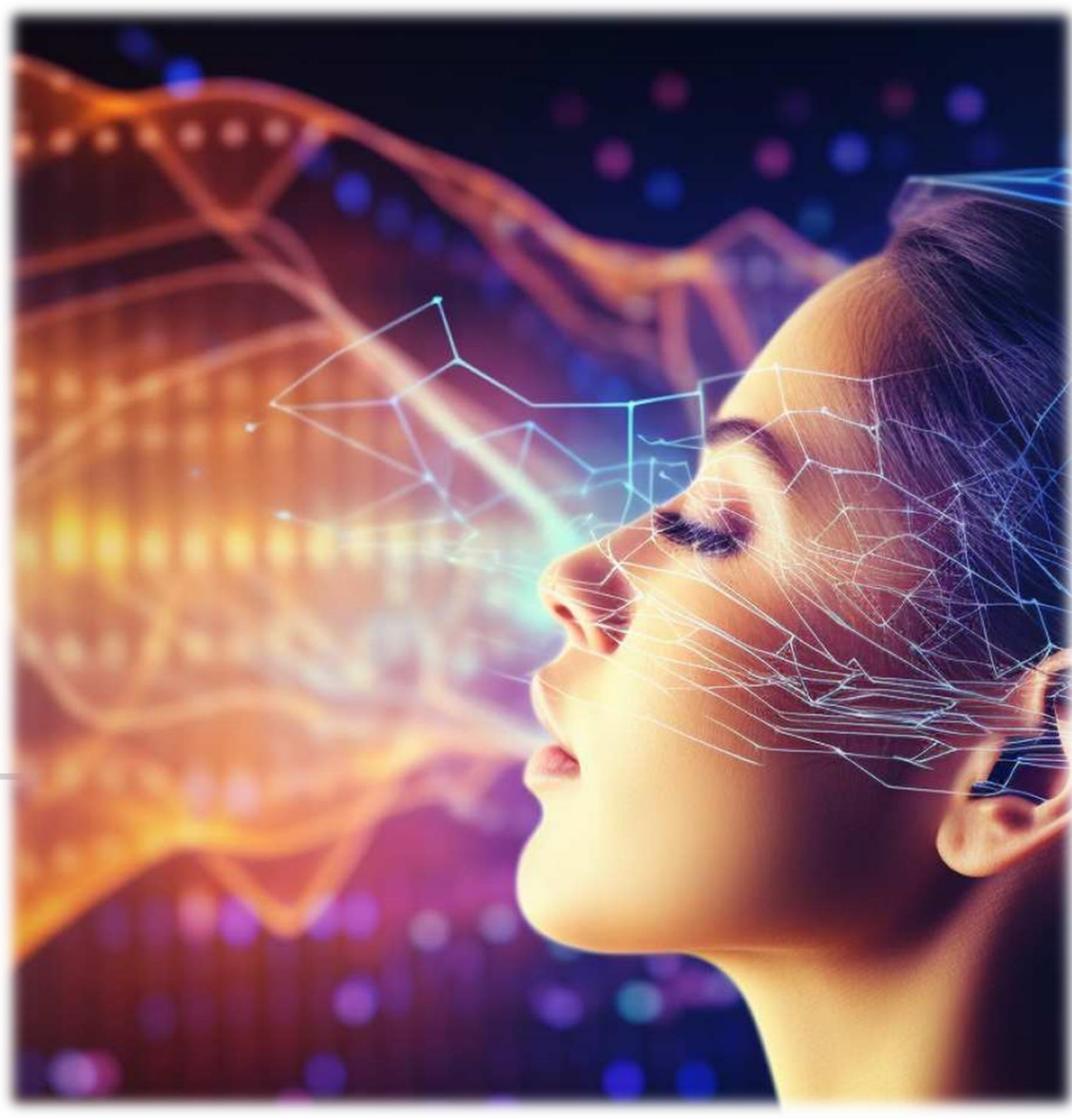


Η Ελλάδα συναντά το VOICE AI Εμπιστοσύνη ή δισταγμός;

Αποτελέσματα Πανελλαδικής Έρευνας
Ιούλιος 2025



Η ταυτότητα της έρευνας



Η παρούσα έρευνα διεξήχθη για λογαριασμό της YUBOTO και τα αποτελέσματά της παρουσιάστηκαν στο συνέδριο AIVOLUTION, στο πλαίσιο ειδικής εκδήλωσης για το VOICE AI και τις εξελίξεις του, που πραγματοποιήθηκε στις 24 Ιουλίου 2025 στην Τεχνόπολη, στο Γκάζι.

Online συνεντεύξεις μέσω YouGov panel

Δομημένο ερωτηματολόγιο

Πληθυσμός : Άντρες & Γυναίκες 18+ Πανελλαδικά

Αντιπροσωπευτικό δείγμα : 1007 άτομα.

Διεξαγωγή : Ιούλιος 2025

Η Focus Bari είναι ο Affiliate Partner της YouGov στην Ελλάδα (www.yougov.com)



Θα δούμε...



Στάσεις και αντιλήψεις για τον ρόλο της ΤΝ



Επαφή με το VOICE AI & η άποψη



Αντίληψη για τη χρήση του VOICE AI στο μέλλον

A : Στάσεις και αντιλήψεις για τον ρόλο της ΤΝ



Η κοινωνική εικόνα της ΤΝ παραμένει «ανάμικτη»: προκαλώντας πλέον περισσότερο σκεπτικισμό παρά ενθουσιασμό

«Ο αντίκτυπος της ΤΝ στην κοινωνία θα είναι...»

