

Forbruker- og finanstrender 2021

Robotrådgivere

Tidsserie 2019-2021



OM UNDERSØKELSEN (2021)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2026
- ✓ Gjennomføringsperiode: 11.-26. mars. 2021
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2020.
- ✓ 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):

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

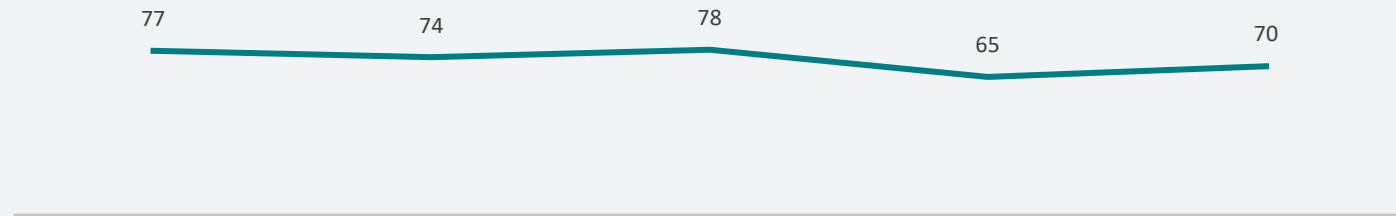


ROBOTRÅDGIVERE

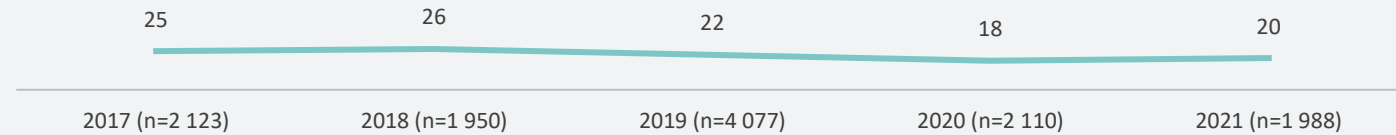
Tillit, bruk, erfaring

TILLIT TIL RÅDGIVNING Menneske og robotrådgiver 2017–2021 (%)

