

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
2	男	26	在读硕士研究生	在读硕士研究生	是	11 分钟	微信

访谈正文：

访谈者 A：之前你在淘宝购物的时候有没有使用过这个聊天机器人客服客服小蜜？

受访者 B：用过，但是用的不多。

访谈者 A：你觉得这个聊天机器人客服小蜜它有什么优点吗？

受访者 B：回复还算比较快，比较及时，然后回答的问题的话也比较就是符合我的我的要求，我的需求。

访谈者 A：能说的再具体一点吗？

受访者 B：就是你问一下，问小蜜问题的话，它会回答的就是跟你的问题相关性还是比较大的，不会说比较偏，或者比较笼统那种，还比较精确，能够比较好地解决你所想要问的问题吧。

访谈者 A：那相对于人工客服来讲，聊天机器人客服，我的小蜜它有什么优点呢？

受访者 B：相对于人工的话，小蜜的话应该是随时都在线的，人工可能有时候会比较忙，或者说还有很多顾客在跟它聊天，它来不及回复，所以说效率比较低，但小蜜的话可能效率比较高，然后可能它会随时在线，随时帮你解决问题。

访谈者 A：嗯嗯，那第二个问题就是你觉得聊天机器人客服小蜜他有什么缺点吗？有什么不足？

受访者 B：缺点不足的话就是它相对比人工来说的话，它所能够回答的问题的话，不是全方位就是所有问题它都能够回答，它只有在它能够服务的范围之内，所知道的东西之内，它能够回答你，但是有些东西它就是需要人工来帮助回答，但是客服小蜜的话是做不到这一点的。

访谈者 A：关于这个聊天机器人客服小蜜，它有哪些不足，它有哪些缺点？

受访者 B：不足，这边我也不知道呀，我还没发现呢，我用的也不是很多。

访谈者 A：那就你跟人工客服比较一下，你觉得它有哪些缺点，不足呢？

受访者 B：那就是那个，那跟人工比的话，就是希望它能够服务的范围就广一些。

访谈者 A：你之前有没有一些之前在使用淘宝客服小蜜的时候，有没有一些不愉快的经历，糟糕的经历呀？

受访者 B：没有，没有不愉快的经历，我觉得还挺好用的，至少，能够解决我一些比较简单，那些就是常见的一些问题，当然了，一些必须需要人工去解决的话，我会找人工，我不会去找小蜜帮我解决，所以说还是没有遇到不好的东西。

访谈者 A：那你对它的信任程度，满分十分的话，你会打几分？

受访者 B：我要打八分吧。

访谈者 A：为什么要打八分呢？那其余的两分是因为什么？

受访者 B：其余两分的话，就像我刚才讲的，它服务范围的话并不是包括所有的部分，所以说这部分的话可能要扣掉一点分，然后的话就是，毕竟不能打满分呀，因为你服务再好，也不可能得到满分的表现，我觉得还是，它还算是比较不错，比较好，但是你需要再做一点点改动的，所以我给它八分吧。