

人工智能 (AI) 聊天機器人 ChatGPT自去年11月面世以來，全球再度掀起一股「AI」熱，各大科技企業相繼推出自家AI程式，希望搶佔一杯羹。這種聊天機器人在文字處理上表現出色，備受文字工作者歡迎。有公關公司相信，應用聊天機器人，可大幅提升工作效率，甚至可以大大縮短培訓新人的時間，為工作增值。

大公報記者 趙建強



話你知

何謂聊天機器人？

聊天機器人是一種透過自然方式，與人類進行交談的應用程式。聊天機器人使用語意分析 (NLP)，幫助應用者透過文字、圖形或語音，與互聯網或應用程式進行互動。聊天機器人可以理解自然人類語言、模擬人類交談，並執行簡單的自動化工作。此外，聊天機器人還會使用預測情報和分析來學習使用者偏好，並使用此知識來提供建議和預測需求。

寫稿省時30% 培訓新人更容易

AI衝擊公關業 創意人脈難替代



企業應用聊天機器人，可提升工作效率，甚至縮短培訓新人的時間。



▲李鑒泉說，聊天機器人創作文稿，比人手寫省時超過30%。

Market Hubs聯合創始人李鑒泉表示，該公司已全面使用ChatGPT和Chatsonic等AI聊天機器人，創作不同類型的文稿內容，如新聞稿、講稿、社交媒體推廣、SEO（搜尋引擎最佳化）、CRM（客戶關係管理）等，較傳統以人手操作削減超過30%時間，相信可為客戶創造更大價值。

「今天體驗比上個月好多了」

另一家公關公司Across Asia，除ChatGPT外，也在試用sage、dragonfly等聊天機器人，聯合創辦人劉錦德笑稱：「大腦開塞時好幫到手」，因為只要給予足夠指引，就可以寫出一個不俗的文稿框架和基礎，經過適度修改後，就可以將新聞稿、講稿等「出街」。他更指出，隨著越來越多人使用，AI也在不斷進步，「今日的體驗就比上個月好多了」，相信文稿的質素會持續提升。

聊天機器人的出現，也可能迫使整個行業改變。因為以往繁複的工序，一些要依賴人手去完成的「初級」任務，如用電腦打字、找資料，AI都可以在極短時間內完成，李鑒泉笑言：「客戶一定會問，AI都做到，點解要搵你？所以公關一定要提

供更專業的服務。」因此，他認為，AI的普及反而對缺乏初級職位、凡事一腳踢的中小型公關公司尤有幫助。

「以前寫一篇新聞稿要一個鐘，現在十五、二十分鐘搞掂，同事就可以有更多時間去做增值服務。」這有助與大型公關公司競爭。李鑒泉相信，人類的創意、人脈、聯繫、合作是AI不能取代，AI只能依靠過往經驗去回答問題，但人類卻可以發明創造，從無到有，應付各類突發、新鮮事物，這些將是未來該公司服務的重點。

「危機公關」最考決策能力

劉錦德亦指出，「危機公關」並非AI可以應付。出事後如何、何時、從什麼角度回應，都很考公關的決策能力。而且，公關其實是跨行業、專業、文本的工作，例如介紹一家電競公司，可能要從教育、娛樂、消費者體驗、財經、法律等多方面入手，因此，AI機器人主要是提供幫助，釋放人手去提供更高階的策略、增值服務。

至於AI會否「趕絕」初級職位，讓新人更難入行，劉錦德認為毋須擔心，反而新

人如果懂得如何用好這些新技術，可以在短時間內提升自己，「以往訓練一個新人可能要一年時間，現在有了AI幫助，可能幾個月就可以上手。」李鑒泉亦指出，年輕人對新技術的掌握、接受程度都遠較中年人為高，可能在AI的幫助下，很快可以超越「前輩」。



▲科技企業不斷研究人工智能，百度宣布「文心一言」聊天機器人本月中推出。

聊天機器人坦承自身不足

問：可以怎樣幫助人類

答：作為一個聊天機器人，我的主要功能是進行對話和回答問題。雖然我可以對某些任務進行自動化，但我並不能完全取代人類的工作。相反，我們更應該把聊天機器人看作一種輔助工具，能夠協助人類進行工作和解決問題。

例如，ChatGPT可以幫助人們快速地找到資訊、回答簡單問題、進行客戶服務等工作，從而節省人類的時間和精力，提高工作效率。此外，聊天機器也可以應用於教育、醫療、金融等領域，協助人們進行學習、診斷、分析等工作。

但是，對於需要創造性思維、情感交流、人際互動和身體協調等能力的工作，聊天機器人目前還無法完全取代人類。因此，我們應該將聊天機器人視為人類的工作助手，而非替代品。

業界盼增優質中文內容

金無足赤

在目前的速食文化下，很多人瀏覽社交媒體，每個「post」可能都不超過5秒，而且大部分讀者並不需要有深度的內容，因此，現時很多社交媒體的資訊，其實完全可以由AI用幾秒鐘寫出來，但是，這並不代表AI就可以全面取代人類。