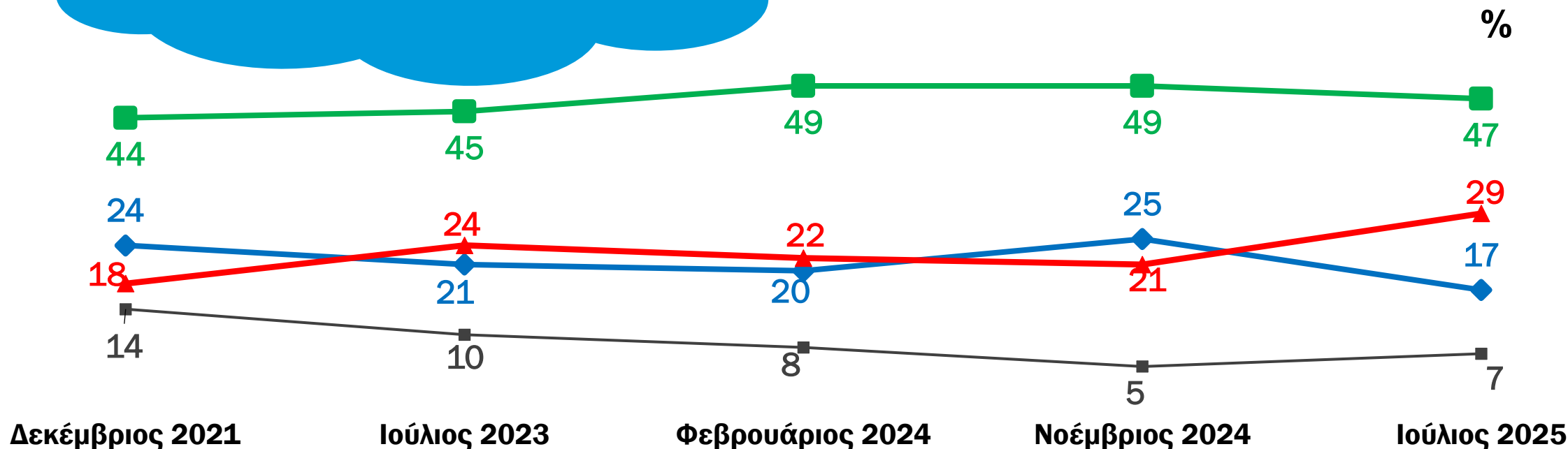
Η κοινή γνώμη **επιφυλακτική**,
επηρεασμένη
από **δημόσιες συζητήσεις**

Περισσότερο θετικός παρά αρνητικός

Εξίσου θετικός & αρνητικός

Περισσότερο αρνητικός παρά θετικός

Δεν γνωρίζω



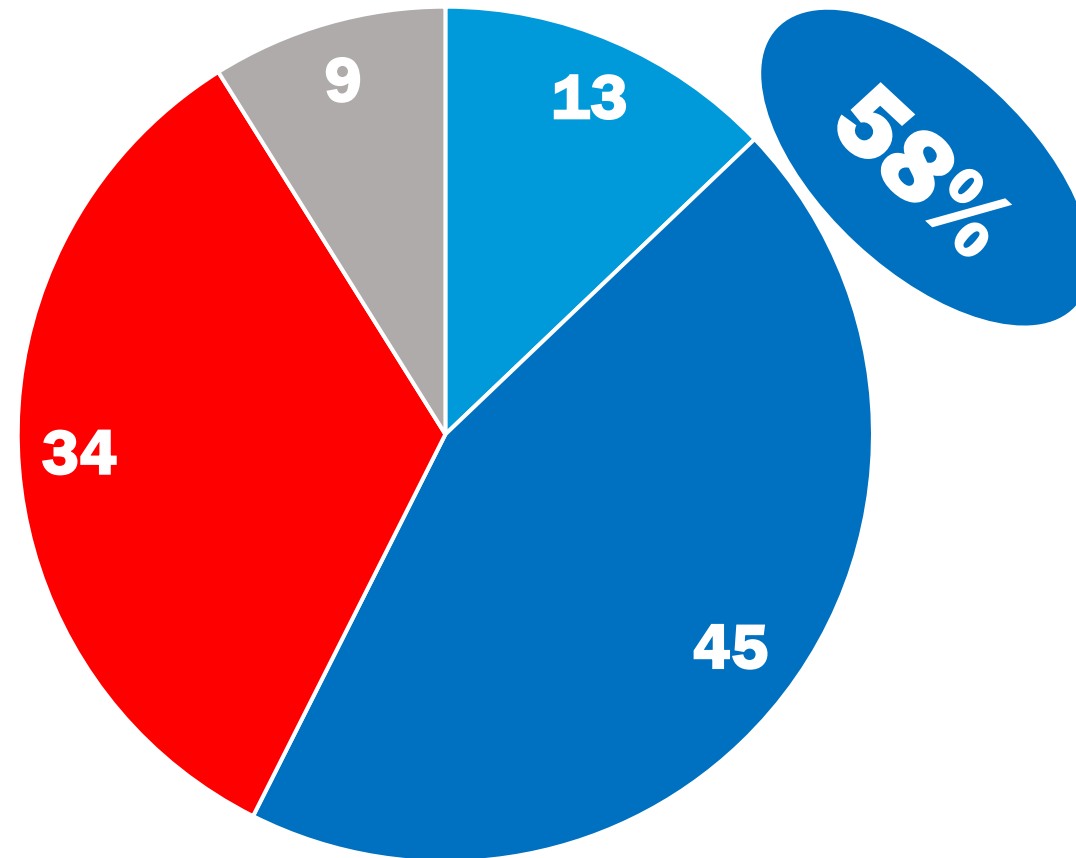
Τεχνητή Νοημοσύνη & Καριέρα:

Πάνω από τους μισούς Έλληνες βλέπουν τα εργαλεία ΤΝ ως μοχλό εξέλιξης

«Η χρήση και η γνώση εργαλείων ΤΝ
μπορεί να βελτιώσει τις επαγγελματικές μου προοπτικές»

