

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
3	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：

受访者 B：618 买了一箱面包，面包里面发霉，想找客服没找到客服，我试试看你说的那个小蜜，我稍微用了一下，还是没能成功找到客服。气死我了。

访谈者 A：哦，我还真不知道。好嘞，那首先第一个问题就是你觉得这个淘宝的聊天机器人客服小蜜它有什么优点吗？

受访者 B：优点的话，我第一个想到的可能就是功能比较综合，这边又能就是说有评价管理的，还有那个什么查物流，催物流，它们就是联系客服，功能会比较全一点。

访谈者 A：嗯嗯，那相对于人工客服来讲，这个聊天机器人客服淘宝小蜜它有什么优点吗？

受访者 B：嗯，优点的话，相对于人工客服来说，就是针对一些基础的问题，可能，这个淘宝小蜜能够给我们一种更快的一个反馈去帮我们解决问题，基础的问题，但是如果说可能这个地方问题比较复杂，比方说我要去投诉啊什么的，这个还是需要人工客服完成。

访谈者 A：那书记你觉得这个淘宝的聊天机器人客服小蜜它有什么缺点吗？有什么不足？

受访者 B：缺点的话，可能还是不够智能，就是说就像刚刚说的，当我遇到的问题比较复杂的时候，这个淘宝小蜜不能够给一个满意的反馈。

访谈者 A：那相对于人工客服而言，这个聊天机器人客服，它还有没有什么其它的一些不足？

受访者 B：其他的不足.....可能我觉得还是刚刚像刚刚说的那点还是不够智能化吧我觉得。

访谈者 A：嗯嗯。

受访者 B：只能刚刚说的智能化是一个方面，然后呢就是说不太能理解我的问题。

访谈者 A：嗯嗯。那书记请分享一下你在使用淘宝的聊天机器人客服小蜜的让你感到不愉快的经历，让你感觉很糟糕的经历？

受访者 B：这是最近发生的一件事情，就是我在天猫超市上买了一些零食嘛，其中一个产品叫做三只松鼠的手撕面包，然后吃到，反正吃了几个之后，再吃一个，打开，原来这个面包竟然是发霉的，我就感觉有点气愤，然后我想去找那个客服，但是天猫超市的这个客服呢，怎么说也比较难找我打电话什么的他们就是都无法接入，然后我就想想看能不能找这个淘宝小蜜，然后我就是在淘宝上面，像我刚刚也试了一下，网上搜索人工客服，然后它会说什么未收到货怎么办，如何退货，还有商品下单了发现收货人信息错了怎么办，邮费谁承担，**这是一些基础的问题，但是我的问题是想要投诉**，然后我就输入了质量问题，就是怎么说呢，不能够给我直接提供一个非常直接的一个拨出路径，或者说你给我直接，我说联系**人工客服直接联系**嘛，对吧？但我比较着急找人工客服的时候，这个淘宝小蜜无法满足我这个要求。

访谈者 A：嗯，就是投诉呢，它可能是一个比较**复杂的，比较有难度**的一个事情。

受访者 B：对的对的。

访谈者 A：好，那就是这个不愉快的经历就是很明显影响到了你对这个聊天机器人客服的一个信任问题，对吧？

受访者 B：嗯，对。

访谈者 A：那你有没有感觉自己的这个信任程度会有所下降？

受访者 B：嗯，有的，对的，一方面就是 I 可能对，主要的话，就是，因为我是在天猫超市购买的嘛，那我第一个首先就是我对天猫超市的消费体验是不太满意的，然后呢，其实我通过客服小蜜也没能说解决我的问题，我可能对这个客服小蜜，像你说的这个，这个信任度有所下降，那总体而言呢，导致我可能下次购物我就不会选天猫超市的，我可能会转向京东超市。

访谈者 A：嗯，好，书记那你觉得这个怎么样才能去恢复你对它的信任，恢复你的信任？提高你的信任？

受访者 B：其他方面，我觉得，怎么说呢，就是或许那个最后再完善这个客服小蜜的过程中，就是能够去**分析**客户提出的这个**问题**，它的一个重要性，如果

说是一个比较简单的投诉，就是说可能比较轻的，这种投诉呢，小蜜能够识别出来，并且呢，保持它这样一个机制，就是说继续去问，这个什么方面怎么样。但是如果说顾客发的这个投诉问题，客服机器人判别它是比较严重的，你可以就是直接去接入这个人工客服，然后让人工客服能够为消费者去尽快的解决这个问题吧，所以说主要是这个，还是感觉应该是智能化的这个问题能不能就是说，通过客户反馈的一些问题去判别这个问题的重要性。我觉得这样的话可能，更能去解决消费者的投诉问题。

访谈者 A：嗯嗯，那好的，最后一个问题可能感觉还是有点儿重复啊，就是对淘宝的聊天机器人，客服小蜜有没有一些未来的设想，未来的一些建议？

受访者 B：未来的建议的话，希望功能再强大一些吧，就是像个综合性的平台，什么问题都能通过它来解决，那这样的话，也能发挥这个小蜜存在的功能嘛，因为我看到如果说我要投诉的话，其实我可以选择的订单是蛮多的，不仅包括是天猫的订单，也可以是包括普通的订单，那既然它是面向整个淘宝的，希望它这个，功能更加全面一点，并且能够比较好地去服务消费者。

访谈者 A：嗯嗯，那就是如果说是满分是十分的话，你对这个聊天机器人客服，淘宝小蜜这个信任程度是几分呢？

受访者 B：信任程度，是吧？

访谈者 A：嗯嗯。

受访者 B：信任程度，我给八分吧。

访谈者 A：啊！为什么给八分，然后其他的两分是因为什么？

受访者 B：因为是信任嘛，一方面是它肯定是淘宝官方的一个，算是一个智能客服，所以我对淘宝官方还是比较信任的，但是另外两分没有给，因为它不能给我很好地解决我在消费过程中的出现的一个问题，所以说你问我对它的一个信任程度给几分，我会给八分吧，但是如果说我对这个客服小蜜的一个满意程度，那我就给七分。