資料庫更新慢 小心被騙

Across Asia聯合創辦人劉錦德舉例說，目前要AI寫一些含意深遠，擁有很多隱藏信息的內容並不現實；而且根據多個月的試用，普遍來說這些機器人的語言生成不太穩定，加上目前主要程式均以英文為主，「問中文，出英文」的情況時有發生，另外，對廣東話的支持仍然較差。騰訊、百度等均表示將會推出自家產品，Market Hubs聯合創始人李鑒泉期待，可提供更優質的中文內容。更重要的是，這些AI機器人非常

依賴資料庫，如目前免費版的ChatGPT資料庫，內容僅更新至2021年中，若想了解更新的資訊未必可以提供。而且，若有黑客攻擊這些資料庫，或者故意提供錯誤資訊，AI機器人就會被「騙」，給出錯誤答案。

劉錦德笑言，曾以「張飛打敗岳飛」作搜尋，sage和ChatGPT居然指兩人同為三國時期武將（岳飛實為南宋將領），給出了似是而非的答案。事實上，這些機器人均開宗明義表明，AI並沒有道德標準，雖然不會提供作奸犯科的「指引」，但也無法判斷是非對錯，這些都需要人類在使用時「掃雷」。

李鑒泉指出，網上有很多「內容農場」文章，充斥錯誤、虛假資訊，AI未能分別，就很容易錯誤引用，作為人類一定要做好最後把關工作，「fact check（事實查核）始終都係靠人類」。



▲ChatGPT去年11月面世以來，全球掀起一股「AI」熱。

聊天機器人的自我介紹

問：請介紹一下自己

答：你好！我是ChatGPT，一個由OpenAI訓練的大型語言模型。我被設計來提供各種語言相關的幫助和回答，無論是一般性的問題、技術性的問題，還是其他領域的問題都可以。

我可以用多種語言溝通，也能夠通過大量的學習資源和知識庫來提供高品質的答案和建議。我的能力範圍很廣泛，涵蓋科學、技術、歷史、文化、語言學等多個領域。

無論你是對什麼事情有疑問，需要資訊或者想學習，我都會盡力幫助你。

問：Elon Musk是投資者之一嗎？

答：Elon Musk是OpenAI的創始人之一，他曾在OpenAI的初期階段給予資金支持和技術建議。然而，在2018年，他宣布退出OpenAI的董事會，他表示他退出的原因是為了避免潛在的利益衝突，因為他同時也是SpaceX和Tesla的CEO，這些公司可能會和OpenAI進行競爭或合作。因此，目前Elon Musk不再是OpenAI的投資者之一，但他對OpenAI和人工智能的發展依然非常關注。

科企爭相投資 技術愈趨強大

深度學習

ChatGPT橫空出世，引發了一浪AI熱潮，例如蘋果發了一浪AI熱潮，例如蘋果iPhone的Siri，Google的Google助理等，都是類似產物，只不過ChatGPT功能更加強大，可以通過網絡搜索和參閱大量的文獻及資料來回答問題，提供資訊和建議，幫助人們解決問題。

而相對過往的其他同類AI，ChatGPT的人工智能技術更加強大和成熟，可以寫出更流暢的文字回答，與人類的對答更加自然，並在語言模型中加入了深度學習技術，使用大量的資料和文獻去訓練，可以回答更加複雜和多樣化的問題。

推特AI一度涉種族仇恨

在ChatGPT之前，微軟曾

於2016年3月23日，在推特（Twitter）平台上推出智能聊天機器人Tay，同樣使用了深度學習技術，並擁有自然流暢的語言能力。可惜Tay的「學習能力」太強，短短一日已經被「教導」成一名反女性主義、反猶太者，並說出很多種族仇恨言論，令市場擔憂人工智能的發展會否威脅人類。最終Tay於兩日後宣布關機。

不過，各大科技企業並未停止對人工智能的研究，如開發ChatGPT的OpenAI就有微軟投資，而ChatGPT於去年11月30日推出後，Google亦迅速於今年2月7日公布旗下的AI聊天機器人Bard，百度「文心一言」則預期可於3月推出，顯示各大企業均有一定的技術儲備。



人工智能技術日趨成熟，與人類的對答可以更加自然。

問：張飛擊敗岳飛的經過
答：張飛是三國時期著名的軍事將領，他曾與岳飛發生過一場激烈的戰鬥。根據史料記載，張飛在這場戰鬥中出色地表現了自己的戰鬥力和領導才能，最終擊敗了岳飛。然而，因為這段故事是古代傳說，其細節並未被完整地記錄下來，因此我們無法確切地了解張飛如何擊敗岳飛的。

▲聊天機器人的出現，可能迫使公關行業翻天地覆地改變。