%

Ναι, σε μεγάλο βαθμό
Ναι, σε κάποιον βαθμό
Όχι, δε θεωρώ ότι σχετίζεται
Δεν γνωρίζω

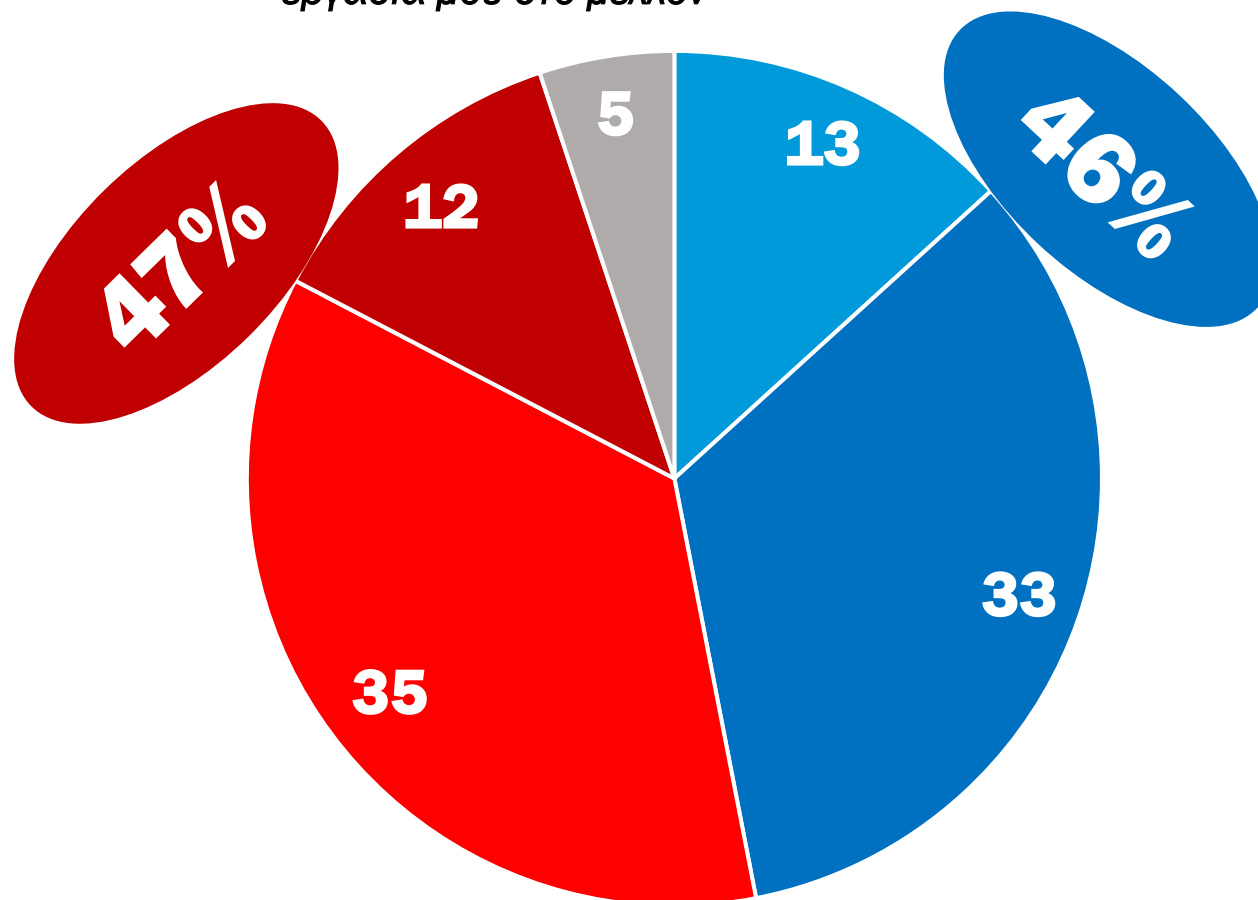


Μοιρασμένες οι απόψεις για την ΤΝ και την εργασία – σχεδόν 1 στους 2 βλέπει πιθανή αντικατάσταση και εκφράζει προβληματισμό

«Η ΤΝ θα **μπορούσε να αντικαταστήσει** την εργασία μου στο μέλλον»

%

Όχι δεν το πιστεύω
Όχι δεν το θεωρώ πιθανό
Ναι, το πιστεύω και ανησυχώ σε κάποιο βαθμό
Ναι, το πιστεύω και ανησυχώ πολύ
Δεν έχω γνώμη



Παρ' όλα αυτά 3 στους 5 Έλληνες χρησιμοποιούν τουλάχιστον ένα εργαλείο AI με το ChatGPT να κυριαρχεί διαχρονικά

«Χρησιμοποιώ το CHATGPT...»



B : Επαφή με το «VOICE AI»



VOICE AI : πώς το παρουσιάσαμε



Voice AI: χρήση τηλεφωνικών agents που έχουν δημιουργηθεί με την βοήθεια της Τεχνητής Νοημοσύνης.

AI τηλεφωνικούς agents μπορεί να συναντήσετε και να σας εξυπηρετήσουν σε τηλεφωνικά κέντρα εταιριών, ή να σας καλέσουν για τηλεπωλήσεις, ή για συμμετοχή σας σε μια έρευνα αγοράς/δημοσκόπηση. **Η φωνή τους μοιάζει με ανθρώπινη, έχουν ειδική εκπαίδευση, και πάντα σας ενημερώνουν ότι είναι ψηφιακοί βοηθοί ή ερευνητές.**

«Εσείς προσωπικά έχετε συνομιλήσει ποτέ με έναν Voice AI agent τηλεφωνικά, είτε να σας έχει καλέσει εκείνος, είτε να έχετε καλέσει εσείς, πχ. το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης κάποιας εταιρίας;»

Η εμπειρία έχει ήδη ξεκινήσει?

