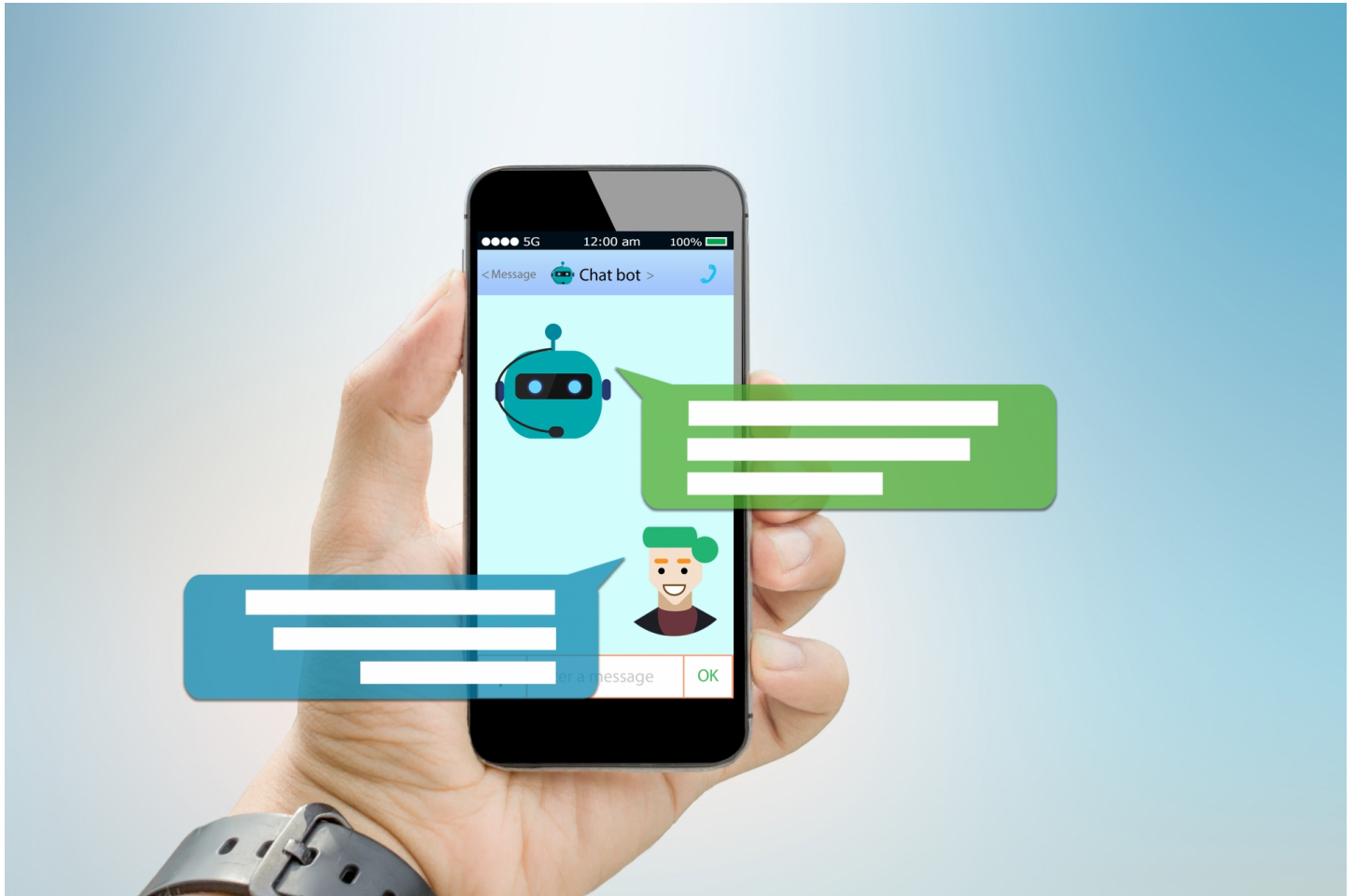


# 'Chatbots geven slechte antwoorden'

01-04-2021 08:45



Veel consumenten zijn ontevreden over chatbots als helpdeskmedewerker. Dat blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond onder ruim tienduizend panelleden.

Ruim veertig procent van de ondervraagden kreeg wel eens te maken met een chatbot. Twee derde van hen was niet positief over dat contact. Bijvoorbeeld omdat het robothulpje geen antwoord gaf op de vraag (52 procent) of die slechts gedeeltelijk beantwoordde (26 procent).

De chatbot herkent vragen vaak niet of niet snel genoeg. Of consumenten blijven steeds in het hetzelfde kringetjes rondraaien. Ook duurt het vaak te lang voordat ze een echte medewerker te spreken krijgen. Verder storen ze zich eraan dat de chatbots vaak antwoorden geven die ze zelf al op de website hebben gevonden. Het onpersoonlijke spreekt veel consumenten ook niet aan.

Onder andere de chatbots van Albert Heijn, bol.com, DHL en Ziggo worden door panelleden veel genoemd. Desgevraagd laten de meeste bedrijven aan de bond weten dat de virtuele medewerkers een groot deel van de vragen opvangen. Ook noemen ze de bereikbaarheid buiten kantooruren als groot voordeel. Wel erkennen ze dat de robots nog beter 'getraind' moeten worden.