



Наталья Оспанова

директор группы исследовательских компаний «Alvin Market»

президент «Казахстанской Ассоциации Профессиональных
Исследователей Общественного Мнения и Рынка»

ОТ ПОИСКА ДО ПОКУШКИ:
КАК ИИ ИНТЕГРИРУЕТСЯ В ПУТЬ КЛИЕНТА

Насколько
глубоко
инструменты ИИ
проникли в
повседневную
жизнь
казахстанцев?

В какой
степени ИИ
влияет на
выбор брендов?

Насколько глубоко инструменты ИИ проникли в повседневную жизнь казахстанцев?

Какова степень вовлеченности казахстанцев в использование инструментов ИИ?

Как часто обращаются к ИИ?

Есть ли опыт использования платных ИИ-сервисов?

Какую роль казахстанцы отводят ИИ в повседневной жизни?

Консультации и постпродажное обслуживание уже стоит делегировать ИИ?

Готовы ли казахстанцы советоваться с ИИ и прислушиваться к рекомендациям по выбору брендов?

Метка «создано ИИ» уже обязательна?

Виртуальные блогеры как новые агенты влияния

В какой степени ИИ влияет на выбор брендов?

Методология исследования

Целевая аудитория

16-64

Выборка

500 чел.

Данные взвешены по полу, возрасту и региону проживания

География

РК

Городские и сельские населенные пункты

Метод сбора данных

CATI

Computer-Assisted Telephone Interviewing

Сроки полевых работ

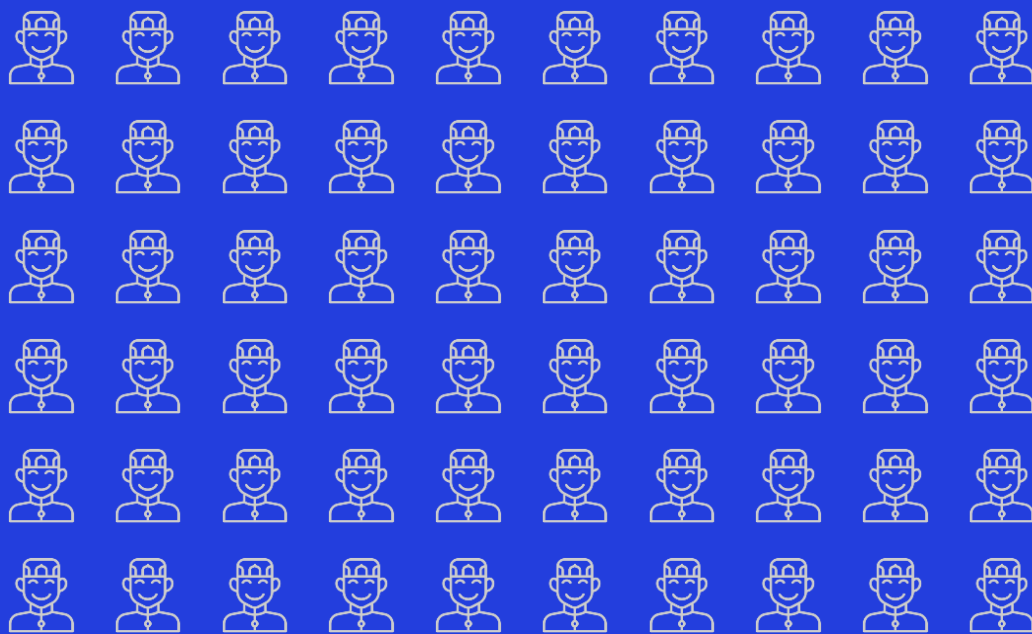
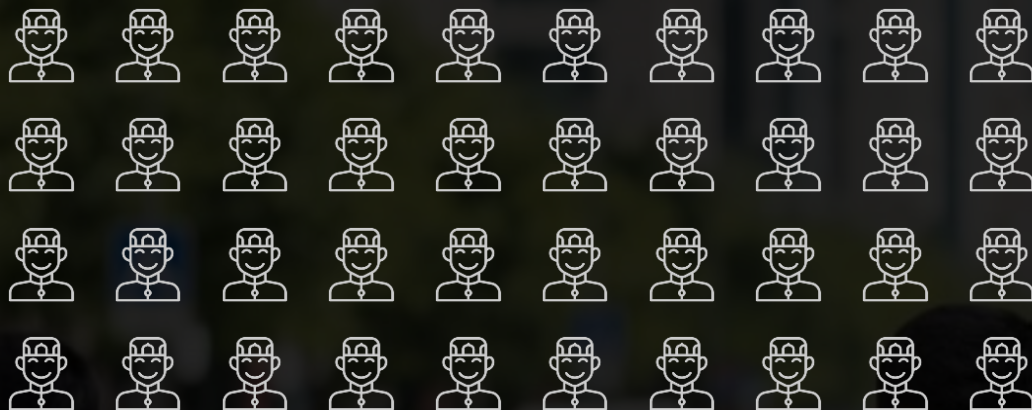
03'26



НАСКОЛЬКО
ГЛУБОКО
ИНСТРУМЕНТЫ
ИИ ПРОНИКЛИ В
ПОВСЕДНЕВНУЮ
ЖИЗНЬ
КАЗАХСТАНЦЕВ?

