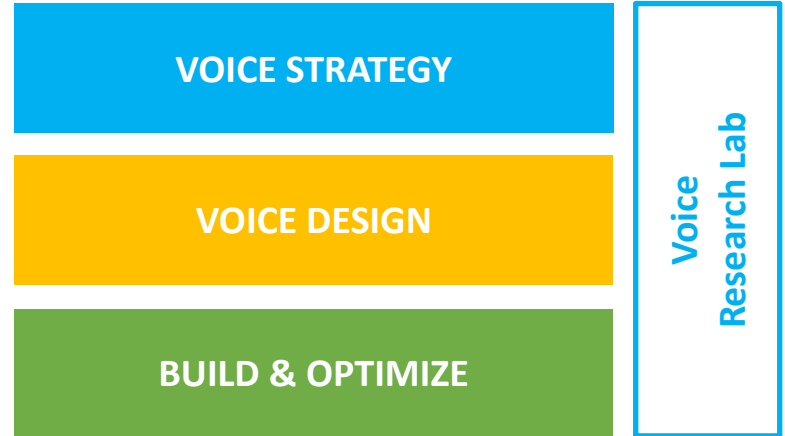




NATIONALE VOICE MONITOR 2021

Even voorstellen...



Even voorstellen...

NPS
+57

DirectResearch



Time-to-market



Wat is de vraag



Ontzorgt



No black box

PROGRAMMA



Stand van zaken

Van 'do it yourself'

...naar 'do it for me'

