

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
16	女	23	在读硕士研究生	在读硕士研究生	是	20 分钟	微信

访谈正文：

访谈者 A：首先我先简短介绍一下我们的研究，我们询问一下您对淘宝的聊天机器人客服小蜜（我的小蜜）的了解程度，使用体验以及信任情况。我们访谈的内容会进行脱敏处理，主要问一下关于使用聊天机器人客服小蜜的一些情况，不会涉及一些个人信息，主要对你后面的一些内容进行提炼。首先，现在请你打开手机的淘宝，然后打开那个客服小蜜（我的小蜜）。

受访者 B：我在淘宝里边儿打开吗？

访谈者 A：对，打开你自己的淘宝。

受访者 B：客服小蜜。

访谈者 A：然后你使用下它的功能，它界面上有很多按钮，很多选项，你使用一下，大概用 1-3 分钟来熟悉一下这个软件，这个服务，你觉得熟悉的差不多了之后就跟我说一声。

1 分钟后...

受访者 B：我觉得可以了。

访谈者 A：很了解这个软件了，OK，那我就开始问一些问题了，你觉得这个客服小蜜它有什么优点吗？

受访者 B：我觉得这个排除人工原因，它给的步骤还是挺清晰的，就是要解释原因吗？

访谈者 A：对，说的详细一点吧。

受访者 B：比如说刚刚问他怎样去退款，流程，然后它会针对你的某一个订单，然后去选择流程，然后它会一步一步的去询问你的意见，然后这个我觉得挺好。我买东西很少退货，但是不可避免的又买错东西，退货的时候我发现之前有买过那个运费险，然后退货的时候并不知道怎么把这个运费险退出来，所以说就是这个就跟着这上边儿，然后会上淘宝小蜜可能会回答你的问题还是比较方便，有流程带着你。

访谈者 A：嗯嗯嗯。

受访者 B: 然后还有这个像这些物流查询还有催货发货, 这个不用通过淘宝小蜜, 在订单查看当中其实也都可以, 然后其他的像领券的话还是挺好的, 但是我没有用过。

访谈者 A: 相对于人工客服他有什么优点吗?

受访者 B: 就回复的很快, 真的很快。如果要等要跟人工客服沟通的话, 可能还要再等它两到五分钟, 但是等的时候我可能会去做其他的事情了, 然后再回来的时候客服可能都已经去沟通其他的客户, 所以我还要再继续等, 这样一个循环下来, 可能我就不愿意去跟人工客服联系了, 但是如果是小蜜的话, 就是她回答的消息会让你一分钟之内, 也没有说, 有的情况下可能会有反应, 网络延迟, 但是一分钟之内肯定是能收得到答复的, 所以虽然答复也不一定是你满意的, 想要的, 但是你通过这样的答复可能会再去找到想要的这样一个答复, 因为它除了回答你一些设定的问题之内, 然后还会有底下再问一些, 大家还问了这些, 然后这个我觉得挺好的, 可能会跟你想要的答案会比较接近一点。

访谈者 A: 你指的就是它的答案联想, 关键词联想, 对吧?

受访者 B: 对, 因为这个订单的问题可能会很特殊, 比如说是这个很细致化的问题, 然后, 它的问题可能就是大家统一的共性问题, 共性问题当中它没有包含细致问题, 所以你可能会通过这些共性的问题, 然后通过这样问题联想, 然后去综合一下这样的一个问题, 然后大概对这样的你的问题, 大概淘宝小蜜给出的答案你会有一个了解, 然后这个时候再去问人工客服的话, 可能会更有针对性, 就不会说是从头问客服, 我应该怎样退款, 然后我退款流程是怎样的, 然后我到哪一步了, 这一点我很特别, 我跟平常退款不一样, 那我该怎么办? 在问完淘宝小蜜之后, 我觉得如果再问人工客服的话, 可能直接会针对性一点, 特别我跟普通退款不一样的这样一个点在哪里? 然后人工客服解答的时候, 这样的话沟通时间, 沟通效率都会很高。

访谈者 A: 说的很具体。

受访者 B: 明白了没有? 你能理解吗?

访谈者 A: 当然理解, 当然理解了, 你觉得淘宝的聊天机器人客服小蜜它有什么缺点不足吗?

