

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
18	女	24	在读硕士研究生	在读硕士研究生	是	15 分钟	微信

访谈正文：

访谈者 A：好，谢谢访谈者 C 的同学，我来我先介绍一下我们这个研究，然后我们是想研究一下聊天机器人，然后就是人们对它的一些态度，一些看法，关于信任方面的，就是我们选的这个研究对象就是淘宝客服小蜜，它就是一个特别成功的聊天机器人，我们就想询问一下你关于这个淘宝的客服小蜜的一些想法，一些态度，你只需要根据自己的实际情况来说就可以了，然后我们也会做到信息保密，然后不会说在后面的时候会用到你的个人信息，我们就只会用...

受访者 B：好的。卡住了吗？

访谈者 A：没有没有，你就只需要大胆的去说一下自己的想法，分享一下自己的这个使用体验就好，然后，我们会做到信息保密的，只会提炼一些共性的观点就是不会涉及个人信息。

受访者 B：好，那就是你可以给我就是几个大概的方向吗？因为我用淘宝小蜜好像用的不是很多，只是偶尔跟他上面有一些问题会处理，也不是很了解，大概有哪几个方向，我可以...

访谈者 A：我们先按照我们这个流程走，首先，第一步，你打开手机，打开淘宝，打开我的小蜜，打开那个淘宝的客服小蜜，然后你使用一下它的功能，它上面有订单，有退款进度，物流查询，退货申请等等的这些功能。

受访者 B：就是我知道我这个，因为我是用小程序进来的，好像我不知道为啥我一返回我就退出这个会议了。

访谈者 A：退出，没有退出。

受访者 B：刚刚，那我现在去打开淘宝，是这个意思吗？

访谈者 A：对，可以你先退出一分钟，你可以先熟悉一下，熟悉完之后你在打开微信，这样也行。

受访者 B：那行吧。

访谈者 A：假如说你刚才没有听到我跟阳阳的对话的话，应该就是出会议了。

受访者 B：我没有听到。

访谈者 A: 那就是出会议了, 你有电脑吗, 可以用电脑参加这个腾讯会议, 有吗?

受访者 B: 电脑的话那就改天吧, 行吗? 因为今天准备睡了。

访谈者 A: 哦, 那就, 就根据现在的情况来, 现在这个继续下去。

受访者 B: 好。

访谈者 A: 首先就是你刚才也试用了淘宝的客服小蜜, 你对它你觉得它有什么优点吗?

受访者 B: 优点就是, 比较智能一些吧。

访谈者 A: 它怎么智能, 说的再具体一点?

受访者 B: 具体一点的话就是平时淘宝上会遇到一些...刚刚是有点卡吗? 好像是有点卡。

访谈者 A: 我们重新问, 就是它为什么智能了? 哪里智能了?

受访者 B: 你就是, 比如说, 平时那个订单出了一些问题, 根据那个, 你发的一些问题, 你描述问题的过程中, 它会根据你的关键词, 然后来给你找寻那个相对应的一个回复。

访谈者 A: 嗯嗯。

受访者 B: 然后平时也就刚刚我跟它闲聊了一下, 我问它你在干嘛? 它说在想你, 然后就感觉比较人性化一点儿。

访谈者 A: 好的, 你觉得它还有其他的优点吗?

受访者 B: 其他的, 我用的是真的不是挺多的,

访谈者 A: 嗯, 好, 没关系的, 那就是你之前的话用淘宝的时候可能是用的是人工客服, 对吧?

受访者 B: 因为小蜜的话, 一般不就是处理顾客买家和商家的一个问题吗? 然后我很少跟商家出现一些什么问题, 就很少会用到小蜜。因为我现在还, 小蜜它的作用, 就我感觉它的定位就是当你跟那个商家出现一些矛盾的时候无法解决, 然后你会去寻找那个客服小蜜, 它的定位是这个吗? 我理解的是这个, 其他因为只有在这个情况下我才会去找到客服小蜜, 在其他情况下我就不会去找到它。

访谈者 A: 嗯嗯, 那你觉得淘宝的客服小蜜有什么不足吗?

受访者 B：不足的话可能还就是，因为很多人面临的问题就不是那么的统一，可能是各有各的问题，它所给予的一些回复就比较是官方的那些流程，但是有些具体的问题还可能是需要具体的处理。

访谈者 A：嗯嗯，是这样的，那就是根据你，就是使用淘宝客服小蜜那种有限的使用次数，有限的经历当中，有没有一些不愉快的让你感觉失望的这些经历呢？

受访者 B：有的时候它听不懂我在说什么，就是，你还是在跟那个商家的处理问题的时候，客服小蜜给予的一些就是很普通的一些处理的方式，但是我忘记了，反正是有一次我在跟那个商家发生了一些就是争议，然后去找客服小蜜进行处理的时候，他先是一些是机器人处理的，它好像听不太懂我表达的具体的意思，然后最后转到了人工。

访谈者 A：嗯，那接入人工的时间长不长？

受访者 B：就挺长的，大概要两三分钟吧。

访谈者 A：哦，就是联系人工，然后过两三分钟之后人工就已经在线了。

受访者 B：应该是两分钟，没有到三分钟，是两分钟，但是两分钟来讲的话，对于，怎么说呢，每一个人他去找客服小蜜的时候，肯定是希望能够尽快的去解决一个问题，但是当你那个小蜜听不懂你的问题的时候，然后，就是人的心情本来因为你有问题就已经比较烦躁了，小蜜又听不懂你的问题，你就会更烦躁，然后转接到人工的时候还要，如果要两分钟，平时两分钟可能就不是很长，但是在当时那个情况下就会感觉，啊，怎么这么慢，就可能会更会加重不满的情绪。

