

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
13	女	24	在读硕士研究生	在读硕士研究生	否	10 分钟	微信

访谈正文：

访谈者 A：好的，那这个访谈者 C 的同学您好，欢迎你参与我们的研究，谢谢你的支持，我们是想问一些关于淘宝的一些使用体验，还有淘宝的聊天机器人客服小蜜的一些想法，你只需要就如实回答就好，我们只做后面的研究使用，然后也会对你的个人信息保密，只会使用一些后面回答的一些有价值的信息。

受访者 B：好的。

访谈者 A：你现在使用的是手机吗？

受访者 B：是。

访谈者 A：把微信通话退到后台，然后打开淘宝，打开我的小蜜，客服小蜜。

受访者 B：打开了。

访谈者 A：然后你可以使用一下它，它上面有一些选项，有一些按钮，有咨询订单问题，退换货，物流，查询等等的这些功能，然后你先使用它一下，体验一下。

受访者 B：刚才用了评价管理的那个小功能小按钮。

访谈者 A：除了评价管理，它还有一系列的。。。

受访者 B：物流方面的，还有那个红包之类的，上面那一排小按钮

访谈者 A：这个客服小蜜他有这个评价管理，领券中心，物流查询催发货，退款进度，修改地址等等的，你平时使用他吗？

受访者 B：使用过吗？

受访者 B：我平时很少用。

访谈者 A：使用过吗？有没有使用过？

受访者 B：没有。

访谈者 A：好的，你现在觉得就是说对他已经够熟悉，够了解了吗？因为刚才已经使用过他了

受访者 B：可以了，好的谢谢，你觉得淘宝的我的小蜜客服小蜜他有什么优点吗？

受访者 B：对，我觉得他优点就是在评价管理那方面很可以很快找到自己的评价，因为有时候要参加那个什么好评活动，就是需要翻订单，然后这个的话就比较方便。然后物流方面的话，可以查自己的物流动态，然后商家的订单的话也能够在这里找到，因为我平时有一个习惯是删一下订单那个状态，然后在这里面的话可以来看一下。

访谈者 A：你刚才说的这些优点都特别的具体，相对于人工客服，这个聊天机器人客服你觉得他有什么优点吗？

受访者 B：回复比较快，因为有时候人工就是比较慢。

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：我觉得就是那种机器人的通用的一个那个小缺点，有时候我问的问题可能问的不太清楚，然后他答非所问，

访谈者 A：相对于人工客服，聊天机器人他有什么不足吗？

受访者 B：相对于我觉得人工客服我问的问题他能够理解，但是机器人的话有时候我问的问题可能没有回答到他的关键词之类的，他就是不能够理解我在问什么，然后回答的都是相关的一些问题，而不是我需要问的问题。

访谈者 A：那就是你好吧你，因为你之前很少使用淘宝的客服小蜜。就是有没有一些糟糕的经历，就是让你感到不愉快的一些经历有吗？

受访者 B：你是说那个是使用淘宝的时候那种什么糟糕的经历吗？

访谈者 A：不，就是使用这个客服小蜜，就这个聊天机器人客服小蜜，没有的话就可以说没有，因为你之前很少使用。

受访者 B：没有。

访谈者 A：你相信你信任聊天机器人客服小蜜吗？

受访者 B：信任，我比较倾向于使用这个，主要是之前我没用过这个东西，但是这种东西我是比较愿意尝试的。

访谈者 A：对淘宝的客服小蜜你未来有没有一些建议，对他有没有一些未来的想法，未来的建议？

受访者 B：我觉得它的功能可以稍微再增加一些，就是服务上面，

访谈者 A：例如，例如什么功能？

受访者 B：他那个客服小蜜只有那个机器人是吗？

访谈者 A：他还可以转接人工，假如说你的问题，聊天机器人解答不了的话，你还可以去转接联系人工客服。

受访者 B：不是人工客服，比如说我没用过我就找不到人工客服的那个入口在哪儿。

访谈者 A：你有没有跟商家起争执的时候，就是这个。

受访者 B：普通卖家吗？

访谈者 A：对。

访谈者 A：就跟卖家起争执的时候，对普通卖家有没有起一些争执，就是这你们之间就是商量就是有纠纷的时候有吗？

受访者 B：没有。

访谈者 A：一般的话有纠纷的时候不是需要寻找淘宝介入吗？

受访者 B：对，好像对，是。

访谈者 A：好的，谢谢你的参与，我的问题问完了，那个访谈者 C 你有什么要问的吗？

访谈者 C：对，淘宝的其他方面可以问吗，就整体的它有什么不足的地方？

访谈者 C：受访者 B，你觉得对于淘宝来说，就他整体的功能就除了客服小蜜，就其他需要改进的地方，有吗？

受访者 B：需要改进的地方，就你觉得已经比较多了，所以我觉得暂时没有需要改进的地方，我还是比较喜欢用淘宝的。

访谈者 C：好。

访谈者 A：还有什么要问的吗，没有的话我们就结束。

访谈者 A：好的，谢谢你的参与！