受访者 B: 肯定是有的, 因为他上边会给一些问题, 但是还是我其实因为很少用,

所以主要还是在问题上，因为不像一些其他的可能集美们他们会提前关注，在这上面关注他们提前想要的东西，可能会去找一些折扣卷，然后可能会找一些店家一些打折力度的时间期限，然后我这个主要是集中就是在买东西，然后买完之后的一个售后，所以就是在问题的时候，就是还是因为退货的时候可能会有一些特殊的要求，比如说之前把这四件东西，但是商家是两件两件包装，但是用一个快递发过来，然后我要退货的话，它物流给的信息是两个单子，所以我要用两个单子来退，两个单子退的话，只有一个运费险，所以最终我还是多付了一个包裹的运费，像这种特殊的问题，我觉得只有人工客服才能回答。小蜜可能没有设想到这样一个特殊的情况，对这个，它的灵活性我觉得还是有待提高，然后其他的话我觉得还挺好，因为毕竟回复信息蛮快的。

访谈者 A：你觉得它的这个功能强大不强大？专业不专业？

受访者 B：专业性是挺好的，但是这个功能的话，我觉得还应该要一个就是分模块儿我觉得可能会更好，就是有问题的话，会有一个问题的模块，然后如果会有一些权益，你购买前，购买当中，购买后我觉得这样一个分模块的话会比较好，（分模块，根据购物流程分不同的模块，售前推荐购物券，售中提供物流信息，售后提供售后信息）就这样把它放到一个页面的话，就找起来可能会也挺好，反正是你总是在一个页面，你不能怎么着你总会找到的，其他的我觉得还都挺好的，其他的没什么，但是他有一个权益，然后但是这个权益我没有使用过，如果使用的我觉得还挺好的，优酷的五折年卡呀，还有五折的天猫超市，五折礼包这些，我并不知道有这些权益，所以我觉得这个提醒可能会稍微好一点。

受访者 B：这是他的，我觉得你可以根据他的这样一个功能板块去分，因为他除了这些最经常用的这样一个问题，这样一个物流查询，还有一些领券的，还有一些对于这样一个评价，这个都是比较类似于售后的这种，它相当于有点像集中的一个售后，但是也有向前就是售前，然后这样一个发展的趋势。

访谈者 A：嗯嗯嗯。

受访者 B：我没有看到你之前说的这样一个充生活缴费，然后我没有找到这个功能。

访谈者 A：你指的就是什么就是说充手机费？

受访者 B：对我们电费水费啊，生活缴费，但是我没有找到。

访谈者 A：不是，我之前说的是订旅馆，订机票，手机缴费在那个，你在那个功能清单上，你向左滑向右滑找一下，有这个功能的，或者说你按住语音键，然后你就对客户小蜜说，我要手机缴费，然后它就会给你弹出这个功能了。

受访者 B：奥，这个确实是我没有用过，太老年气了，对我之前去退货的时候给别人说说我这么年轻，我自嘲的时候就搞得跟使用老人机一样，我退货的时候都是快递员帮我搞的，还有其他的问题吗？

访谈者 A：有的，那个你在使用淘宝的客服小蜜的时候，有没有一些比较糟糕的经历，不愉快的经历？

受访者 B：好像因为它有一个语音功能，我觉得可能也不会说是有什么样的糟糕的经历，就是最糟糕的经历，我觉得可能就是收获的答案并不是你想要的到结果的话，你满心期待的去询问答案，然后你以为可能，回答速度又快，然后可能会比较满意这样的一个答案，但是你经过你跟他的各种沟通交流，就各种关键字提醒它，我是这样一个情况，然后你看有没有这样的情况，可以类似的一个流程也发给我，沟通了很久之后发现还是不满意，这样的一些答案还是不确定，这样的流程到最后还是不得不去找人工客服，所以这样一个过程下来之后，我觉得可能会对淘宝小蜜的这样一个有用性，帮助性就没有那么强了，就到最后可能这样次数多了，我可能第一反应还是会去想要找人工客服，因为小蜜它的这样一个各种关键词，我提供给他这样一个关键词搜索之后，集中之后，哪怕集中了之后还是没有得到我想要的答案，所以这样一个使用感。。。 (网络故障)。。。还是为其他的我觉得还没有太大的问题。

访谈者 A：刚才什么集中，把这个关键词搜索，提供给他之后怎么样？

受访者 B：把关键词，所有的关键词都集中了之后，然后提供给他，或者是一步一步的跟小蜜沟通，把所有的关键词都引导给他之后，就现在还是答案不是自己想要的。。。 (网络不好)。。。

受访者 B：很多次，它没有办法回答我的问题，我可能会下意识下一次的话就主动的去找人工客服，就将淘宝小蜜就略过，就可能会发生这样，但是也看每个人的这样一个信任的点，更偏好，反正我的话是会更偏好人工客服一点，因为觉得小蜜还是会有些问题，问了之后还找不到，我觉得有点浪费时间，所以还不如问人工客服，虽然人工客服也会浪费时间，但是不同的是淘宝小蜜你浪费的时间你