Σχεδόν **δύο στους τρεις** ισχυρίζονται πως έχουν έρθει σε επαφή με το **VOICE AI** προφανώς σε **σύγχυση** με συστήματα φωνητικής πύλης/IVR

Έχω συνομιλήσει με VOICE AI...

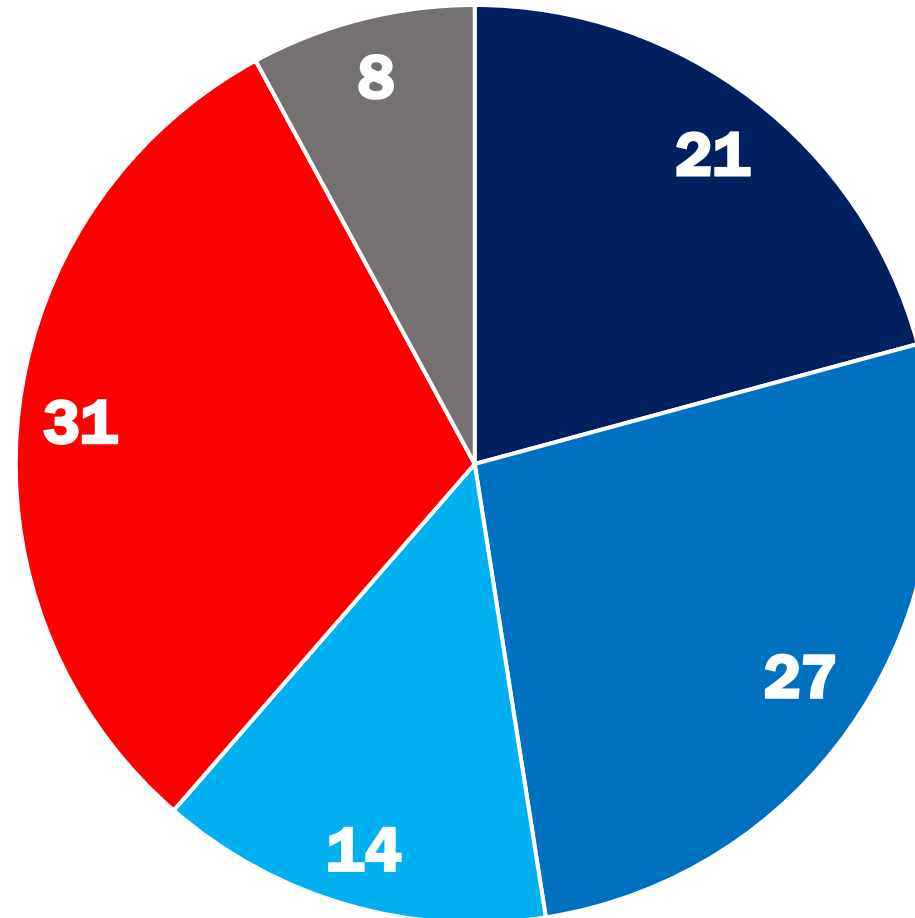
Ναι, αρκετές φορές

Ναι, μερικές φορές

Μόνο 1 – 2 φορές

Όχι ποτέ

Δεν είμαι σίγουρος/η



%

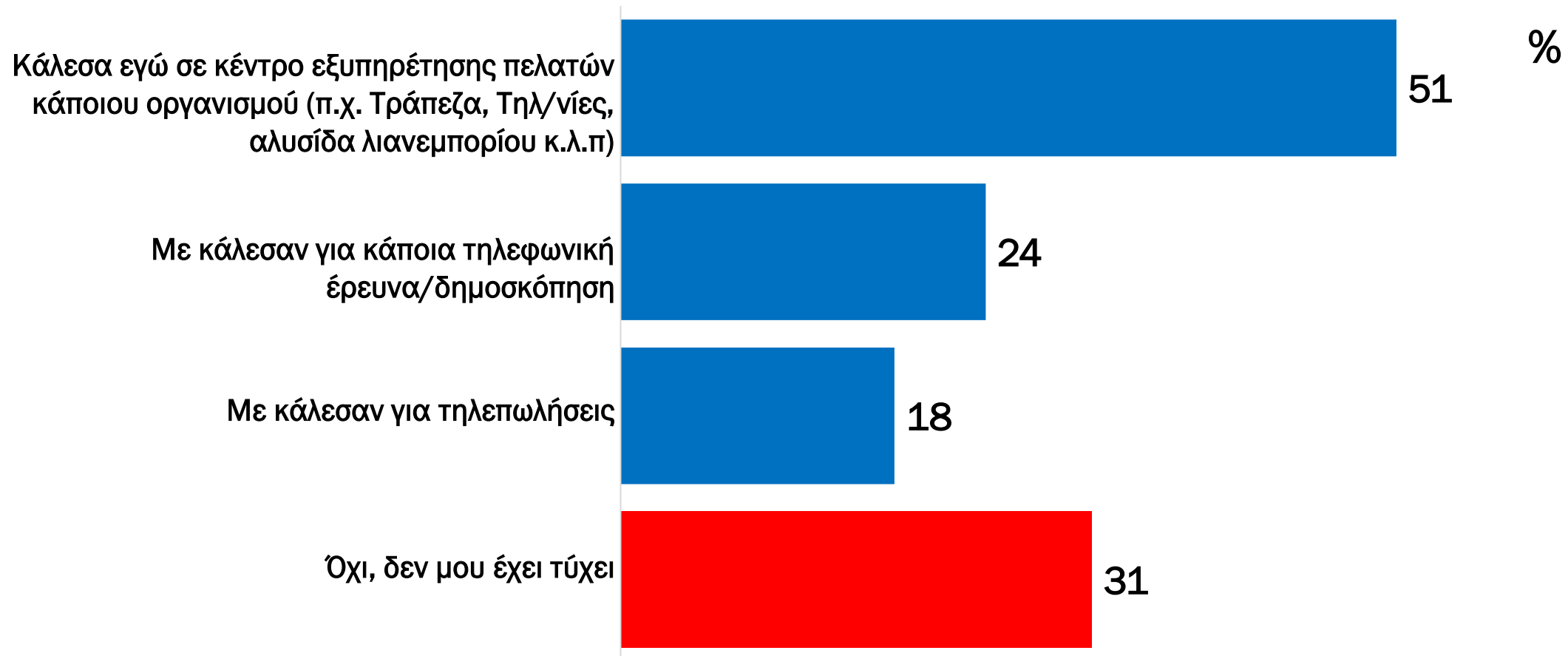
62%

με οποιαδήποτε
συχνότητα

Voice AI: Παρεξηγημένο... IVR;

