# Article information:

Does a cute artificial intelligence assistant soften the blow? The impact of cuteness on customer tolerance of assistant service failure - ScienceDirect  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738320302589?via%3Dihub=>

# Article summary:

1. 本研究通过实验测试了可爱设计对人工智能助手服务失误的影响，发现可爱设计可以提高顾客对服务失误的容忍度。

2. 可爱设计可以通过外观、声音或语言风格来实现，而且可爱效应是通过温柔和性能期望这两个中介路径产生的。

3. 研究还发现，服务失误的严重程度和时间压力对可爱效应有调节作用。

# Article rating:

Appears strongly imbalanced: The article is written in a biased or one-sided way, and the information it provides is not trustworthy enough to be considered a reliable source. You should consult other sources to find reliable information on the presented issues.

# Article analysis:

对于上述文章的批判性分析如下：

1. 潜在偏见及其来源：文章没有明确提到作者的背景和立场，因此无法确定是否存在潜在偏见。然而，由于该研究是由科学直接（ScienceDirect）发布的，可以推测作者可能具有相关领域的专业知识。

2. 片面报道：文章主要关注了可爱人工智能助手对客户容忍服务失败的影响，但未提及其他可能影响客户容忍度的因素。这种片面报道可能导致读者对整个问题的理解不完整。

3. 无根据的主张：文章声称通过设计可爱外观、声音或语言风格可以增加人工智能助手服务失败时客户的容忍度，但未提供充分的证据来支持这一主张。缺乏实证研究结果或统计数据使得这一主张缺乏说服力。

4. 缺失的考虑点：文章没有讨论人工智能助手可爱设计可能带来的潜在风险和负面影响。例如，过度依赖可爱设计可能导致用户对人工智能助手功能和性能的低期望值，并且当出现严重故障时可能会导致用户的不满和失望。

5. 所提出主张的缺失证据：文章没有提供足够的实证研究结果来支持可爱设计对客户容忍度的影响。虽然文章提到了进行了七项实验，但未提供具体的实验结果和数据分析，使得读者无法评估这些实验是否具有统计显著性和实际意义。

6. 未探索的反驳：文章没有探讨可能存在的反驳观点或其他解释。例如，读者可能会质疑可爱设计是否真正影响了客户容忍度，或者是否还有其他因素同时起作用。

7. 宣传内容：文章中使用了一些宣传性语言，如将研究结果描述为“积极效应”和“为旅游和酒店业提供洞察”。这种宣传性语言可能会给读者留下过于乐观或片面的印象。

综上所述，上述文章在讨论人工智能助手可爱设计对客户容忍度的影响时存在一些问题，包括片面报道、无根据的主张、缺失考虑点和缺乏充分证据等。进一步研究和更全面的分析是必要的来评估可爱设计对客户容忍度的真实影响。

# Topics for further research:

* 作者背景和立场
* 其他影响客户容忍度的因素
* 可爱设计对客户容忍度的证据
* 可爱设计可能带来的负面影响
* 实验结果和数据分析
* 反驳观点和其他解释

# Report location:

<https://www.fullpicture.app/item/abb7f9d5849e5874d16377302420486a>