

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
12	男	24	在读硕士研究生	在读硕士研究生	是	18 分钟	微信

访谈正文：

访谈者 A：你觉得淘宝的客服小蜜他有什么优点吗？

受访者 B：优点，我们可以看出它相当于是一个系统的服务，那么它对于各个订单的查询，你消费过程中这样的一个问题，提供了一些咨询服务，那应该来说是非常全面的，然后他的回答呢，因为是机器人，就是比较快速，一般的问题能够迅速的解决，然后这差不多是我认为的重要的一个优点全面，还有一个就是快速回答，基本上能解决问题。

访谈者 A：就相对于人工客服，淘宝小蜜他有什么优点？

受访者 B：人工客服就是他有的时候，当它接入到你聊天对话这个那个框里面的时候，它会被迅速解决问题，但是有的时候还会有那种排队现象，那么淘宝小蜜就不会，因为他机器人，基本上就及时能够帮你解决问题，我觉得应该算是比较重要的一个优点。然后人工服务也会存在着一些，查询过程中速度慢，然后还有就不全面，因为人不可能把所有的你的东西他们会一次性解决，因为比如说天猫或者淘宝什么的，她都会在小蜜上打打人工，它可能只涉及到一部分，所以这个就没有系统这样的全面。

访谈者 A：对，说的非常好，还有吗？没有的话我们就下一个问题。

受访者 B：下一个问题吧。

访谈者 A：你觉得淘宝的聊天机器人客服小蜜他有什么不足吗？

受访者 B：首先，有些问题，比如说我在某某店铺买某某商品，它也会有那个客服是吧？包括还有像，你刚说的那个就是天猫或淘宝的人工客服，这两个人工客服，一个是总体的，就是说在有些问题，一个是你购买了商品的一个店铺的客服，那么有时候解决问题，我觉得可能不需要那么多信息，就是你的问题是很明确的，那么一般我们会选择去考虑商家的客服，那么问题解决也相对来说比较具体，然后比较快捷，效率性比较高，还有就是大部分有些问题，其实是比较私人化的，比如说红包，返利等等，其实是可以解决，甚至有人还会骂店铺都是通过店铺的这个人人工客服去解决的，所以说这个应该来说是淘宝小蜜是无法解决的，不管你怎么骂他或者怎么说他吐槽，有的时候他只是在安抚顾客的情绪，并不能够解决问题，可能效率这时候选择效率就极其的低，因为这个时候人在气头上面，急需解决问题，他就会觉得这些效率极低。

访谈者 A：相对于人工客服，淘宝小蜜他有什么不足吗？可以简短回答。

受访者 B：但是有的时候他回答过于敷衍。

访谈者 A：过于重复，就是单调一致。

受访者 B：对，然后，他有的时候并不能完全识别你的问题，一个是不能完全识别问题，然后识别问题过后他的解决方法有的时候也不恰当，它不具有人工客服的那种，就是社交性会更好一点，或者是能够一个比较好的聊天方式来去安抚情绪。

访谈者 A：你之前在使用淘宝聊天机器人客服小蜜的时候，有没有一些让你感觉很糟糕的不愉快的经历？

受访者 B：有的，比如说前几天我购买了一个天猫国际的商品，当然他确实不愿发货，然后，我去点击的时候就发现，点击的时候它不断地让我去发那个订单，就发完订单之后我想问到物流方面它并没有及时解决，反而是给我对话框里面推了一些其他的一些问题，然后这个是我等了之后很长时间系统来自动的确定我的物流信息，然后我就觉得这个也是一个不太愉快的经历，他的回答就是比较简单，然后，要不就是没有回答我这个物流的具体情况，等到很长时间之后才回复。

