

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
1	女	24	在读硕士研究生	在读硕士研究生	是	15 分钟	微信

访谈正文：

访谈者 A：主要是问一些关于聊天机器人淘宝客服小蜜，它就是在线服务的聊天机器人，问一些关于这个的一些想法，一些态度，还有一些其他的情况吧。首先你把聊天窗口退到后台，然后打开淘宝打开那个客服小蜜，你先试用一下它。

受访者 B：随便自己去了解的是吧？（是不是应让他们完成固定的任务清单）

访谈者 A：好，我们就开始问题了，你觉得淘宝的聊天机器人客服小蜜他有什么优点吗？

受访者 B：优点就是，我点击它下面的那个问题框，然后他会很快的弹出来它针对这个问题的答案，同时它还会再提供一些别人问过的类似的问题。

访谈者 A：还有吗？

受访者 B：还有的话可能就是如果是找看一下能不能找人工哈，如果找人工的话，他会说先跟小蜜说一下具体的问题，然后再...

访谈者 A：刚才说的都是一些特别具体的一些操作，一些具体的情况，如果说让你概括一下的话，它有什么优点吗？

受访者 B：概括一下的话，我觉得，他这些问题数据库的话，应该是在扩充当中，它可以很及时方便提出相应的问题然后做出相应的回答，这个应该是目前比较大的优点。

访谈者 A：你觉得相对于人工客服而言，这个聊天机器人客服有什么优点吗？

受访者 B：在一般问题的时候，这个聊天机器人的话回答的比较迅速，通常的问题，没有特别的就是，不是一些很特殊的时候就可以给用户一些反馈、引导，但是如果说是比较特殊的问题的话，但必须叫人工来处理，就是有针对性的解决。

访谈者 A：好，你觉得这个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：缺点就是有时候很像人工智障。

访谈者 A：人工智障是吗？

受访者 B：对，就是我觉得是现在很多人工智能都会遇到了很多问题，最近百度地图导航回家的时候也是，经常遇到一些 BUG，然后还导错了，而且我觉得他很智障的一点是，当我在聊天的时候，我说了它人工智障，然后他居然还回复我，他说你瞎说什么大实话，这个人工智能就觉得有的时候就很搞笑。

访谈者 A：哈哈，挺幽默的，百度地图。相对于人工客服而言，这个客服小蜜有什么缺点吗？相对于人工客服而言。

受访者 B：就是他的回答模式非常固定，对吧？

访谈者 A：除了回答模式比较固定死板之外，还有其他的缺点吗？

受访者 B：很多时候不能给到用户想要的答案。

访谈者 A：好，你之前在使用淘宝客服小蜜时，有没有一些让你感到不愉快的经历，糟糕的经历？

受访者 B：就之前说过的那个，超过退款时间，就是没有办法，即使是人工客服介入的话，也没有办法解决那个问题。（这个时候应该询问事情具体经过）

访谈者 A：然后就找淘宝的聊天机器人客服小蜜他也没有解决？

受访者 B：对，首先先找了这个小蜜，但是小蜜反映说，当时我第一反应就是觉得要找人工，然后就去找了人工，结果人工也没有办法解决这个问题，最后这个问题就不了了之了。

访谈者 A：这件不愉快的事情有没有影响到你对这个聊天机器人客服小蜜的信任呢？

受访者 B：有一点吧。

访谈者 A：能说一下为什么吗？

受访者 B：就是觉得，虽然说自己的过错也有一部分，但是我觉得他并没有很站在客户的角度上去帮忙解决问题。

访谈者 A：好，是因为这样的。

受访者 B：对，可能是偏见吧。

访谈者 A：很机智哦，你觉得如何才能去恢复你对的聊天机器人客户小蜜的信任，或者说是如何提高你对聊天机器人客服小蜜的信任？

受访者 B：首先目前来说我没有遇到订单问题的话，我就觉得这个事没有让他来弥补客户信赖的机会，这是一个问题，然后第二个问题的话就是即使是有的话，即使最开始的时候期望值已经是降低了，然后我是觉得他好像再怎么努力也没有办法提高信任吧，因为他的规则就是那样的，然后很多事情大家要看对方店家的意愿，如果店家好商量的话，这个问题就好解决了。

访谈者 A：哦，其实刚才我问的这个客服小蜜，他其实是淘宝的这一方，淘宝的客服小蜜，不是店家的，店家的跟淘宝的虽然说他们用的是同一个开发平台，但是毕竟服务对象不一样。

受访者 B：对，我知道呀，所以我刚刚其实也是针对淘宝的这个来说的。

访谈者 A：你刚才说怎么样才能去提升你的信任或者是恢复你的信任，让你之前受到的损害得以恢复？

受访者 B：我现在其实没有想管，所以其实这个恢复还比较难，一是没有机会，二是即使有机会也未必弥补得了。

访谈者 A：那就按照能弥补的这个方向来说，你觉得他怎么做才可以呢？

受访者 B：肯定是成功帮客户解决问题啊。

访谈者 A：我再细问一下就是为了帮助客户解决问题，它是具体需要具备哪些能力，或者说它具体需要做些什么才可以做到呢？

受访者 B：首先它的方向沟通能力一定要强，然后可以让店家和客户两方都感到满意，是那种沟通细节给人说话的语气呀方式呀，都要让人觉得比较舒适。

访谈者 A：好的，我觉得你的注重点，应该就是在这个语言的理解跟表达能力这一方面，沟通能力，沟通技巧。

受访者 B：对，是的，讲话方式很重要，有的时候如果就是很多别人会误以为，其实你讲这些话不是那个意思，但是他可能就当是因为你的那个语气，或者是损害，就会觉得你讲就是那个意思，就是很多人都会往不好的方面去理解。

访谈者 A：你觉得淘宝客服小蜜他怎么做才能让这个心情很糟糕的这个用户，心情稍微好一点，能够去慢慢的平复心情去解决这个问题呢？

受访者 B：首先肯定要安抚客户啊。

访谈者 A：按照你的理解的话，他怎么样才能安抚客户呢？

受访者 B：怎么说呢，反正首先要先跟客户说这个问题，现在正在沟通就很有很大的希望是可以解决的，所以不要着急，就是讲那个安慰的话。

访谈者 A：因为确实，我这样问，主要是因为对大家都想去要别人怎么样，要聊天机器人怎么样，但是她怎么样做才可以达到这个效果呢？

受访者 B：怎么做？但是我觉得聊天机器呢，这个它没有感情，他没有办法跟客户产生共情，所以他在这方面肯定还是会欠缺的，就是它没有意识。

访谈者 A：好的，让你对淘宝的客服小蜜的聊天机器人做一个未来的设想，然后你对他有什么未来的建议吗？

受访者 B：当然是希望就是他的感情越来越丰富，然后更让人体会到别人的感知，但是这个的话，反正也有利也有弊，就是希望人工智能更像人类一样。

聊天机器人有情感好处在于：更与人类贴近，与人类产生共鸣；缺点：极端的机器人会对人类的生存构成威胁

访谈者 A：好，我的问题差不多了，差不多结束了，不到 15 分钟。