

## KAPITEL 4

### 4.8. Der Touchpoint Chat holt auf – gerade bei den Jungen

Die Entwicklung des Touchpoint Chat erweist sich als zunehmend interessant. 51% aller befragten Kunden haben schon den Chat ausprobiert. Davon etwa die Hälfte in 2023. Am aktivsten ist 2023 die Generation Z gewesen. Hier nutzen sogar mehr als die Hälfte aller Befragten Chatfunktionen, gefolgt von der Generation Y mit 31% und den Babyboomern mit 17%, etwas abgeschlagen die Generation X mit 14%. Wertet man die Chatnutzung nach Ländern aus, so haben in den Ländern der DACH-Region die Befragten Chat durchgehend zu etwa 25% genutzt.

Knapp die Hälfte der Befragten hat noch nie und weitere 27% haben in 2023 nicht mit ihrer Bank geschattet. Lediglich zwei Prozent der Kunden haben mehr als sechs Mal mit der Bank geschattet, 12% ein bis zwei Mal.

#### Im Rahmen Ihrer Bankbeziehung, wie oft haben Sie 2023 per Chat mit Ihrer Bank kommuniziert?



Abb. 34, Wie oft haben Sie 2023 mit Ihrer Bank geschattet? (n=1595)