

"1 op de 5 jongeren raadpleegt AI voor aankoopadvies"

20-02-2024 19:14



Uit een recent onderzoek van het full-service digitale bureau NOBEARS blijkt dat één op de vijf jongeren tussen 18 en 30 jaar Artificial Intelligence (AI) consulteert voor advies over aankopen. Dit percentage ligt hoger dan het landelijk gemiddelde van 9% onder alle Nederlandse consumenten. Bovendien waardeert 9% van de consumenten het advies van AI meer dan menselijk advies, een percentage dat oploopt tot 16% onder jongeren.

Ondanks de groeiende acceptatie van AI in de klantreis, uiten consumenten zorgen over het gebrek aan persoonlijke interactie en de privacy van persoonsgegevens bij het gebruik van AI in winkelervaringen. Meer dan de helft van de Nederlanders (53%) mist persoonlijke interactie bij AI-gebruik, en 54% maakt zich zorgen over dataprivacy.

De menselijke touch blijft cruciaal tijdens het online winkelen, waarbij 51% van de consumenten webshops vermijdt die communicatie via chatbots verplicht stellen. Slechts 10% van de consumenten prefereert hulp van een virtuele shopping assistent boven die van een echt persoon tijdens fysieke winkelervaringen.

Rens van Geel, partner en CMO bij NOBEARS, benadrukt het belang van een evenwichtige inzet van AI: "AI is een onmisbaar onderdeel van ons dagelijks leven en speelt een steeds grotere rol in klantreizen. Het is de uitdaging voor organisaties om AI zodanig in te zetten dat het daadwerkelijk bijdraagt aan een positieve klantbeleving, waarbij balans tussen AI en menselijke interactie essentieel is."