

Более того, 53% из них готовы перейти к конкурентам, если узнают, что компания использует ИИ для обслуживания.

Опрос был проведен в декабре 2023 года среди 5728 клиентов. Несмотря на активное внедрение ИИ в службу поддержки, клиенты выражают недовольство.

Согласно результатам, 60% респондентов считают, что использование ИИ затрудняет доступ к живому оператору.

Ещё 46% опасаются, что ИИ полностью заменит людей в будущем. Также 42% респондентов обеспокоены возможностью получения неправильных ответов от ИИ, 34% беспокоятся о безопасности данных, а 25% считают, что ИИ может быть несправедливым и предпочитать одних клиентов другим.