

机器人反馈-【真实用户端】

20210820 五牛/东贤 访谈+问卷

问卷-五牛用户

五牛楼宇受访群体画像：4成男性，6成女性 | 以互联网/IT/通信/电子/互联网/金融业为主（占47%），其次是商业服务（占19%） | 受访用户都在40岁以下，30岁以下超过75%，其中25岁以下接近一半（47.6%） | 全都100%用过机器人服务

男用户：IT/通信/互联网行业（50%），金融业（25%）| 30岁以下（87.5%）；

机器人整体满意度：9.5分

📌 男性比女性对机器人的满意度会更高，也可能对机器人更没要求-更无感

最满意场景：

1F大堂相遇（37.5%）>一起坐电梯（25%）>公司楼层平层相遇（12.5%）=电梯厅一起等电梯（12.5%）=取餐过程（12.5%）>共同过闸机（0）

最不满意场景：

取餐过程（50%）>共同过闸机（25%）>1F大堂相遇（12.5%）=公司平层相遇（12.5%）>一起坐电梯（0）=电梯厅一起等电梯（0）

📌 IT男生最不满意的是共同过闸机，超过5成；没有一个用户把【共同过闸机】这个场景放第一位，无论男女；

对机器人的印象：

跑腿小正太【人的形象】

📌 男性会觉得机器人是小朋友的形象，有小部分男性觉得机器人是纯粹的工具属性，又一个男性选择了其他形象-铁憨憨；

印象深刻的体验：几乎都关于电梯-都negative

1. 电梯被控制，有机器人就不灵了
2. 挡电梯门
3. 进电梯，人特别多的时候，自己又出去了
4. 太笨了卡着电梯关不上
5. 坏的

📌 几乎所有男性对机器人印象深刻的体验都是功能类bug的印象，特别是机器人的行为影响到自己的时间利益的时候。暂时没有听到男性对机器人产生“同理心”的预期。

想要新功能：

1. 唱歌>2;
2. 讲笑话;
3. 新增语音；
4. 外观更萌一点；
5. 压单准备出发倒计时

女用户：生产制造/金融/服务行业 (23.1%*3) | 25岁以下占53.8%，26-30岁占15.4%，31-35占7.7%，35-40岁占23.1%

机器人整体满意度：8.9分

📌 25岁以下的女性对机器人评分9.7分；26-30岁的女性对机器人评分7.5分；30岁以上女性对机器人评分8.3分；

猜测：越年轻的女性用户对机器人的交互及犯傻的包容度更高。但是女性相较于男性对机器人的期待更高，更挑剔。

最满意的场景：

取餐过程 (53.8%) > 1楼大堂相遇 (30.8%) > 电梯厅一起等电梯 (15.4%) > 共同过闸机 (0) = 公司平层相遇 (0) = 一起坐电梯 (0)

最不满意的场景：

取餐过程 (38.5%) > 共同过闸机 (23.1%) > 公司平层相遇 (15.4%) = 一起坐电梯 (15.4%) > 1楼大堂相遇 (7.7%) > 电梯厅一起等电梯 (0)

30岁以上的女性100%认为取餐过程最满意，30岁以下女性55.6%认为取餐过程最不满意，因为这个环节涉及与用户利益最相关，所以两极分化，最满意和最不满意的都是取餐过程。

除此以外，过闸机，乘电梯和公司楼层相遇三个部分满意度都比较低，1F平层相遇大家对机器人都有已知预期（知道机器人在1F，知道他要从大堂出发送餐），所以满意度较高。

推测最需要优化且最难的部分是：狭窄空间中与人相处的部分。

对机器人的印象：

楼内共享跑腿小宠物

大部分女性更偏向机器人是个共享小宠物，只有1个女性觉得是小正太的形象，没有女性认为机器人是纯工具属性

印象深刻的体验：

1. 早上9点不要挤电梯
2. 电梯高峰期机器人被强行搬走
3. 机器人没有电话我，导致无法取货
4. 送餐到了之后，等我的时间太短了，一到时间就跑
5. 取餐后必须要点屏幕关门很不方便
6. 看过被人硬掰箱门取餐，觉得机器人很可怜，幸好没有坏

女性比男性对机器人印象深刻的体验会出现机器人“受伤害”的场景，女性更容易对机器人出现“同理心”；

想要什么新功能

1. 挡住人可以说先让一下
2. 时不时换个声音，保持新鲜度
3. 移动ktv/按照节日播放应景音乐/唱歌/放小歌曲
4. 更风趣幽默移动，唱歌或者讲笑话
5. 小程序一键关门
6. 一起坐电梯的时候划拉下看看菜单

