

KAPITEL 3

3.2. Die praxisorientierte Unterscheidung nach Generationen der befragten Bankkunden

Grundsätzlich wurden in dieser Untersuchung mehr und ältere Personen befragt als in der Erststudie *#getintouch* aus dem Jahr 2020. Trotz eines höheren Durchschnittsalters des Samples um 1.2 Jahre sind die Befragten «digitaler» geworden. Hierbei scheint es sich um einen Effekt der Coronapandemie zu handeln.

Um die unterschiedliche Touchpoint-Nutzung verschiedener Generationen darstellen zu können, wurden gesamthaft vier Generationen betrachtet. Die Generation Boomer war dabei mit 16 %, die Generation X mit 35 %, die Generation Y mit 35 % und die Generation Z mit 14 % vertreten.



Die Babyboomers

Die Babyboomer-Generation umfasst die Geburtsjahrgänge 1945 – 1964. Die Mitglieder dieser Generation konnten schon als Kind von der Konsumneigung einer rasch wohlhabend werdenden Gesellschaft profitieren, erhielten in der Regel eine sehr gute Ausbildung, hatten nach der Schule kein Problem, einen Job zu bekommen, und profitierten von steigenden Löhnen sowie sinkenden Arbeitszeiten. Die Gesellschaft, in der sie lebten, wurde zunehmend toleranter und offener. Dank des medizinischen Fortschritts können sie sich jetzt noch auf ein drittes Alter in bester Gesundheit und mit einer sicheren Rente freuen.

(Quelle: www.tagesanzeiger.ch/leben/gesellschaft/das-glueck-der-babyboomer/story/30759052)

Gesamthaft wurden 275 Personen der Babyboomer-Generation befragt. Im Vergleich zur letzten Erhebung 2020 wurden im Vergleich mehr ältere Teilnehmer befragt.

Auch sind die Babyboomers deutlich digitaler geworden. Zwar prägen Touchpoints wie der Berater, der Bankschalter und der postalische Empfang von Bankdokumenten nach wie vor die Nutzung der Bank-Touchpoints dieser Generation. Trotzdem nutzen in Österreich 94 % dieser Gruppe das E-Banking, in der Schweiz 89 % und in Deutschland 78 % und ziehen es deutlich dem Mobile Banking vor (D: 51 %, A: 71 %, CH: 55 %). Die Babyboomers nehmen Bankwerbung stärker wahr als alle anderen Generationen. Ob das daran liegt, dass diese Generation dank der Pensionierung zunehmend über Zeit verfügt, kann nur gemutmasst werden.