Typen



1995

Swipen



2007

Speak



2017

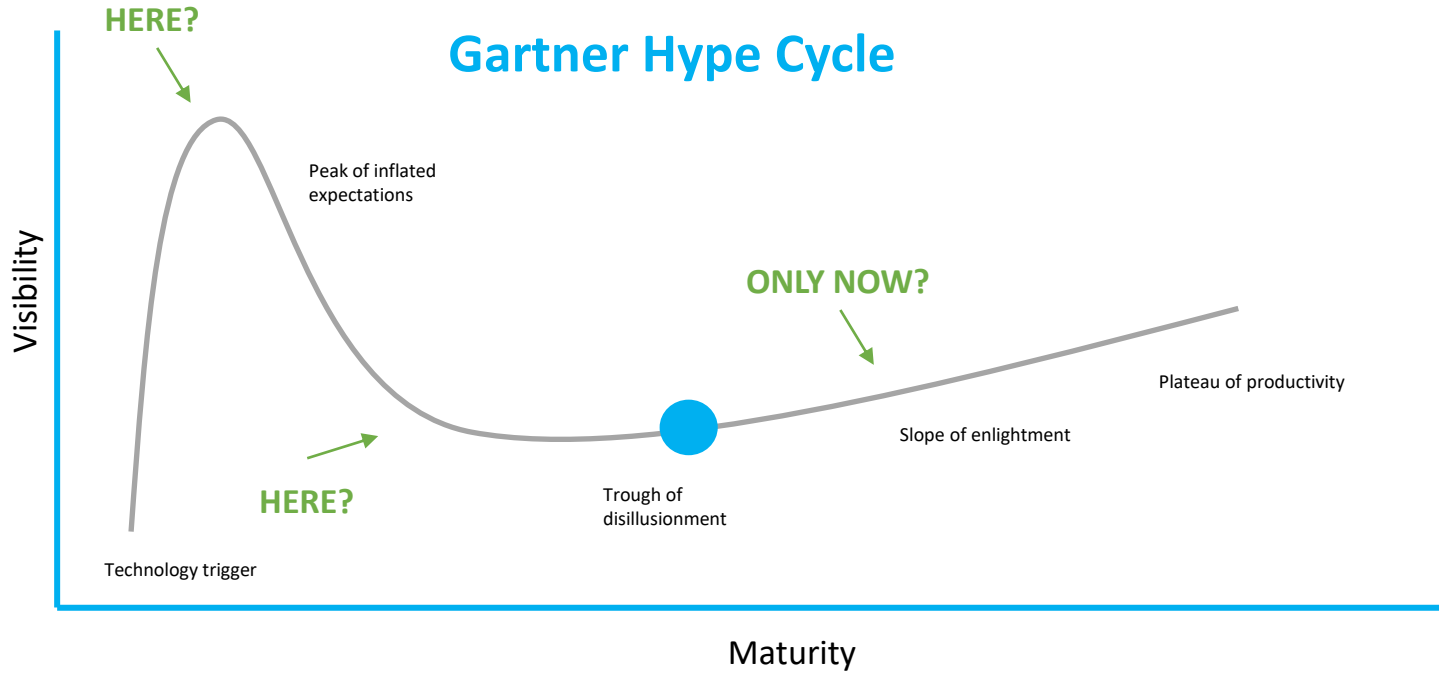


Voice interface versus channels



Van hype naar mainstream

Voice is op weg naar volwassenheid



“

Organisaties hebben behoefte aan gevalideerde inzichten om juiste keuzes te maken. Daarom ontwikkelden we de Nationale Voice Monitor.

Nationale Voice Monitor

Poll 1:

Onder welke doelgroep groeide de bekendheid van voice-assistenten in 2020 het hardst?



