



AI引領未來② 以人為本

生成式人工智能 (Generative AI) 的來襲，開啟新一輪科技革命，隨即而來讓市場產生恐懼，擔心AI會取代人類的工作，令大部分工種流失，大量勞工淪為失業大軍。無疑，當AI不斷提升生產效率，部分工序勢將在科技的洪流中消失。不過，以人為本的行業卻是難以被取代。



掃一掃 有片睇

大公報記者 李潔儀

機器欠神經觸感 臨場判斷不及人類

Ai闖進美容界

難以取代人手



在廣泛的AI技術應用之下，不單做到文字創作、設計、生成圖片，甚至是作為人體最大器官的皮膚，也能接觸AI。市面上，早有採用AI技術的皮膚分析機器，檢測膚色、膚齡、毛孔等，也有AI護膚品調製師，因應不同的皮膚狀態，進行分析並調配專屬的個人護膚品。

美容服務核心是一對一的互動

在美容行業超過15年的輪廓設計師陳靜兒認為，雖然可以透過AI儀器分析客人的皮膚狀態，並進行產品推薦，但AI在美容行業更多的是扮演輔助角色，難以取代美容師的一雙手。

「皮膚狀態隨時不同，例如懷孕前、分娩後，甚至是心情起伏也會影響皮膚。」陳靜兒指出，美容的核心在於一對一的互動，需要了解客人的生活習慣，即使是身體按摩，機器只能做到深淺力度的特定輸出，而非神經觸感，美容師則可按個性化需求訂製，排除機器冷冰冰之感。

美甲師：每個人指甲形狀有別

愛美是人的天性，即使是時代變遷，美甲行業仍然歷久不衰，甚至是創意藝術含量越來越高。日本設計師利用生成式AI技術輸入關鍵字，便可生成美甲圖案，如在水中的海豚、栩栩如生的兔子、雪花飄飄的冰雪世界，並提供不同的顏色、質感、平面、立體的概念圖，任君選擇。

入行十多年的美甲導師譚美表示，客人以往要在實體相簿翻查自己想要的指甲款式，如今AI可以設計出千變萬化的圖案，還有塗上甲油前的顏色預覽，方便得多。她提到，早年香港流行利用機器噴繪打印指甲，惟稍有偏差，打印效果會大打折扣，精細度還不及美甲師。

「十隻手指有長短，客人喜愛的款式、風格也是因人而異。」譚美認為，美甲藝術需要美甲師的創造力和審美眼光，而且每個人的指甲形狀、膚色和個人喜好有別，同時，美甲師在修剪甲形、塗抹甲油、雕花等工藝上，需要掌握不同的技術和工具，這都是AI難以完全複製和取代的。

辨別髮質 要靠觸摸判斷

所謂「髮型選對，顏值翻倍」，在AI工具應運而生的前提下，外國流行「讓AI設計你的髮型」，根據用戶的面部特徵和個人喜好，利用AI技術生成各種髮型，讓用戶毋須親身前往髮型屋，便可率先看到自己換上不同髮型的樣子，解決三千煩惱絲的造型問題。

經營兩間髮型屋的莫家銘認為，AI在理髮行業只能做到最基本的設計，因為每個人的髮質、頭型截然不同，即使是每根頭髮的受損程度也不一樣，需要由人手去觸摸、判斷。

「客人染髮的顏色度數應要多少、電燙頭髮需要多長時間，每一個環節也需要人手跟進。」莫家銘表示，市面上的理髮用品涉及太多化學成分，很容易影響髮質，因此AI難以取代依賴人手操作的行業。



▲陳靜兒說，美容師會按個性化需求訂製服務。



▲譚美認為，AI無法複製審美眼光。



▲莫家銘指，AI難以取代依賴人手操作的行業。

名人語錄

“I believe AI is going to change the world more than anything in the history of mankind. More than electricity.”

