

## 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
11	女	23	教师	本科	是	11 分钟	微信

### 访谈正文：

访谈者 A：好，那就是你觉得聊天机器人，这个客服小蜜，它有什么优点吗？

受访者 B：我觉得它的优点还挺多的，首先大概有四个方面的优点，从我们消费者的角度来看，它能够及时回答消费者的一些常见问题，比如说这个订单查询和催促发货这些功能的使用，对于我们在购物体验的时候还是非常方便的。第二方面，从人工客服角度来说，那也可以有效缓解人工客服的压力，它的响应时间的话更为迅速，而且能够协调人工客服，对于消费者提供更为及时的解答。那我们刚过完了 618，这像这种大型购物节会产生许多的一些疑问和问题，那么客服小蜜在这样的情况下更能发挥它的作用。第三方面的话，从淘宝平台的角度来看它的一些相关问题的设置，比如说退换货和更改地址，和售后协调等，这些问题的处理能力的程度，也是对于我们淘宝平台的一个技术检验，并且它应该是，也从另一方面来体现了我们淘宝平台的一个稳健性评估的一个尺度。最后我觉得客服小蜜它自己提供订单服务，而且还可以提供像查询天气和充话费的这样一些一系列的服务，对于一些对于淘宝的使用不太熟悉的人来说，也是非常方便的，因此对于消费者提供了很大的便利。以上四点就是关于客服小蜜的一些优点。

访谈者 A：你觉得相对于人工客服而言，这个聊天机器人客服，这个我的小蜜，它有什么优点吗？

受访者 B：首先我觉得第一点的话，由于人工客服，相对于人工客服来说就是，客服小蜜，因为它是机器人程序，所以可能会避免一些人工客服过程中产生了一些情绪冲撞的这些问题，因为会遇到一些可能比较刁蛮的这样一种客户，那么对于人工客服来说，可能有时候会产生一些言语上的矛盾，但是客服小蜜在避免和消费者产生矛盾这个问题上肯定是比人工客服更好一些，那其次就是也由于人工客服它回答就是消费者的一些问题的时候，肯定不是说每次都能及时回复，所以会产生时间差，但是那么客服小蜜它是自动回复的，所以他能够为消费者提供更快的这样一个解答，从而提升消费者的购物体验，因此我觉得这两点是比较明显的。

访谈者 A：嗯嗯，好的，依旧回答的很严谨，你觉得这个淘宝聊天机器人客服小蜜它有什么不足吗？有什么缺点没有？

受访者 B: 不足的话就是因为他毕竟是机器人, 所以相对来说它的**人情味是有所缺失**的, 它只会给你提供一些比较**程序性**的问题, 但是一些具体的需求的话肯定还是有所缺失的, 因为我们之前也会在微博上一些社交平台看到一些段子, 就是一些消费者在自己无聊或者情绪低落的时候, 和客服小哥哥小姐姐聊天, 也可以发泄自己的情绪, 但是对于客服小蜜来说, 这方面肯定还是不如人工客服方面做得好, 因此它提供的只是一些程序性的服务, 而对一些具体的**情感诉求**问题, 可能会还需要有所提升。

访谈者 A: 嗯嗯, 就是情感需求问题, 你指的情感需求问题, 指的就是投诉这一类的比较复杂的问题吗?

受访者 B: 不是。比如说, 因为之前我们在微博上也会看到一些段子嘛, 就是说一些消费者在买完东西之后, 可能有时候会很无聊啊, 或者是心情不太好, 然后就可以去跟客服小姐姐聊天, 然后去缓解自己的一些情绪。当然我们现实中这样的人还不是很多, 就只是有一小部分人这样, 但是客服小蜜的话, 它就只能提供一些程序性的问题的这种服务, 比如说你想找它聊聊天, 肯定还是没有跟人工客服交流的话, 效果好。

访谈者 A: 嗯, 好的, 明白了, 那在从你之前使用这个聊天机器人, 客服小蜜, 有没有一些不愉快的很糟糕的一些经历呢?

受访者 B: 很抱歉, 因为我之前不太使用这个客服小蜜, 也是刚接触的, 所以说也没有什么不愉快。

访谈者 A: 好的, 那满分是十分的话, 让你对聊天机器人客服小蜜的信任程度打分, 你打几分?

受访者 B: 我觉得可以打九分吧, 它还是综合来说还是很方便很实用的一个服务平台。

访谈者 A: 那剩余的那一分是因为什么呢?

受访者 B: 剩余的一分不是因为它的那个服务的问题, 而是因为对它使用的还不是很多, 因此通过对它的一些不断地加深了解, 可能会趋向满分。

访谈者 A: 嗯, 好的, 最后一个问题就是如果说让你对聊天机器人客服小蜜进行一个未来的设想, 提一些未来的建议, 你会提哪些呢?

受访者 B: 我觉得就是可以通过利用大数据分析的优势来提供更多的**个性化服务**, 因为对一些消费者, 他不一定就是对于淘宝的使用非常熟悉的, 所以也可以根据一些消费者的一些消费行为和他的历史记录来对消费者进行一个就是比较细化的分析来为他们提供, 就是更符合个人特点的这样一些功能的需求。就是可以完善客服小蜜的多方面功能, 合理利用大数据分析的优势, 根据消费者的历史消费记录和他提问问题的一些记录, 来为顾客提供更多的个性

化服务，回答完毕。