Høy tillit til rådgiver/medarbeider



Høy tillit til robotrådgiver

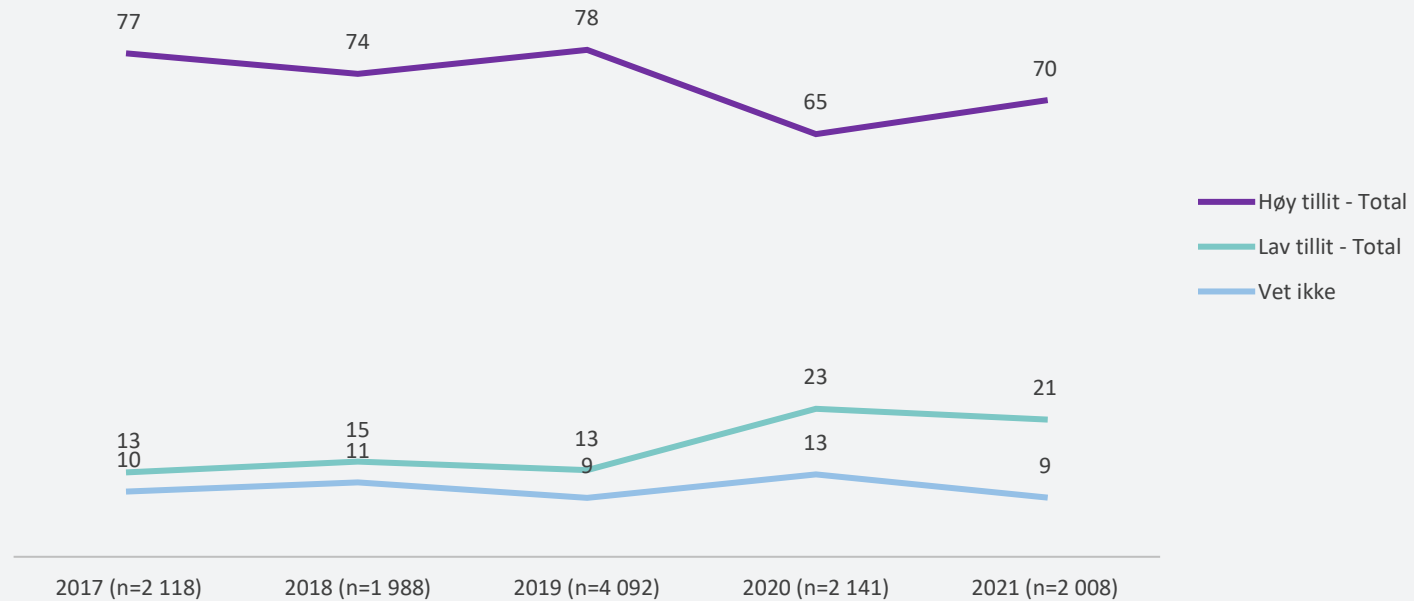


TILLIT TIL RÅDGIVNING

Rådgiver/medarbeider

2017–2021

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

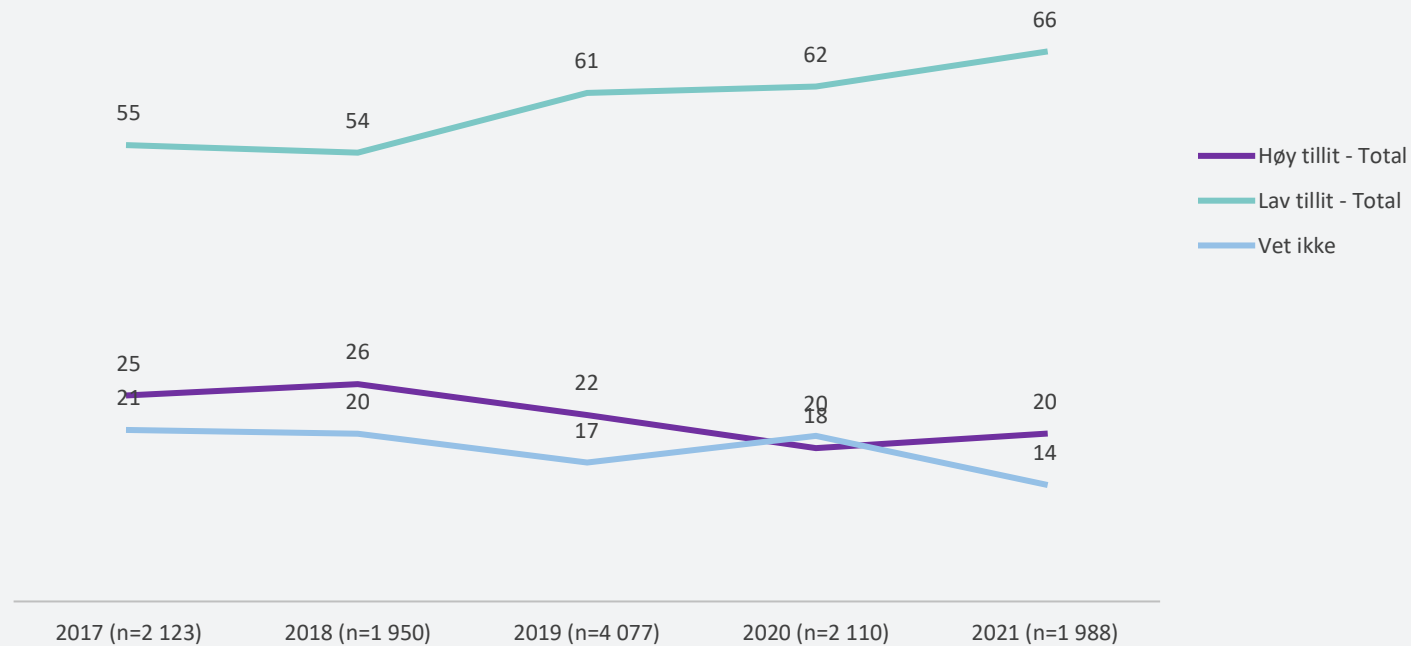


TILLIT TIL RÅDGIVNING

Robotrådgiver

2017–2021