18-34



35-54



55-64



65+

Bekendheid voice-assistenten het hardst gegroeid bij 65+



Bekendheid is gegroeid van 70% naar 75%

■ bekend ■ groei ■ onbekend



mannen
van 76% naar 79%



vrouwen
van 64% naar 72%

Bekend met voice-assistent per leeftijdsgroep

■ bekend ■ groei ■ onbekend



88% naar 91%



75% naar 78%



65% naar 72%



48% naar 58%

Meer dan kwart Nederlanders gebruikt voice-assistenten



30% maakt gebruik van een voice-assistent

van 28% > 30%

ja groei nee



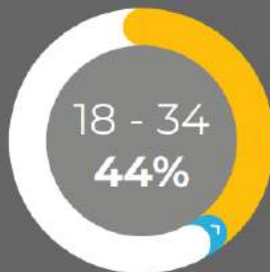
mannen
van 36% naar 38%



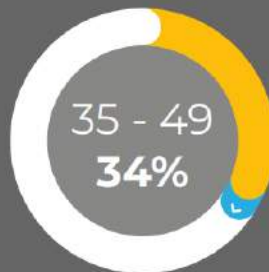
vrouwen
van 20% naar 23%

Gebruik van voice-assistent per leeftijdsgroep

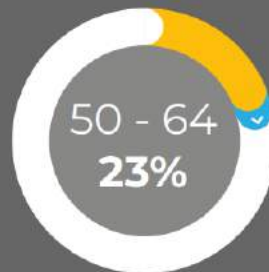
ja groei / afname nee



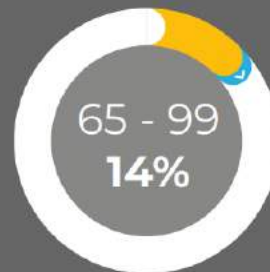
18 - 34
47% naar 44%



35 - 49
31% naar 34%

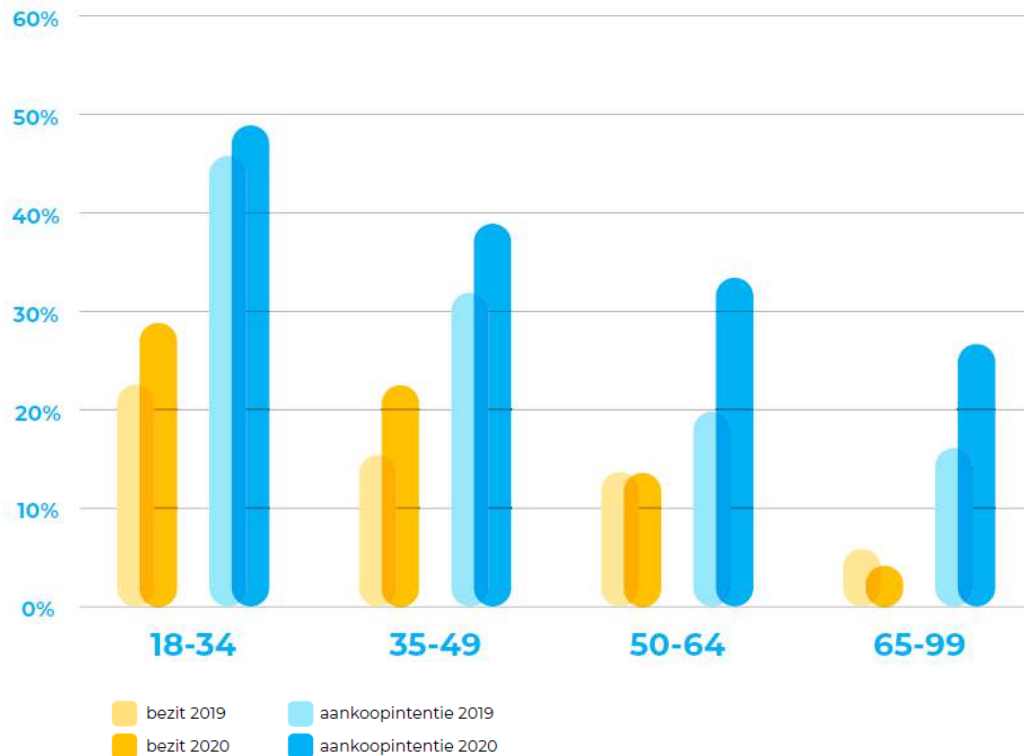


50 - 64
20% naar 23%

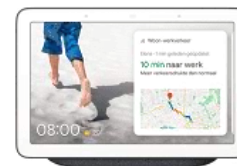


65 - 99
12% naar 14%

Bezit en aankoopintentie toegenomen

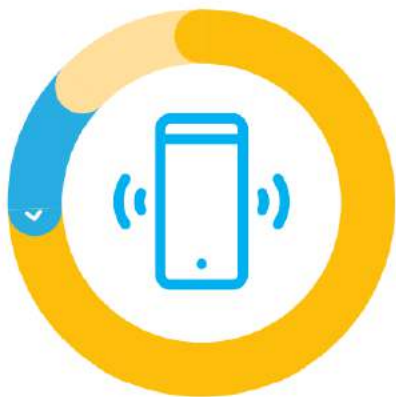


16%



5%

Opvallende stijging gebruik smart speakers



Smartphone
van 82% naar 70%

gebruik afname gebruikt niet



Smart speaker
van 24% naar 41%

gebruik groei gebruikt niet

Poll 2:

Onder welke doelgroep wordt de voice-assistent van Samsung (Bixby) het meest gebruikt?



