

AI闖進地產界 代理：不會被取代

了解需求進行討價還價 機器人難以複製



「AIGC(人工智能生成內容)會加劇失業嗎？」這是年初人工智能(AI)聊天機器人ChatGPT火爆後，各行各業打工仔都在思考的問題，甚至有統計指出，全球將會有近3億個職位或被AI取替。地產代理行業近年積極引入AI技術，分析用戶網上瀏覽紀錄而推薦樓盤。全港4萬名地產經紀會否飯碗不保？業內人士認為：「經紀最重要的工作是溝通，了解買賣雙方需求，進行討價還價等，AI難以完全複製。」

大公報記者 蔣去情

AI是否將替代地產代理？為尋求解答，記者訪問多位地產代理從業者。有業內人士認為，地產代理業務大多需要進行人與人之間的溝通，重要環節亦需要員工核查，相信即便會替代，也將是很多年以後的事情，「技術發展需要時間，至少現在還不會(替代)」。

事實上，地產代理普遍強調行業的「人性化」屬性，核心在於人和人的互動，例如買賣時進行多輪的討價還價，這是機器無法取代的。另一位地產代理楊先生告訴記者，日常業務中除準備合約、對接業主和租戶外，還要處理客戶的多項訴求，並非簡單一問一答就能解決，「至少AI沒辦法在客戶搬遷時幫手提行李」。

中原：協商需要人性化溝通

「AI可以幫手推盤，但接洽客戶就做不到。」中原數據科技首席科技總監吳煒溢接受《大公報》訪問時指出，AI雖然功能多樣，能夠隨時回答問題、提出建議、刺激思維，並在某些較為陌生的領域提供支援，但「地產代理業務非常人性化，需要在業主和租戶之間進行協商，純粹靠AI未必可以做到，很多工作尚需員工去把關。」

其實，就連AIGC自己也承認地產代理的專業知識和經驗在房地產交易中不可或缺，雖然不能做到完全代替，但也可以支持從業者開展工作。當記者向AI追問其能夠怎樣改變行

業，AI回應稱，自己可以將行業的數據驅動決策和個性化服務提升到全新高度，並強化代理商的優勢。

AIGC提到自身在輔助行業經營上的作用，進一步調查發現，目前已有多家地產代理行將AI技術納入日常營運。吳煒溢也表示，雖然很多業務都需要同事去處理，但行業亦需與時並進，會正面看待AI的應用前景，在公司層面保持重視並為員工提供相關培訓，營業部亦將大膽嘗試有關功能，「不會有所抗拒」。

AI精通分析 助力宣傳

除中原地產外，美聯物業亦鼓勵及開班教導代理使用AI進行影片剪輯及配音等工作，通過另類的宣傳手段滿足客戶所需，在數據方面，美聯以自身龐大的數據庫，支持旗下代理釐清市場趨勢，結合AI運算，深入剖析客戶的置業需要。由此可見，儘管AI未能代替接洽客戶，但有能力為地產代理界帶來諸多便利。

AI雖然在日常經營中有助提高效率，但對新入行的生手而言，可能要辛苦學多些。吳煒溢表示，隨着大數據時代來臨，將會在招聘時的技術要求上作出調整，未來新入職者除了基本的銷售技能外，還要在數據分析上具備一定靈敏度，並掌握與AI互動、通過AI查找信息的技巧。

海外代理善用AI 提高簽約率

他山之石

有需求便有市場，海外的地產代理業已廣泛應用人工智能(AI)，可為本港業界發展提供參考。代理每日頻繁接洽客戶，但並非每單交易均能成功，最終轉化為佣金的比例不算高，實際經營效率大受影響。面對效率低的痛點，多個平台對症下藥提出解決方案。

美國上市公司Anywhere通過建立AI模型，協助分析潛在客戶有多大機會可轉化成付費客戶；房地產經濟公司Compass則預測未來一年有可能開售的房屋，便利業界運營。由此反映AI能夠提升代理的工作效率，有機會提高收入，對行業產生正面影響。

參考海量數據 提供最準估價

至於買家方面，除了要花精神和時間看放盤之外，物業估價更是他們面對的痛點之一。估價是以近期同類單位成交價作參考，同時加入當前樓價水平、未來走勢等變量進行綜合評估，過程較為繁瑣，有機構便瞄準市場需求，利用AI大量分析地產數據。其中，2019年成立的物業估價平台

Plunk，採用人工智能、機器學習及圖像分析等技術，為全美超過1億個住宅提供實時估價，所涉物業價值近50萬億美元。

AI估價效率雖然高，投資者切勿過分依賴其進行資產部署，因估價結果並非百分百準確，若遇上大幅市場波動，估值亦會有很大變化。美國訪問量最大的物業估價平台Zillow，一度憑藉其準確的AI評估結果低買高賣，狠賺一筆，但疫情爆發後，美國房地產市場價格急劇降溫，Zillow估值模型並未及時作出反應，導致入手價反而高過售價，巨虧重創現金流，最終被迫在2021年底大幅裁員，公司市值亦較高峰大跌七成，至今仍未復舊觀。

除AI模型準確性風險外，估價平台不透明或成為阻礙行業發展的另一挑戰。借助AI估價模型搶佔市場份額的公司Opendoor，去年因欺騙消費者而被罰款6200萬美元，該公司宣稱可幫助客戶為單位賣出更好的價格，卻在交易中以低於市價的水平，買入急於求售的業主放盤進而牟利，美國聯邦貿易委員會(FTC)隨後對其作出處罰。