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



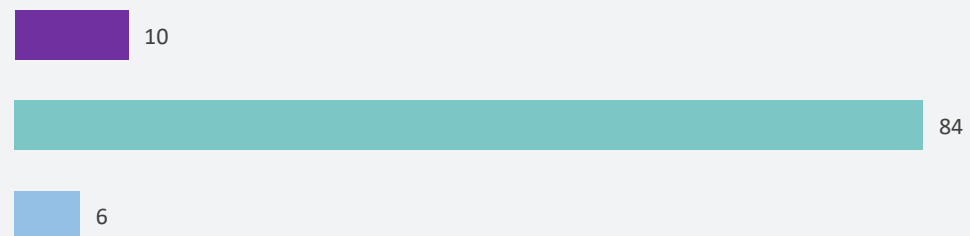


BRUK AV ROBOTER

BRUK AV ROBOTER 2021

ROBOTRÅDGIVER

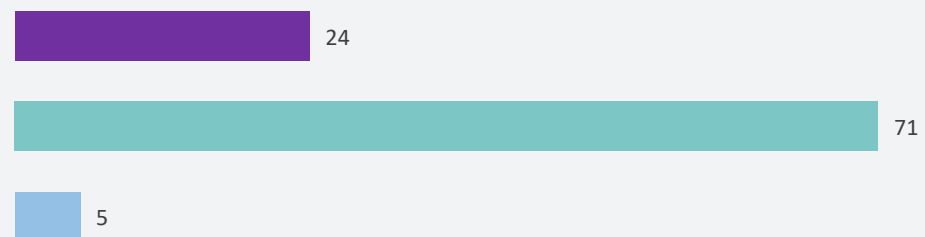
BENYTTET SISTE 12 MND (n=2 008)



■ Ja
■ Nei
■ Vet ikke

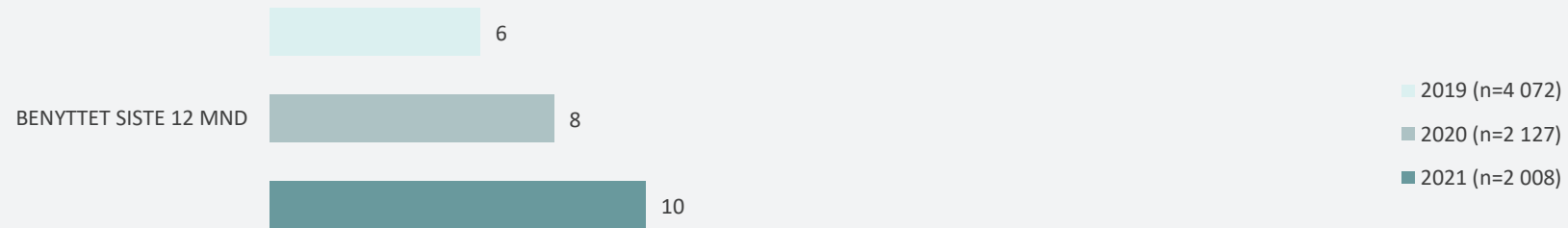
CHATROBOT

BENYTTET SISTE 12 MND (n=2 015)

