



מדד האמון

תוצאות סקר מיוחד לוועידת חווית הלקוח CX2026

מאי 2026



AI עושה בעיות (פעם הרבה, עכשיו קצת פחות)



אפילו Cursor לא חסינים

AI Support Bot Sparks Outrage After "Fabricating Company Policy"

Sam the bot pretended to be a human rep., Quite a trust issue.



TACO Bell's 18,000 Cups of Water

Can I get 18,000 cups of water please?" ... OK"

ההזמנה הזו (על אף ששירטה על ידי הנציגה ב-Drive-Through), כנראה השביתה להם מערכות (2023)

בדקנו באמצעות סקר

מדגם של 509 אנשים בפאנל אינטרנטי (מרווח טעות 4.4%, רב"ס 95%)

תשתיות השירות

באילו אמצעים דיגיטליים אנשים מקבלים שירות היום

אדם מול מכונה

מה מאפיין שירות של נציג אנושי לעומת שירות של צ'טבוט/סוכן AI

החוויה האנושית

מה הופך חוויה לאנושית, והאם בינה מלאכותית יכולה לספק אותה?

השפעות דמוגרפיות

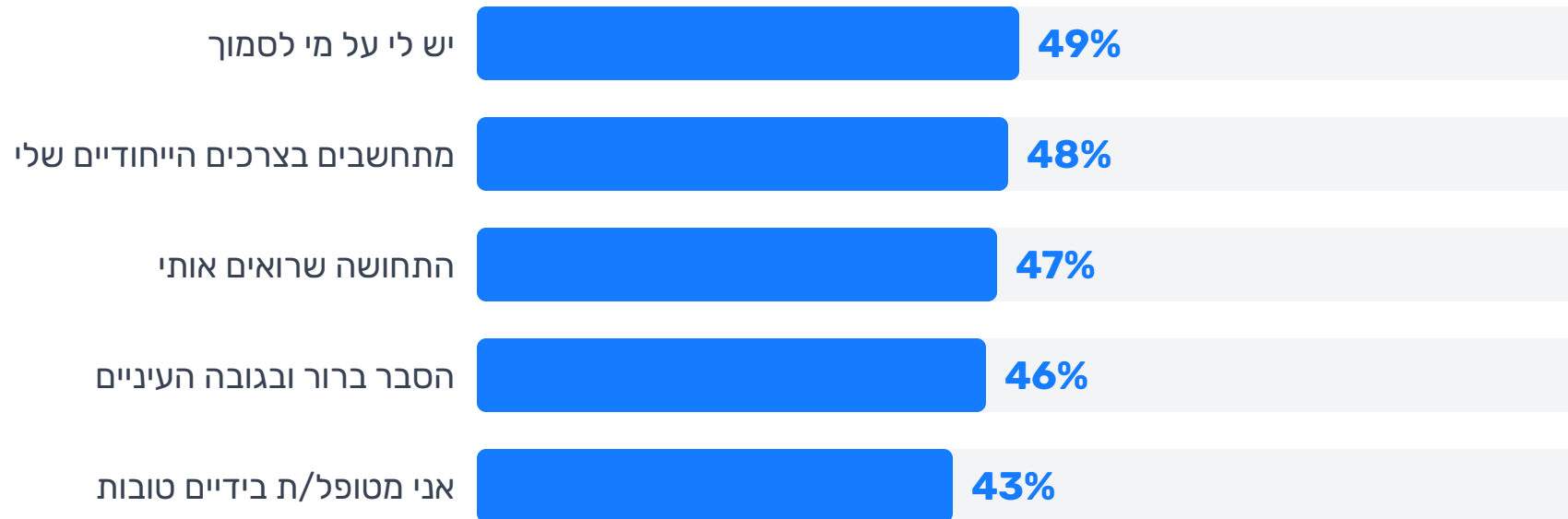
איך עמדות מושפעות מגיל, מין, הכנסה, ואוריינות AI



מה הופך חווית שירות לאנושית?