18-34



35-54



55-64



65+

Google Assistent blijft de meest gebruikte voice-assistent

■ gebruik ■ afname/groei ■ gebruikt niet



Google Assistent
van 65% naar 64%



Apple Siri
van 44% naar 40%



Samsung Bixby
van 11% naar 12%



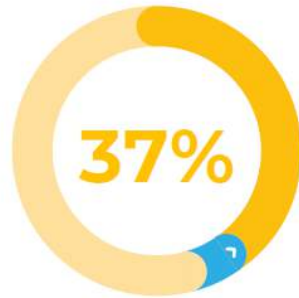
Amazon Alexa
stabiel op 8%

Voice-assistent vaker thuis gebruikt dan onderweg

■ gebruik ■ afname/groei ■ gebruikt niet



Woonkamer
van 78% naar 75%



Auto
van 43% naar 37%



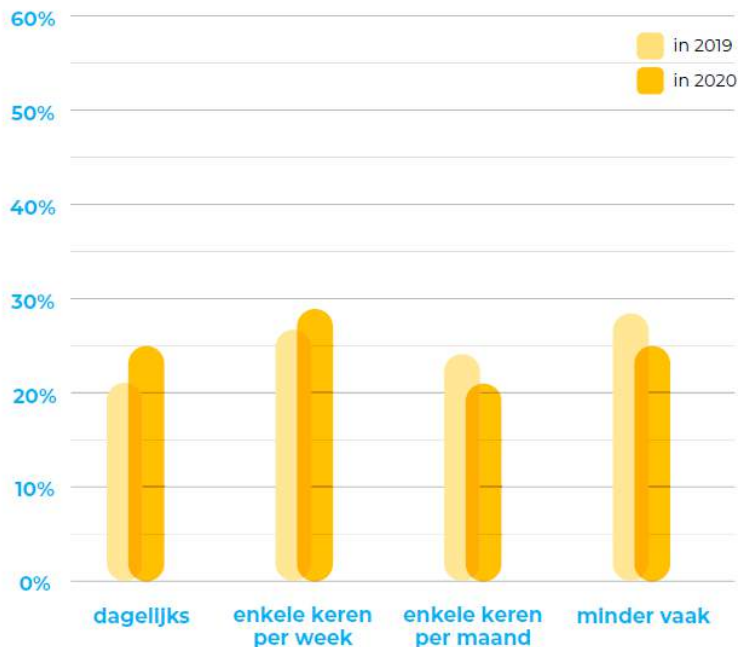
Keuken
van 36% naar 31%



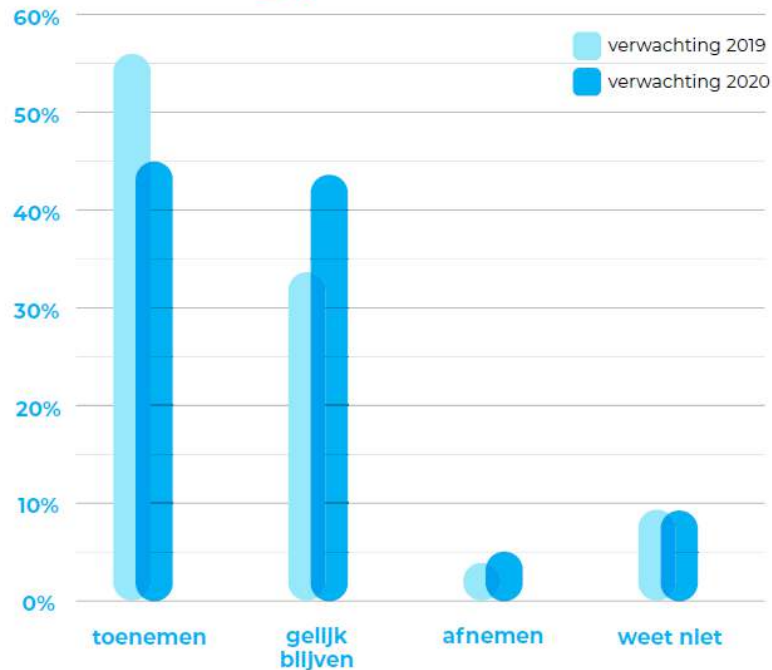
Slaapkamer
van 26% naar 29%

Steeds meer consumenten maken wekelijks of zelfs dagelijks gebruik van voice-assistenten

