

## 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
14	女	26	在读博士研究生	在读博士研究生	否	14 分钟	微信

### 访谈正文：

访谈者 A：然后我们这个访谈的这个主题，主要是会问一些关于在线客服聊天机器人的一些使用体验和信任，信任情况，还有些态度，看法之类的，然后呢，请根据自己最真实的想法进行自由，自由发挥就好。请受访者 B 把这个聊天窗口退到后台，然后打开淘宝。

受访者 B：好啦。

访谈者 A：打开淘宝之后，你可以找到那个客服小蜜，我的小蜜那个聊天窗口，试用一下它的功能。

受访者 B：好了。

访谈者 A：他有很多功能，这么快就试用完了？

受访者 B：我打开了，然后等一下哈，等一下，这么多功能我都要试一下，是吗？

访谈者 A：不，如果说之前这些有些功能，你之前没有用过的话可以去尝试一下，然后呢，你觉得了解的差不多了呢，之后你就告诉我们一声，然后我们就开始问问题了。

受访者 B：好的，现在没有买东西。然后之前没有用过那个催促发货，但是吧，现在也没买东西也没法儿用。

访谈者 A：哦哦哦，好。

受访者 B：然后像这些天猫积分什么的，我看一看，这个也是第一次看。差不多了吧，之前也点进去过。

访谈者 A：嗯，好的，我们开始问问题了，那你觉得淘宝的客服聊天机器人它有什么优点吗？

受访者 B：它有时候就是会提醒我，比如说领那个，比如说刚刚我点进去，他会提醒我有，我不是之前领过那个淘金币嘛，比如说我有时候可能都忘了，它上面就会显着，然后有五个待办让我去领，这还挺方便，因为老忘嘛，然后这个淘金币有时候又可以用得上，可以顶钱嘛。

访谈者 A：嗯嗯，还有其他的优点吗？你刚才说的都非常具体，还有其他优点吗？

受访者 B：其他的，我看一看，其他的就没怎么用过了，然后它那有一个查天猫积分的不是我刚看到吗？我发现我之前从来没看过，然后这里边儿就那个领券中心我觉得挺方便的。就这两个了，别的我倒是没什么很大的感觉了。

访谈者 A：好，那就是相对于人工客服而言，你觉得聊天机器人客服我的小蜜还有什么优点吗？

受访者 B：就会**自动提醒**一点东西吧，也就这样。因为我可能使用的人工比较多。然后像那些就是，比如说刚才那些淘金币，它就可能就有点这种作用吧，人工不会提醒我，让我去领，比如说我领我那什么四个积分，什么积分的，人工不会这样，但是大部分我去弄淘宝吧，我更多的就是去看我的订单，我的那个就发货，**催它发货，给它退款之类的，它这个对我，那个还是人工更方便一点，我觉得。**

访谈者 A：嗯嗯，为什么你说人工更方便一点呢，是之前有什么经历吗，让你这样想？

受访者 B：因为这个**机器人根本有时候回答不了我想问的问题呀，它就是那一个套路吗，它就会，我点进去，然后就是一直就是那一个回答也没啥用。**

访谈者 A：回答特别的那种模板化，一直重复。

受访者 B：对，比如说就这个问题它没有回答，特别官方的回答对我来说没啥用处啊。

访谈者 A：嗯，好，那好，那下一个问题，你觉得淘宝的聊天机器人客服小蜜它有什么不足吗？有什么缺点？

受访者 B：我想想。这个得捋捋捋捋，它就是，老感觉它比较隐蔽，你知道吗？就是比如说我用的机器人，我得找到那个页面，我去点进去它，它才会出来吧，它不会给我自动弹个窗口，它出来了，我想用它，我没有这个。

访谈者 A：嗯嗯。

受访者 B：就是我还得找到那个页面，那么小的字儿，客服小蜜，对，我就觉得反正这块特别小，反正就我感觉比如说你跟我说了，让我点开，我给你找，你说你要用它嘛，你放在一个这么隐秘的地方干嘛！

访谈者 A：好，相对于人工客服而言，相对于人工而言，这个聊天机器人客服它有什么缺点吗？

受访者 B：这个小蜜的缺点，还是人工的缺点？

访谈者 A：相对于人工而言，就是说聊天机器人，它跟人做一个比较，因为比较之后，发现它有什么缺点？

受访者 B：这倒没怎么比较过，反正就是**不灵活吧，太官方了**，它有时候反正可能也是**程序不全吧，老是那么一句话。**

访谈者 A：好的，那你之前有没有在使用这个聊天机器人客服小蜜的时候，让你有一些糟糕的经历，让你不愉快的经历？

受访者 B: 那倒没有, 到底用的也不多吧, 反正用的就是瞎点点, 点进去也没有什么不愉快的经历吧。

访谈者 A: 嗯嗯好, 那你满分是十分的话, 让你对自己对聊天机器人客服小蜜信任程度, 打几分?