מאפייני חוויה אנושית – מה הכי חשוב למשיבים

אחוז מהמשיבים שענו כל מאפיין (ניתן היה לבחור יותר ממאפיין אחד, סכום האחוזים < 100%)



n = 509

מה הופך חווית שירות לאנושית?

תשובות פתוחות של צרכנים

פתרון וזרימה

"שנותנים פתרון אמיתי לבעיות, שזה לא נתקע."
"הצד השני באמת מבין למה אני מתכוונת."

הקשבה ואמפתיה

"שמקשיבים לך באמת ומתייחסים אליך כאדם ולא כמספר. זה כולל אמפתיה, תקשורת בגובה העיניים."

התאמה אישית

"גורם אנושי שאפשר לקבל ממנו מענה מותאם לצרכים שלך ולא מתוך טמפלייט שלא מדייק את הקושי".

אותנטיות וחיבור

השילוב של הבנת הבעיה עם הבנת ההרגשה.
"חיבור אנושי ואותנטיות - הלקוח מרגיש שרואים אותו."

האם בינה מלאכותית יכולה
לספק חווית שירות אנושית?

שיעור השימוש בצ'ט אנושי ובצ'ט עם AI/צ'טבוט - דומה

ערוץ שירות דיגיטליים שבהם השתמשו המשיבים בשנה האחרונה

אחוז מהמשיבים שענו כל ערוץ (ניתן לבחור יותר מערוץ אחד)



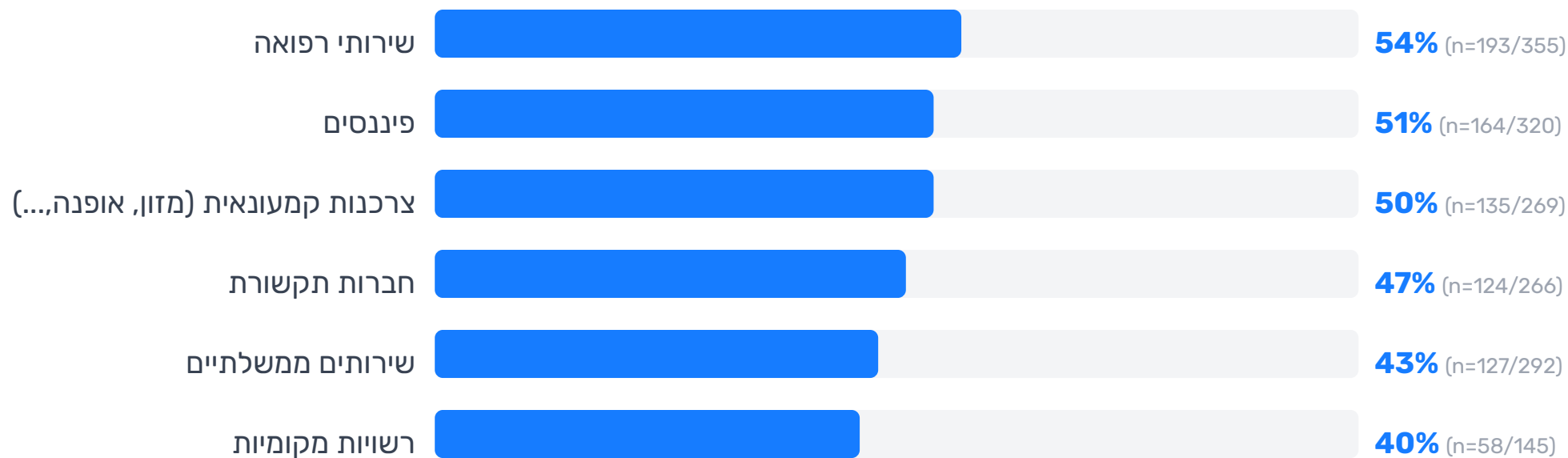
* לא כולל שימוש בצ'ט לצורך הפניית שיחה לנציג שירות אלא לצורך קבלת שירות.