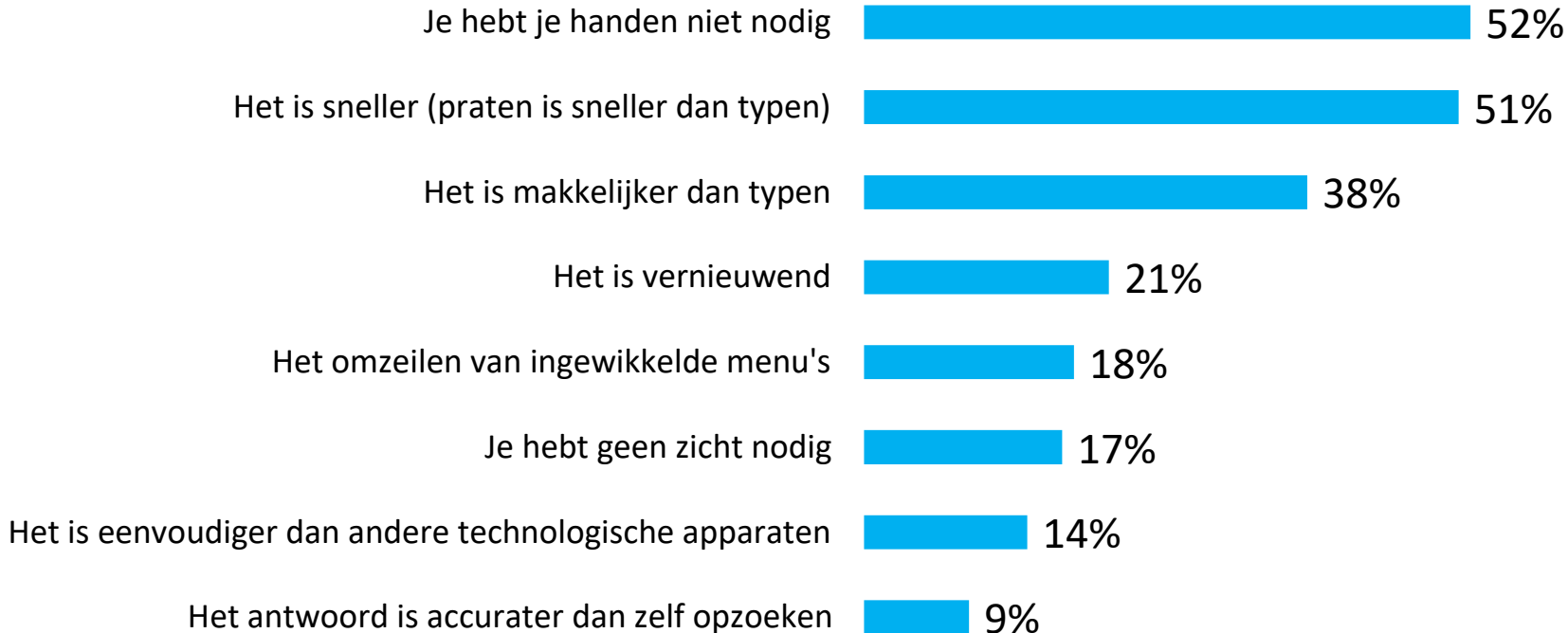
Gebruik van voice-assistenten



Verwachting gebruik



Het voordeel van voice-assistenten volgens de consument



Poll 3:

Welke doelgroep gelooft het vaakst dat een voice-assistent in staat is om opmerkingen te verstaan en te begrijpen?



18-34



35-54



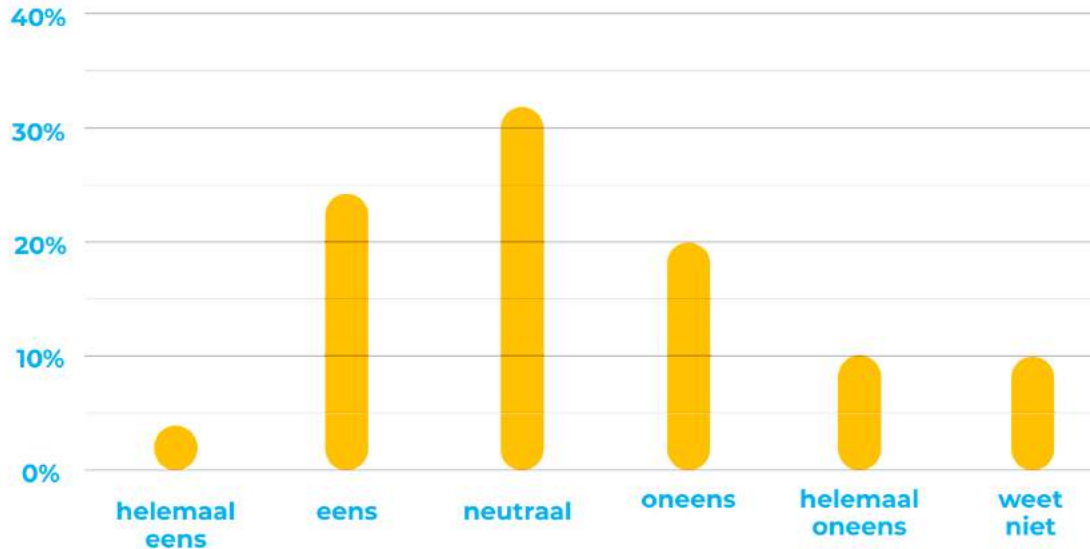
55-64



65+

De kwaliteit van het taalmodel is cruciaal voor een positieve klantbeleving

Ik geloof dat een voice-assistent in staat is om mijn opmerkingen te verstaan en te begrijpen.