唱歌功能出现频率最高，其次是讲笑话。功能性出现频率最高的是小程序一键关门。

1v1 访谈：

汪小姐和她的朋友 凡讯网络 2女1男 25-30岁

- 可爱一点的语音会让心情更好
- 一开始换成蜡笔小新的时候很有新鲜感，在公司里讨论了2-3天
- 对机器人的印象是便利 便利 便利
- 深刻的体验是见过被推下楼，怀疑机器人是在测试，可能是坏了
- 【机器人到达】的微信信息发出后，最好不要立即打电话，电话提醒可以信息发了之后过个20s，如果没有取餐再给客户打电话，要不觉得很不智能
- 高高峰期和人抢闸机，每次对面来了个机器人，我得先退出去让他过
- 机器人过闸机会插队，很讨厌
- 取餐后的用餐愉快-可以换成取餐中播放一些简短的旋律♪
- 过节的时候【特别是不放假的节日：比如七夕，圣诞，万圣节，520，双11等，以及大节日前，比如元旦，国内，国庆等】可以放些应景的互动或音乐，比如圣诞节可以偶尔播一些jingle bell；

金二萌 女 人事 25岁左右 健谈 脸圆圆的，很可爱：

- 希望有喜茶/七分甜/Tims
- 早饭没有机器人送，机器人上班比我更晚，我好难过
- 如果可以自定义形象会更好-喜欢傻萌傻萌的样子
- 机器人会向我冲过来，但是不打招呼就走了，有点吓人
- 想给机器人加个手，可以弹出来say hi
- 非常想要【定制语音服务】，要定制机器人每次来给她送餐都和她说：你磕的CP都是真的
- 觉得自己用手机控制远程开箱特别酷，比别人更能装逼😂
- 经常接到骑手的电话说：我不会用机器人，被迫下楼拿
- 有时候我已经吃上了餐，机器人还给我打电话让我取餐（延迟严重） - 【已换供应商】

星期伊 女 行政类 25岁左右 非常喜欢机器人（喜欢机器人外形和性格）-每天模仿机器人说话：

- 机器人冲着我走过来的时候，我觉得特别开心
- 非常期待看机器人犯傻的时刻，比如有人看到过机器人对着墙说：请让一下，我会觉得特别有趣
- 点餐APP有满减，所以有时候会宁愿用美团/饿了么
- 有洁癖，一直都是用手机扫码开箱，但是关箱不能做到
- 非常喜欢 蜡笔小新的语音
- 试过连续2天有骑手把我的餐放到了东贤的自提柜，（因为手机号不用注册也可以放进自提柜）连续两天没有取到餐。

Gwen 男 五牛控股 程序员（写Java）非常喜欢机器人+柜子（喜欢功能） -写了一整篇反馈：把机器人叫【小机器人】

- 非常新颖，机器人也比较可爱，机器人送餐很满意，自提柜也解决了很多问题，人工也很方便。大多数同事都在用，超7成。
- 不知道自提柜和机器人每日经过消毒，不知道什么时间进行的消毒，如果知道会更有安全感。
- 高峰期用机器人很慢，11:40之后，每次都让骑手放自提柜。

② 机器人建议.txt

个人建议

1、了解你们这个团体，运维人员可以穿着和机器人、自提柜类似皮肤。

(部分未取到餐的情况下，想找人，但是看着你们的穿着，以为是大厦里其他公司的工作人员，不太好区分，可以带个机器人护袖、帽子、背心等)

tips，每次没取到餐，东张西望不知所措时，你们总能主动询问我遇到了什么问题，非常几十，赞一个。

2、可以对机器人起一个朗朗上口的名字

(英文名，我到现在不知道是youga还是yong机器人，基本上所有人称呼，都是直接称呼机器人，过于冰冷)

可以对机器人整体起一个名字，比方说，饱饱（跟客户送来吃的，吃的饱饱的）
另外可以对每个机器人起一个别名，饱饱一号？饱饱二号？小花、小草、小凳子。 . .)

