

## 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
7	男	24	在读硕士研究生	在读硕士研究生	否	14 分钟	微信

### 访谈正文：

受访者 B：还行吧，有点，虽然说**不是很智能**。

访谈者 A：你这是第一次试用吗？

受访者 B：是滴，我都没投诉过人家，都没用过它。用了它下面一些小功能，比如说什么查天气，还有充话费之类的...就是你还在研究这个吗？

受访者 B：这可以叫人工吗？

访谈者 A：你可以看一下能不能叫出人工，那可以的，根据我之前的使用体验，他可以的，就是说你对她的回答有一个比较差的评价，比如说他们给我回答之后，你觉得这个回答不好，然后你觉得回答不好的话，他就会转人工。

受访者 B：我发现这个平台有个问题，需要人工吗？

受访者 B：师兄，你开始问吧。

访谈者 A：那你觉得淘宝客户小蜜它有什么优点吗？

受访者 B：优点我就觉得它特别的**方便简洁**，因为它，我问了一个问题的话，它会把接下来有一些的选项就列出来了，不需要我再在打字再去问之类的，就**很方便，我可以直接点**。

访谈者 A：嗯嗯。

受访者 B：很了解顾客那种接下来要做什么那种。

访谈者 A：嗯，那还有其他的优点吗？

受访者 B：**功能还是比较完备的吧。各种还是挺齐全的**，而且涉及到一些支付的东西，它也是能够完成的，比如我刚才试了一下充话费这个功能，因为有些客服这种机器人涉及到一些支付问题，它是不会，进行不下去的，但是他这个肯定是安全的系数比较高，它能够继续的进行交易这种，所以我觉得他**安全性能比较高**。

访谈者 A：嗯，还有吗？

受访者 B：嗯，**功能比较完善**吧。

访谈者 A：嗯，那相对于人工客服，这个我的小蜜，它有什么优点吗？

受访者 B：最近我在和京东人工客服一直在扯，因为手机降价的问题要申请价保，但是这个没有人工客服你根本完成不了的，因为涉及到一些**权限的问题**，这个小蜜的权限肯定不够的，

他调不到相关的一些数据，确实没有人工客服那么，就是解决一些特殊的问题，解决不了的。

受访者 B：而且就是它的回答也是比较生硬的嘛，感觉，然后没有人工客服，那么的就是自然一点，它的回答应该就是几套模板，几套模板下来的，不是很自然，人工客服比较自然一点，而且语气态度，是会反映出来的，这个客服小蜜是反映不出来的，人工客服能够根据实际的问题给出一些恰当的一些建议，有时候会是好几条，但是小蜜的话可能他就是按既定的模式进行下去，不会给出多个选项之类的，也不会根据实际情况给出更好的优化方案之类的，差不多就这些点。

访谈者 A：那你觉得淘宝的客服小蜜它有什么缺点吗？

受访者 B：一对比，对比的时候，就是它的缺点，和人工客服（对比）的缺点还有哪些，我感觉它还不是，我想人工客服真人那样亲切。

访谈者 A：聊天机器人客服小蜜它有什么缺点吗？它有什么不足？

受访者 B：它是机器人嘛，然后就是没有人那种聊起来那种亲切感，这个就比较生硬一点，从情感的角度。

访谈者 A：你是第一次使用这个聊天机器人，你会信任他吗？你选择相信，有多相信这个聊天机器人客服小蜜？

受访者 B：肯定是相信的啊，70%吧。

访谈者 A：哦，70%，这么高。

受访者 B：对啊，因为现在的，我对这种机器人这种，还是不涉及一些私密的一些信息的话，都是可以相信它的，因为它能解决很多问题。

访谈者 A：嗯嗯，看来你还是技术控，你应该对技术都比较相信。

受访者 B：应该算是。

访谈者 A：那你觉得这个，你给聊天机器人，客服小蜜一些未来的建议和想法吧，让它变得更好。

受访者 B：未来的，我也没用多久，我看，就感觉它能够，它是不是可以根据问题给出更加智能化的一些回答，就比如一些回答得加上一些更加亲切的一些话，一些语气词之类的，然后感觉它的人工智能这一块做得并不是很优。就几套模板。

访谈者 A：那你知道的是谁做的比较优？

受访者 B：比较优一点，我那个就是用过小米的小爱同学它那个，可以，还有苹果的 Siri，这个应该算是聊天机器人吧。

访谈者 A：嗯，算。

受访者 B：我觉得这两款是很不错的。

访谈者 A：好的，那还有什么想说的吗？受访者 B。

受访者 B：没有了。祝大家端午节安康！

访谈者 A：那就是最后一个问题，那就是，就是说你觉得客服小蜜，它如何改进，如何变得更好，才能提升你对它的信任，就是你刚刚说的那些吗？

受访者 B：改进啊，我觉得其实它再怎么改进，它那几个点都不会让我满意的，它始终只能达到百分之七八十的这种状态。它是完成不了百分之百的信任度的，在我这边，因为它毕竟只是个机器人。

访谈者 A：嗯嗯，就是你对聊天机器人它的认识，期望没有那么高，然后这个机器人它就是机器人，它就是完成不了人的那种感性，理解，共情啊，解决问题的能力等等的。

受访者 B：那倒是的。