

Zákaznická spokojenost klesá. Lidem vadí zdražování a nerozumějí si s chatboty

16.12.2024 - | Solidis

Zatímco AirBank se podařilo udržet první místo z loňska, Česká spořitelna a Fio banka si polepšily. Spořitelna vystoupala na druhé místo, Fio banka na třetí. Z top 10 naopak oproti roku 2023 zmizela Moneta Money Bank. Raiffeisenbank se sice do nejlepší desítky neprobojovala, stala se ale největším skokanem - z loňského 72. místa se dostala na 13. příčku. Úspěšným nováčkem z bankovního sektoru je Partners Banka, která zahájila provoz teprve letos a rovnou se zařadila mezi stovku klientsky nejpřívětivějších firem.

„Jakmile si zákazník zvykne na jednoduchou, rychlou a plynulou obsluhu třeba v mobilním bankovníctví, očekává podobně kvalitní servis i v jiných sektorech. Pro ně je ale často taková laťka příliš vysoko,“ dodává Cingr.

Studie KPMG vychází z online dotazníku, data analytici sbírali během letních měsíců. Odpovídalo 5039 respondentů, kteří společnosti poskytli téměř 53 tisíc zákaznických hodnocení 224 firem, s nimiž přišli do kontaktu během posledního půl roku. Společnost KPMG sledovala šest parametrů, které podle ní mají na spokojenost největší dopad - přizpůsobení servisu konkrétním zákazníkům, důvěryhodnost značky, očekávání, řešení problémů, čas a úsilí (neboli náročnost zákaznické cesty) a empatie.

Od umělé inteligence si část firem slibovala, že jim komunikaci se zákazníkem usnadní, průzkum ale ukázal, že někdy je opak pravdou. Takzvaní chatboti, tedy umělá inteligence vycvičená tak, aby dokázala odpovídat na nejčastější dotazy nebo stížnosti, totiž zákazníkům často nestačí. „Domoci se živého člověka je nemožné, chatbot empatii neprojevuje, vše se točí v kruhu. Na webu pak nezřídka není k nalezení ani e-mail, který by dával naději, že si ho přečte lidská bytost,“ vysvětluje Tomáš Potměšil z EMEA Customer Hub Lead společnosti KPMG.

Studie si všímá i některých nových trendů. „Například v turismu roste obliba zážitkového či takzvaného autentického cestování, při kterém je cílem zažít destinaci z pohledu místních,“ vysvětluje Vytlačil. V gastronomii podle něj roste zájem o zdravá jídla a přibývá restaurací vařících pouze pro rozvoz. Češi navíc pomalu opět začínají utrácet za zbytnější položky - třeba za cestování do zahraničí.

<https://www.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/zakaznicka-spokojenost-klesa-lidem-vadi-zdrazovani-a-nerozumeji-si-s-chatboty-1420952>

<https://tiskovky.allnews.cz/post/97950-zakaznicka-spokojenost-klesa-lidem-vadi-zdrazovani-a-nerozumeji-si-s-chatboty>