n = 509

המובילים בהטמעה: רפואה, פיננסים וצרכנות קמעונאות

חדירת שירותי בינה מלאכותית/צ'טבוט בכל ענף

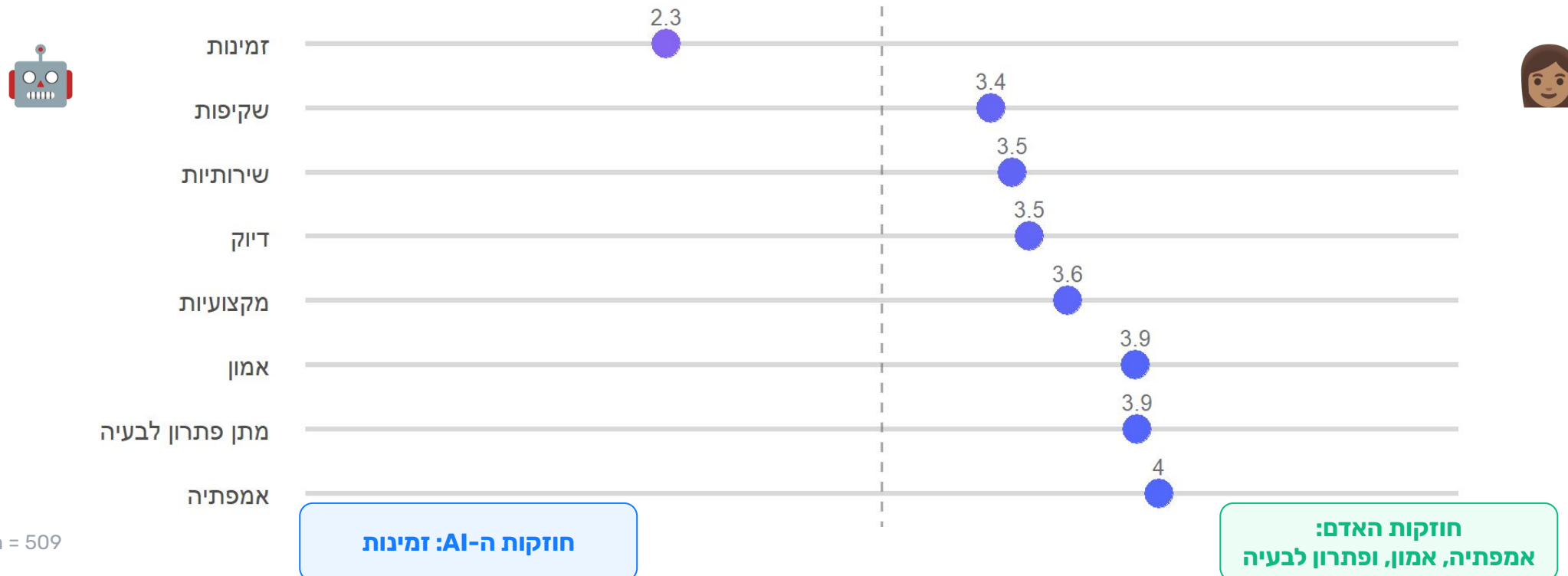
מתוך מקבלי השירות בענף - כמה קיבלו שירות דרך בוט בינה מלאכותית/צ'טבוט



בינה מלאכותית נתפסת כזמינה יותר, אך רחוקה מאנושיות

מיקום תכונות על ציר ה-Humanity: בוטים מול בני אדם

דירוג ממוצע (1-5) של תכונות שונות עבור אדם (צד ימין) לעומת בינה מלאכותית (צד שמאל)



אבל רגע!

ככל שעובר הזמן, אנחנו לומדים יותר
טוב את ה**בינה המלאכותית**

מה יקרה בעוד **5 שנים**?
מה בעוד **10 שנים**?

ומשפרים את "**אוריינות ה-AI**" שלנו.

איך מודדים אוריינות AI?

אימות וביקורת

ביקורת עובדות על מידע שמתקבל מ-AI והבנת המגבלות של המודל.

