

# 当双11遇到“机器人” 促销电话那头的“他” 很耐心但不懂我

“你是机器人吗？”“您误会了，我是来提醒您……”“你是机器人吗？”“对的，被您听出来了，我是AI语音客服。”“你是机器人吗？”“嘟嘟……”

热闹的双11来了，让人意外的是，卖爆、断货、退单等“关键词”迟迟未现身，AI机器人客服与一个网友的对话却上了热搜。不难发现，以前双11都是短信轰炸，今年全改电话促销了，可电话那头到底是真人还是机器人？网友直呼：傻傻分不清。

## 当双11遇到……

### 难分真假

“原来我一直在和机器人对话”

过去几年，每到双11营销短信的“狂轰滥炸”，让人头疼不已。在工信部明令禁止后，不胜其烦的短信问题才得到一定程度的缓解。今年双11，商家又出了新花样。不少网友反映自己密集接到网店的营销电话，提醒他们双11活动已经开始了，这些来电大多显示为私人号码。肖肖手机里的“最近通话”，从7日至今，每天都有3到6个电话，“都是商家来电，提醒马上有活动，我一开始

还耐心问问，接了几次后发现电话那头的客服，都是千篇一律的音调和语气，原来是AI机器人。”与肖肖有着相同经历的人，不在少数，记者随机采访了多位80、90后购物者，有70%的人表示，接到了促销电话，并不知道原来是AI机器人。有网友甚至发朋友圈和微博询问：“接到一个品牌电话，是AI机器人吗？声音也太好听了。”

白领小媛告诉记者，从10月20日到11月8日期

间，差不多接了20个电商电话，其中大多是美妆护肤品类的官方旗舰店客服，还接到过母婴类的，“最多的时候一天接了四五个。”小媛表示，她最开始都没有意识到对方是机器人，自己对店铺活动不熟悉，问了很多问题，还在心里夸赞对方特别耐心。直到后来，她在网上看到大家发的帖子，联想起客服在回答问题时的些许延迟，这才恍然大悟，原来自己一直在和机器人对话。

### 深层原因

人工成本差不多是AI电话4倍

随着AI技术的不断发展，名为“AI电话机器人”的工具这两年被商家用于电话销售，筛选目标客户。每天可拨出上千个电话，声音甜美或富有磁性，会按照话术和客户沟通……“尤其是商家会针对客户年龄、性别来调整。”淘宝店主陶达达，主要经营男装生意，他告诉记者，自己店铺从前期促销到后期服务用的都是AI电话机器人，主要是便捷有效。店铺的消费者大多是男性，AI就选择女性声音，温柔甜美，听到这个声音一般都不会立刻挂掉电话。

记者联系到一家为不少大牌美妆天猫店铺服务的智能语音公司。对方告诉记者，目前电商品牌想要与用户沟通、促销，有4种最主要的方式：短信、包裹卡（在包裹中附上卡片，引导消费者扫码添加企业微信，或告知其他店铺活动）、人工电话、AI电话。“AI电话触达量大、转化率高，成本比短信和包裹卡要高，但是比人工要低很多。”对方给记者提供了一个数据：70%，这是AI电话的接通率，也就是所谓的“触

达量”，“我们会提供一线城市虚拟手机号，这样比以前推销用的固话或者400开头的号码的接通率高很多，能避开很多用户手机的电话拦截功能。”为何会接起这些电话？记者随机采访中发现，大家的理由都差不多：万一是家里有事，万一是工作联系，万一是快递外卖，“谁能想到来自上海、杭州这些城市的私人电话是电商促销呢？”

记者又以客户身份咨询了另外一家提供智能语音服务的公司，对方算了一笔账：AI一般一天呼出的电话在1000-1200通，一通电话4毛，时长不限，1万通电话的总价差不多在4000元左右，销售话术、真人配音、分类客户群体等服务都是免费的。无锡一家淘宝店主告诉记者，自己店里雇了两名专职客服，除了回复平台留言外，还负责给老顾客打促销电话，“如果一整天光打电话不干其他事，差

不多能打100-150通，无锡的客服行业平均工资差不多在7000-8000元一个月。”按照这个价格计算，人工电话的成本差不多是AI电话的4倍，更不用说场地等额外支出了。

### 招架不住

机器人基本感知不到客户情绪

不过，再好听的声音，不分场合、不分频次地呼叫，也会让人招架不住。和营销短信一样，为了提升宣传效果，一些商家在使用AI电话中也采取了“轰炸战术”。秦先生从事公关工作，淘宝上买道具、买产品、买礼物等必不可少，他便成为“AI促销”的对象，“一天内就接到了5个商铺店家的广告电话，同一时间还收到了7条促销短信。”

短信可以退订，想要屏蔽这些电话的流程却复杂得多。“都说了我们家狗去世了，对方还自顾自地介绍狗粮有多优惠。”有网友生气地投诉了某宠物用品旗舰店。“AI电话机器人怎么都不会生气，不会和客户起冲突”，这是智能语音服务商宣传的卖点之一，但

同时，这也成为很多消费者反感AI电话的地方：它们基本感知不到客户的情绪——不少消费者在电话这头明确表示不需要、不会买，电话那头的机器人依旧在不紧不慢地推销着自家的产品。都说科技“以人为本”，可如今怎么看都像是“以企业为本”——曾经只是售后要一遍遍“转人工”，现在连电话接进、打出都不用真人出面了，可谓从营销到售后全程不见人。

沟通中“人”的消失，导致了部分消费者觉得自己“不被尊重”。网友@Hi\_ZYR说：“让我像傻子一样跟机器人对话。”网友@白萝卜哈哈则说：“我和快递电话的AI机器人重复了5分钟我要转人工，才得以和人工客服说上话。”

### 频出妙招

网友选择“用魔法打败魔法”

更低廉的运营成本，更有效的号码呼入，更高效的信息整理，AI电话机器人未来似乎有着很大的商业空间。但值得深思的是，不知疲倦地批量呼入，工作时全程录音，这是否侵犯个人信息也同样引人担忧。江苏联盛（无锡）律师事务所合伙人张虎律师告诉记者，目前暂无法明确禁止，但在录音时应该经过客户同意，否则可能涉及侵害客户的隐私或秘密等。

为了不再接到商家打来的促销电话，记者发现在各个平台上，网

友会分享自己找到的应对办法，其中被多人验证有效的方式，就是去商铺退订或注销会员。只是一家一家地操作，过程非常繁琐。也有人发现，联系网购平台的客服，提供自己的电话号码，就能一次性退订所有商家店铺。或者下载电话防骚扰软件，将多人标记为推销的手机号而拒接。除此之外，网友们还总结出了一些“另类”的办法，例如使用家中的AI智能盒子自动接听电话，“用魔法打败魔法。”

（晚报记者 吴雨琪 璩璐）