Скажите, пожалуйста, какие виды технологий искусственного интеллекта вы использовали в повседневной жизни за последние три месяца?

N=500



Рынок Казахстана уже **вышел**
из стадии знакомства с ИИ

61%
казахстанцев

уже используют
ТЕХНОЛОГИИ ИИ

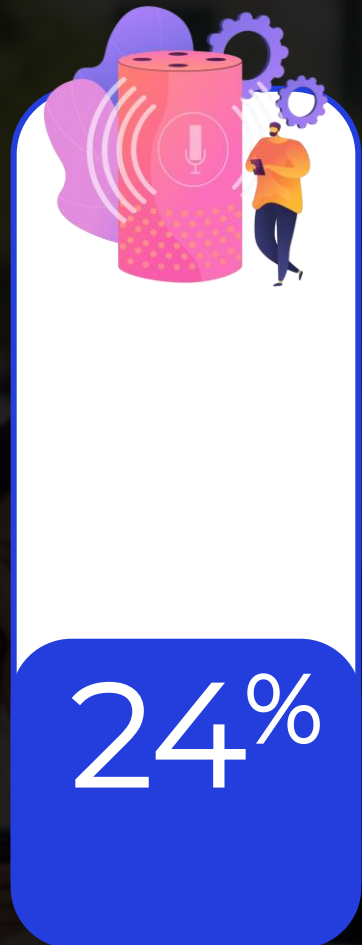
В ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ

Скажите, пожалуйста, какие виды технологий искусственного интеллекта вы использовали в повседневной жизни за последние три месяца?

N=500



Чат-боты,
например ChatGPT



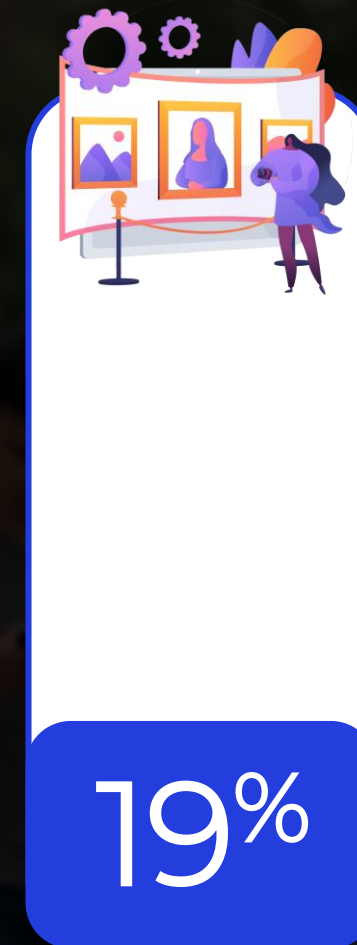
Голосовые
помощники,
например Siri, Алиса,
Google Assistant



Переводчики
на базе ИИ,
например DeepL,
Google Translate



Нейропоиск
(например, в Яндексе,
Perplexity и др.)



Генераторы
изображений,
например, Midjourney, DALL-E

СЕГМЕНТЫ

пользователей ИИ

36%
ЯДРО

пользуются инструментами ИИ
на ежедневной основе - рутина

22% от общей выборки

33%
ОКРУЖЕНИЕ

обращаются к ИИ несколько раз
в неделю

20% от общей выборки

31%
ПЕРИФЕРИЯ

используют ИИ, но редко
(несколько раз в месяц и реже)

19% от общей выборки



Частотная лестница выглядит **устойчиво**.
Это уже не маленькая группа энтузиастов,
а **рынок привычки**.

Как часто вы используете такие инструменты?
Среди пользователей ИИ, n=313

*Были ли у вас опыт использования платных версий ИИ-инструментов (например, ChatGPT Plus, Midjourney Pro и другие)?
Среди пользователей ИИ, n=313*

ГОТОВЫ ЛИ
КАЗАХСТАНЦЫ
ПЛАТИТЬ ЗА
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ
ИНСТРУМЕНТОВ ИИ?

Были ли у вас опыт использования платных версий ИИ-инструментов (например, ChatGPT Plus, Midjourney Pro и другие)?
Среди пользователей ИИ, n=313