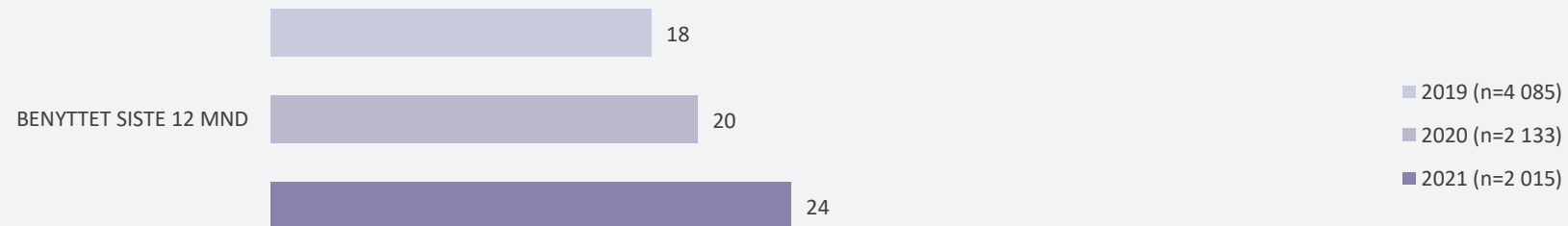


BRUK AV ROBOTER 2019-2021

ROBOTRÅDGIVER



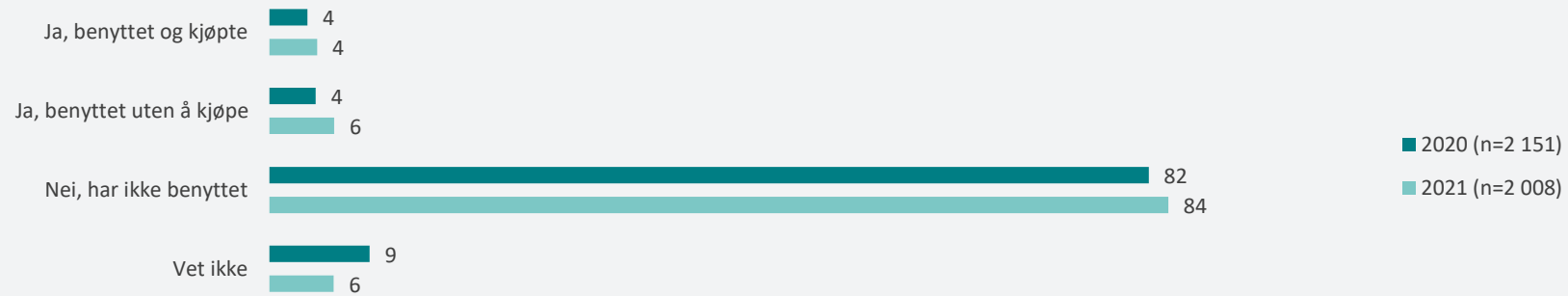
CHATROBOT



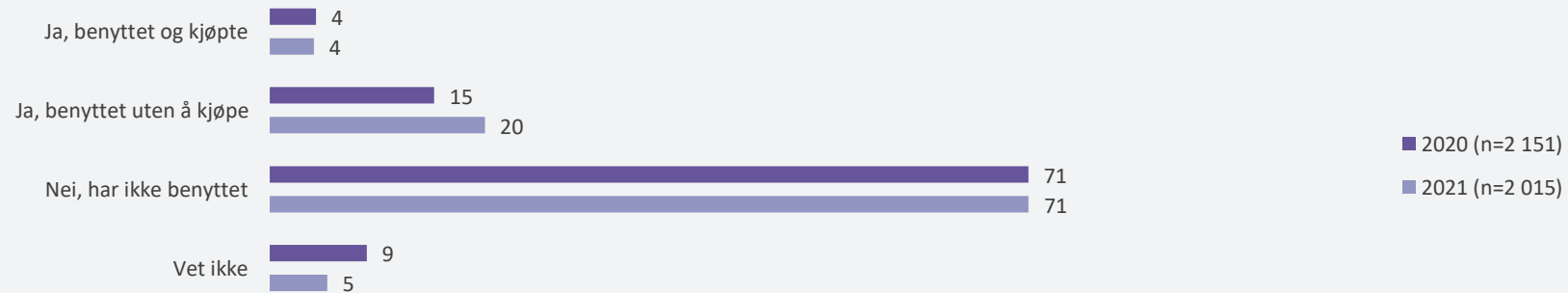
BRUK AV ROBOT

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring - 2020-2021

ROBOTRÅDGIVER



CHATROBOT



BRUK AV ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? 2021

■ LØSTE BEHOVET ■ LØSTE IKKE BEHOVET

ROBOTRÅDGIVER

LØST BEHOVET? (n=210)