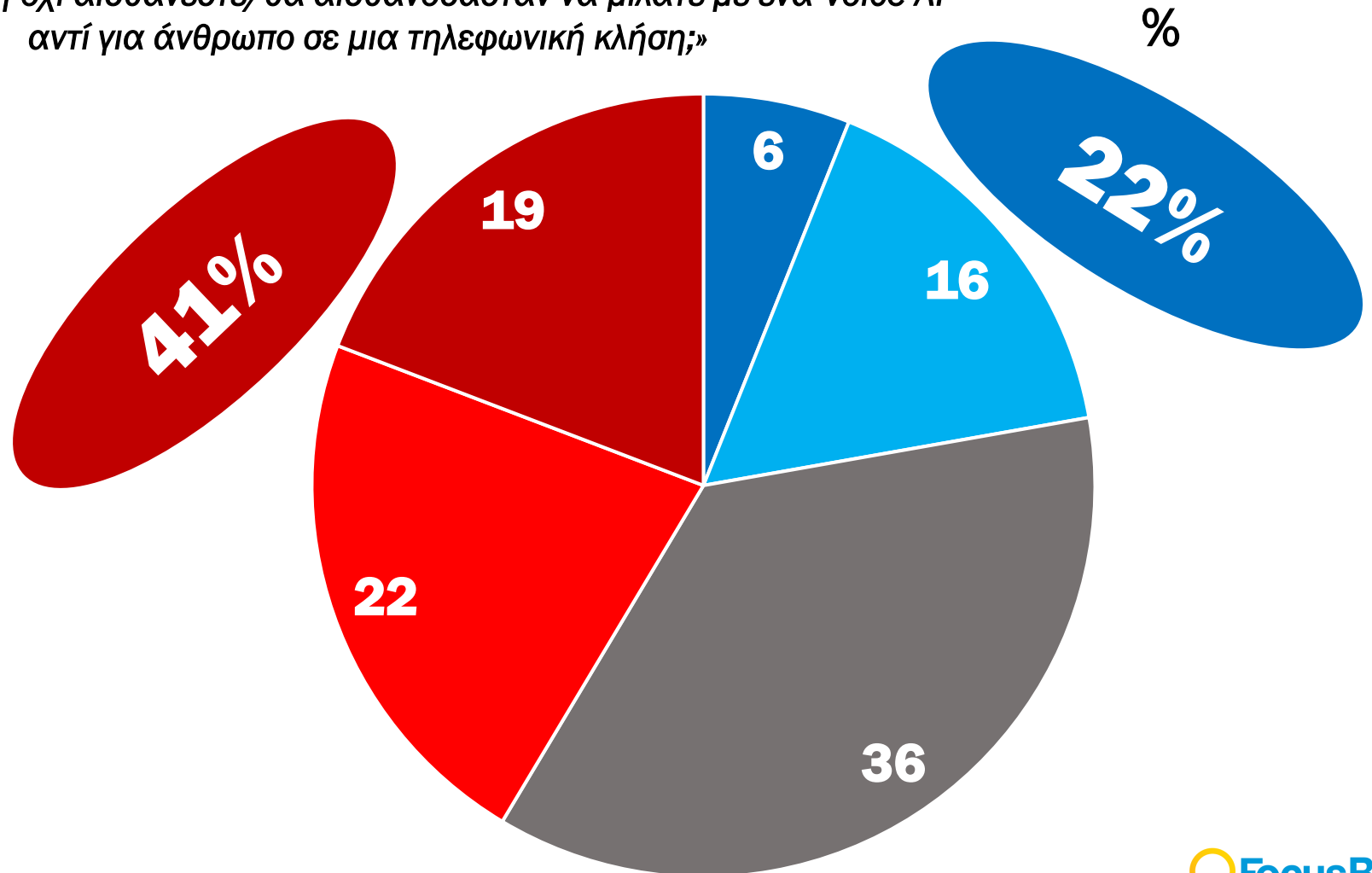
Γνωριμία με το Voice AI... μέσα από μια «παραδοσιακή» εμπειρία: την τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών

“Σε ποιες περιπτώσεις έχετε συναντήσει Voice AI;”



Η έως τώρα εμπειρία με «Voice AI» δεν είναι τόσο θετική : Ένας στους πέντε, δηλώνουν άνεση με την ιδέα μιας μη ανθρώπινης τηλεφωνικής συνομιλίας, και διπλάσια αναλογία το αντίθετο!