9% регулярно
пользуются
платными версиями
ИИ инструментов

14%

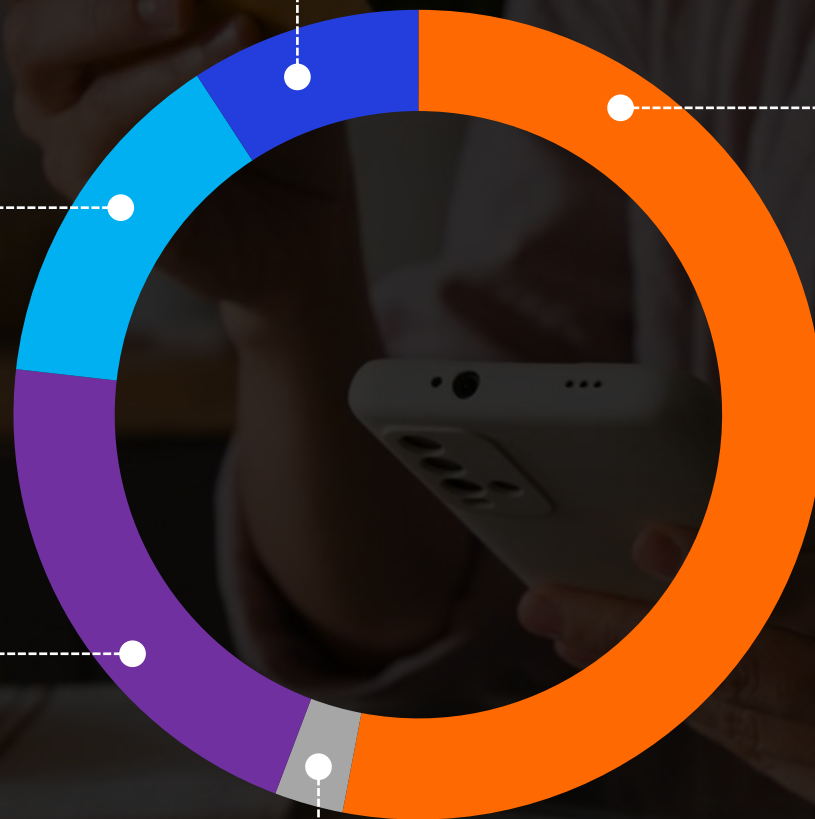
ИМЕЮТ ОПЫТ

платного использования
сервисов
пользовались один или несколько раз

21%

**РАССМАТРИВАЮТ
ВОЗМОЖНОСТЬ**

платного использования
сервисов
но пока не пробовали



53%

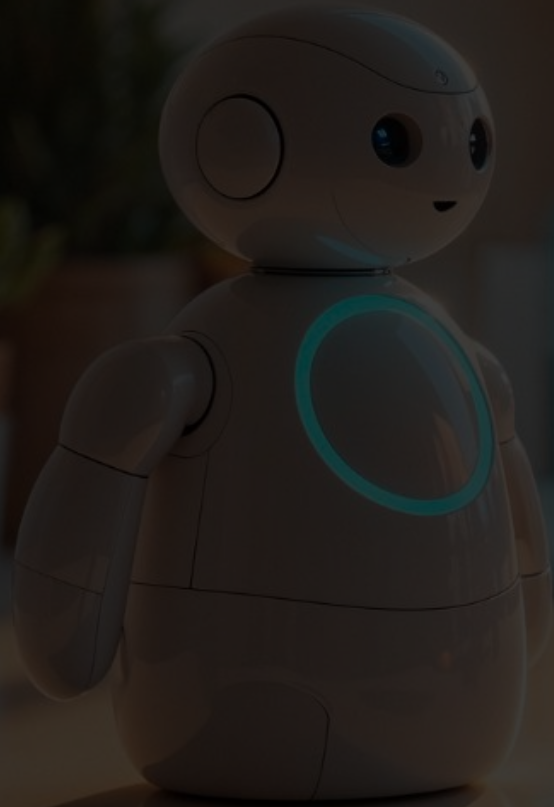
**НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ
И НЕ ПЛАНИРУЮТ
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ**
платными ИИ-инструментами

3%

Затрудняются
ответить



Платная **монетизация**
пока **нишевая**,
НО ПОТЕНЦИАЛ ЕСТЬ.



Какую роль ИИ играет в повседневной жизни казахстанцев?

Какую роль ИИ чаще всего играет для вас
в повседневной жизни?
Среди пользователей ИИ, n=313



Какую роль ИИ играет в повседневной жизни казахстанцев?



Брендам проще входить в consumer journey **через полезность и объяснение**, а не через обещание полной замены человеческого выбора.



Поиск информации



Сравнение альтернатив



Консультация



Послепродажное обслуживание





Формирование потребности


В какой
степени ИИ
влияет на
выбор
брендов?