זיהוי וניסוח

- יכולת להבחין בתוכן AI
- יכולת לנסח פרומפטים

דירוג עצמי על...

הערכה אישית של המשתמש את רמת המיומנות שלו בעבודה עם כלי בינה מלאכותית.

תקשורת וכתובה

שימוש ב-AI לכתובת תגובות למייל/הודעות ושיפור התקשורת הבינאישית.

פתרון בעיות

שימוש ב-AI לפתרון בעיות מורכבות ופיצוח אתגרים אנליטיים.

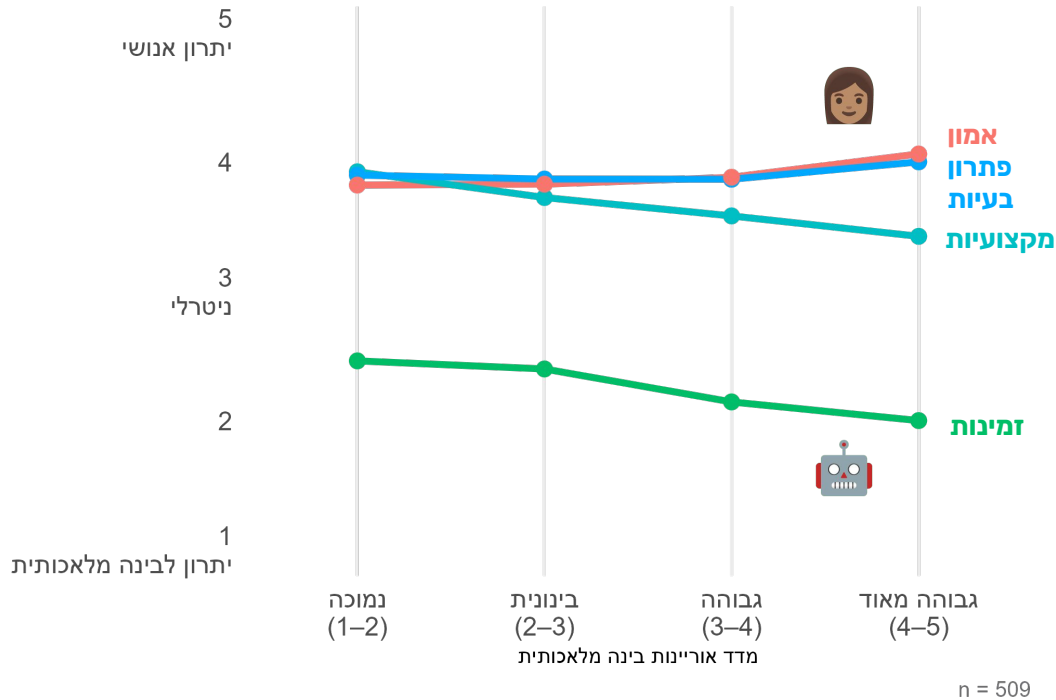
סיכום וייעול

שימוש ב-AI לסיכום טקסטים ארוכים וייעול תהליכי קריאה ועיבוד מידע.

איך משפיעה אוריינות על האמון בבינה מלאכותית?

דירוג תכונות שירות לפי מדד אוריינות בינה מלאכותית

מודגש: אמון, זמינות, מתן פתרון לבעיה, מקצועיות



חיזוק האמון האנושי

האמון שלנו בשירות אנושי וביכולת של אנשים לתת פתרון - נשאר חזק.

