

Eindgebruiker diepteinterview (B2C) OP VOLGORDE

(0:00) Ik ben Mikail en diegene die geïnterviewd wordt is...

(0:04) Omar.

(0:05) Nou, top.

(0:06) Tenminste, dankjewel dat u mag interviewen.

(0:08) Ik ga gewoon als het begint met de introductie.

(0:10) Wij werken voor een studieproject aan een idee om het schoonmaken van auto's makkelijker te maken.

(0:14) Vooral bij leaseauto's.

(0:15) Met interview willen wij beter begrijpen hoe mensen hun auto nu schoonhouden en waar ze tegenaan lopen.

(0:20) Daarom stellen we je een aantal vragen over jouw ervaring.

(0:24) Er zijn geen goede of foute antwoorden.

(0:26) We zijn vooral benieuwd naar jouw mening.

(0:28) Het interview duurt 15 tot 20 minuten.

(0:31) Eerst praten we over hoe je de auto nu schoonmaakt.

(0:34) En dan laten we kort onze ideeën zien om te horen wat je daarvan vindt.

(0:37) Is dat oké voor jou?

(0:38) Ja, dat is oké voor mij.

(0:39) Nou, top.

(0:40) Dan laten we beginnen met de introductievragen.

(0:41) Kan je iets over jezelf vertellen?

(0:43) Ja, ik ben Omar.

(0:47) Ik weet niet wat je precies nodig zou van me hebben, maar ja.

(0:52) Ja.

(0:54) Oké.

(0:54) Nou, top.

(0:55) Heb je weleens een auto gehuurd of short-term geleased?

(0:59) Ja, heel even op vakantie weleens.

(1:02) Ja.

(1:02) Voor welke doeleinden heb je dit toen gedaan?

(1:05) Nou, dus vakantie om gewoon van A naar B te gaan.

(1:07) Dat is makkelijker dan de hele tijd taxis vragen en open hard vervoer.

(1:11) Ja.

(1:12) Is je auto op dit moment een lease-auto?

(1:15) Op dit moment wel, ja.

(1:17) Oké.

(1:18) Nou, dan gaan we door naar vragen dat over verschillende privé- en short-term lease-auto's en zo gaat.

(1:22) De eerste vraag daarbij is, hoe vaak maakt u het interieur van uw eigen auto per

maand schoon?

(1:26) Wanneer voor het laatst, zeg maar.

(1:28) Ik zou zeggen per maand één of twee keer.

(1:30) Ligt aan hoe vies de auto is natuurlijk.

(1:33) Oké.

(1:34) Hoe lang doet u er gemiddeld over en hoe grondig doet u dit?

(1:37) Nou, als ik het twee keer doe, dan ja, ik denk kwartiertje per keer.

(1:41) Gewoon even snel door de wasstraat.

(1:43) Even snel met de stofzuiger, maar niet te grondig.

(1:45) Als ik het één keer per maand doe en de auto is echt vies, dan neem ik soms wel even mijn tijd.

(1:49) Het kan tot een half uur duren ofzo.

(1:52) Oké.

(1:53) Vindt u het belangrijk om in een schone auto te rijden?

(1:55) Zeker weten, ja.

(1:57) Nou, toen u er voor de laatste keer een huur- of lease-auto had, heeft u hem toen schoongemaakt voordat u hem terugbracht?

(2:06) Nou, de laatste keer was op vakantie en ik had hem voor een weekje, dus ik heb hem niet schoongemaakt.

(2:10) Nee, hij was niet supervies.

(2:11) Hoe belangrijk denk je dat anderen het vinden om hun auto schoon terug te brengen als het gaat om lease-auto's?

(2:17) Nou ja, ik denk dat de meeste mensen zich daar niet heel erg druk om maken.

(2:21) Ja, veel mensen maken het niet uit, denk ik.

(2:26) Oké.

(2:26) Ongeacht de auto, hoe lang denk je dat de gemiddelde gebruiker erover zou doen om een huurauto schoon te maken?

(2:33) 10 minuten max.

(2:33) 10 minuten, oké.

(2:35) Welke tools gebruikt u zelf bij het schoonmaken?

(2:37) Dat kan je eigen auto zijn of desnoods als je een lease-auto schoonmaakt op vakantie en wat dan ook met je huurauto.

(2:42) Kan je de vraag even horen?

(2:43) Welke tools gebruikt u zelf bij het schoonmaken?

(2:46) Nou ja, in principe gewoon ga ik door de wasstraat en dan heb je daar een stofzuiger en zo'n ding die windblaast, weet je wel.

(2:52) Ik weet niet wat het heet, maar dat in principe.