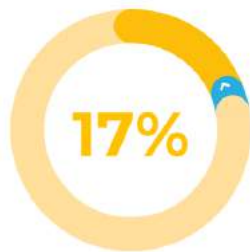
Consumenten maken zich minder zorgen om hun privacy



Ik zie het nut er niet van in
van 67% naar 61%



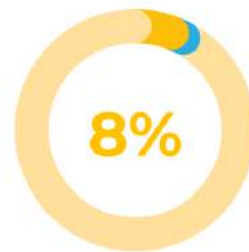
Ik maak me zorgen om mijn privacy
van 27% naar 21%



Ik heb geen geschikt apparaat
van 20% naar 17%



De technologie werkt nog niet optimaal
van 12% naar 10%

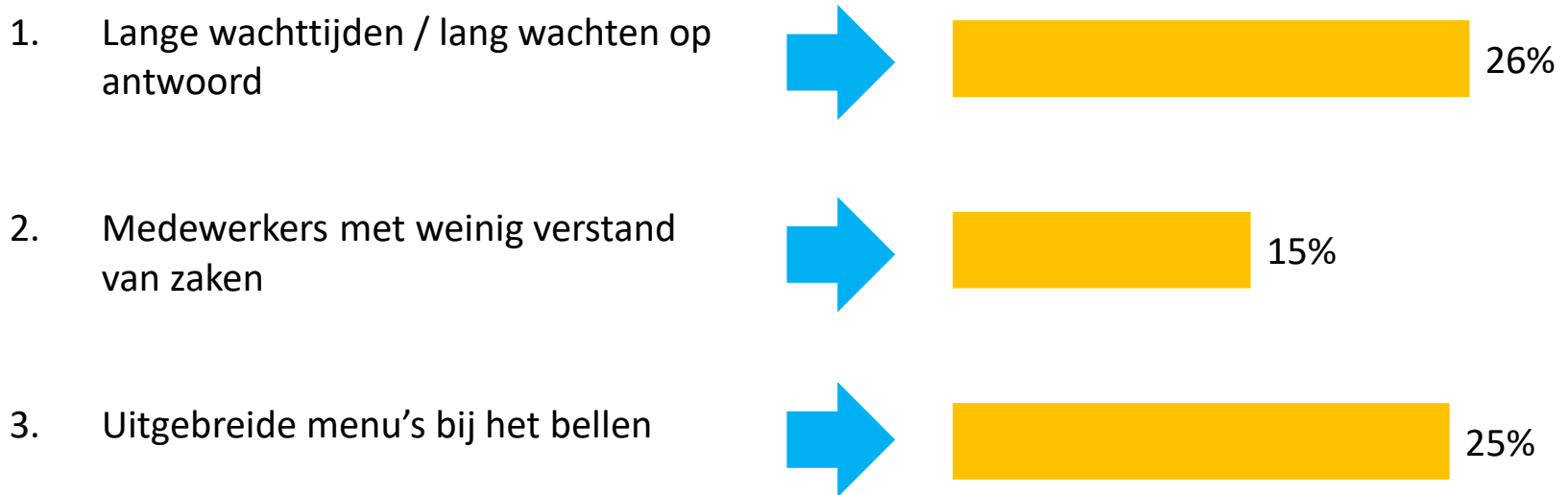


Nog te weinig toepassingen
van 6% naar 8%

■ ja ■ afname/groei ■ nee

Waar liggen kansen, waar biedt voice een oplossing

Een voice-assistent kan deze ergernis zeker / waarschijnlijk wel voorkomen



Zorgen over meeluisteren afgenomen

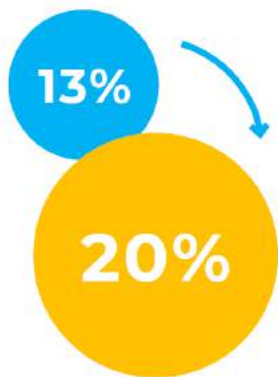
Ik maak me zorgen dat een voice-assistent altijd meeluistert met wat ik zeg



Vertrouwen in veiligheid data toegenomen

Ik vertrouw erop dat persoonlijke data veilig is bij een voice-assistent





Het percentage voice-gebruikers dat met een bedrijf heeft geprobeerd te praten is gegroeid van **13% naar 20%**.