美國物業估價平台採用AI技術。上圖為Plunk，下圖為Zillow。為住客提供實時估價。

中原商湯推出的「原境空間」，虛擬和現實相結合。



四大代理行 應用AI



中原地產

商湯推出「原境空間」，支持虛擬和現實相結合的營銷模式，把屋苑、放盤單位等內容復原至九成以上。



美聯物業

設有AI簡盤推介，採用人工智能技術，根據用戶瀏覽紀錄分析搵樓喜好，按地區、屋苑、面積、間隔、價錢等，自動推介最適合的盤源。



利嘉閣地產

推出「AI搵樓分析師-RICA」，確保盤源真實，即時推送簡盤，分析買家喜好，提供高清VR實景看樓服務，以及模擬不同裝修風格。



香港置業

「AI置能小助手」設有17個條件搵樓，包括地鐵、發展商、校網搵樓功能，採用AI技術按用家的偏好推薦樓盤。

▲地產代理已善用AI功能，藉此分析客戶的置業需要。

港漂學生租樓 AI給六建議防受騙

有用支援

香港人才輸入計劃報名踴躍，至今共收到約16萬宗申請，超過10萬宗獲批，獲簽證的人才陸續抵港，令本港住房需求大增。事實上，除人才輸入外，每年有許多外地生赴港大學就讀，其中不少學子來自內地，然而大學宿位短缺，又不熟悉本港樓市環境，找租盤遇到不少麻煩。

每年有不少內地學生通過小紅書、微信等內地常用社交平台上的租房公眾號找放盤，但這些渠道有被騙租金的風險。以早前向大公文匯全媒體求助的內地學生小芬(化名)為例，騙徒通過偽造「租約」及「印花證明書」獲取信任後，誘使其提前支付共計6.6萬元「三按一上」(3個月按金及1個月上期)租金。據小芬透露，「苦主群組」累計被騙金額已高達近百萬元。

考慮到內地學生租房的困難，有團隊思考利用AIGC(人工智能生成內容)技術為港漂租客提供支援。記者以「港漂學生租房如何避免上當受騙」向

AI發問，並得到6點建議，其中包括尋找正規的中介公司或通過網上尋找房東直租房源；通過電話或視頻聊天了解房屋基本情況，隨後進行實地看房；簽約前仔細檢查房屋各項設施；支付房租前應先確認房東身份及房屋合法性；查詢中介公司的營業執照及其他資格證明；簽約後，妥善保管合約及收據等文件。

業界：網上難確認「真業主」

不過，中原數據科技首席科技總監吳煒溢指出，網上平台的業主身份存疑，且具體條款需要租客和業主直接商

《非本地學生在香港租屋指南》內容精選

- 網上物業平台存在安全及法律等潛在風險，而持牌地產代理受監督，更有保障
- 所委託地產代理必須訂立《地產代理協議》，應在此之前釐清所有條款內容
- 明確物業是否存在出租限制、二房東分租是否取得原業主同意
- 租房前應了解物業是否存在違建工程
- 應只選擇住宅物業，工業用或商用物業不僅存在安全風險，還可能被特區政府收回或封閉，且不獲保險公司承保

資料來源：地產代理監管局

虛擬現實結合 足不出戶睇樓

節省時間

地產代理競爭激烈，持續優化服務以吸引客戶。近年本港多家地產代理行引入人工智能(AI)科技，在虛擬實境(VR)看樓、心水盤推送、盤源真實性等方面入手，為買家提供更有力的支援。

香港樓價高昂，置業是人生最重要的投資之一，不少準買家入市前貨比三家，走遍多個屋苑看盤，過程費時費力。中原地產和商湯(00020)於今年3月合作，推出房產營銷AIGC(人工智能生成內容)產品「原境空間」，支持虛擬和現實相結合的營銷模式，能把屋苑全貌、放盤單位等內容復原至九成以

上，準買家可數小時在家中參觀多個單位，大大縮短時間成本。

AI推測喜好 推薦心水單位

AI技術讓從業員和消費者受惠，各大代理行均發掘AI的應用潛力。利嘉閣地產推出「AI搵樓分析師-RICA」，具備五大功能，包括：確保盤源真實在售；即時推送簡盤上架或關注樓盤價格變動消息；分析買家喜好及成交數據，以精準推送心水盤；提供高清VR實景看樓服務；模擬不同裝修風格。

對於RICA，利嘉閣地產主席施慧勤評價道，其結合近年大熱的AI技術，有信心通過該項目推動香港地產代理服

務更上一層樓，客戶亦能感受到前所未有的科技找樓體驗。

香港置業則看準疫情期間準買家搵盤由線下轉至線上的機會，將官網及手機應用程式全面升級，並推出AI助手，客戶僅需回答幾條問題，系統便可進行配對，迅速查找心水單位。

地產科技的蓬勃發展，有望進一步提升行業經營質素。有調查相信，選擇擁抱數碼化轉型的地產代理公司，利潤將遠超其他同業。清華大學全球產業研究院認為，傳統企業數碼化轉型正從部分頭部企業的「可選項」，變為覆蓋面更廣泛的「必選項」。AI科技融入地產業，打開更廣闊的經營模式。