

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 |
|----|----|----|-----|----|-------|-------|------|
| 10 | 男 | 26 | 管理岗 | 硕士 | 否 | 15 分钟 | 微信 |

访谈正文：

访谈者 A：我们问一下关于淘宝的聊天机器人客服小蜜的一些使用体验和情况，然后就是访谈者 C 现在正在录音，然后我们也会做到信息保密，后面会进行转录，不涉及个人隐私。首先，师兄你现在就是退出聊天窗口，打开淘宝，打开淘宝聊天机器人客服小蜜，然后试用一下它。

受访者 B：小蜜是在哪里呀？

访谈者 A：你在消息或者说是在我的那个页面，然后找那个客服小蜜。

受访者 B：知道了，然后呢？

访谈者 A：然后当你试用一下它的功能，然后你觉得你足够了解了之后，跟我们说一声，我们就开始问问题

受访者 B：好的，好的。

（1 分 20 秒后...）

受访者 B：好了。

访谈者 A：好的，你觉得淘宝聊天机器人客服小蜜他有什么优点吗？

受访者 B：查一些必须信息，比如说物流、订单的信息，或者是他上面还有一些比如说查一些天气的信息，这个他还蛮快的，就是你说的的时候他能够很准确的给到你，对，这是一方面。还有他关于整个就是，你买的东西的送东西基本上都有包括评价，评价管理，红包券，物流，退款，订单，积分，运费查询，他基本上都有。如果对于购物方面的话是很方便，很便捷，对。但是我有个问题，我刚刚想看看他能不能帮我去推荐一些东西的时候，他推荐的都是错的。

访谈者 A：推荐这东西，就是它上面有一些那个，我这个功能我还没有碰到.....

受访者 B：比如说我想看他有没有什么好的推荐，毕竟我刚刚直接说了，我说能不能给我推荐一个护肝片，他给了推荐有，但是他里面都是什么，比如说，额... 他会推荐护肝片，但那个护肝片不好，所以我又换换一批，然后换一批之

后他就给我变成另外的东西，一个是散装纸，还有一个裤子。所以我就觉得这个是一个不好的体验，因为他推荐的东西其实并不好。

访谈者 A：相对于人工客服，你觉得这个聊天机器人客服它有什么优点吗？

受访者 B：比较快，对，很快就是，而且他能够给你很多比较直接的，比如说我刚想查一下天气，他能给我看到我们现在天气是怎么样的一个文字，还可以弄出小程序，小程序这样的就是在显示的一个功能，我就觉得是蛮好的。

而且相对于人工来说，他这边来说更简洁明了，就是我刚说的，不管是在购物上面也好，还是说你有其他的一些需求，他说上面基本上都会有显示，对。

访谈者 A：就是说他比较清晰明了？

受访者 B：对，但是，它还是有点烦，我刚刚一直在看，就是我点了一个换一批，换一批之后，他以后会说我到底想买什么，比如说就一直在催，反正给人的感觉，如果你有明确需求，你对这个订单或者是什么有明确的一个客服需求，他的很快给你，但是有其他的方面在需求的时候他不那么适合，而且他的语言就是很简单的一些语言。

访谈者 A：对，你刚才说到了它的不足，他的一个不足，还有没有其他的一些缺点，一些不足？

受访者 B：他的语言其实就感觉就是固定的一个模式，在回答你，而不是一个就是你正常跟一个客服去聊天的时候，他会帮你说，你有什么需求，怎么样怎么样，没有这样的感觉，而且就感觉就是一种程序化的一个回应。

访谈者 A：就昨天我接到了一个证券公司的电话，那个电话就是聊天机器人，喂，您好，拉不拉的，说的非常好，就像一个它是提前录制好的声音，然后我说怎么了，他又开始回答，然后我说，你是不是机器人？他就说不好意思，打扰您了，然后就直接挂掉了。