 **ФОРМИРОВАНИЕ
ПОТРЕБНОСТИ**

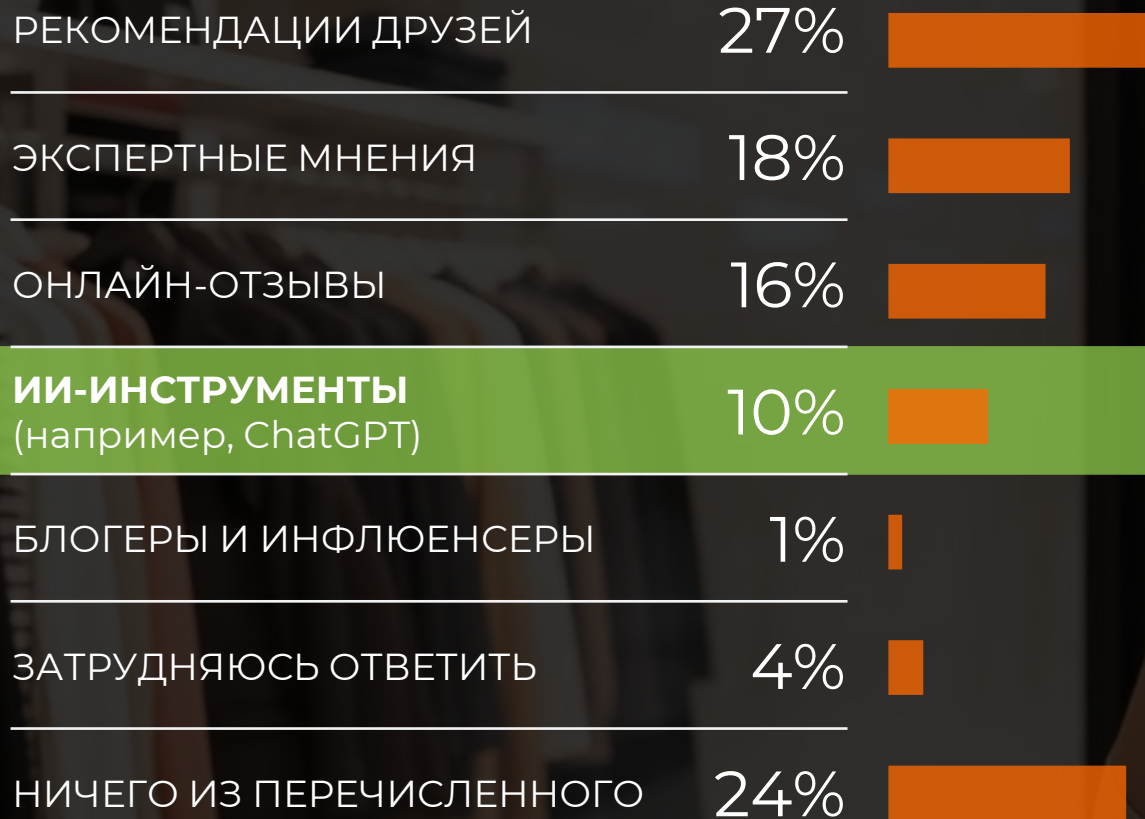
 Поиск
информации

 Сравнение
альтернатив

 Консультация

 Послепродажное
обслуживание

Представьте, что вам нужно выбрать новый продукт или бренд.
К чьему мнению вы больше прислушаетесь?
N=500



Чье мнение
важно,
если нужно
выбрать
НОВЫЙ
продукт или
бренд?

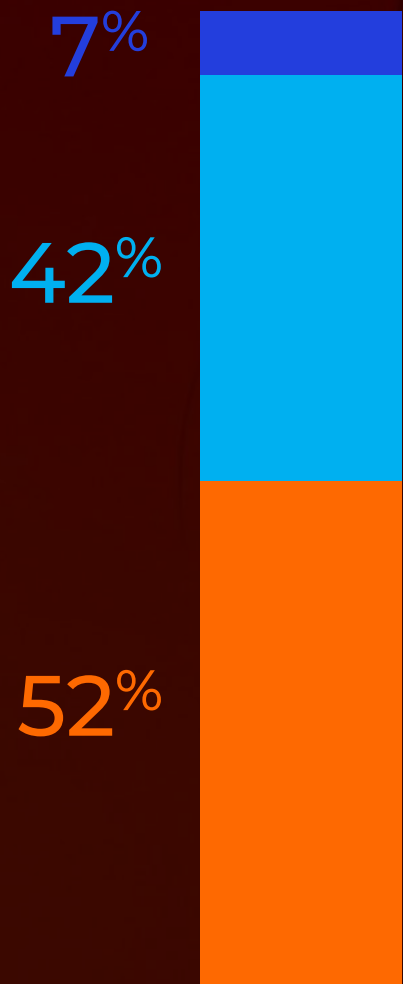
ФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Поиск информации

Сравнение альтернатив

Консультация

Послепродажное обслуживание



Да, знаю и могу привести примеры

17% **ПОДПИСАНЫ** на виртуальных блогеров (среди тех, кто может привести примеры)

Слышали ли вы о виртуальных блогерах — это цифровые персонажи, созданные с помощью ИИ, которые ведут страницы в соцсетях, рекламируют товары и общаются с подписчиками? N=500

Насколько вы доверяете рекомендациям, которые дают виртуальные блогеры? N=241

Подписаны ли вы на виртуальных блогеров или ИИ-персонажи в соцсетях? N=33

Да, слышал(а), но не интересовался(ась)

15% **ДОВЕРЯЮТ РЕКОМЕНДАЦИЯМ, КОТОРЫЕ ДАЮТ ВИРТУАЛЬНЫЕ БЛОГЕРЫ** (среди тех, кто знает о феномене)

Нет, не знаю, кто это



Виртуальные блогеры пока **слабый и спорный вход** в consumer journey

Каково влияние виртуальных блогеров на потребительское поведение?