הבנת יתרונות ה-AI

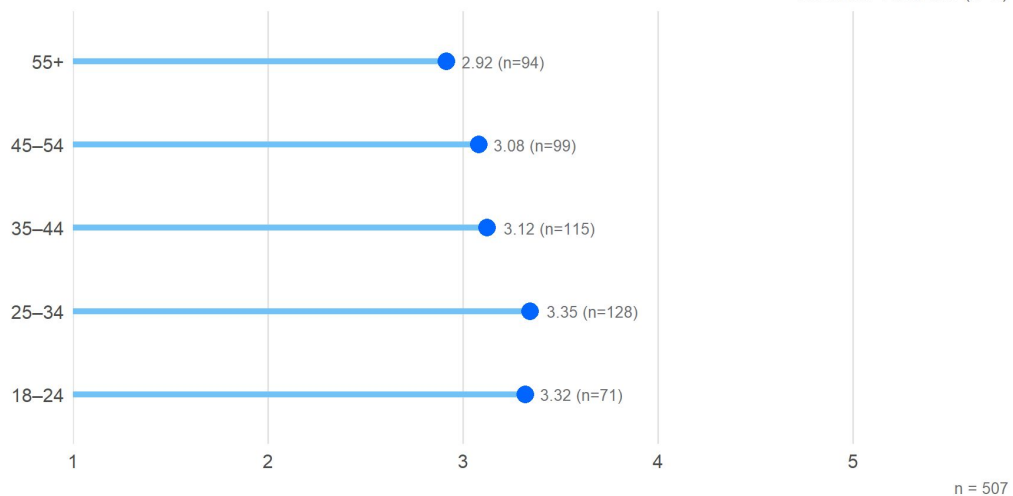
כשעולה האוריינות, אנחנו מבינים יותר את יתרונות הזמינות, המקצועיות והשירותיות של AI.

איזו דמוגרפיה משפיעה על אוריינות AI גבוהה יותר?

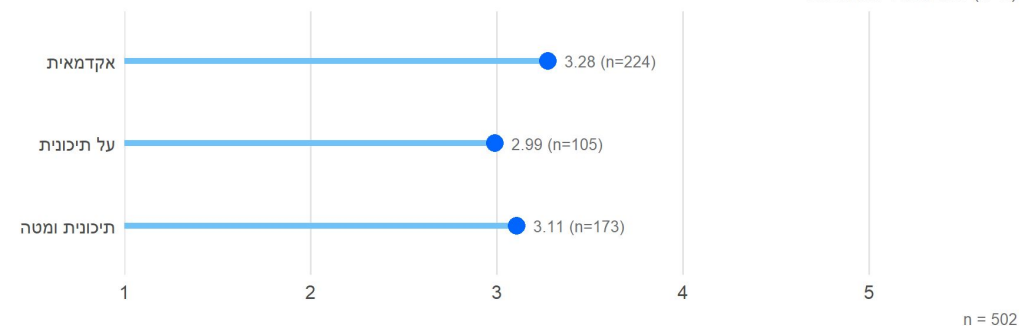
משפיעים: גיל, השכלה, רמת דתיות

לא משפיעים: הכנסה ומגדר

מעורבות בינה מלאכותית לפי קבוצת גיל
ממוצע מדד המעורבות (1-5)



מעורבות בינה מלאכותית לפי השכלה
ממוצע מדד המעורבות (1-5)



סיכום ומסקנות

הזדמנות להפתעה לטובה

לפי דירוגי תכונות השירות - הציפייה מ-AI נמוכה יחסית (בגדול שיהיה זמין) - לכן לארגונים יש הזדמנות להפתיע ולהיות **Above Expectations**.

יעילות מול אמפתיה

ביום ש-AI יהיה זמין ומדויק, הצורך באמפתיה אנושית עשוי לפחות לטובת פתרון מיידי. הגורם האנושי יישאר רלוונטי בעיקר למקרי קיצון חריגים.

יתרון האמון האנושי

עם עליית האוריינות הדיגיטלית, הציפיות מהגורם האנושי מתמקדות ביתרונות של **אמון ויכולת פתרון בעיות מורכבות** שה-AI עדיין לא מספק.

תפיסת מקצועיות ה-AI

ככל שהאוריינות עולה, כך תפיסת המקצועיות של ה-AI נתפסת כיתרון מובהק על פני יכולות האדם בתחומים מסוימים - בעיקר **זמינות, מקצועיות, ושירותיות**



Reach Out



Call +972-3-3751375



Email adi@sarid-ins.co.il

