

## 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
15	女	24	会计	本科	是	10 分钟	微信

### 访谈正文：

访谈者 A：谢谢，谢谢你，访谈者 C 的同学对我们的研究的支持，然后我们这个研究，主要是问一下关于在线客服聊天机器人的一些使用体验，一些想法，主要研究对象就是淘宝里边儿的聊天机器人客服小蜜，你这之前使用过吗？

受访者 B：用过。

访谈者 A：嗯，好，我们这次访谈会进行一个简短的录音，然后，后面会整成会形成文字资料进行研究，不会涉及您的个人隐私，请您就是根据自己的真实的想法就是大胆的表达出来就好，首先就是，麻烦你将这个聊天窗口退到后台，然后打开淘宝，然后打开那个我的小蜜。

受访者 B：好的，稍等。客服小蜜是吗？

访谈者 C：嗯，对。

访谈者 A：对，就是客服小蜜。

受访者 B：嗯，打开了。

访谈者 A：然后你试用一下它的功能，当你觉得自己的了解差不多了之后，就跟我们说一声，我们就开始询问一些问题。

（10 秒后）

受访者 B：可以。

访谈者 A：嗯嗯，好嘞！你觉得聊天机器人客服小蜜有什么优点吗？

受访者 B：它的优点就是能够提供人工服务，然后感觉解决的比较快，一些比较常见的问题，直接通过点击，通过那个机器人就可以帮忙解决，就比较方便。

访谈者 A：嗯，相对于人工客服来讲，聊天机器人客服它有什么优点吗？

受访者 B：就是回复的速度比较快，然后能解决的问题也很全面。

访谈者 A：嗯，聊天机器人客服小蜜还有什么缺点吗，有什么不足吗？

受访者 B：不足，我觉得它对于问题的解答还不是那么细致，因为毕竟不像人工服务那样能够针对你的具体问题来进行回复，它的问题就是都是一些大致的，大方向的，就可能不能解决人的个性化问题。

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小蜜，还有什么其他的一些

缺点，不足？

受访者 B：其他的缺点和不足，没有了吧。

访谈者 A：好嘞，那访谈者 C 你有什么要问的吗？

访谈者 C：就是受访者 B，你使用的过程中，就是你刚刚提到过，你有使用这个客服小蜜的经历吗？

访谈者 A：有的使用过。你先回答访谈者 C 的问题，然后我继续问你。

访谈者 C：对，你之前使用当时那个情况是怎么样？

受访者 B：我当时好像就是没有及时的收到货，然后淘宝客服他们商家客服也没有及时的回复我，然后我就用了这个客服小蜜，然后好像是对方的人工帮我催促了，我就是查了快递是什么情况，然后给予了我回复。

访谈者 C：你当时是直接问的人工客服吗？

受访者 B：我应该是先与机器人进行了聊天，然后我觉得机器人它没有准确的帮我解答问题，然后我又点开了人工客服。

访谈者 C：那你还记得，当时，你问它问的是没有收到货，它是就是怎么回答的？

受访者 B：就是我与机器人的对话就是，它有一个选项就是未收到货，我点了这个选项之后，那个机器人就会提供...然后，就没了。

受访者 B：我开始是与机器人对话，我点击了未收到货，然后它那个机器人会问我，让我选择相应的订单。

访谈者 C：对，然后呢？

受访者 B：但是它还是不能，不能准确地解答我的问题，最后我还是点开了人工客服，还是人工客服帮我进行了催促。

访谈者 C：就是它让你选那个订单，选择订单之后它是没有回复了还是怎么样？

受访者 B：有回复。

访谈者 A：我先问一个问题，同学，你有没有在使用这个聊天机器人客服小蜜的时候，有没有一些让你不愉快，感觉很糟糕的经历？

受访者 B：没有。

访谈者 A：你对这个表现，机器人客服小蜜的信任程度，你打几分，你有多信任它，满分十分的话。

受访者 B：有八分吧。

访谈者 A：哦，为什么打八分呢？其他两分是什么？

受访者 B: 觉得它在解决一些**大众问题上很方便**，但是**个性化问题**，我觉得还是要去找人工客服。

访谈者 A: 嗯嗯，那你觉得怎么样才能去提升你对它的信任，促进你对它的信任，它怎么做，它需要哪些改进，然后才能提升你对它的信任？

受访者 B: 嗯，我想想。

访谈者 A: 嗯，好的。

受访者 B: 我感觉它现在就已经很好了。我也想不出来有什么改进的方法。

访谈者 A: 好的，那你对聊天机器人客服小蜜有没有一些未来的想法，未来的设想，未来的建议有吗？

受访者 B: 未来的建议，我就觉得它应该**提高服务的准确率**，就是**理解能力**吧。

访谈者 A: 嗯嗯，好，那访谈者 C 你还有什么要问的吗？我的问题问完了。

访谈者 C: 好，受访者 B，你还有其他方面就是，其他平台使用过程中接触到类似于客服小蜜这样的聊天机器人吗？

受访者 B: 没有。

访谈者 C: 那行。

访谈者 A: 手机自带的语音功能，像苹果的 Siri，像小米手机的小爱呀，vivo 手机的小 v 啊，那些东西，这些你有了解过吗？你有使用过吗？

受访者 B: 额，我没太使用过。

访谈者 A: 嗯嗯，好的，访谈者 C 没有问题了吧？

访谈者 C: 没有。

访谈者 A: 好，同学，谢谢你的参与，谢谢你对我们的支持。谢谢！端午安康！

受访者 B: 谢谢！

访谈者 C: 好，咱们就先结束了。

受访者 B: 好嘞。