Формирование
Потребности

**ПОИСК
ИНФОРМАЦИИ**

Сравнение
альтернатив

Консультация

Послепродажное
обслуживание

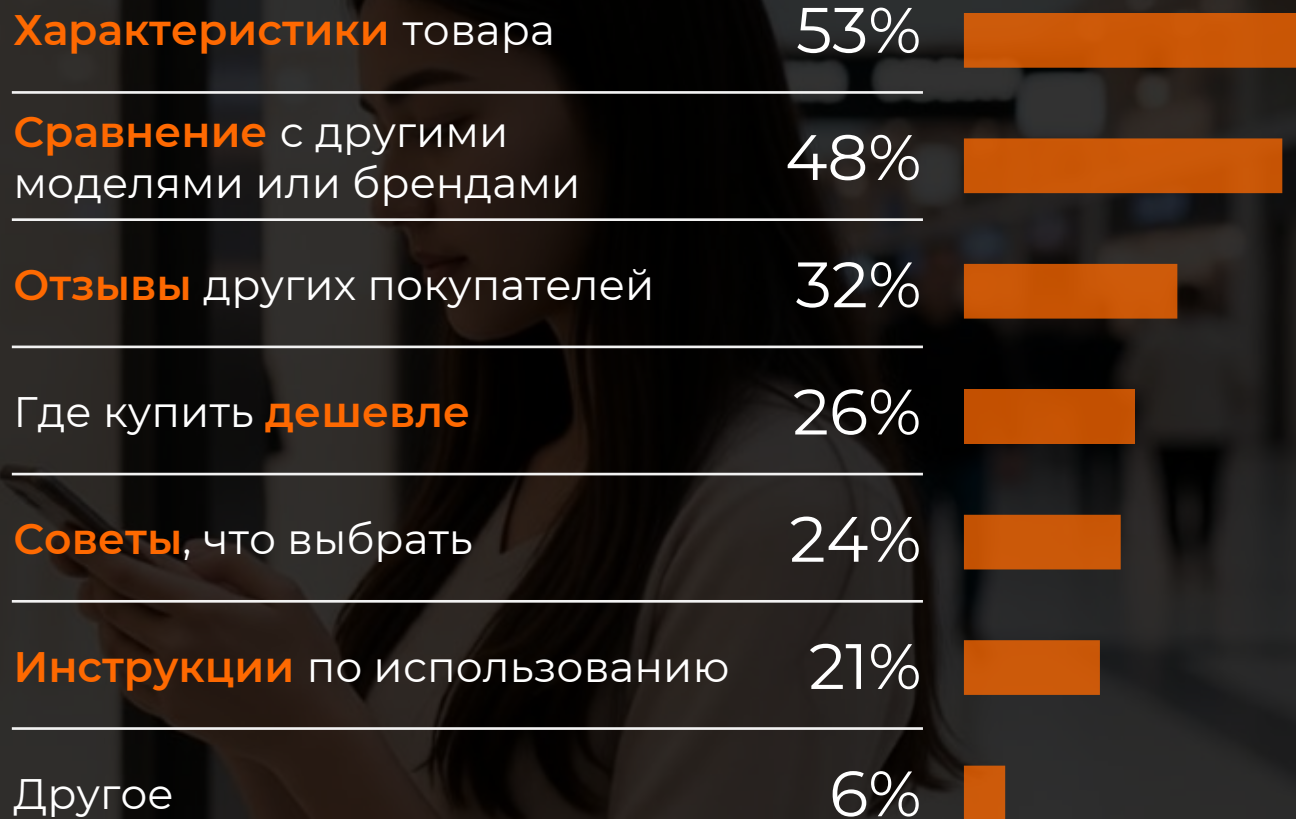
Какую информацию ищут с помощью ИИ перед покупкой?



На этапе поиска ИИ
используют прежде всего для
решения прагматичных задач

Какую информацию вы обычно ищете с
помощью ИИ перед покупкой?

N=133



📍 Формирование
Потребности

📍 **ПОИСК
ИНФОРМАЦИИ**

📍 Сравнение
альтернатив

📍 Консультация

📍 Послепродажное
обслуживание

*Считаете ли вы, что должно быть обязательно
указано, если контент (текст, изображение,
статья и т.д.) создан искусственным
интеллектом?*

N=500

80%

казахстанцев
считают, что

МАРКИРОВКА

«СОЗДАНО С ПОМОЩЬЮ ИИ»

ОБЯЗАТЕЛЬНА



Для брендов это сильный
нормативный сигнал: быть видимым
в ИИ нужно **прозрачно, а не скрыто**

📍 Формирование
Потребности

📍 Поиск
Информации

📍 **СРАВНЕНИЕ
АЛЬТЕРНАТИВ**

📍 Консультация

📍 Послепродажное
обслуживание

Формирование
Потребности

Поиск
Информации

**СРАВНЕНИЕ
АЛЬТЕРНАТИВ**

Консультация

Послепродажное
обслуживание

Использовали ли вы ИИ при выборе товаров или услуг за последние 3 месяца? N=500

4%

регулярно

обращаются к ИИ за консультацией по товарам и услугам

22%

ИМЕЮТ ОПЫТ

использования ИИ-сервисов
пользуются время от времени

29%

**РАССМАТРИВАЮТ
ВОЗМОЖНОСТЬ**

Использования ИИ для выбора товаров и услуг



Обращаются
ли к ИИ при
выборе
товаров и
услуг?

