

## 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
9	女	26	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：学姐，你用过淘宝的客服小蜜的什么功能？

受访者 B：评价管理，客服小蜜吗？是我之前看你有做过那个么问卷调查，我也就是写过。

访谈者 A：非常机智。

受访者 B：然后评价管理我点过当时是看我的那个叫什么？累积信用，我看了功能的话好像都是比较简单的，

访谈者 A：除了评价管理，还用过其他功能吗？

受访者 B：用过，你这么一说我突然有点想不太起来了，我查看一下我之前都用了哪些东西啊？对，还有淘气值，因为我是一直找不到淘气值在哪里，所以有时候也会直接发送淘气值，然后发送过去，到时候他会给你那个反馈，

访谈者 A：学姐你现在可以把这个聊天窗口退到后台，然后打开淘宝，然后再打开客服小蜜，然后说一下自己。。。

受访者 B：我现在已经打开了，其实太多的功能我是不太懂的，我就是会一些简单的，然后查看一下我自己的基本信息就是说看一下我的等级账户等级，然后看下我的评价管理，还有一些淘气值，其他的会比较好一些。

访谈者 A：你现在可以去试用一下其他的功能吗？也了解一下，了解完之后再回答问题，

受访者 B：其他的问题其实问题就是一看就很清楚，就是订单管理啊

访谈者 A：用一下其他功能吧，其它功能它有咨询订单问题，修改地址，

受访者 B：查看订单，

访谈者 A：催发货，还可以联系人工等等的，

受访者 B：我这些其实之前都有简单的用过，

访谈者 A：那太好了，我直接问，那我开始问题了

受访者 B：因为大部分的东西我都试用过了，我对淘宝还特别熟悉，

访谈者 A：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：它的优点的话就是可以分为几点吧，首先第一点就是说他反馈的很及时，因为他毕竟是机器人，所以它的反馈速度的话会比人工的会更快一些，然后第二点的话会比较精准一些，因为就是有固定话术的嘛，你就说评价管理，然后发送给他，他就给你一定了那种样式的回复，我觉得这都做的还是挺好的，然后就是不太好的一面的话就是他这些功能都太基础了，我们不通过这个客服小蜜其实也是可以做到的。还有问题吗？

访谈者 A：好，相对于人工客服而言，它有什么优点吗？

受访者 B：就是反馈速度很快，人工客服的话，他就是有时候会长时间的不太灵敏，我觉得每家的就是好一些的店铺嘛，就是，都应该有一个就是这样的机器人，然后为大家服务，我觉得这样会比较好一些，因为人工的话，它有一些自己的想法，然后就打字速度各方面都会受影响，然后就是会不及时，然后人工客服的话，他也是有些情绪的，如果你要跟他沟通不好的话，两个人特别容易产生矛盾，我觉得这一点人工客服的话肯定是没有机器人这点做得做得好的，因为机器人的话，它只是来解答你的问题，来服务你的问题，他是单方面的付出者，然后人工客服的话，它其实是有一定情绪的，沟通不顺利的话，可能会出现一些小矛盾小摩擦。

访谈者 A：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：缺点不足的话就是太单一化了，因为它的功能只有这么多，如果你要是打出来其他字的话，它就是我现在还没有试过其他的字，我先打个试试，我刚才给他发送两字淘宝，然后他就给我回应了是淘宝，淘宝，淘宝，然后如果是人工客服的话，你就可以多样化的去提问题，然后他都可以根据你的问题来回答，然后小蜜的话它就是只能回答固定的问题，就只有这几个，我觉得没有多样化。

访谈者 A：是的，相对于人工客服而言，它还有什么其他的一些不足吗？

受访者 B：相对于人工客服，其他的不足，这怎么说呢，是不是每个人都会发现客服小蜜的，其实这个你应该也是知道的吧，

访谈者 A：是的，大约估计有一半多的人都没有用过

受访者 B：对，客服小蜜的话，因为其实你不用客服小蜜的话，你也可以找到它相对应的功能，然后就是这些功能你大概都熟悉了之后，你再去看客服小蜜

的时候，你才懂得客服小蜜的功能是做什么呢，其实那个时候你都已经不需要了，就是不依赖客服小蜜了。这是因为我之前也是不太知道客服小蜜嘛，有时候我会帮我同学会刷一些单什么的，然后他就会看我的评价管理，和我的累积信用完了，然后他就是根据你的好评量来评的嘛，然后越高越好，然后他就让我打开客服小蜜，然后我就简单看了一下这个页面，然后这个功能它其实都是一些比较基础的东西，然后你看完之后你发现都是之前用过的，然后就什么催促发货，催促发货的话，你是其实不用客服小蜜，你就是直接找到你想要的订单的话，你直接点催促发货，然后他其实完成了同样的功能，有客服小蜜，他可能就相当于一个汇总吧，把之前一些所谓的功能给汇总起来了，其实我们大部分人的话，这客服小蜜就是一个锦上添花的东西，它其实不是一个必需品，我看来是这样啊。

