

'Nederlandse consumenten vertrouwen chatbots niet'

04-09-2019 09:09



Chatbots zijn niet populair bij de Nederlandse consument. Meer dan de helft vertrouwt de chatbots niet en een derde doet zelfs liever geen aankoop bij een bedrijf dat hier gebruik van maakt. Zo blijkt uit onderzoek van reviewplatform Trustpilot onder 1900 consumenten.

Bijna veertig procent van de ondervraagden gaf aan dat chatbots hen over het algemeen niet van de juiste antwoorden voorziet. In totaal is meer dan de helft niet tevreden over de interactie, vijftien procent gaf aan dit wel te zijn.

Verder blijkt uit het onderzoek dat bijna alle respondenten wel eens contact met een chatbot hebben gehad. Opvallend is dat ruim een kwart de gesprekken met een chatbot meestal snel beëindigt. Consumenten vinden de chatbots onder meer niet intelligent genoeg (22 procent), niet menselijk genoeg (58 procent) en zien deze manier van klantencontact als bedreiging voor de menselijke klantenservice.