45%

НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ

И НЕ ПЛАНИРУЮТ
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ

ИИ-инструментами при выборе
товаров и услуг

Формирование
Потребности

Поиск
Информации

**СРАВНЕНИЕ
АЛЬТЕРНАТИВ**

Консультация

Послепродажное
обслуживание

Использовали ли вы ИИ при выборе товаров или услуг за последние 3 месяца? N=500

4%

регулярно

обращаются к ИИ за консультацией по товарам и услугам

22%

ИМЕЮТ ОПЫТ

использования ИИ-сервисов
пользуются время от времени

29%

**РАССМАТРИВАЮТ
ВОЗМОЖНОСТЬ**

использования ИИ для выбора товаров и услуг



Обращаются ли к ИИ при выборе товаров и услуг?



Шаг сравнения альтернатив уже является **главным входом ИИ в выбор**, но до полной делегации еще далеко.

Главная **борьба** брендов уже идет за **место в AI-shortlist** и сравнении, а не только за awareness.

Формирование
Потребности

Поиск
Информации

**СРАВНЕНИЕ
АЛЬТЕРНАТИВ**

Консультация

Послепродажное
обслуживание



ЭЛЕКТРОНИКА 37%
(телефоны, ноутбуки, наушники и т.п.)



ТУРИЗМ И ОТДЫХ 34%
(где отдохнуть, отели, экскурсии)



БЫТОВАЯ ТЕХНИКА 34%
(пылесосы, мультиварки, стиральные машины и т.п.)



ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ КУРСЫ, 30%
кружки, онлайн-обучение



АВТОМОБИЛИ И АВТОУСЛУГИ 28%
(покупка, страхование, СТО)



УСЛУГИ ДЛЯ ДОМА 27%
(ремонт, уборка, доставка, сантехник и т.п.)



МЕДИЦИНА / ЗДОРОВЬЕ 25%
(услуги, витамины, БАДы)



БАНКОВСКИЕ И ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ 21%
(карты, кредиты, вклады)



ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ 21%



КОСМЕТИКА И УХОД 20%

При выборе каких товаров или услуг вы бы скорее всего
прислушались к совету искусственного интеллекта
(например, ChatGPT или голосового помощника)?

N=500

При выборе
каких товаров
и услуг
казахстанцы
готовы
советоваться
с ИИ?

📍 Формирование
Потребности

📍 Поиск
Информации

📍 Сравнение
Альтернатив

📍 **КОНСУЛЬТАЦИЯ**

📍 Послепродажное
обслуживание



казахстанцев
20%
N=500
ИМЕЮТ ОПЫТ
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С ПРОДАВЦОМ
С ПОМОЩЬЮ
ИИ-ИНСТРУМЕНТОВ**

N=98
**51% ОСТАЛИСЬ
ДОВОЛЬНЫ** опытом общения с
продавцом посредством
ИИ-инструментов



VS



**МОЖЕТ ДЕЛАТЬ
ЛУЧШЕ, ЧЕМ ЧЕЛОВЕК**

Быстрые ответы на частые вопросы	61%
Поиск нужного товара или услуги	37%
Обработка заказов, оформление доставки	32%
Персонализированные рекомендации	31%
Решение нестандартных ситуаций	26%
Консультации по продукту	24%
Ведение переписки в мессенджерах	20%



**Сильная сторона ИИ в
консультации - скорость и
утилитарность**



ДЕЛАЕТ ОБЩЕНИЕ С ПРОДАВЦОМ

БОЛЕЕ БЫСТРЫМ 22%

БОЛЕЕ УДОБНЫМ 19%

БОЛЕЕ БЕЗЛИЧНЫМ 9%

33%

считают, что
ИИ ничего не меняет
в общении с продавцом

Как вы считаете, ИИ делает общение с продавцом...
Какой формат ИИ-помощника вы предпочли бы для
выбора бренда?
N=500

- 33% Голосовой помощник
- 26% Текстовый чат
- 10% Встроенные рекомендации
в приложениях

Как лучше
общаться с
потребителями?