还不确定它的答案是不是满意的，但是你如果问人工客服的话，它至少会给你一个答复，如果说你之前是没法做的话，它也会很明确的告诉你，你的这样一个你想要的流程是不能做的。但是你如果问小蜜的话，你就没有办法得到这样一个答案，不管是能不能做这样的答案都没有。所以你就是我再解释一下，你问这样小蜜这样一个问题，虽然花费的时间，但是你不确定它的答案这样一个不确定性在，如果你问人工客服，虽然你拥有等待的时间，有沟通交流的时间在，但是你最后得到的是确定的答案，虽然这个答案可能是你没办法去做，但是这是一个确定的答案，你会去想其它的办法，所以这样一对比出来的话，这样小蜜的一个缺陷就有点明显，没法给你一个肯定的否定答案。

访谈者 A：肯定的否定答案，OK，我明白了，就是说你对淘宝小蜜不信任，淘宝小蜜的答案，你也感觉不够信任，还想再去找人工来进行确认一下。

受访者 B：是嗯。

访谈者 A：okay，那好的，我就是可以概括为你对淘宝，你觉得客服小蜜的能力不行？

受访者 B：它的能力其实就是大范围的这样一个普遍的共性的问题，去找小蜜要比人工客服比较好，因为它回复很快，而且它有具体的答案在，会有流程，一步一步的引导你，然后如果说是涉及到你的某个特殊的需求，这样的话就人工客服还是比较好，然后在这样一个普通需求跟特殊需求的一个平衡点之间，然后这个时候的话，你会比较纠结是用人工客服还是用向淘宝小蜜，但是我觉得这样一个平衡点的话，如果是一个量表，那么到小蜜使用的时间这样的一个新增量表，可能会比如说一到四就是普通问题，然后剩下的六分可能就会给人工客服稍微还是会偏向人工客服。

访谈者 A：那 OK，下一个问题，那就是你觉得淘宝小蜜如何做才能恢复你对它的信任，才能修复你跟你它对它的信任呢？

受访者 B：这样的话我觉得可能，因为它毕竟是一个聊天机器人这样一个性质，那么它针对我之前提出的问题虽然没有解决，那么它是否可以就是保存一下这样的问题，然后从跟人工客服这样一个对接，把人工客服的答案，然后先发给小蜜，然后小蜜保存一下我的这样一个特殊需求的答案，作为一个数据库。

访谈者 A：嗯嗯。

受访者 B：然后针对我个人的一个数据库，如果下次我还会有这样的问题的话，那么小蜜会提前告诉我说你之前这样一个问题，我已经有解决方案了，如果你下次有这样类似的问题，你可以直接来找我，这样的话，我觉得我可能下一次可能会找，遇到类似的问题可能会找小蜜，而不是人工客服，但是目前好像这样只是一个设想，因为小蜜目前没有一个收集人工客服答案的这样一个功能，而且你的特殊的这样一个点，针对每个人特殊的点，这样一个建起来的后台数据库太大了，所以对企业来说是一个挺大的挑战，我觉得还是很难的，其它的就没有了。

访谈者 A：我这个点非常棒，就是说淘宝小蜜在让用户失望之后，它然后就采取一些改进措施，然后，后续再把这个改进措施呈现出来，就有可能重新去获得用户的信任。

受访者 B：我觉得比较重要一点就是它如果获取到了这种能力，它一定要告诉客户，如果它不告诉的话，那客户是不知道你已经有了这种能力了，下次还是会去找人工客服，所以要告诉它这一点也挺重要的。

受访者 B：它获取到了储存了你的一个特殊的需求信息，然后有了解决方案之后，它要告诉你，它会提醒你，我已经了解你类似的处理的步骤了，如果您下次有类似的问题，你可以直接来找小蜜，不用说不用再找人工客服了，一定要告诉客户，针对你上次没有解决的问题，我已经有解决方案了，让客户知道，否则的话，客户下一次不知道的话还是会去找人工客服，对，提醒的过程也挺重要的。

访谈者 A：你对这个淘宝客服小蜜有什么未来的设想吗？未来的建议？

受访者 B：我的建议还是根据它的一些我在实际的使用当中的一些不好的体验，这样提出来的建议就是它还是要跟人工客服得到的数据要相联系，因为大多数人的话，它在小蜜当中找不到答案，还是会去找人工客服，所以我觉得如果把小蜜和人工客服之间的一个数据针对某一个客户结合起来，就是达到一个数据共享，这样的话为顾客提供了这样一个体验，我觉得会是非常好的，但是这样对技术的要求会非常的高，所以还可能会只是一个设想，所以不能算什么意见，就只是一个设想。

访谈者 A：真的说的非常棒。