「我相信人工智能對世界的改變將超越人類歷史上的任何事物，比電力帶來的改變還要多。」

李開復
創新工場創辦人

勞動力市場結構迎來大調整

職位淘汰

在講求效率的科技時代，全球各地企業為提高競爭優勢，對人工智能 (AI) 技術的需求越來越殷切，部分工種或會因而被取代。麥肯錫全球研究院報告預期，到2030年，全球將有4億至8億個職位被自動化及AI取代，單是在美國，採用AI將可減省30%的工作時間。

報告估計，生成式AI每年將為全球企業創造相等於26萬億至44萬億美元 (約202.8萬億至343.2萬億港元) 的價值。以銀行業為例，在充分利用生成式AI技術下，估計每年可帶來2000億至3400億美元 (約1.56萬億至2.65萬億港元) 的額外收入，相等於整個行業收入規模增量3%至5%。

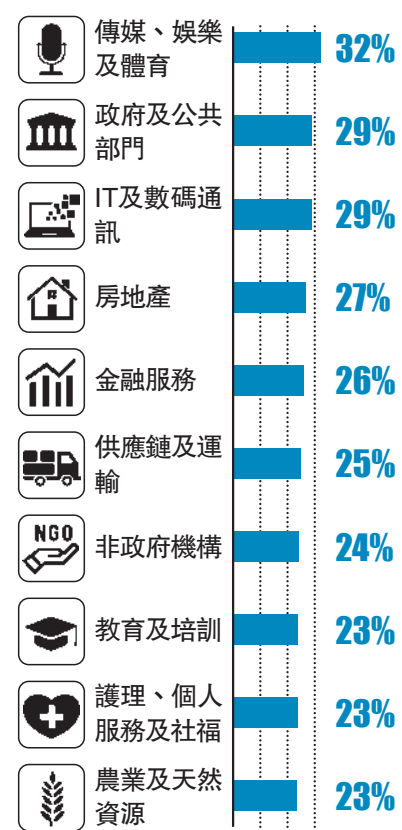
同時，生成式AI可在63個使用案例中提高生產力，例如支援與客戶的互動、生成創意內容、草擬軟件程式代碼等，將生產力提高15%至40%，變相能減省部分工種。

未來5年減少1400萬個職位

國際組織世界經濟論壇發表的《Future of Jobs Survey 2023》報告指出，AI科技將導致勞動市場的結構性流失，按行業分類，職位流失最高將是傳媒、娛樂及體育行業，流失率達32%。其次是政府和公共部門，以及資訊科技和數碼通訊，齊齊達29%，相等於每10個相關從業員，有3個職位將被淘汰。

世界經濟論壇預計，在未來5年全球將消失8300萬個職位，計及基於AI發展而創造6900萬個新增職位，實際仍然淨減少1400萬個職位，變相令全球就業人數減少2%。

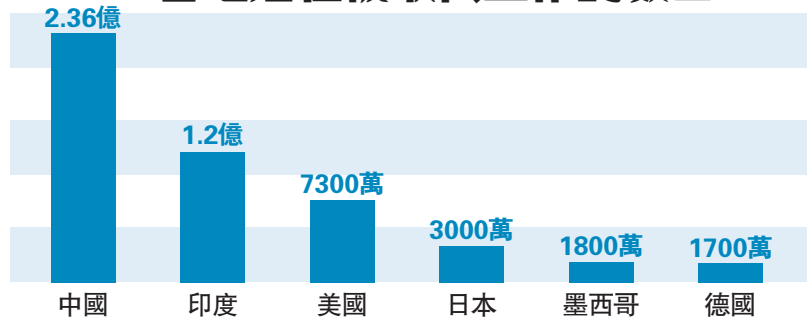
10個較易被AI取代的工種



註：圖中的百分率為職位流失率

資料來源：世界經濟論壇《Future of Jobs Survey 2023》

各地潛在被取代工作的數目



註：按2030年預測 資料來源：McKinsey

為人機共融時代做好準備

新聞分析

雖然不同領域對人工智能 (AI) 的定義也許存在差異，但核心層面的定義總是一致，就是AI會以電腦程式模擬及學習人類的思考，通過數據分析的能力，快速達至人類需要運用智慧才能完成的事情。