📍 Формирование
Потребности

📍 Поиск
Информации

📍 Сравнение
альтернатив

📍 Консультация

📍 ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ

📍 Формирование
Потребности

📍 Поиск
Информации

📍 Сравнение
альтернатив

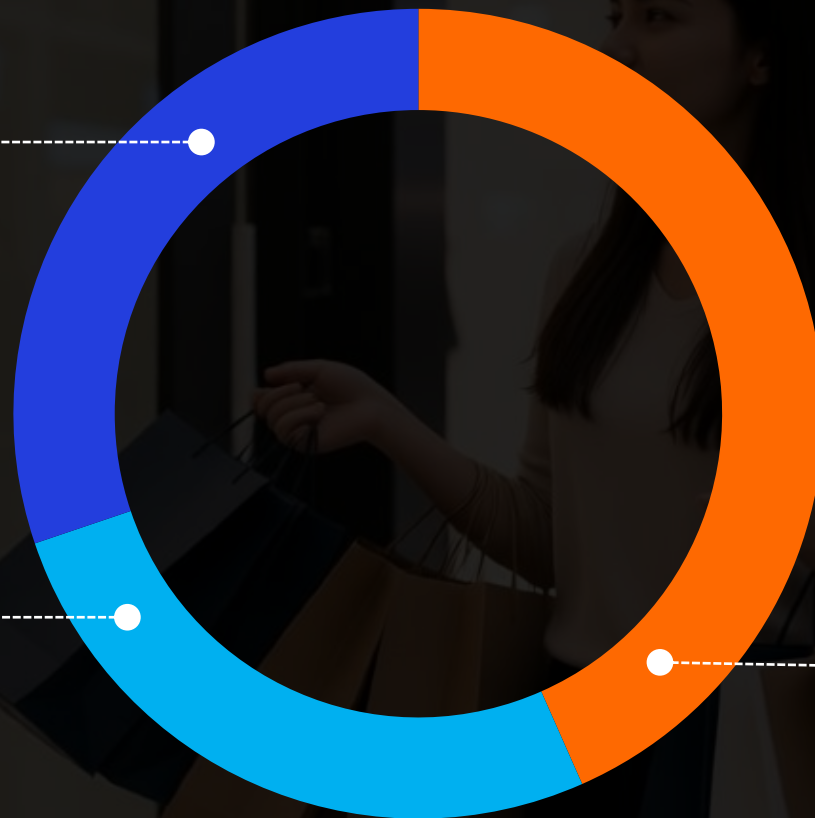
📍 Консультация

📍 ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ

Вы предпочли бы обращаться в техподдержку,
если бы знали, что там отвечает ИИ, а не
человек? N=133

30%
ДА

если ИИ работает
быстро и точно



Предпочли бы
казахстанцы
обратиться в
техподдержку
с ИИ?

26%

БЕЗРАЗЛИЧНО

оказывает техподдержку
человек или ИИ

45%
НЕТ

предпочитаю живое
общение

📍 Формирование
Потребности

📍 Поиск
Информации

📍 Сравнение
альтернатив

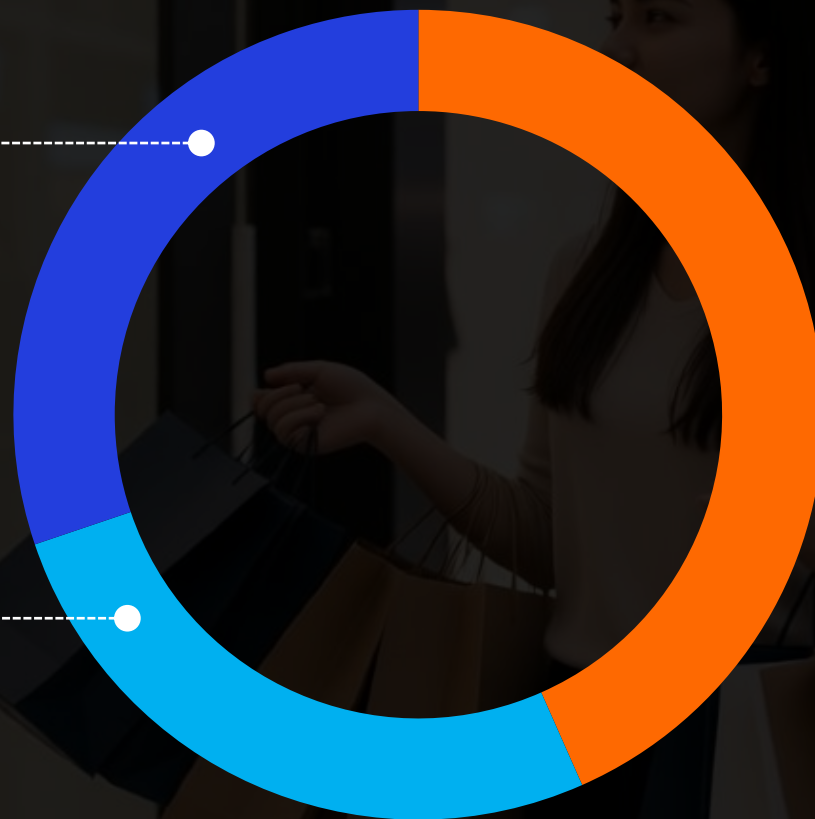
📍 Консультация

📍 ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ

Вы предпочли бы обращаться в техподдержку,
если бы знали, что там отвечает ИИ, а не
человек? N=133

30%
ДА

если ИИ работает
быстро и точно



Предпочли бы
казахстанцы
обратиться в
техподдержку
с ИИ?

