# KAPITEL 4

## 4.9. Videoberatung – noch ein echtes Nischenthema

Videoberatung ist noch immer eher ein Nischenthema im Retailbanking der DACH-Region. Lediglich 16 % der befragten Kunden haben mit ihrer Bank schon einmal ein Videotelefonat geführt. Im Vergleich zur Vorgängerstudie von 2020 wächst dieser Touchpoint langsam. Ausnahme von dieser Regel stellt die Generation Z dar. Hier haben 43 % der Befragten schon einmal die Videoberatung genutzt. Auch wird Video ein wenig mehr in Deutschland und der Schweiz (16 %) als in Österreich (11 %) genutzt. Es werden aber auf Bankseite vielfältige Dienstleistungen erfolgreich erbracht:

Abb. 38, Besprechungsthemen im Videoservice (n=263)

Grundsätzlich sind die Bankkunden zufrieden mit der Kommunikation per Video. 65 % bewerten die Leistungen mit «gut» oder «sehr gut», 3 % der Befragten, die Videoberatung genutzt haben, hatten eine schlechte Erfahrung.