(2:55) Niet heel veel meer.

(2:55) Dan gaan we door naar de volgende stukjes vragen die we hebben.

(2:59) Problemen en frustraties.

(2:59) Wat vindt u het vervelendst bij het schoonmaken van de auto?

(3:01) De matten.

(3:02) De matten.

(3:02) 100%.

(3:04) Waar zit bij u nou het meeste vuil?

(3:09) Zijn dit ook plekken die moeilijk schoon te maken zijn?

(3:09) Bijvoorbeeld hier bij de zijkant, moet maar open, weet je wel.

(3:12) Ja, in principe dat ook wel een beetje, maar het meest irritant is gewoon de matten, omdat de dingen er soms gewoon moeilijk van af te krijgen zijn.

(3:20) Wanneer u de auto grondig schoonmaakt, hoeveel tijd kost het dan?

(3:25) En hoeveel moeite kost het u dan?

(3:25) Ja, ik zou zeggen een half uur tot drie kwartier.

(3:28) Ligt aan hoeveel geduld ik ook heb.

(3:31) Kost niet superveel moeite, gewoon wat tijd inderdaad.

(3:34) En hoe zit het bij lease-auto's voor u?

(3:36) Ja, lease-auto's, ik beschouw het gewoon als mijn eigen auto, want ik gebruik het wel gewoon dagelijks, weet je wel.

(3:41) Ik ben degene die het gebruikt, dus in principe is dat gewoon hetzelfde.

(3:44) Oké, dan gaan we door naar de volgende vraag.

(3:49) Motivatie schoonmaken, lease-auto's en huurauto's.

(3:49) Wat is voor u het belangrijkste motief om uw lease- of huurauto enigszins schoon terug te brengen?

(3:54) Nou ja, weet je, ik heb het gewoon gebruikt, dus wanneer ik het gebruik, dan vind ik het gewoon fijn om hem schoon te houden.

(4:00) Dus het is niet dat ik per se out of my way ga om hem schoon terug te brengen, maar hij is vaak al schoon omdat ik hem gewoon onderhoud.

(4:08) Ja, neemt u hier de tijd voor, of is het meer de idee, beleefdheid, en haalt u de stofzuiger er wel even doorheen?

(4:15) Nou ja, zoals ik al zei, ik hou de auto vaak gewoon schoon.

(4:18) Dus hij is wel vaak schoon wanneer ik hem terugbreng.

(4:20) Het is niet dat ik daar extra moeite voor heb.

(4:23) Oké, de volgende vraag is, wanneer zou een motief voor gebruikers kunnen zijn om de auto voor het terugbrengen wel niet schoon te maken?

(4:33) Bijvoorbeeld, gewoon het antwoord, et cetera, noem het maar allemaal op.

(4:37) Ik begrijp de vraag niet.

(4:38) De vraag is, wat zou een motief voor gebruikers kunnen zijn om de auto voor het terugbrengen wel niet schoon te maken?

(4:45) Nou ja, niet omdat het hun extra moeite kost, wel omdat het wel zo beleefd is natuurlijk.

(4:51) Oké, hoe belangrijk vindt u een schone auto in het algemeen?

(4:54) Zeer belangrijk.

(4:56) Ja, het is gewoon fijn om in een schone omgeving te zitten.

(5:00) Oké, dan gaan we als het is een beetje een klein idee of concepttest gaan we.

(5:06) Dus we gaan ons concept uitleggen.

(5:06) Ons concept richt op het toegankelijke maken van het schoonhouden van een leaseauto voor de gebruiker door een compact stofzuigapparaat standaard in het voertuig aanwezig te maken.

(5:19) Dus bijvoorbeeld bij een middenconsole.

(5:19) Verlagen wij de drempel voor huurders om de auto tussentijds en voor het inleveren schoon te maken.

(5:24) Door deze lagere drempel verwachten wij dat gebruikers de auto vaker schoonhouden, wat resulteert in een schonere voertuig bij het inleveren.

(5:30) De meerwaarde voor de organisatie liggen hierbij vooral op het personeel en financiële vlak.

(5:34) Hierbij hebben we enkele punten.

(5:36) Ten eerste het kost min tijd voor personeel dat nodig is voor het schoonmaken.

(5:40) Lagere personeelkosten per voertuig.

(5:44) Constantere kwaliteit van het interieur en resulteert in een hogere restwaarde bij de remarketing.

(5:49) Onze verwachting is dat dit kan leiden tot een significante verlaging van schoonmaaktijd per voertuig en een meetbaar verbetering van de restwaarde van de auto bij het inleveren.

