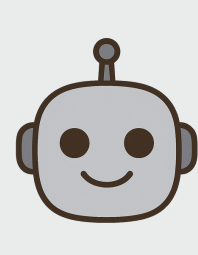
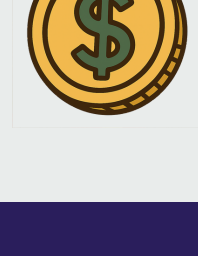


Een menselijke chatbot:

Hoe antropomorfe kenmerken de customer experience beïnvloeden

Waarom deze studie?

-  Chatbots worden als kil ervaren → slechte CX
-  Antropomorfisme als oplossing
-  Welke antropomorfe kenmerken werken?
-  Chatbot markt groeit

Onderzoeksvraag

Hoe kunnen antropomorfe kenmerken van een chatbot zorgen voor een betere CX?

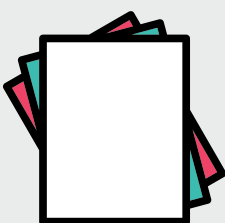
Hoe werd dit getest?

Literatuurstudie

4 cues met elk 2 levels

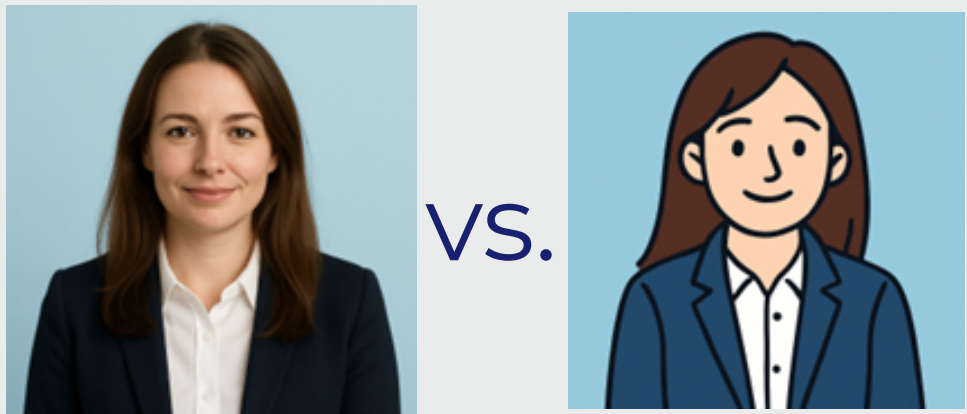


Conjoint analyse

Respondenten beoordelen 9 chatbotprofielen  Profiel = unieke combinatie van 4 cues

CX: cognitieve, gedragsmatige, affectieve & relationele component

Visuele cue



Geslacht cue



Naam cue

“Robin”
vs.
“NextBot”

Conversationalele cue

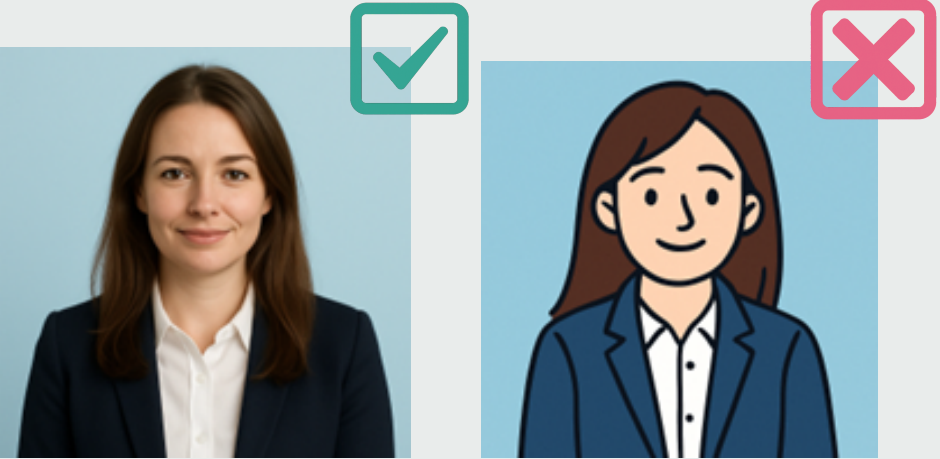
hoog vs. laag

Resultaten

Cue	Effect	Importance	Moderator
Conversationalele		78.2%	♀ > ♂
Visuele		17.8%	/
Naam		4.0%	/
Geslacht		0.5%	/

Dus

hoog  vs. laag 



Aanbevelingen

1. Investeer in menselijke taalstijl
2. Gebruik menselijke afbeeldingen
3. Focus minder op geslacht en naam
4. Speel in op doelgroep



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

2024-2025
Benthe schiepers
Handelsingenieur MI
Promotor: dr. prof. Sandra Streukens