访谈者 A：嗯，是的是的，那就是这淘宝小蜜的，你刚才分享的这种不愉快的经历有没有损害你对淘宝小蜜的信任？

受访者 B：这个倒应该是不会，因为它，我感觉淘宝小蜜也应该是保护顾客的一个最后的一个比较重要的一个环节吧，保护权益的一个环节，它应该会比较那种，就是倾向于买家的，比较官方和权威的那种。

访谈者 A：嗯，就是你对他还是仍然很信任，尽管他的能力不够，它就是说就是只能回答你比较一些简单的问题，但是你依然信任它。

受访者 B：对，因为，对它还是挺相信的。

访谈者 A：好。嗯。

受访者 B：因为暂时没有其他的途径。

访谈者 A：根据我的个人经验，我记得几年前的时候还没有淘宝小蜜，还没有这个客服小蜜的时候，那个时候我们都是要申诉，有一些纠纷，都是直接去联系到人工的，后来慢慢的这个客服小蜜这个功能出现了，然后慢慢的就替代人工了，最后现在就是联系人工的这个渠道，这个窗口就没有了，必须得先联系客服小蜜，客服小蜜解决不了，然后再联系人工，

受访者 B：哦，头两年，是不是有一个叫店小二的？

访谈者 A：哦，店小二，它是店家的，它是为店家服务的。

受访者 B：哦，是么？它为店家服务的，它跟淘宝小蜜还不一样。

访谈者 A：这个，我了解到的是淘宝它有一个平台，它有一个阿里小蜜的一个平台，阿里小蜜，它有下面有很多，它就是淘宝这个客服小蜜是为客户服务的，店小蜜是为店家服务的，还有那种企业小蜜，它是为企业服务的，它们都是这样一种基于这个聊天机器人平台开发一种不同的应用方向，应用场景，是这样的。

受访者 B：我记得以前是在小蜜没有出现之前，好像是有一个什么小二，就是淘宝小二还是客服小二什么的，就是如果跟店家有争执的话，去找那个小二，然后现在应该我理解它可能更新换代成小蜜了。

访谈者 A：哦，那就是...

受访者 B：嗯。

访谈者 A：那就是你对这个淘宝客服小蜜未来它的有没有一些设想，有没有一些建议？

受访者 B：未来的话可能就是因为搜集的那个基数的数据多了，数据多了之后，它以后分析问题可能会更加准确，应该会越来越好吧，因为它的那个基数大了，收集的数据比较多。

访谈者 A：那就是什么样的数据呢？你刚才说到了数据。

受访者 B：我刚刚说到就是，因为每个顾客他都有自己不同的问题，就是我们现在目前现阶段小蜜处理不了的问题，不都是由转接人工服务，然后我们跟那个人工的聊天的一个记录，以及我们在什么样的情况下去需要去转接人工，那

后台肯定会有一个记录，然后就根据这一些记录，他会对小蜜进行更加细致的一个，对于小蜜可以回答的那个问题更加细致的一个分类，然后经过很多这样数据的一个累计，以后的功能应该会越来越全，它回答的问题就会越来越有针对性。

访谈者 A：嗯，我好奇你是什么专业啊，这个建议就感觉很好。

受访者 B：我是会计专业的。

访谈者 A：哦。那个我的问题暂时问完了，那个访谈者 C 你还有什么要问的吗？

访谈者 C：没有了。

访谈者 A：访谈者 C，你可以分享一下自己使用客服小蜜的这个经历吗？

访谈者 C：我就是一般什么退款什么之类的，然后就直接退了什么之类的，我感觉我好像没怎么用过淘宝小蜜。

访谈者 A：哦。

受访者 B：我感觉一般现在用的应该不是很多，因为只有在跟店家发生一些就难以解决的很不愉快的一些争执，才会去找到客服小蜜。

受访者 B：一般就是你退货，然后产生什么问题了，都是找你商品的店家里边的客服跟他联系了，然后跟他就是解决不了了，然后可能再回来找这个。

受访者 B：但是现在店家一般好像都还挺好说话的，互相协商一下。

访谈者 C：对，一些就是问题都能解决。

受访者 B：我们好像用的好像比较少。

访谈者 C：对，我就感觉我没怎么用过。我好像就没有用过。

访谈者 A：嗯那你在整个使用淘宝的过程中有没有一些，有没有一些未被满足的需要，就是有没有什么不满的地方？

受访者 B：我有一个地方很不满意，就是现在怎么说它都是有一个那个词叫什么来着，你搜某一个东西搜的比较多，他就总是给你重复推荐那些东西，我已经不想再看这些东西了，他还是在给我重复推荐，就比如说我搜裙子或者是吃的，总是首页，排在最前面的都是那些我曾经看过的非常相似的东西，这个有点过于频繁了，我已经不想再看了，但是它还在给我推荐。

访谈者 A：嗯，是的，我之前也在，嗯，你说。

受访者 B：没事，反正我说完了，我大概意思就是这个，也不知道咋办。

访谈者 A：好，那我也没有什么要问了，就谢谢你对我们这个访谈的研究的支持，谢谢！

受访者 B：没事，没事应该的。