

## 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
17	男	29	在读博士研究生	在读博士研究生	是	7 分钟	微信

### 访谈正文：

访谈者 A：跟我一块儿访谈的阳阳同学，她是齐老师老师准研一学生，那个小平师兄是北邮的博士。小平师兄现在博士几年级了呢？

受访者 B：现在博三了，再过一年就毕业了

访谈者 A：问一下关于在线客服聊天机器人就是，淘宝这个客服小蜜以他为应用场景问一下关于联系人客服的一些使用体验，想法之类的，然后，个人信息会保密，然后也现在阳阳正在录音。

访谈者 A：首先，首先请师兄把这个聊天窗口退到后台，然后打开淘宝，打开那个聊天机器人客服小蜜，然后试用一下他

受访者 B：我手机没有安装，

访谈者 A：你手机没有安装淘宝

受访者 B：电脑端有吗？电脑端有的话我打开电脑看一下，

访谈者 A：淘宝好像只有这个手机端没有电脑

受访者 B：因为我很早很早就卸载了，

访谈者 A：OK，那你平时用什么购物软件？我平时只用淘宝跟天猫，但是我是在电脑上面用，比较少用手机购物

访谈者 A：好，有没有使用过其他的聊天机器人应用？

受访者 B：有，我看一下，我之前用共享汽车，好像有那个客服的共享汽车。共享汽车比如说你对那个费用有异议，或者就是有情况反馈，他会首先给你一个智能客服，智能机器人，然后不行的话，还有一个入口是可以跳到人工客服那里，

访谈者 A：那你对这样的聊天机器人应用，你的信任程度你打几分？满分十分的话

受访者 B：信任还是挺信任的吧，因为那些都是东西都是有点像目录型的，就是派给你个菜单，你点一点了解一下基本情况，基本上百分之百吧，10 分

访谈者 A：就是说他没有缺点，也没有什么不足，也不需要改进，你现在

十分？

受访者 B：对，对，不是说不足，比如说就是说你说的是信任方面，若是从其他方面，从反馈，从这个就是智能的程度，那肯定是不行的，它更多的是一种信息，有点像目录似的，就给你个菜单，你可以看看基本信息，

访谈者 A：这一种信息的检索

受访者 B：对，有点像这个

好的，我最后一个问题就是对聊天机器人这些应用，有没有一些未来的想法和未来的畅想，未来的建议？

受访者 B：我觉得已经很完美了，已经很完美了，它给你一个基本的菜单，然后你真正有特别细的问题，或者说你那个目录解决不了的问题，你进入人工客服，他只要响应时间短，及时反馈，基本上能满足要求。

访谈者 A：访谈者 C，你有什么问题吗？

访谈者 C：想问一下师兄，你平时在电脑端用淘宝的时候有遇到过其他的问题吗？你那时候是会找谁沟通呢？

受访者 B：因为如果在天猫或者淘宝，它不是有那个旺旺吗？旺旺的话基本上找他就可以了，

受访者 B：他那个是属于店家的一个客服，还是属于淘宝平台的？

访谈者 A：他的应该是属于店家的，店家的就是啥？

访谈者 C：哦哦，你在与店家的沟通过程中，有过纠纷什么之类的吗，解决不了的问题什么之类的？

受访者 B：店家，有一个吧，有一个就是之前没有安装旺旺是使用网页版的话，它有些功能是没有的，比如说他不能发送图片，然后不能看到图片，然后有时候他商家，比如说有些东西要通过图片的形式通知我，然后我当时没有安装旺旺的电脑客户端就看不到，然后就有些误会了，后面的话我安装了那个客户端就没问题，

访谈者 C：奥行，其他就是交易方面的那种纠纷，其他那些没有？

受访者 B：基本上没有遇到过。

访谈者 C：奥行，好好。