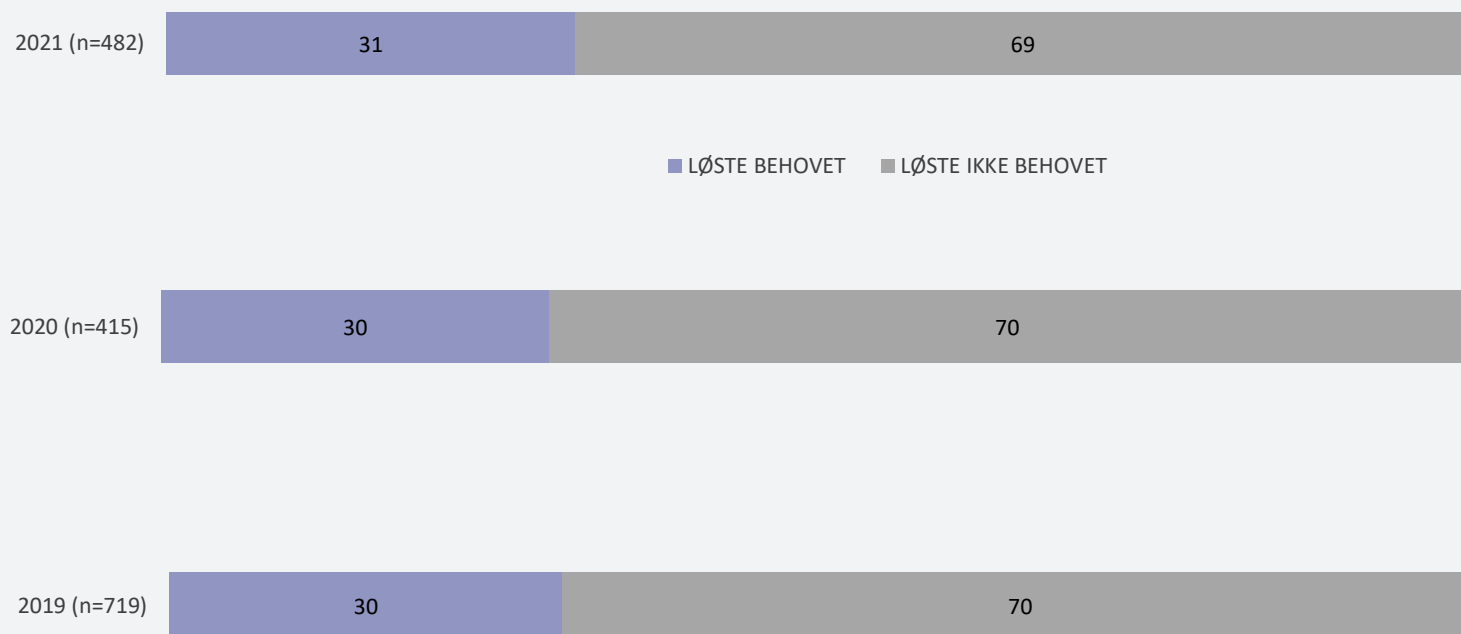


CHATROBOT

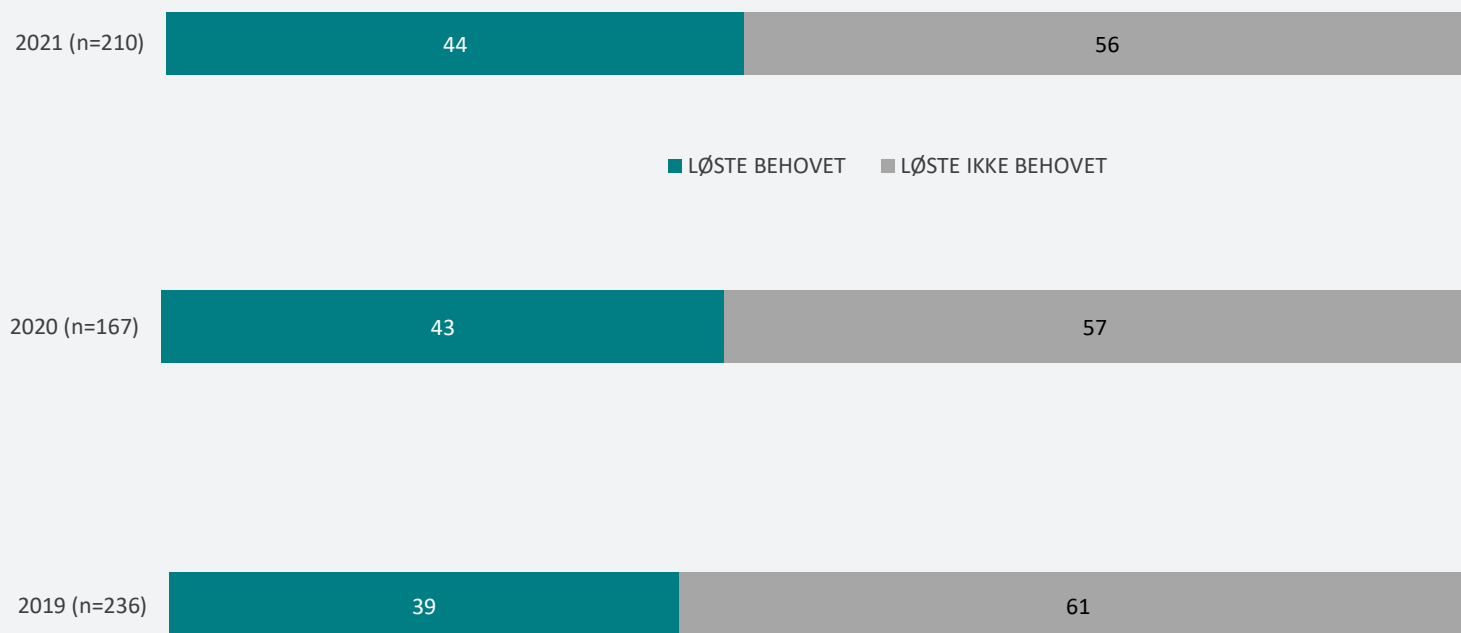
LØST BEHOVET? (n=482)



BRUK AV ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? CHATROBOT (2019-2021)



BRUK AV ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? ROBOTRÅDGIVER (2019-2021)



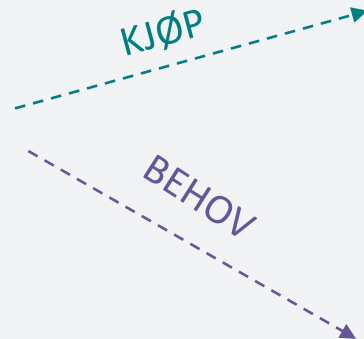
Andel med høy tillit til robotrådgiver

- sammenligning etter bruk

20 % (18 %)*
HØY TILLIT I
BEFOLKNINGEN



41 % (37 %)*
HØY TILLIT
HVIS BENYTTET



32 % (26 %)*
HØY TILLIT
HVIS IKKE KJØP



54 % (52 %)*
HØY TILLIT
HVIS KJØP

22 % (20 %)*
HØY TILLIT
HVIS IKKE
LØST BEHOV



62 % (60 %)*
HØY TILLIT
HVIS
LØST BEHOV

Tall i parentes= 2020-undersøkelsen

TILLIT ETTER BRUK OG ERFARING (2020-2021)

Andel høy tillit (%)

