

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
8	女	23	在读硕士研究生	在读硕士研究生	是	10 分钟	微信

访谈正文：

访谈者 A：好好，那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：他的优点就是释放了一部分的劳动力，它一个人就是，它有好多窗口，它就是智能机器人，你点一个，你这边输进去它就转转化成相应的代码，然后它就直接给你答案。我感觉挺方便的。

访谈者 A：好的，那么相对于人工客服来讲，你觉得这个聊天机器人客服还有什么优点吗？

受访者 B：他说话很有礼貌，他有的时候可能人工客服的话，如果你问题问的太多了，他就会不耐烦，怎么样的。但是，机器人就不会，你就问再多的问题，他还是很有礼貌的回答你。

访谈者 A：还有其他的一些优点吗？聊天机器人客服小蜜的其他的一些优点？

受访者 B：其他的暂时没想到。

访谈者 A：好，但是我觉得这个聊天机器人客服小蜜他有没有一些缺点，一些不足？

受访者 B：有，比如你有一个，商品有问题，如果你反馈给他的话，他可能解释的不是你想要的答案，可能你的问题就解决不了。我前一段时间在那个，618的时候买了一个吃的，然后制造它上面的生产日期，我有点疑问，它标了两个，一个是2020年，一个2012年，我就特别想问那个2012年是啥意思，但是机器人他就一直回答不了我，她就一直在给我推销这个产品是多么好，怎么下单，或者是售后的问题，但是我想要的他就回答不了。

访谈者 A：相对于人工客服来讲，你觉得这个聊天机器人客服小蜜他还有没有其他的一些缺点，除了你刚才讲的就是说它只能回答一些简单的问题，大众的问题，针对你这种特殊的问题他没法回答。

受访者 B：我还没有仔细了解过，我一般不经常用这个，所以好像其他的也没想到，不好意思。

访谈者 A：没事，那之前，包括从现在之前有没有一些你在使用客服小蜜的时候，有没有一些不愉快的让你感觉不愉快的让你感觉很糟糕的一些使用经历？

受访者 B：没有，目前是没有。除了上一次商品的问题其它都没有。

访谈者 A：那满分是十分的话，让你对淘宝客服小蜜聊天机器人客服小蜜的信任程度打一个分，满分十分，你打几分？

受访者 B：八分。

访谈者 A：为什么要打八分，其他的两分是因为什么？

受访者 B：他回答我的问题肯定就是提前设定好的，他不会有那种虚假的，如果有虚假的，也是别人的人为设定的，就是他对我应该是很真诚的，所以我就想着分高一点，扣两分就是他太死板了，他们不懂得灵活，可能没有人的情感，你就跟你们交流的时候，他没有情感上的输出，它只有文字。你感受不到他给你的反馈。不是很官方的那些回答，所以我就扣了两分。

访谈者 A：好的，对淘宝客服小蜜聊天机器人的未来，你对她的未来有没有未来的一些建议，一些想法？

受访者 B：如果未来的话，我就希望在编程的时候，他回答的问题不要是那么很官方的，可以很幽默一点的话语，因为那个是可以自己后台不是自己可以编的，就是它对应的相应的文字，可能并不是说特别官方，可能会口语化更好一点。

访谈者 A：可以，阳阳你有没有什么其他想法？

吕阳阳：亚男，你有没有就其他的平台类似于客服小蜜这样的聊天机器人的交流的经历？

受访者 B：奥，我寒假的时候在家学了一段时间那个 Python，我自己编过程序了，然后也自己对自己都感觉挺好玩的那些话，比如就是你的代码，它对应了哪些文字，然后最后我输出一个他回应我的那些东西都可以自己编，我感觉编得就是语言不是那么官方会更好玩一点，就更容易让人接受吧。

受访者 B：就是我还是感觉对这个机器人她虽然很聪明。但是他们的语言我们可以设定的，我还是更倾向他有一点点就是情感那种就比较好，我不太喜欢那种冷冰冰的，比如我说个一，他就回答个语音，然后我说问了什么问题，他

就就是冷冰冰的给我回答了，我就希望以后做这个机器人在后面做搞编程的这些，他们就能更**通俗**一点，跟我们聊天的时候。

访谈者 A：你觉得怎么样才能让这个聊天机器人客服小蜜达到你的要求，就是表现得有情感一点？

受访者 B：它可以在，你回答的问题的时候可以说拿一些就是有，而且**口语化的词汇**，比如一些什么，问号，就是儿儿化音那种，反正就加了一点方言，也如果能加一点**方言**或者是这个我怎么描述呢？我没有想过这个问题，突然也不知道怎么说。

访谈者 A：因为你希望他有情感，就是情感的表现形式，你希望有什么表现形式？

受访者 B：表达她对我们表达情感肯定就是通过文字交流，文字交流，如果表达出来情感的话，就可能就是需要就是那些编程人员，他们文学要好，也就是了解不同地方的那些习俗吧，但是又大家都能听得懂的那种。就是文学素养好一点吧，好像没有什么词语能形容我现在想表达的意思。