

聊天机器人客服小蜜的用户信任访谈记录

访谈对象信息：

序号	性别	年龄	职业	学历	是否使用过	访谈时长	访谈平台
4	男	25	在读硕士研究生	在读硕士研究生	是	12 分钟	微信

访谈正文：

访谈者 A：好，那我们开始问题了，第一个问题就是你觉得这个聊天机器人客服小蜜还有什么优点吗？

受访者 B：它优点还是比较明显，第一，它是一个自动化的，它不需要说一个人工对接，然后它也不需要，因为人工在处理订单方面它有一个很大问题，是即使人在对面跟你说话，但是它也没有办法，非常专一地为你服务，没有办法去非常快速地进入一个比较好的状态，他需要去了解你之前的订单是什么情况，然后过去发生了什么，它才能过来帮你处理这个问题，但是像这种淘宝小蜜这种，你自动的一些处理，就不需要这样，它后台完全可以通过机器来识别，非常精准的提供相应的服务，但是说，同时的话它还有一些优点，它是可以节省人工的成本的，然后它可以让用户更快的获得售后，对。

访谈者 A：对，它确实比人工更快捷，然后更精准一些。那相对于人工客服，你觉得这个客服聊天机器人小蜜有什么优点吗？相对于人工来说。

受访者 B：相对于人工来说，你是说除了时间上以外，对吧，除了时间上以外，我觉得它最大的优点就是在于，它能够非常快的一个，帮你处理相应的问题，它那上面有许多选项，在这些选项当中，它是能够非常精准，非常快的帮你处理问题，不是说非常快，就是非常精准地帮你处理一些问题，非常有针对性，而且时效非常非常高，它效率非常非常高，比人工要高非常多，然后除此以外我暂时想不到了。

访谈者 A：嗯，好，我们下个问题，你觉得淘宝的聊天机器人客服小蜜它有什么不足吗？有什么缺点？

受访者 B：它不足是说，它首先是，它的功能，还是相对来说，毕竟不是对面的一个真实的人，它还是一台机器，它只能提供它提供给你的这些功能，你没有办法在功能之外去问一个更复杂的指令，比如说我让它去做一个复合的指令，它就不行，它都是一个个单独的分开来的指令，比如说我要评价管理体系，或者我要查询物流查看订单，它没办法说让人去帮你做一个比较复杂操

作。它只能做一个**比较简单**的任务，第一个。其次是说，因为它是一个人工智能方面的一个创新，但是这样创新下，它必然会导致**用户更难去接触到真正的人工服务**，它可能会越来越少地把人工分配在这种人工的咨询客服方面，它就用这种方式去替代掉，但是如果说真的出现问题，必须要人工解决的时候，这种自动化可能会导致客户更难去接触到真正人工服务，也就是说更难得到一个非常高质量的售后。

访谈者 A：嗯，那你有没有，你最近有没有在使用淘宝的过程当中联系过人工客服？淘宝的人工客服。

受访者 B：我最近没有联系过人工客服，因为我发现**淘宝商家其实还是挺好沟通的，相对来说**。

访谈者 A：你有没有在使用这个聊天客服小蜜的时候，发现这个联系人工客服的选项按钮？

受访者 B：我到现在为止还没有看到，这是我刚说的那个问题，因为这种自动化的东西出现，接触人工会越来越难。

访谈者 A：嗯嗯，那下一个问题就是你有没有在使用这个聊天机器人客服小蜜的时候，有没有一些让你不愉快的糟糕的经历？

受访者 B：你是说类似的，还是就是小蜜？

访谈者 A：嗯？什么？

受访者 B：你说类似的人工的这种客服机器人吗？

访谈者 A：嗯，先针对淘宝客服小蜜，如果淘宝客服小蜜没有的话，你可以说一下其他的机器人。

受访者 B：淘宝客服小蜜没有的，因为我很少用这个小蜜，但是其他的我是确实有过，因为淘宝，它阿里巴巴，还有另外一个软件叫闲鱼可能你也了解。

访谈者 A：嗯。

受访者 B：它那里面也有一个人工智能的客服，那个客服，我当时是这么一个处境，我希望，我那个账号不知道为什么限制留言，限制发言，但是我没有任何违规操作过的，违规记录板上也没有，然后我就去找客服，我想去询问这个问题，然后它客服里面仅有几个选项，我点开来，它告诉我说，这个限制的一个原因可能是你过去有什么违规发言，什么违规记录，它给我直接导航到了

违规记录板上去，但是事实上是我违规记录板上没有任何记录，然后我又去询问，它又是给我导航，它**没有办法接触到一个真正人工客服**，它的一个自动的一个客服机器人在这方面却没有办法解答我问题，它的选项非常非常少，而且它提出的方案根本就没有办法覆盖我的一个需求，对。

访谈者 A：嗯嗯，那你的信任有没有因为这个不愉快的经历，有受到损害，你的信任程度有没有降低？

受访者 B：事实上是因为那个闲鱼的事情让我非常非常厌恶，我处理这个问题非常久，到现在还没得到可靠的回复，让我对人工机器人，人工智能这种客服方面确实是有很大异议，不到万不得已我应该不会去使用它，对。如果说我可以接触到一个人工的服务，相对来说还是更倾向于选择人工。

访谈者 A：嗯，即使人工客服它可能比较没有那么高效没有那么精准，需要等待的时间会长一点，你也会选择是用人工客服。

受访者 B：对。

访谈者 A：OK，那好的，那你觉得如何才能恢复，如何才能提升你对聊天机器人客服小蜜的信任呢？如何才能恢复你的信任，提升你的信任？

受访者 B：如果说要我恢复对它的信任的话，首先我希望它能够有一个，我首先不说复杂的组合式的一个指令的操作，首先是说它必须得有一个非常**全面的覆盖的功能，并且我希望这个功能是完善的，应尽的，就是说它该有的全部都有，并且它的处理方案是可行的**，但是我在闲鱼上面，并没有看到这样一个客服机器人，所以，但是我看小蜜，它的一个功能还是比较齐全的，相对闲鱼来说还是比较齐全的，因为我对小蜜可能还留有一些好感。对。

访谈者 A：嗯嗯，那你对淘宝的聊天机器人客服小蜜有没有一些未来的建议，未来的设想？

受访者 B：我希望它能有一个更加明显，更加快捷的通道，一个供人工处理的一个标识，然后其次是说如果说可以的话，因为我看他现在非组合式的非复合的一个功能，就分开的，独立的功能都已经比较完善，那我觉得它如果说能够有更加**复合型的一个功能**，指令的话，比如说，我让客服去帮我查一下我订单，然后看订单里面有哪些东西是未发货的，或者说有哪些东西是很久没有发货的，需要催促一下卖方的这种复合式的指令，就这可能是一个比较好的发展

方向，真正趋近于一个真正人能够做的事情，对。

访谈者 A：嗯嗯，好的，那访谈者 B 你有什么想问的吗？

访谈者 B：就想问下学长，除了刚刚提到的闲鱼的那个聊天机器人，还有其他的那个使用经历吗？

受访者 B：有，我在其他小的一些客服平台上都使用过聊天机器人，但是他们那个还是没有办法跟客服小蜜比，它的功能相对局限性会更强，然后由于有这样的客服机器人存在我就一直找不到人工服务了。