26%

БЕЗРАЗЛИЧНО

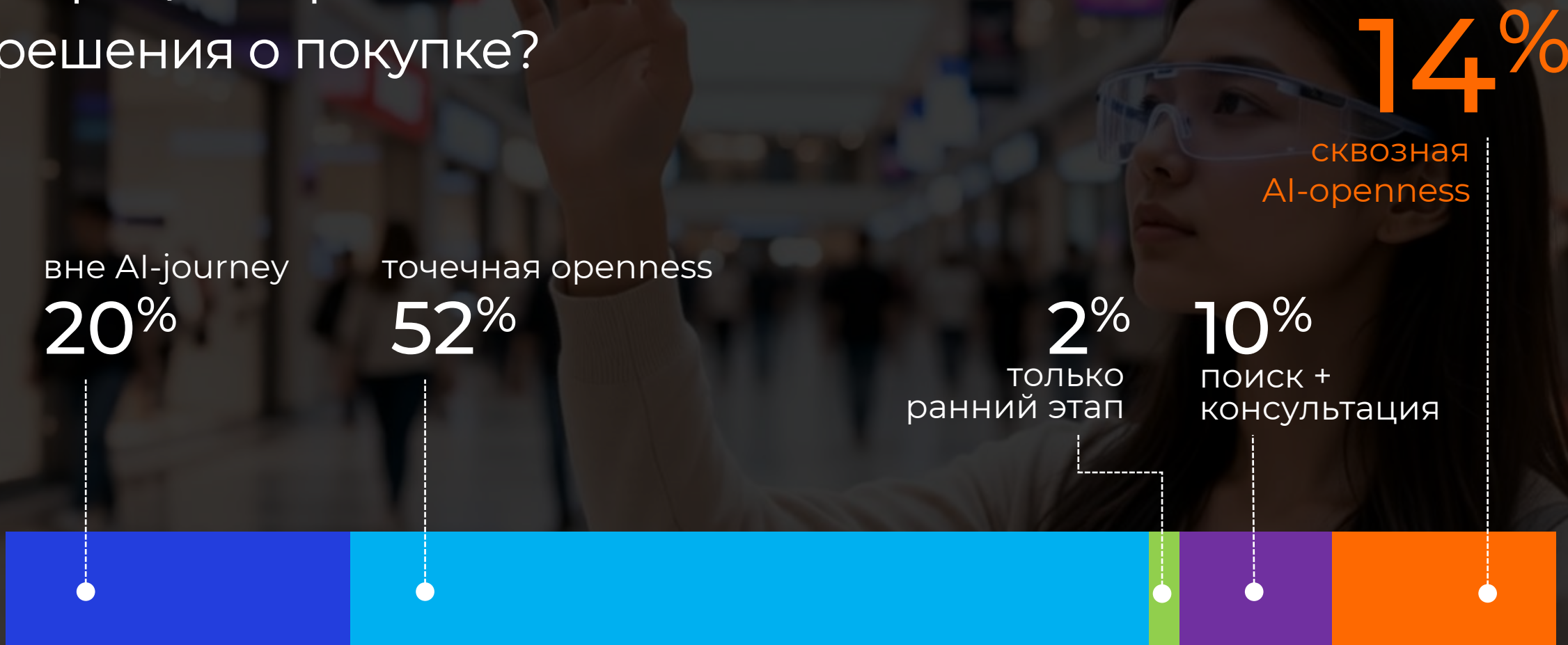
оказывает техподдержку
человек или ИИ



AI-support уже **можно усиливать**
на **FAQ и навигации**, но
чувствительные кейсы пока
требуют живого fallback

В какой степени ИИ
уже интегрирован
в процесс принятия
решения о
покупке?

В какой степени ИИ
уже интегрирован
в процесс принятия
решения о покупке?

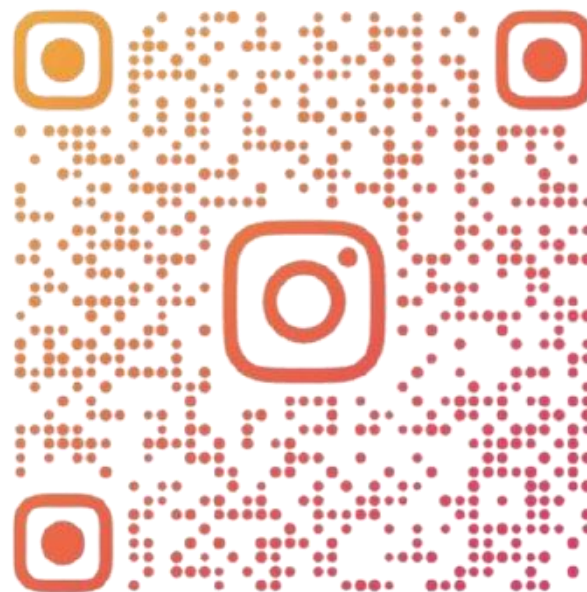


Что важно
учесть бизнесу
при интеграции **ИИ**
в коммуникацию с
потребителем?

- ✓ **Делать бренд AI-readable** на этапах поиска и сравнения: карточки, FAQ, машиночитаемые характеристики и сравнения.
- ✓ **Развивать AI-консультацию** как рабочий сценарий, а не как футуристический эксперимент.
- ✓ **Тестировать voice-first** механики, потому что голосовой формат уже предпочтительнее текстового чата.
- ✓ **Не переоценивать automation после покупки:** в поддержке ИИ должен **ускорять, но не убирать** живой fallback.
- ✓ ИИ легче всего закрепляется **на отдельных этапах пути клиента**, а не как тотальное end-to-end решение

Что важно учесть бизнесу при интеграции **ИИ** в коммуникацию с потребителем?

еще
БОЛЬШЕ
интересных
данных



@ALVINMARKETKZ



ALVIN 20
MARKET RESEARCH ЛЕТ