受访者 B: 信任程度, 我可能就中等吧, 五分左右。

访谈者 A: 为什么呢, 五分是为什么? 其余的五分又是因为什么?

受访者 B: 老感觉反正就是机器人, 不是很安全, 也不是说不是很安全, 反正就是用的少, 对它也没有什么它能帮我解决实际问题的一个功能, 所以对它来说信任不信任的也就那样了。

访谈者 A: 你刚才说的它不安全, 指的是哪些方面的不安全?

受访者 B: 因为我觉得它会, 你之前问卷上, 我觉得它会泄露我一些, 我的个人隐私, 比如说我买什么东西, 我老觉得吧, 它会, 感觉, 比如说我在腾讯上, 我看电视剧看个什么东西, 感觉淘宝上面就能反应过来什么东西之类的, 就有这种感受, 然后比如说我在淘宝, 我随随便便搜一下东西吧, 然后就比如说那些看视频的软件, 它都会蹦出来, 就是说这个什么便宜, 什么降价就让我去买, 购购购, 有这个什么力度, 就是这样。

访谈者 A: 好, 让你对聊天机器人客服小蜜未来进行未来的设想, 还有未来的一些建议。

受访者 B: 然后未来的话, 就是把那个如果想真正的去推广它的话, 我觉得你可以就是首先你把这个界面, 就是它的进去的窗口弄的就是稍微好一点儿, 如果你想大家用的话, 因为毕竟大家用的话完全可以, 买东西完全都可以用, 那个就是用就是我那件商品, 我点进去的人家店里的人工客服, 也没啥用。我看天气的话我就其实是看别的, 所以这个小蜜, 说实话, 要不是瞎点进去, 我都不知道它还有什么东西。

访谈者 A: 嗯嗯, 对, 你觉得怎么样才能去提升你对这个聊天机器人客服的信任呢?

受访者 B: 这就不清楚了, 这种机器人回答就感觉不知道, 说实话还真不知道, 因为现在这个信息都泄密挺厉害的, 主要这个我还真没想过该怎么好。

访谈者 A: 你关注的主要还是这个隐私, 个人信息, 保密这一块儿, 对吗?

受访者 B: 对, 比如说之前就是买东西, 还真是中间有, 就给我打过电话, 说这个快递怎么着, 这是大学的时候, 然后就怎么着的, 反正所以也就这样吧。

访谈者 A: 好。访谈者 C 同学, 你还有什么其他要问的吗?

访谈者 C: 刚刚提到的弹出来那个广告会给他提供, 就是推荐相关的, 是淘宝推荐的吗? 还是说其他的软件?

受访者 B: 有其它的软件, 比如说我之前比如说在淘宝上搜一个卫衣, 然后我去看人人视频, 或者就是看腾讯, 它就会底下就会出来, 就是我搜那个卫衣, 就是那个店儿, 我加购物车它都能出来, 一件一样的卫衣, 我不知道为什么, 就是有这种想法, 还有京东, 我有时候在京东上搜东西也会出来这种东西。

访谈者 C: 哦, 好的。

受访者 B: 然后还有一次就是我在腾讯上不是就是刷小视频嘛, 刷到一个东西, 我可能停留看了一会儿, 就是那种推荐的东西, 然后我去淘宝上买, 它就会有那个东西给我推荐, 热搜那块, 就搜东西那一块儿, 它也会出来那个商品。

访谈者 A: 嗯嗯, 就像你说的, 这是不是让你感到非常的不安全?

受访者 B: 有一点, 但是习惯了, 每次都这样, 慢慢的就习惯了, 心里想的很不安全, 但是想着又没有办法, 就是这种感觉。

访谈者 A: 哦哦哦, 好的, 那访谈者 C 你还有其他问题吗?

访谈者 C: 没有。

受访者 B: 你们难道就没有经历过, 比如说你在淘宝上搜一个东西, 你玩别的软件的时候就会有那个广告蹦出来吗?

访谈者 A: 我是有的, 我是在某个软件上, 搜了一下之后, 然后我的微信的朋友圈广告, 还有那个京东跟腾讯, 他们好像是一伙的, 然后就会京东, 然后你会有提醒。

受访者 B: 就跟连在一起一样, 是吧?

访谈者 A: 嗯, 可能是这几家大公司会有一个数据共享吗, 可能他们有一个用户画像, 数据共享之类的, 之前我在豆瓣上关注过一个, 就是说当下大数据时代有什么让你细思极恐的事情, 就这样一个问题, 然后下面的人回复的都是跟你我这样一样的经历。

受访者 B: 那就行。

访谈者 A: OK, 好, 那没有其他问题的话, 谢谢你的参与和支持。

受访者 B: 没事儿。

访谈者 A: 我们的访谈就到这里了。

受访者 B: 好嘞!

访谈者 A: 好, 好嘞, 再见! 端午节快乐!