(5:56) Wij richten ons dus niet alleen op het product zelf, maar vooral op gedragsverandering bij gebruikers en het verbeteren van het totale schoonmaakproces.

(6:08) Hierbij hebben we enkele vragen.

(6:10) Wat is uw eerste reactie op wat u net heeft gehoord en gezien hebt?

(6:13) Het klinkt wel goed in principe.

(6:16) Ik zou garanderen dat als er een mini stofzuiger of een kruimeldief in mijn auto zit en ik laat iets vallen,

(6:25) de kans is gegarandeerd groter dat ik het meteen schoon zou maken dan dat ik wacht en het uiteindelijk vergeet.

(6:33) Zou dit de gebruikers aansporen om beter en of vaker de leaseauto schoon te maken?

(6:39) Ik denk zeker vaker.

(6:41) Kunt u zich in een situatie indenken dat dit handig kan zijn?

(6:47) Ik moet soms pas op mijn neefje en die laat dan bijvoorbeeld wat vallen, een koekje ofzo.

(6:53) Als ik dan toevallig die kruimeldief in de auto heb zitten dan komt dat wel goed uit omdat ik het dan meteen schoon kan maken.

(7:02) Dat is een algemene vraag.

(7:04) Als u ons idee met ontwerp in gedachten neemt, wat is dan iets dat u mist aan het idee?

(7:14) Ik denk wanneer iets vloeibaar staat te vallen.

(7:19) Ik weet niet precies hoe de machine eruit ziet, maar vaak is dat wat lastiger schoon te maken dan een koekje ofzo.

(7:28) In principe is het gewoon een kleine kruimeldief.

(7:30) Dat is geïntegreerd bij de center console.

(7:32) Je kan het erin leggen, je kan het hierbij opladen.

(7:34) Het is gewoon toegankelijk voor elk moment.

(7:36) Wat bijvoorbeeld iets in gedachten kan nemen.

(7:38) Stel je voor je hebt een elektrische auto, die zit op te laden.

(7:41) Als je dat ding ziet dan denk je van in plaats van te wachten kan ik gewoon even dat ding gebruiken.

(7:47) Dat is eigenlijk meer ons idee.

(7:48) Ik zou zeggen dat vloeibare dingen een dingetje zijn.

(7:53) Dan gaan we door naar een volgende setje vragen.

(7:55) Zou je een reden kunnen bedenken waarom je ons product niet zou gebruiken?

(8:01) Luiheid, puur luiheid.

(8:03) Of je kunt er net niet bij of je bent aan het rijden.

(8:10) Maar voor de rest zou er eigenlijk geen reden moeten zijn.

(8:13) Wat vindt u echt nadelen aan ons idee?

(8:17) Misschien dat het de esthetiek van de auto verpest.

(8:20) Ik weet natuurlijk niet hoe het eruit gaat zien.

(8:26) Maar dat is het enige wat ik me kan bedenken.

(8:29) Denkt u dat u het misschien niet ziet of dat het niet opvalt?

(8:34) Het ligt eraan waar hij zit.

(8:38) Maar ik denk dat als hij zichtbaar is dat je hem wel ziet.

(8:43) Tenzij je hem goed kan verstoppen.

(8:47) We zijn er bijna.

(8:51) Zou u het logisch vinden dat zo'n apparaat standaard in leaseauto's zit?

(8:58) Ja dat is wel handig.

(9:00) Zeker voor de gebruiker en het bedrijf.

(9:06) Omdat de auto schoner terugkomt.

(9:13) Zou u ervoor willen betalen?

(9:20) Als het mijn eigen auto is wel.

(9:25) Maar bij een huurauto waarschijnlijk niet.

(9:32) Wat zou u ervoor betalen?

(9:33) Tussen de 50 en 100 euro.

(9:46) Denkt u dat het beter in de leaseprijs zit of los?

(10:01) Inbegrepen bij de kosten.

(10:03) Plaatsing:

(10:06) Heeft u het liever in of uit zicht?

(10:08) Uit zicht.

(10:11) Waar zou het moeten zitten?

(10:21) In de deur of naast de stoel.
(10:28) Dat het goed verstopt zit.
(10:37) Moet het makkelijk te pakken zijn?
(10:46) Ja zeker.
(10:48) Anders verliest het zijn nut.
(11:00) Dan is het hetzelfde als ergens anders schoonmaken.
(11:07) Dus toegankelijkheid is belangrijk.
(11:14) Afsluiting:
(11:17) Wat maakt het product echt waardevol?
(11:21) Dat hij goed werkt en niet opvalt.
(11:31) En de auto goed schoon houdt.
(11:36) Oké dat was het.
(11:37) Ja fijne dag.
(11:38) Top, hetzelfde.