访谈者 A：你刚才指的很长时间回复是这个聊天机器人是很长时间回复还是人工客服很长时间回复？

受访者 B：是指物流信息，它肯定回复，但是回复不是我想要的，真正的内容是很长时间才回复。

访谈者 A：好，因为我还是因为我之前没有过这种经历，所以我会有点难以理解，就是说你问了之后，然后过了几分钟，然后你的物流信息才更新？

受访者 B：他会回复你，但是可能就不是你想要的那种内容，因为受疫情影响，有些就是物流信息，他就比较滞后，他可能也和这个有关，并不是小蜜的问题。

访谈者 A：也就是说第三方物流那里的信息更新之后，然后淘宝小蜜，它的信息也更新了，然后它提醒你快递信息。

受访者 B：对，可能不是小蜜本身的问题。

访谈者 A：还有没有一些其他的不愉快的经历？

受访者 B：不是的特别多，我购物很多，但是基本上都比较顺利。另外的话我一般是通过店铺的客服去询问，我发现一个问题，就是当我自己如果要查订单，查物流的时候，或者说退款的时候，淘宝小蜜会自动给我发信息，会提供一个就是类似内容说帮你去解决有关

物流查询，退款查询上面的一个方式，就是一个对话框之后，你消息就会**立马**出来，这个我觉得挺好的。

访谈者 A：就是说他功能推荐，相关功能一些联想。

受访者 B：对，**他通过你的那个消费行为，然后看到你的他退款了，然后他马上就会给你推出一个信息来，然后就告诉你这个的进度如何，去进行查询。**

访谈者 C：刚刚学长说淘宝小蜜就物流的情况，他刚开始问没有得到答案，是因为他那个物流没有更新，后来就是更新了之后再问他，他就回答了，是这样吗？

受访者 B：是的。

访谈者 C：好的，那我明白了。

访谈者 A：那受访者 B 你信任淘宝的聊天机器人客服小蜜吗？你觉得你的信任有没有因为之前这个不愉快的经历而受到损害呢？

受访者 B：我觉得我是比较信任小蜜的，没有受到损害，因为小蜜他的解决的一定是根据**系统的数据，然后也是真实情况反馈，然后提供的服务也是专业的。**

访谈者 A：最后一个问题就是你对淘宝的聊天机器人客服小蜜提一些未来的建议，提一些想法，然后，想让他变得更好。

受访者 B：我觉得可能他的全面性有的时候是他的缺点，我觉得可能需要在他的服务内容方面其实有所划分，让他点进去之后，根据你不同的订单的一个，比如说你的天猫，或者是淘宝，或者是天猫国际，或者是天猫超市这样一个细分，我一个入口进去，然后会有好几个细分，这样的话他的回答会更加的高效，然后这个是我觉得可能我希望未来有这方面的改善吧。

访谈者 A：还有吗？

受访者 B：还有就是他的回答的方式要更加的人性化，然后安抚情绪这方面不要那么笼统，照顾别人情绪不要那么笼统，然后说话方式要接地气一点，不要搞得太过于，就是好像对所有人的回答，所有的问题都是一个口气一个语句内容，这个我觉得还是需要**在聊天内容和方式上有所改变。**

访谈者 A：你刚才说了很多针对淘宝小蜜他的不足，改进意见等等的，那你还是倾向于相信淘宝客服小蜜？

受访者 B：嗯，相信的。

访谈者 A：好,谢谢受访者 B，访谈者 C 有什么想问的吗？

访谈者 C：就我想再问一下受访者 B，你有平时有用到其他的类似于客服小蜜这样的聊天机器人吗？

受访者 B：用京东的他有一个服务，然后发现他的问题也有，就是，他有的时候回答很慢，他甚至没有淘宝小蜜高效。我看一下，等我打开京东的那个对话框，对，京东有一个京东客服，然后我之前好像当时是买了一个产品，然后他的退款特别慢，然后我要去我买的店铺退款，但是店铺客服就让我去京东客服来退款，然后京东客服退款，然后就感觉他回答比较慢，然后我觉得这可以是让我感到不愉快的地方。

访谈者 C：他有什么优点吗？

受访者 B：我好像用的京东用的也比较少，其实无论是淘宝小蜜和京东客服，相对于我用店铺的人工服务来讲，他们我用的会比较少，相对来说。因为基本的问题，关于产品的问题，你们会问店铺的人工服务嘛，很快就解决的，然后基本上物流方面也能够自动更新嘛，就把你的问题都能得到解决。

访谈者 C：好，其他的就没有什么问题。

访谈者 A：好，我们这个访谈就结束了，谢谢受访者 B。