«Πόσο άνετα ή όχι αισθάνεστε/θα αισθανόσασταν να μιλάτε με ένα Voice AI
αντί για άνθρωπο σε μια τηλεφωνική κλήση;»



Voice AI σε ρόλο... αποτελεσματικού συνομιλητή; Οι Έλληνες χωρίζονται περίπου σε τρεις ίσες «ομάδες» :

«Πόσο πιστεύετε ότι ένας Voice AI agent μπορεί να σας εξυπηρετήσει ή να διαχειριστεί μια τηλεφωνική συνομιλία το ίδιο αποτελεσματικά με έναν άνθρωπο;»

%

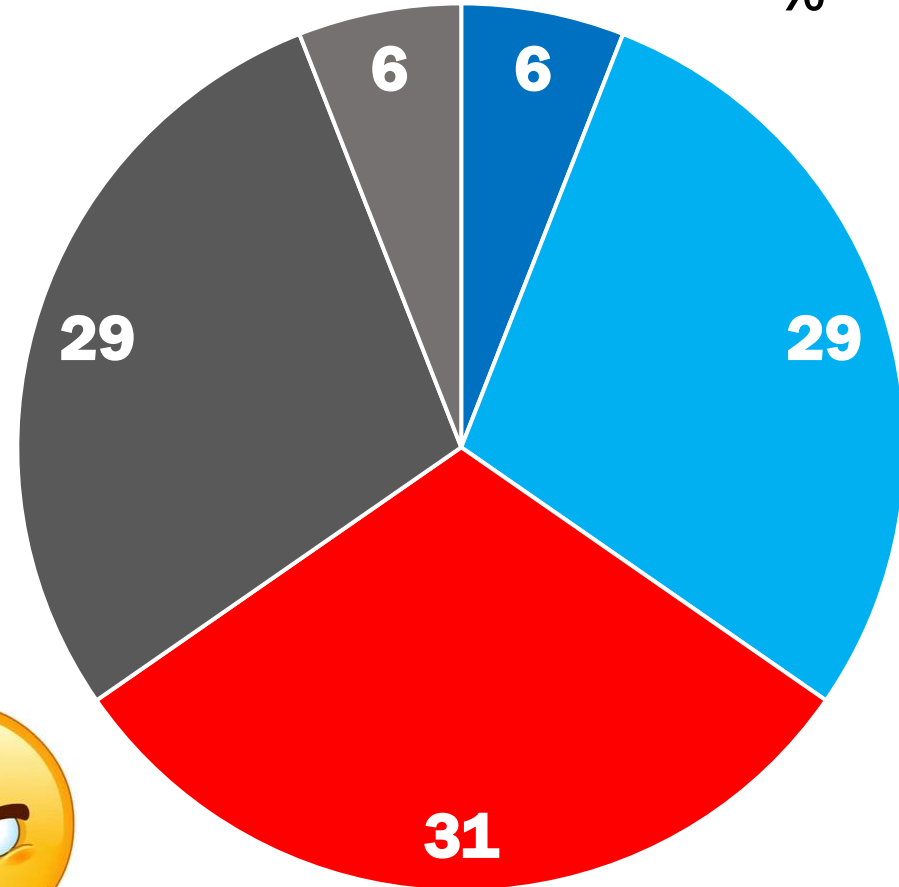
Ναι, μπορεί να τα καταφέρει το ίδιο
(αν εκπαιδευτεί σωστά)

Ναι, αν πρόκειται μόνο για απλά
θέματα/σύντομες συνομιλίες

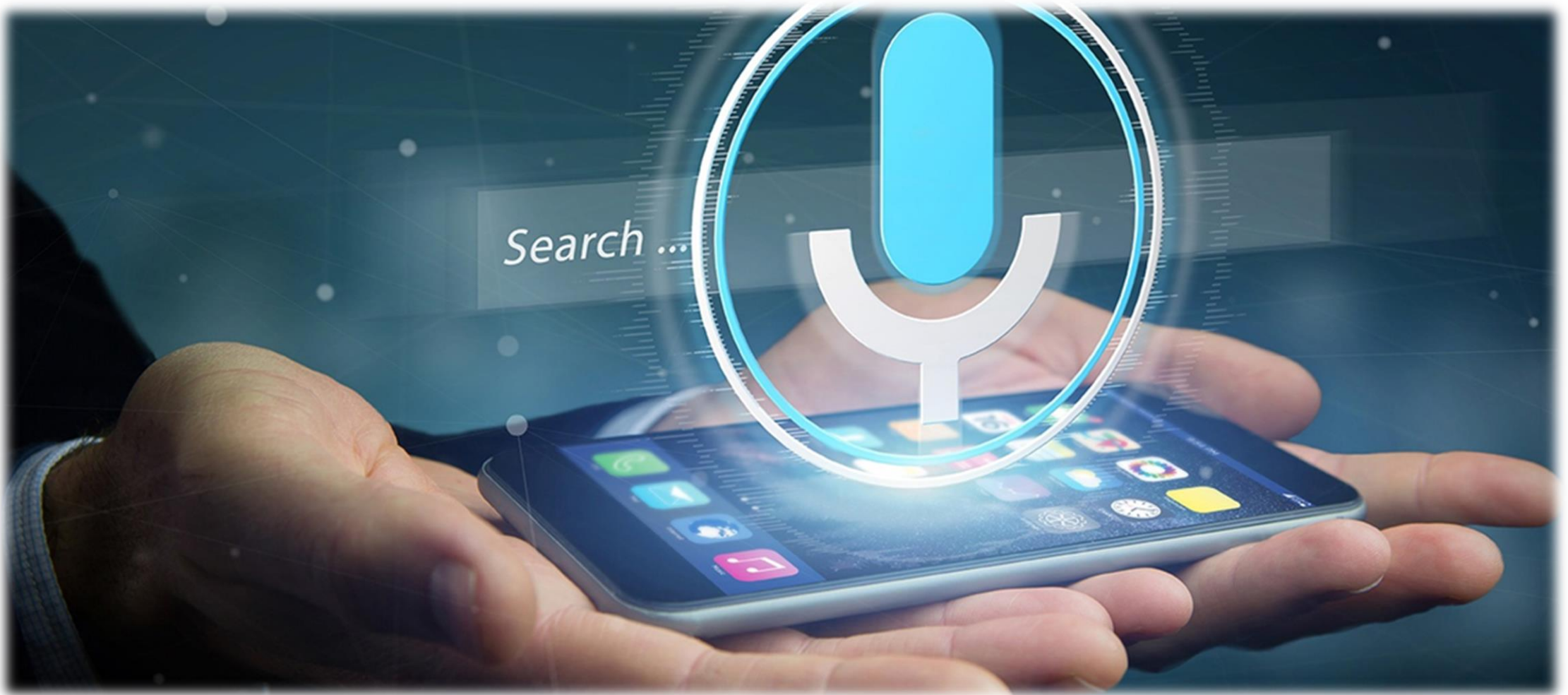
Όχι, δεν το θέλω από πεποίθηση,
προτιμώ πάντα την επικοινωνία με άνθρωπο

