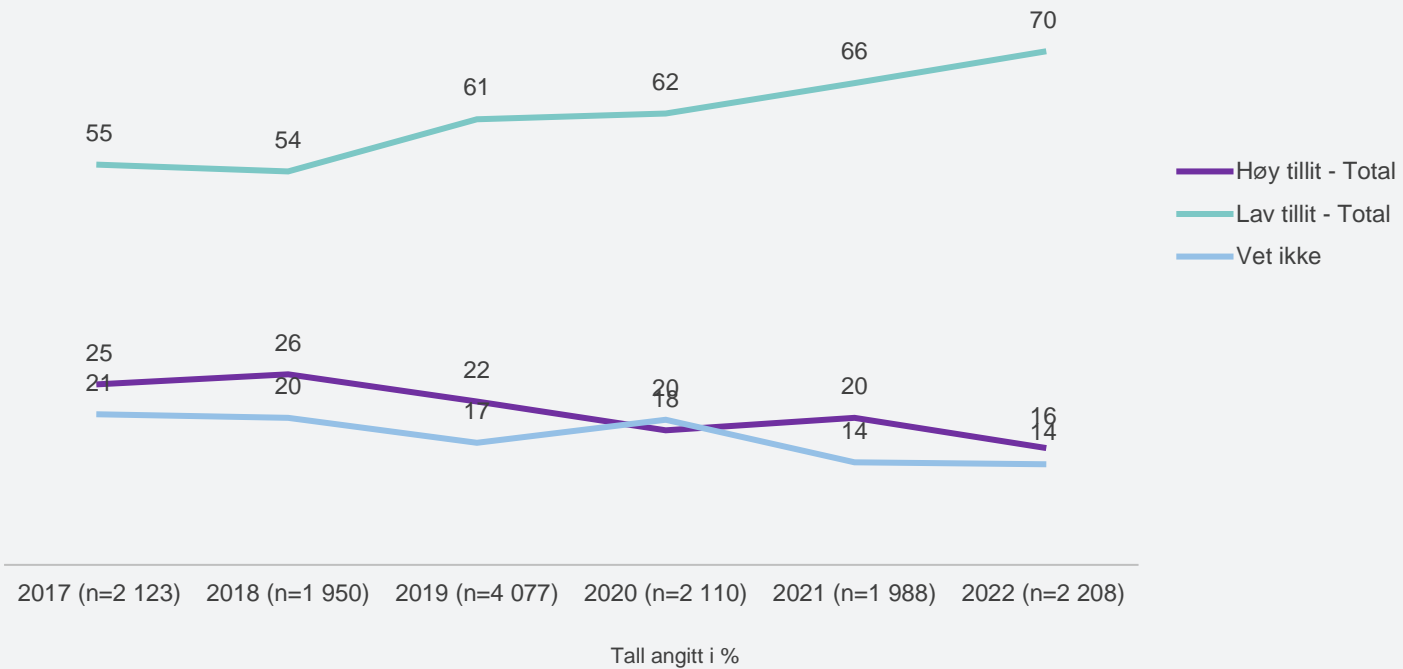


TILLIT TIL RÅDGIVNING

Robotrådgiver

2017–2022

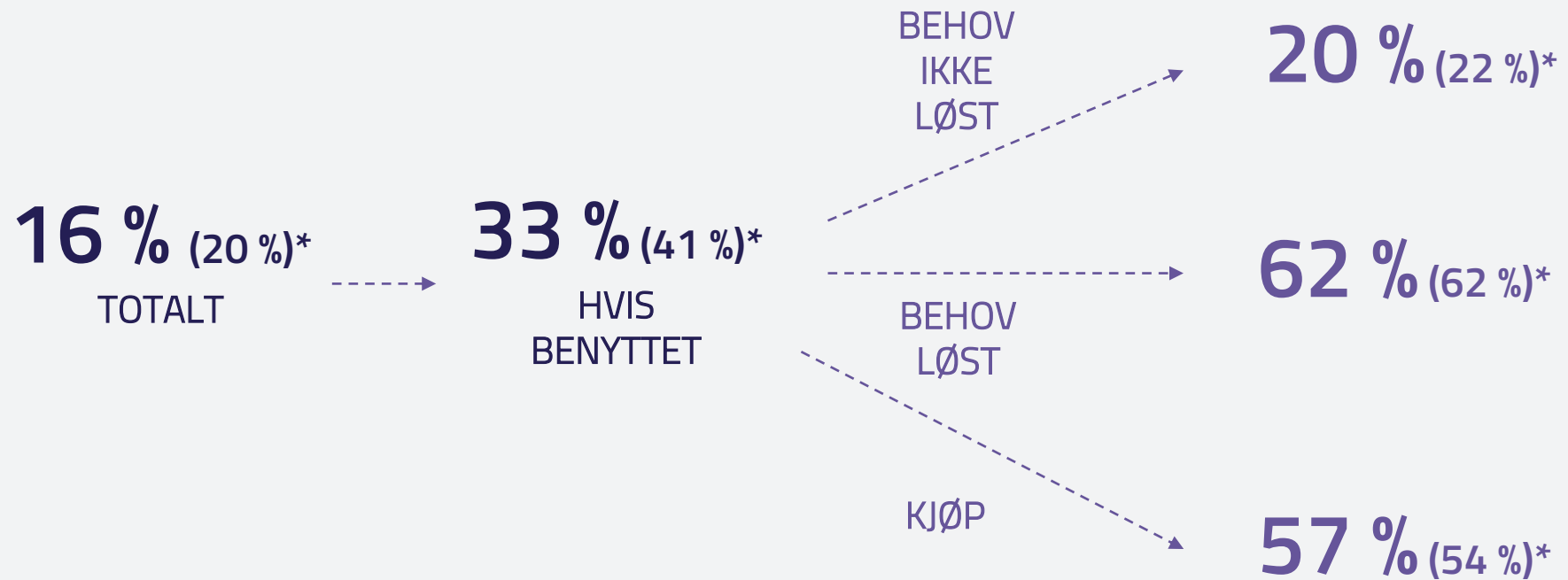
Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...



ROBOTRÅDGIVER

Andel med høy tillit (2022)

Etter bruk og resultat



*Tall i parentes= 2021-undersøkelsen

ROBOTRÅDGIVER

TILLIT ETTER BRUK OG ERFARING (2020-2022)

Andel høy tillit (%)