受访者 B：会有这种情况，我还没使用它的一个语音功能，它是可以直接发语音对吧？

访谈者 A：对，它直接发语音也是一种。

访谈者 A：相对于人工客服，聊天机器人客服淘宝小蜜有什么缺点吗？

受访者 B：你是说是优缺点，还说只仅仅是缺点？

访谈者 A：优缺点都可以说一下。

受访者 B：优点我刚刚说的，它很便捷，比如说如果我现在有明确的需求，我想知道我的订单到哪了，我订单的一个情况，退费情况才能很快的给到你，但是一般来说大家在咨询一些问题的时候，可能会夹带着其他的一些小问题，但是其他一些小问题他就顾及不到，对，这是一个情况。而且还有第二个情况，就是在于我们在聊的时候，大家聊天的话，可能更口语化一点，而那个就是淘宝小蜜来说，她比较，就不叫口语化，它就更叫文字化一点，可能就是这样一个情况，就比较程序化，这点体验方面来说，如果有明确需求，那么他很快能帮我解决问题，但是如果我想去问其他问题的时候，反而会有点感觉到不是很自在。

访谈者 A：那师兄你这是第一次使用淘宝的客服小蜜，对吧？

受访者 B：对的。

访谈者 A：那你觉得你第一次试用的这个经历，愉快不愉快，然后糟糕不糟糕？

受访者 B：还挺愉快的，糟糕倒没有，对，因为对我来说，我要从我的需求出发嘛，我带有一定的需求吧，比如说我想知道我的订单的一些情况啊，我想去催促他发货啊，他能很快的帮我解决，那它很快解决我的需求，这一点我就觉得我是愉快的，体验方面可能会有一点不像人工那么周到，但是他很快能解决我的需求，我觉得这还挺好的，糟糕倒是没有，对，只是有略有些不足。

访谈者 A：对淘宝的客服小蜜提一些未来的建议，提一些未来的想法。

受访者 B：未来的想法就是，他这个界面，它就不像是一个对话框口，他就像你在点击某个需求，一点然后他就会给你一个反馈，我觉得这个界面需要去改进一下，界面需求导向太明显了，而不仅仅感觉像是个客服，有对话形式的客服，这只是一方面，还有一方面的话，我再看一下。

访谈者 A：你这是产品经理的思维呀？

受访者 B：不是，还有的话，反正，太程序化了，我觉得语言这方面还是需要去优化。因为如果我一直在点一个重复的话，他也一直会给你重复的回答，比如说我一直点话费他就会一直问你的电话号码是多少。他没有给人一种他不耐烦的感觉，就是很程序化的一个回答，这方面还是要加强吧。

访谈者 A：如果说满分是十分的话，你对信任淘宝小蜜这个程度，你打几分？

受访者 B：从信任的角度，我能打到 9 分，因为它毕竟是解决一个特定需求的一个产品，它让我很快反馈得到我所需的答案。但是如果从体验跟整体的角度，我估计就给他打个 7 分吧。

访谈者 A：你为啥对他有这么高的信任，就是达到了九分？

受访者 B：九分，是因为它是自带的，客服小蜜这个应该是阿里的产品吧？

访谈者 A：是的

受访者 B：对，它自己平台的一个产品呢，那他上面的信息来源是可以得到保证的，而且我要得到的这些信息就是我的信息准确不准确那就行了。还有另外一部就是在于他会不会把我的信息泄露给别人，会存在担忧，所以我只给了 9 分没有给满。也可能 8 分吧，因为我担心它可能会泄露我的信息啊，在这样自动化提取你信息的情况下。因为考虑到阿里的技术嘛，我从宏观角度还挺信任阿里在保护隐私和技术方面的能力，所以我给他打这么高的分，这是基于他的母公司实力我来给他打分。

访谈者 A：好的，信息非常非常有价值，那访谈者 C 你还有什么要问的吗？

访谈者 C：想问下师兄，还有其他平台的就是接触这种聊天机器人的经历吗？

受访者 B：聊天机器人有，有挺多的，比如说你经常在网上看的时候，比如说你要查一下什么教育机构，比如说你会查阅信息，会多一个网页，那网页一点进去，他会说你有什么样的需求，你是不是要考证啊，考公啊，他们应该也就是这样一个机器人，对，他们很烦，一直在催你，我有这样的情况，但是没有深入去了解。

访谈者 C：好，你觉得相对于他们，淘宝小蜜有其他的什么需要改进的地方？

有没有需要就可以借鉴的？

受访者 B：借鉴上面我觉得需求端就当不一样，因为淘宝是电商为主，人家是以教辅为主，但是怎么讲呢，人家做的并没有小蜜好，我这很明显能够看得出来，建议上面倒没有，我没有能从其他上面能感觉能够对淘宝小蜜有什么好的建议。

访谈者 A：好的，师兄，访谈结束了。