Εξαρτάται από την περίπτωση,
δεν είναι όλες οι συνομιλίες το ίδιο

Δεν ξέρω / δεν έχω γνώμη



Γ : Αντίληψη για τη χρήση του VOICE AI στο μέλλον



Οι μεγαλύτεροι ενδοιασμοί για τους διαλόγους με Voice AI: δεν είναι (ακόμα) αρκετά «ανθρώπινο»!

«Ποιοι είναι οι **κύριοι δισταγμοί ή φόβοι σας** σε σχέση με το Voice AI;»

%

■ To No.1 ■ Top 3

Έλλειψη ανθρώπινης
κατανόησης/ενσυναίσθησης

30

68

Το να μην καταλαβαίνει τι του λέω

29

79

Συνολικά μη αποτελεσματική εξυπηρέτηση

18

60

Τεχνικά σφάλματα / καθυστερήσεις στον
διάλογο

12

57

Φόβος για χρήση προσωπικών δεδομένων

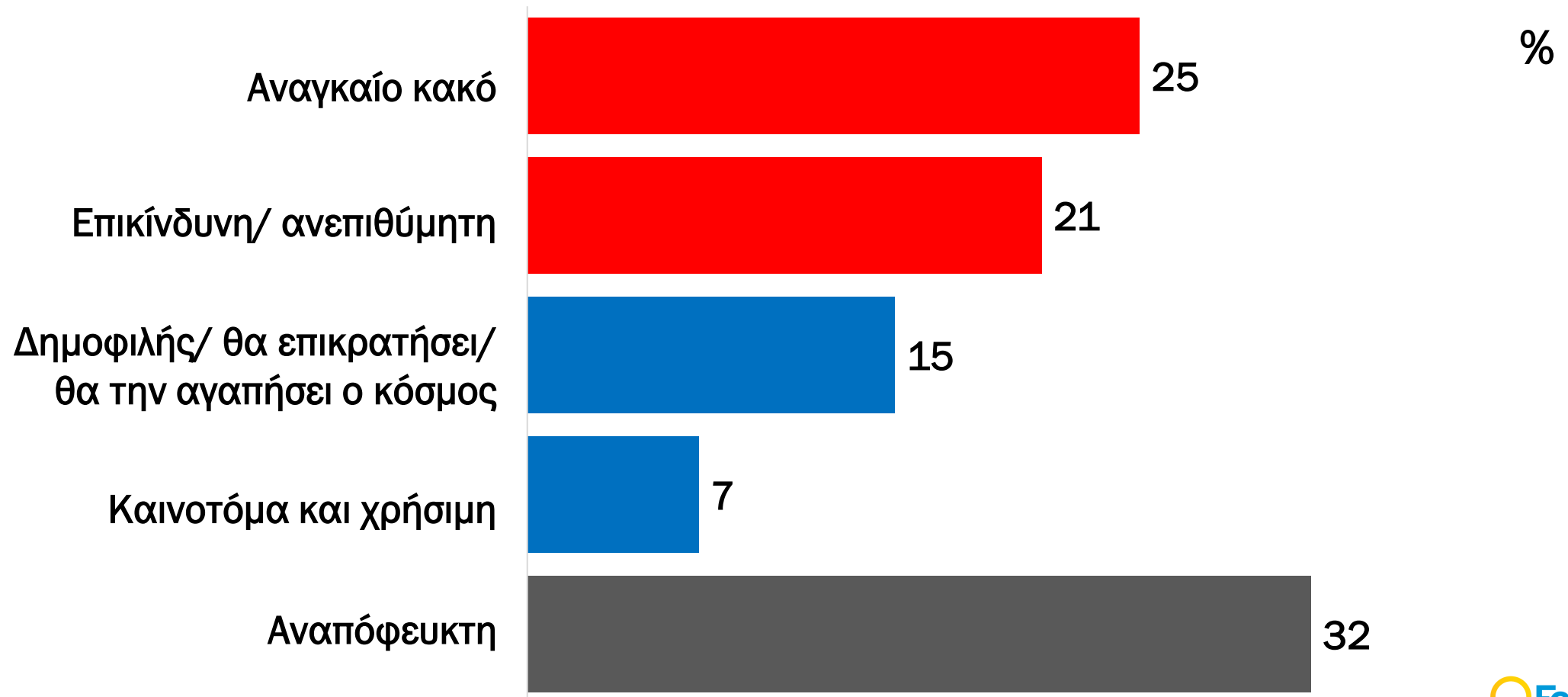
7

26

Κυρίως θέματα
αποτελεσματικότητας

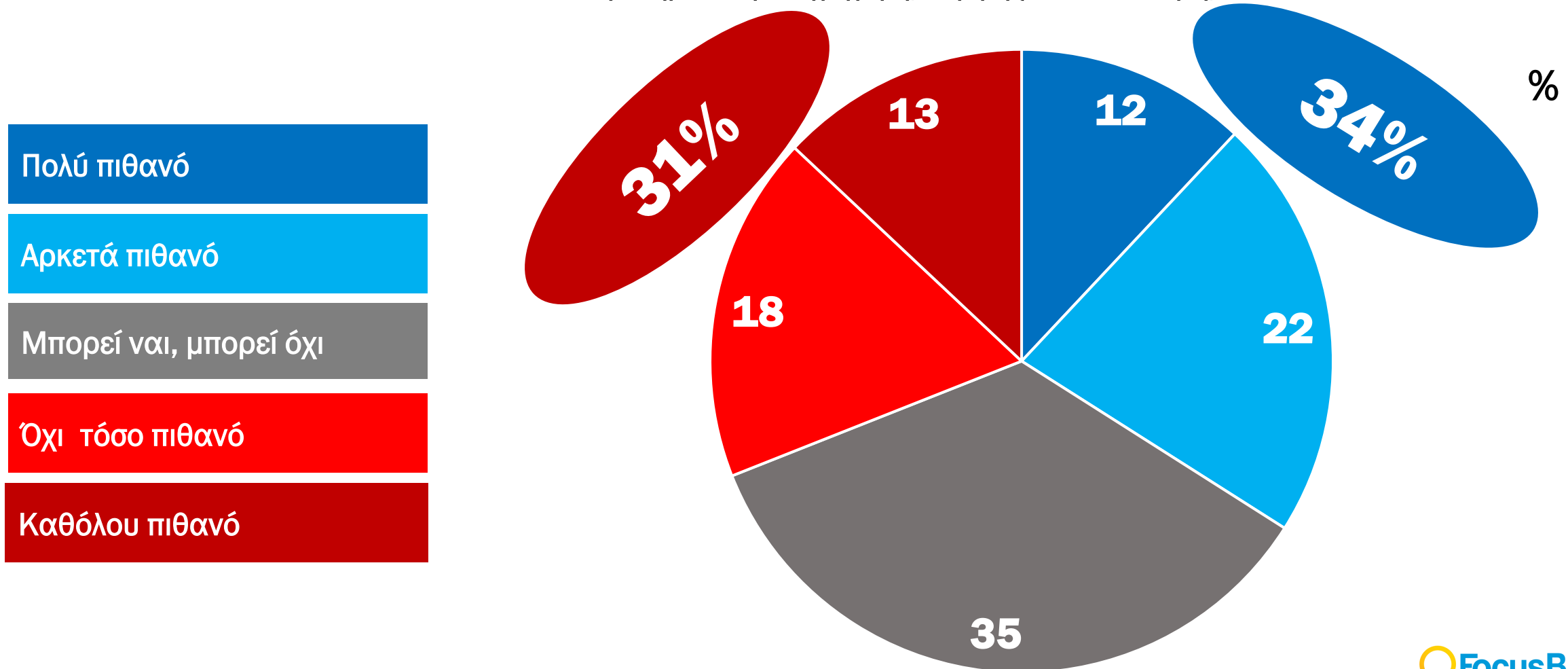
VOICE AI στο μέλλον : Αποδοχή κυρίως από ανάγκη παρά από επιθυμία, στηρίζεται στη λογική του «προφανώς δεν γίνεται κι αλλιώς»

“Πώς θα χαρακτηρίζατε/περιμένετε τη χρήση Voice AI στο τηλέφωνο στο μέλλον;”



Voice AI: ακόμα κι αν ήταν αποτελεσματικό, εξακολουθεί στο σήμερα να «διχάζει» το ελληνικό κοινό στα τρία

«Εσείς προσωπικά πόσο πιθανό ή όχι θα ήταν να δεχόσασταν να εξυπηρετηθείτε αποκλειστικά από Voice AI αν η υπηρεσία ήταν γρήγορη, ακριβής και κατανοητή;