3、取快递功能。

在非高峰期，提供取快递功能等。

4、app添加人工服务。

可以人工订餐、人工取快递等(也可通过微信私聊等形式)

5、与客户交朋友

加微信、私聊等，以朋友的身份聊天，而不是以客服身份聊天，便于拉近关系，提出更多建设性意见等

6、更多活动、优惠政策、盲盒、小礼物、小红花等等~

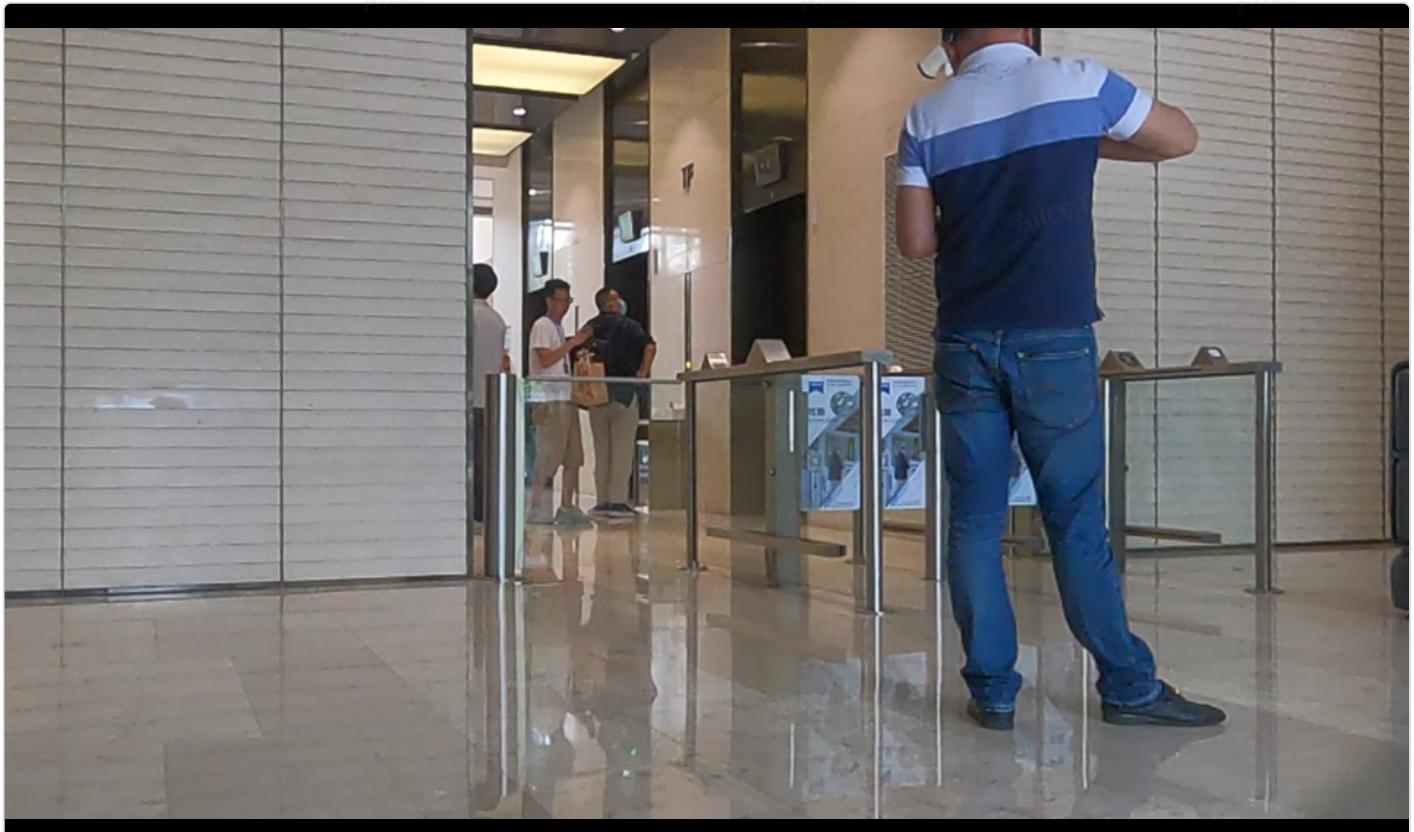
声明，本人非专业人士，以上建议等均为个人意见，万一亏本了，我不负责任哈~

五牛控股 九楼 林以志 男 程序员 单身 17671696320

2021-08-20

20210804

西子一号楼 - 高峰期过闸&取餐 GoPro观察



◎西子一号楼.mov

旧交互

20211224

问卷-AIYO小程序用户

受访群体画像：2.5成男性，7成女性，0.5成不愿意透露姓名 | 以前滩中心，五牛，东贤及其他为主

男性用户：