77% heeft dit contact als positief ervaren.



Vragen aan supermarkten – praktisch van aard



Supermarkt (6%)

“Wat is er in de bonus?”

“Wanneer en hoe laat komen de boodschappen?”

“Wil je x op mijn boodschappenlijst zetten?”

“Is dit product voorradig?”

“Zijn jullie op Nieuwjaarsdag geopend?”

Vragen beginnen vaak met wie – wat – wanneer – hoe



Telecombedrijf (6%)

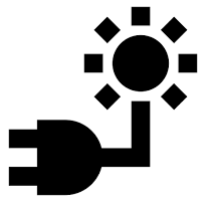
“Help me bij het oplossen van een storing.”

“Wat is voor mij het juiste abonnement?”

“Hoeveel tegoed heb ik nog?”

“Wanneer is mijn abonnement afgelopen?”

Consumenten willen gepersonaliseerde informatie



Energiebedrijf (5%)

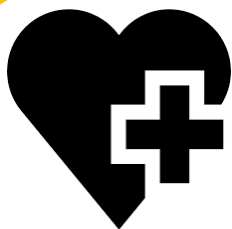
“Hoe staat het met mijn factuur?”

“Wat is de opbrengst van mijn zonnepanelen?”

“Hoe zit het met mijn verbruik?”

“Wanneer krijg ik het jaaroverzicht?”

Vooral ouderen willen met zorgorganisaties praten



Zorgorganisatie (5%)

“Wat is de uitslag van mijn onderzoek?”

“Waar kunnen we een vaccin halen tegen corona?”

“Staan mijn herhaalrecepten al klaar?”

“Wanneer kan ik langskomen?”

Consumenten hebben behoefte aan advies



Verzekeringen (4%)

“Kan mijn premie goedkoper?”

“Wanneer kan ik mijn woonverzekering opzeggen?”

“Wat valt onder de dekking van mijn polis?”

Informatie over het proces is populair



Online retail (4%)

“Wanneer wordt mijn product geleverd?”

“Wat kost een product en is het voorradig?”