Key Learnings

#1

Η κοινωνική εικόνα της ΤΝ «**θολώνει**», όμως η χρήση της **ανεβαίνει σταθερά**, καθώς πάνω από τους μισούς Έλληνες βλέπουν την **ΤΝ ως εργαλείο επαγγελματικής ανάπτυξης**. Παρά τον σκεπτικισμό, 3 στους 5, δηλώνουν ότι έχουν ήδη χρησιμοποιήσει κάποιο εργαλείο AI, κυρίως το ChatGPT.

#2

Voice AI: Παρεξηγημένο... IVR

Η πρώτη επαφή των Ελλήνων με το Voice AI γίνεται, κατά δηλωσή τους μέσα από call centers — οι περισσότεροι το **συγχέουν** ακόμα με τα παλιά, αυτοματοποιημένα IVR συστήματα

#3

Στην πιθανή συνομιλία με VOICE AI το κοινό **χωρίζεται σε τρία ίσα μέρη!**

Η αποδοχή του θεωρείται αυτονόητη και αναγκαία, αφού «δε γίνεται αλλιώς», παρόλα αυτά το «ανθρώπινο στοιχείο» παραμένει ζητούμενο.

#4

Στο μέλλον το VOICE AI θα επικρατήσει εφ' όσον **εξυπηρετεί αποτελεσματικά**.

Το κοινό δηλώνει πως θα υιοθετήσει την εξυπηρέτηση από Voice AI **μόνο** αν είναι **γρήγορο, ακριβές και κατανοητό** — η αποτελεσματικότητα είναι **το «εισιτήριο» για ευρεία συναίνεση**.

Η Ελλάδα συναντά το VOICE AI Εμπιστοσύνη ή δισταγμός;

Αποτελέσματα Πανελλαδικής Έρευνας
Ιούλιος 2025

Thank you!

Want more info? Ask xenia@focus.gr

