

据新华社天津8月28日电 深夜,点进直播间,连续直播数十小时却依旧精神抖擞的主播还在滔滔不绝推荐产品,并且在反复介绍产品特性的同时,穿插着与观众的互动。如果不是屏幕角落的一行小字,很难发现这名不知疲倦的主播实际是数字人。近期,“数字人带货”概念再度火爆,不少头部平台纷纷推出数字人主播。在AI技术加持下,低成本数字人成为电商竞争的又一赛道。但数字人带货,真的能带火吗?

数字人带货,能带火吗?



2024年4月24日,工作人员在中关村国际创新中心体验“AIGC海报数字人”互动项目。(新华社发)

批量化“制造”主播时代来临

不久前,某知名企业家的数字分身“首秀”在一片红海的电商领域又激起浪花。“上链接前必须给大家一些小惊喜。”“来,咱们直播间评论刷起来。”这场直播不到一小时就吸引超两千万人次观看,“数字人带货”这一概念再度被炒热。

近两年,AI技术的蓬勃发展让越来越多数字人走入直播间。

通过接入生成式人工智能等技术,再根据商家需求和产品特点进行调校,一名不知疲倦、反应迅速的“主播”便应运而生。“目前头部厂商竞相角逐的数字人,大都属于此列。”天津灵境智游科技有限公司负责人程洪志说。

不需场地、不需事先排演、简单输入内容就能开启直播,批量化、低成本“制造”主播的时代已经来临。

天眼查数据显示,2023年“数字人、虚拟人”相关企业已达99.3万余家,其中超过40万家是2023年新增,同比涨幅达到42.3%。

今年“618”期间,不少电商也将数字人作为推广手段。根据京东数据,其云言犀数字人在超过5000个品牌直播间亮相,直播累计时长超过40万小时,吸引超过1亿人次观看,互动频次高达500万次。

艾媒咨询数据显示,2023年中国数字人带动的产业市场规模和核心市场规模分别为3334.7亿元和205.2亿元,预计2025年将分别达到6402.7亿元和480.6亿元。

中国传媒大学发布的2024中国虚拟数字人影响力指数报告认为,AI技术的广泛介入极大提升了数字人的交互能力、内容生成能力及智能化水平。“未来数字人可能成为AI技术的具象化载体,有望在更多领域发挥重要作用。”中国传媒大学新闻学院教授沈浩说。

从“心”到“芯”,能否让消费者放心?

数字分身优势何在?

“少则几千块就能完成整套虚拟形象的设计,加上一般的直播设备也不过万元。”程洪志表示,数字人直播带货在创意创新、成本控制等方面具备优势,其中商家最看中的便是“低成本”。与真人主播团队在培训、薪资等方面的支出相比,数字人直播只需一台电脑和一名运营,可大幅降低成本。

尽管优势显著,但在实际投用过程中,“水土不服”的现象也难免发生。“总觉得怪怪的。”“主播是真人吗?”在数字人直播间,不时飘过的弹幕,体现着不少消费者的心态。

一些数字人在外观上“以假乱真”,但想要跨越“心”与“芯”的距离,并不简单。

“太标准了,说什么都是一个模子,还容易出现驴唇不对马嘴的情况。”某平台店铺商家刘雪颖在试用数字人主播后,想再观望一阵。“面对一些具体问题或客诉的时候,基本需要依靠人工。”

更重要的是,真人主播对观众的情感陪伴难以被数字人替代。“有很多主播都会记得老顾客并互动,被真人关注的感觉是AI无论如何做不到的。”一名消费者直言。部分头部直播间负责人表示,良好的品牌商誉依赖日常的情感与信任积累,他们对投入数字人主播仍持谨慎态度。

在AI生成形象愈发真实清晰的当下,主播身份无法分辨,成为在售假违法后确认主体明晰权责的主要困难。此外,也有网民“吐槽”称,在数字人直播间买到假货,想要退款索赔却“人去楼空”。

上海澄明则正(北京)律师事务所律师刘慧磊表示,数字人在减轻中小商家运营成本的同时,也给部分违法者提供了“空子”。技术企业提供从账号创建到直播技术支持的整套服务,部分不法商家提供文案并选定形象,就能无需固定场地、快速直播、收钱跑路。

另外,未经授权传播和使用虚拟数字人,可能涉及侵权问题。刘慧磊表示,定制数字人模型时,如未经他人同意而使用真人姓名、声音、肖像等,可能涉嫌侵犯他人的人格权。克隆声音、语音合成等相关技术,同样有侵犯知识产权的相关风险。

值得注意的是,一些直播间使用数字人主播,并未对消费者做任何提示。去年5月,抖音提出发布者应对人工智能生成内容显著标识,帮助用户区分虚拟与现实,并严禁利用人工智能技术创作、发布侵权内容。微信、B站、小红书等社交媒体也相继发布相关规定,但规范效果仍不及预期。

未来何去何从

党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出,健全促进实体经济和数字经济深度融合制度,对加快推进新型工业化、加快构建促进数字经济发展体制机制、完善促进数字产业化和产业数字化政策体系等作出新的部署。

不少专家预测,数字人相关技术将以加速渗透的形式,走入生活的方方面面。以电商为切入点,使AI技术更好用于促进消费和行业扩容,几方面工作仍有待推进。

刘慧磊表示,不同于传统直播带货,数字人的介入使得法律责任归属变得模糊。他建议,应在法律实践中区分商品本身的生产者、经营者与AI数字人运营者、技术提供方在产品责任中的不同地位,划清责任边界,才能有效保护消费者利益,也为技术良性发展提供指导。

6月24日,国家发展改革委等部门印发《关于打造消费新场景培育消费新增长点的措施》,提出在明确标识和规范监管的基础上,探索利用人工智能大模型、虚拟现实(VR)全景和数字人等技术,拓展电商直播场景。

7月1日起实施的《消费者权益保护法实施条例》对此也作出规范:经营者通过网络、电视等方式提供商品或者服务的,应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。

程洪志建议,一方面,直播平台应在显著位置增强对消费者的提示,并将数字人告知等列入直播条款,从源头约束相关方。另一方面,应强化对于直播搭建者的资质审查,建立相关人员黑名单制度,减少依赖数字人技术“改头换面”的情况。

清华大学新闻学院教授沈阳等专家表示,伴随大模型技术发展迭代,未来数字人的性能将更加强大,“直播的实时性,对于数字人及背后大模型内容生成的严谨程度提出了更高的要求,这将反哺技术成长。”

沈阳等专家认为,数字人行业应不断提升智能交互能力,通过明确的品牌形象和个性、长期稳定的优质内容输出,逐步建立用户信任。头部企业应注重过程中的优质数据分析与技术优化迭代,做好基层技术与消费市场的共同成长。(“新华视点”记者 郭方达 梁姊)