

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
6	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：好，那就问问题了，首先就是你觉得聊天机器人客服小蜜他有什么优点吗？

受访者 B：这个软件的设计比较好，你进到那个页面之后，你发他那上面罗列的很多按钮，很多问题都是你经常碰到，比如说退款，发货时间呀，退货时间呀，如果卖家不同意，这些按钮其实你一点，小蜜就直接给你回复问题一些答案，或者说怎么做，非常便捷，有的时候你进来之后你就不用说有什么问题，你直接点一下，你的问题就会得到回答。

访谈者 A：那相对于人工客服而言，聊天机器人客服，我的小蜜，他有什么优点吗？

受访者 B：首先，我觉得在相比起来，在找客服解决问题的第一阶段，他比人工客服我觉得效率高，就他能快速的知道你问题经常会采用什么样的方法解决，他会给你很多的选项，然后你看你的问题符合哪一种，你能快速的找到符合你的这个问题的解决方案。你如果是人工客服的话，你要跟他打字，讲清你的具体情况，我觉得还没有这个客服快。

访谈者 A：第二个问题就是你觉得聊天机器人客服小蜜还有什么缺点吗？有什么不足吗？

受访者 B：刚用也感受不到有什么缺点，因为我之前是用过，但是，因为我好长时间没用淘宝，而且就算你用淘宝，只有出现问题你才会找小蜜，对吧？一般你买东西如果没有什么问题，你就直接确认收货评价。除非是涉及到这个退款不退款，发货不发货，诈骗不诈骗.....

访谈者 A：你觉得相对于人工客服,跟人工客服比较一下，你觉得聊天机器人这个客服我的小蜜他有什么缺点吗？

受访者 B：缺点可能是太过于生硬了，有可能你会碰到这么一些问题，比如说你想要解决你的一个非常个性的一个问题，然后因为他是人工代码生成的一个智能机器人，你提的问题有可能没有在他的数据库里，他反而给你一系列的回

复，跟你的这些问题不匹配，所以有的时候也可能耽误你的时间，发现你怎么跟他讲，他都不能明白你问题，你只能去找人工客服。

访谈者 A：还有吗？说完了？

受访者 B：第二可能就是你的感知上嘛，你明显感觉到他是一个机器人，因为正常的客服不会回这么快的，你感觉你是在跟一个机器人的互动，而不是跟一个真正的客服在互动，有点不够亲密的感觉。

访谈者 A：好，那你之前在购物的过程当中，使用聊天机器人客服小蜜的过程当中有没有一些糟糕的经历，让你感觉不愉快的经历？

受访者 B：对我来讲，因为我不是那种经常非常频繁购物，我之前用过淘宝小蜜，但是我觉得就像刚才我说的那个缺点那样。我买一个东西之后，他分两次发货，但是我不知道，我以为就是给我发了一件货还有一件没发，于是我就找淘宝小蜜，淘宝小蜜可能对我的东西也不是很清楚，后来我就觉得找他得不到我想要的答案，我就直接找人工客服了。

访谈者 A：不，你刚才说我刚才为什么就是觉得找他得不到你想要的答案？

受访者 B：因为你就是跟他交互它会给你一些你遇到的是哪些问题 1234567，你发现没有自己适合的，然后你再跟他交互一会，给你的选项也不是你想要的。我那时候也已经没办法了，你只能找人工客服，因为只有人工客服你说出来你具体的东西之后才能说是基本上还是百分之百的理解你说的是什么东西。

访谈者 A：如果说满分是十分，你对淘宝客服小蜜的信任程度，你打几分？

受访者 B：八分

访谈者 A：为什么呢？其他两分是因为什么？

受访者 B：再说一下，就是，也是我刚才说过呢，就是说，你问的那个信任程度是什么意思啊？就是它可能会欺骗我？

访谈者 A：对，他可能会欺骗你，利用你，然后，就是他的能力，他的表现，他可能会比你期望的低，然后比如说，我信任你呢，可能是因为你做事特别好，比如说你做事儿不好的话，我可能就不信任你了，比如说你可能说过谎，你不说谎的话，我就觉得你这个非常值得信任，但是假如说一个人他说谎了，你就不信任他了，对机器人也是这样，假如说机器人的表现不如期望那么好，你可能信任程度就会降低，假如这个机器人，它可能现在机器人都没有意识，

假如说有意识之后他会骗你怎么办，他会伤害你做一些伤害你的事情，你的数据泄露，然后会打你，打你的话，你可能就不再信任他等等。

受访者 B：嗯，如果你问我这两分扣哪儿了，那可能是它能力上面。它并不是所有问题都能给你清楚解决不需要转人工，有些问题还解决不了，有些东西他还是一下子不能准确定位到，这时候可能就是我的扣分，她的就说比如说信任，欺骗这些东西我，在我看来是不存在。

访谈者 A：好的，那这个你觉得如何才能促进提升你对这个聊天机器人客服小蜜的信任？

受访者 B：提升我对他的信任？从公司的角度？

访谈者 A：各个角度都可以谈。

受访者 B：比如说就针对我那个问题的话，就是我觉得他后台设置这个智能机器人的时候啊，设置自动回答回复的时候可以更加广泛的去收集下用户常见问题。因为目前我看他那个首页的问题选项，都是我们经常碰到的，比如退款、退货，当然这是必须的，因为确实大多数人遇到这些问题。另外一条就是少量的一些用户的一些特殊的问题，也有必要去做这么一个收集，一个输入吧。他将来这方面做得特别好，我觉得未来人工客服的成本减少很多很多。

访谈者 A：好。

受访者 B：还有一个，我刚也说过，它确实反应很快，这种反应快让人感觉到它不是一个活生生的客服，毕竟我不知道有没有那么一种办法，来解决这个问题，让你感觉是在跟一个真正的人在互动，你受到了尊重。如果你跟机器人互动，你没有那么高的受尊重程度。

访谈者 A：假如说对聊天机器人客服小蜜的未来发展提一些建议，你有什么设想吗？有什么建议吗？

受访者 B：有一个我应该就是主动性的，怎么说呢？它应该去主动发现问题而不是说等我们去找，或者说我们出了问题它可以检测到，比如说我跟卖家吵起来了，我跟卖家骂，客服小蜜能否及时侦测到冲突问题，在用户与卖家之间难以解决的，是不是有什么问题找小蜜进行干涉，如果有这么个东西，有的时候可能这个用户可能对他们一个淘宝这个平台评价肯定都会高一点。

访谈者 A：但是这样一个未来的设想，它可能涉及到一些数据隐私问题，他用了用户的数据还用到了商家的数据？

受访者 B：对，因为讲真的，数据他们都在用，只不过他们也不敢明目张胆的，其实你像咱们这些聊天记录乱七八糟的，但其实我觉得他都已经在被大数据存储，检索，去利用，去看用户行为，表现这种东西，