能夠模仿人類對話的聊天機器程式 ChatGPT 面世，儼如打開潘朵拉的神秘盒子，隨即掀起一場科技浪潮，刺激AI技術的應用持續擴展，並深入至各個產業領域，配合更新迭代的昇華，一下子讓「AI會否取代人類」的議題鬧得沸沸騰騰。

善用AI優勢 工作事半功倍

無可否認，AI技術的進步或會取代人類部分的工種，例如重複性的工作、資料搜集和整合等。另一方面，AI技術亦能夠輔助增強人類的能力，提升速度、靈活性和效率，所以AI的普及是機遇與挑戰並存。

AI技術發展一日千里，甚至被形容為「比電力影響更為深遠」，諸如銀行的客服對答機器人、超市的自動結賬系統、工廠生產線的實時操作監控，全部可經由AI技術完成，從而省卻過剩的人手。

雖然部分工種會因AI而消失，但某程度亦迫使人類學習更多新技能，所謂汰弱留強，適者生存。同時，要知道的是，AI技術仍有一些事情是無法勝任的，例如同情心、情感交流、抽象的判斷。

因此，AI要完全取代人類的工作，是不可能的任務，AI的發展趨勢，正由以往從人機對弈的零和遊戲，邁向未來人機共融的大時代。

會計界搶攻AI 安永投資逾百億

智能改革

每一次科技的突破，往往能夠顛覆各行各業，為避免遭到科技淘汰，傳統行業也要轉型擁抱科技，正如全球四大會計師事務所也紛紛與AI結合。

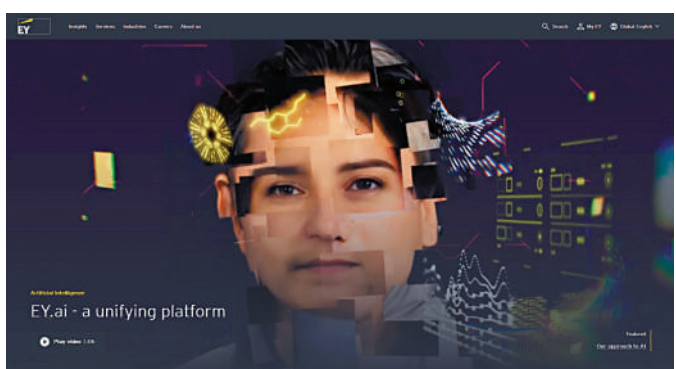
其中，安永為AI應用投資了14億美元 (約109.2億港元)，包括近期推出EY.ai平台，協助企業客戶管理數據，加強客戶在策略與交易、審計和稅務服務的能力，同時亦有聊天機器人，可回答複雜的員工薪酬問題。

畢馬威表明，計劃在未來5年，在全球AI及雲服務領域投入20億美元 (約156億港元)，普華永道亦擬定未來3年投資10億美元 (約78億港元)。

至於德勤，早於去年底表示，將花上逾百億港元用於AI等技術的員工培訓。集團旗下德勤中國近期宣布，與亞馬遜AWS合作創建生成式AI聯合實驗室，共同推進生成式AI的應用場景。

麥肯錫聊天程式 數據庫擁10萬文檔

另外，諮詢公司亦應用AI提升綜合實



▲安永近期推出EY.ai平台，設有聊天機器人，可以回答複雜的員工薪酬問題。

力，麥肯錫推出首款AI聊天應用程式Lilli，是根據學習麥肯錫內部超過10萬份文檔、訪談紀錄等訓練出來的大型語言模型 (LLM)，能快速進行資料搜索、數據提取及分析，以及撰寫報告，甚至制訂計劃及推薦適合的商業諮詢專家。

擁有60年歷史的老牌企業波士頓諮詢公司 (BCG) 亦與AI連接上，與被視為OpenAI競爭對手的美國AI初創公司Anthropic合作，利用AI來分析市場資訊，並向客戶提供專業意見。

