

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
5	女	33	在读博士研究生	在读博士研究生	是	13 分钟	微信

访谈正文：

受访者 B：真的就偶尔会用一下，但是用的不多。怎么啦？我 OK。

访谈者 A：你足够了解吗？

受访者 B：大概的就是一些，我知道的就是说你没收到货啊，大概发货物流的问题你可以去咨询它，其他的好像他也没有很多作用，给我的感觉是这样的。

访谈者 A：现在师姐你就是走个流程，师姐，你先把聊天窗口退到后台进行一下试用。

受访者 B：我 OK，我差不多了吧，反正就平常买东西会多一些，但是用它们还是比较少。

访谈者 A：那我们开始问问题，你觉得淘宝的聊天机器人客服小蜜他有什么优点没有？

受访者 B：比如说一些比较正常的问题，物流呀，发货啦，大家通常那些什么修改地址这种，就是说**经常会遇到的问题**，点一下它可能就是说经过一个比较**自动化的，很方便的**去操作这些东西。

访谈者 A：相对于人工客服来讲，聊天机器人客服，我的小蜜还有什么优点没有？

受访者 B：相对于人工，我认为就是，给我的感觉就是聊天机器人，就是包括淘宝小蜜这样的，他们就说处理这种**很正规、很常见的、程序化**的问题他们很便捷很快速。但是如果你要处理一些就是说，你可能存在**一些纠纷**或者是存在一些**疑虑**的问题，或者你**需要双方沟通协调的问题**等这种的话，那就只能找人工了。

访谈者 A：你觉得目前来说聊天机器人客服小蜜有什么缺点吗？有什么不足吗？

受访者 B：就是，不常用遇到的问题就是说，比如说你退货，然后客服那边，好像他们是需要什么操作，然后你聊天机器人没办法给你全程处理掉。就像那个唯品会，它有一个就是好像是**VIP**你可以直接就退货，因为你它就在七天之

内，它是设定了一个时间限制，你在七天之内就是不管任何问题你都可以退货，但是好像淘宝这边它是说需要跟商家沟通，是这样是吧。

访谈者 A：具体我也不太清楚。

受访者 B：对，我的感觉就是这样。

访谈者 A：对，好像退货的时候需要事先跟商家协商，跟商家协商不成的话，然后再申请淘宝介入。

受访者 B：对的，给我的感觉，反正试用的感觉就是这样的，所以就是说，如果说我确实需要退货，或者干什么的，那我会直接去商家就直接找商家客服，然后这种淘宝小蜜我就不会是我的首选，但是如果说我就是想找某一样东西的物流呀，那我就点一点它，看一看就是了。我就不会去找商家，因为商家那边回复还是比较慢的。

访谈者 A：所以刚才师姐你的回答就是聊天机器人客服小蜜他的一些缺点。总结一下就是哪几点，他的不足，我刚才没有提炼点。

受访者 B：缺点的话，就是说他还不够的智能，它不能解决就说你的比较多的一些问题，它只能解决一些常规问题，就说你只能查询相关的信息，只有一点点相关的信息，但是你遇到那个的话，你可能还是要去找人工。遇到这种需要，可能会有需要商家记录的问题，我的第一选择不会是小蜜。然后它的优点的话，就说你查询这种物流信息，发货时间什么的，修改地址啊，常规操作的话直接找小蜜就比较快捷便捷，更快速的。。。

访谈者 A：好好，更快捷更便捷，好，那下一个问题师姐你，在使用这个客服小蜜的时候，有没有一些糟糕的让你不愉快的经历，你感觉不是不好的一些经历？

受访者 B：就是，你有些问题他处理不了，然后它就一直在给你反复一些，就是他程序性程序上的好像是设定的一些指令吧，我就不会再用他，我就选择不用它就好了。

访谈者 A：我觉得他的这些能力，表现，显然影响到了你对他的信任，对吧？你对它的信任程度明显的会降低，对吧？

受访者 B：可以这么说，这个信任概念要怎么说呢，如果说要评价它给你准确提供的信息的准确度，我觉得这个它是 OK 的，但是他给它所囊括功能就是经常不在我需求范围内，这种算信任吗？

访谈者 A：就说它的功能不够全不够广，功能不够强大。

受访者 B：这种是算信任吗？我的问题在他的这个指定范围之内，那它是没有问题的，他提供过来的信息肯定是准确的，这种一般好像我没有遇到出错或者说我我对他不信任这种。是这种吗？

访谈者 A：好，师姐就是以你为主，因为你是消费者嘛，然后你觉得它的功能 OK，那就 OK，如果你觉得不 ok，那他就需要改进。

受访者 B：不 ok。

访谈者 A：师姐你觉得怎么样做才能让恢复你对他的信任？

受访者 B：我需要他处理更多的问题啊，比如说淘宝和商家是不是有一个协议，把我们平常遇到的退货，或者说产品各种各样的问题啊，补发等问题小蜜给直接处理掉了，那至少我在淘宝平台的我的功能就足够了呀。我们都知道买东西经常看的东西不是你想要的东西或者怎么样子的，然后很多这种情况发生的呀。要不他大数据更广，要不他具备售后咨询这个样子。

访谈者 A：好，你的意思就是说聊天机器人客服小蜜他的数据库要扩充一下。

访谈者 A：对这个聊天机器人客服小蜜，对他有没有一些未来的想法，未来的一些建议和构想，未来的设想？

受访者 B：未来就是说如果他能完全替代了这种人工商家这种客服，那就更好啦，希望它朝着这个方向发展。

访谈者 A：访谈者 C，你有什么要问的吗？

访谈者 C：就是师姐除了刚刚提到的唯品会，你还有其他平台客服机器人交流的经历吗？

受访者 B：唯品会这边是有个这样的服务，就是说他可以在多少天内包邮包退，所以基本上我不会太用到聊天机器人。所以我这个处理过程还是比较顺畅的。

访谈者 C：那其他平台还有吗？

受访者 B：还有什么其他品牌？网易，考拉海购，这些都不太多。

访谈者 C：奥行。

访谈者 A：我觉得刚才提到的就是一种服务机制吧，淘宝，他先是跟商家协商，协商好之后才能退货，那唯品会它是七天无理由退货包运费，刚才是讲的是电子商务的供应商的他们一些服务的不同，跟我们的聊天机器人没有什么关系。

受访者 B：和你的聊天机器人它不就是这些服务吗？你提供这些售后服务呀。

访谈者 A：访谈者 C，你还有什么要问的吗？

访谈者 C：其他没有了。

访谈者 A：那我也没有了，师姐，你忙吧，端午安康，拜拜。