访谈者 A：非常同意，你在使用这个客服小蜜的时候有没有一些糟糕的经历，有没有一些让你感到不愉快的不爽的这些经历呢？

受访者 B：不爽的经历？我想讲还其实就是他不够，他的机器人属性就说明了他就是我没有说能变通，你问他其他的字眼的话就给他发送其他的字眼的话，他就不会知道怎么回复你了。

访谈者 A：你对聊天机器人客服小蜜的信任有没有降低，有没有感觉信任关系有破裂？

受访者 B：没有啊，我觉得还是挺好的，因为我查的东西都是比较准的，他只是基础功能比较多一些，然后比较高级的功能好像还没有开发出来，都是一些比较常见的，然后就是不做，他也可以自己去操作的，就是这些工作，其他的也没有说有什么有意见的地方，因为它属性都表明了它只能做这么多。

访谈者 A：满分是十分的话，你根据自己对客服小蜜的信任，你给你打一个分，大概是打几分？

受访者 B：信任，我不太明白信任这个词是什么意思，信任就是他的好用还是说，就是好不好用的这个意思吗？

访谈者 A：信任你信任聊天机器人的话，可能比较相信他，就是有什么事情，有什么功能，有什么需要的时候都会想到他，然后觉得它可靠，它功能强，他靠得住，他可以依赖，这就是信任。

受访者 B：可能打六分吧，及格分。

访谈者 A：为什么打六分？然后其他的四分是因为什么？

受访者 B：还是对比来看吧，他和人工对比的话，如果是我的话，我更愿意人工客服，表达清楚自己，然后你像就是这些机器人的话，你就必须按照他的流程来走，按照他已经设定的程序来走，但是人工的话，你就可以按照自己的节奏来走，然后这个事首先就扣分的，然后第二个的话就是说有时候是懒得使用它，我就是不去这里的话，我其实有一些事情我也是可以做到的，这两点会比较扣分一点吧。

访谈者 A：你觉得怎么样才能去提高或者说是增加你对这个淘宝客服小蜜的信任？

受访者 B：客服小蜜，我怎么说，我就觉得他应该，客服小蜜这个窗口应该悬浮于淘宝页面，然后就是说我在刷淘宝的时候，然后他在旁边陪着我就像一个小机器人一样，然后在旁边陪着我到我可能去点击他，如果就是他只是在第二个页面这样了，就是有个客服小蜜的话，我可能就不太想起来去用它。

受访者 B：首先它的呈现形式会有一定的改变，然后这个的话他需要更加的智能化，就是因为他现在设定的程序太单一了，就是因为他上面也是给你几个选项，就是一个什么评价管理，领券中心，他都是一个固定的形式，然后后面的话，你可以再根据淘宝，淘宝用户的需求，然后再进一步的改进，然后多增加一些功能，有依赖感，因为这些都是基础的功能，然后一些高级的功能，我也不太知道就是我需要的高级功能是什么？反正我目前觉得他就是太单一了，

受访者 B：其他的倒没有什么就是。

访谈者 A：学姐，因为他的现在的功能比较简单，所以说你只能依靠他去完成一些简单的功能，像有一些复杂的功能他就完成不了，是吗？

受访者 B：对对对。

访谈者 A：你指的复杂的功能是什么功能呢？

受访者 B：一些提醒呀，就是说，不是有有什么 618 或者双 11 的一些什么券吗？然后我就是可以通过小蜜，然后设定时间，然后提醒我，然后或者他自助帮我去抢一个券。我异想天开了，可以个人定制化，这都是太单一了，这是全国统一的一个，然后我觉得他有些功能，你就是可以去私人订制，私人定制一

个属于你自己的小秘，然后变成一个小动物的形象漂浮在淘宝的窗口，然后然后像一个小宠物一样陪伴着我们，我觉得他可以做成那个 qq 的一些形式呀，就像一个那个 qq 宠物，然后可以去养它。

访谈者 A：学姐，就是说这个聊天机器人客服小蜜他有没有让你失望过？

受访者 B：本身打开这个页面的时候就大概已经清楚了，她就这么个功能了，所以就是没有抱太大的期望，也没有说有太大的失望，然后给它评分的话，也没有说去因为她的一些什么反馈什么的，然后给他评价六分的话，因为对比人工客服。