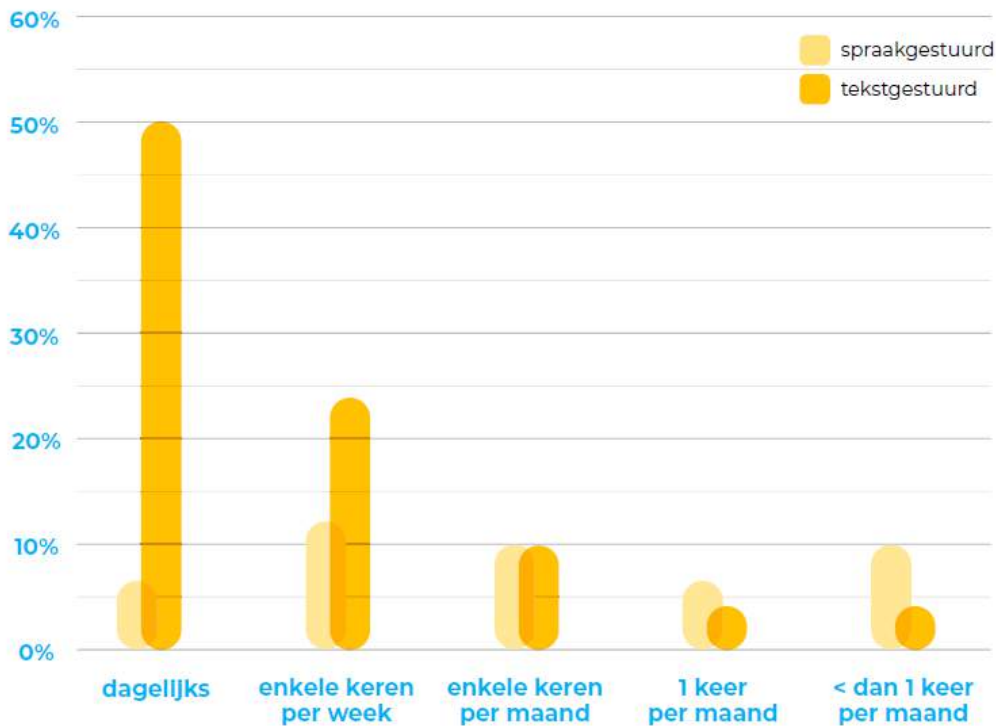
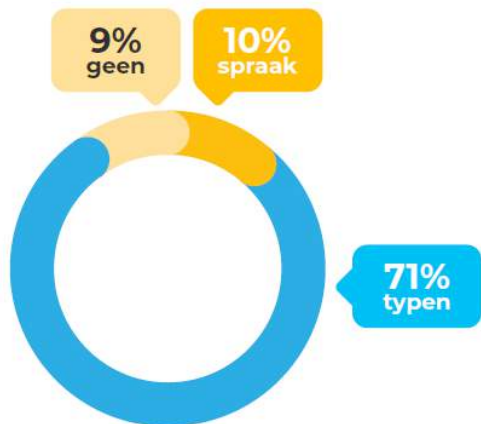
“Bestel dit boek.”

“Hoe kan ik mijn pakket retourneren?”

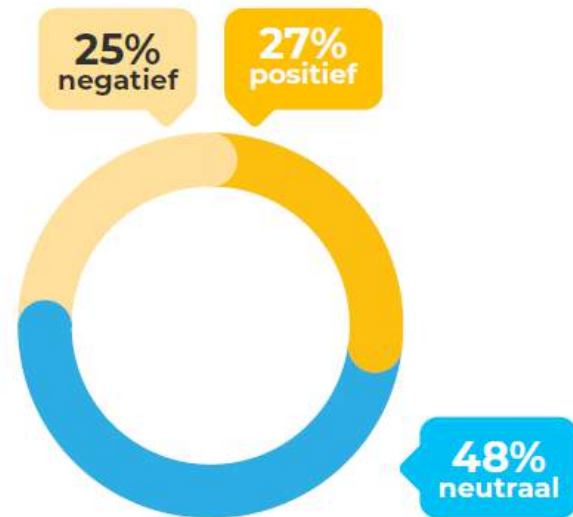
“Wat is de beste smart speaker op dit moment?”

Voice search belangrijkste toepassing voor voice-assistenten

44% gebruikers doet weleens een zoekopdracht via spraak



Bereidheid Account Linking varieert per doelgroep



Gebruik van Routines populair onder jongeren



■ ja ■ nee



■ ja ■ nee

Consumenten moeten wennen aan klantenservice via voice-assistent

Ik sta positief tegenover hulp via een voice-assistent



Ik word liever geholpen door een mens dan een voice-assistent



■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Weet niet

Lessons learned

**HET GAAT NIET OM
DE TECHNOLOGIE.**

**HET GAAT OM
DE KLANT.**





**VOICE IS GEEN
PROJECT.**

**HET IS EEN INTERFACE EN
KLANTCONTACT-KANAAL.**

**CHATBOTS EAT
VOICE ASSISTANTS FOR
BREAKFAST.**





**TAALMODELLEN HEBBEN
(NOG) MOEITE MET
ACCENTEN EN DIALECTEN.**



VOICE LEREN?

**START MET
EXPERIMENTEREN!**

“

Dank voor je aandacht!

Onderzoek gratis downloaden?

<https://www.smartvoices.nl/onderzoek>

Research-expert nodig?

**DirectResearch:
(020) 770 75 79**

Voice-expert nodig?

**Smartvoices:
(06) 31 99 13 85**

 **directresearch**
Smartvoices