



klantonderzoek

spraakassistent

Klantpanel – Enquête spraakassistent (1)

Aantal respondenten: 428

4465 verstuurde enquêtes – duur 10-12minuten: 9,6% respons (n=428)

Verdeling respondenten:

Geen respondenten < 25 jaar

59% vd respondenten > 65 jaar

75% vd respondenten = man

75% vd respondenten doet bijna alles digitaal

samenvatting

waardering/feedback

waardering voice assistent

- Voice assistent service wordt gewaardeerd met een **7,5** (gemiddeld)
 - 65% geeft een 8 of hoger
 - 13,3% geeft een onvoldoende
 - 21,7% geeft een 6 of 7

onderwerpen

- Klantnummer doorgeven: 87% is tevreden over het antwoord
- Doorverbinden: 87% vindt dat heel handig -Digitale oriëntatie is hierbij niet van belang
- Terugbelafspraak: 85% vindt dat heel handig -Vooral digitaal georiënteerde klanten vinden dit handig
- Scheiden, bruin water of Waterkwaliteit: geen grote verschillen in beoordeling voor de drie verschillende onderwerpen

overige feedback

- Lange introductie/veel informatie
- Empathie tonen via een digitale assistent vindt men omgepast (scheiden)
- Maak antwoorden korter
- Geef een optie om het nog een keer te beluisteren want het gaat snel
- Zorg voor duidelijke taal (dus makkelijke woorden, spreek woorden goed uit met de klemtoon op de juiste plek)