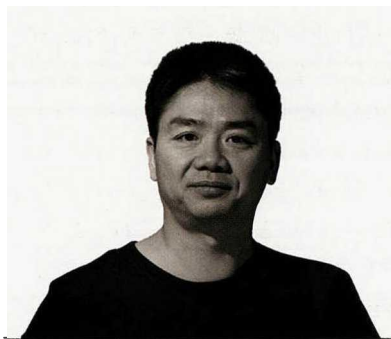


刘强东:智能时代,让机器人干苦活累活,让人类实现自我



刘强东

京东集团董事局主席兼首席执行官

刘强东表示,人工智能技术的发展并不会导致工人大规模的失业,相反技术的发展能够把人们从繁重的劳动中解放出来,缩短人们工作的时长,让更多人能够有时间陪伴家人,享受更加美好的生活

京东在智能时代在想什么?在做什么?未来的方向是什么?

京东是一家比较年轻的公司,迄今为止只有14年。年轻公司的好处就是我们很多新业务能够在第一天就使用最新的技术,比如说京东金融大概只成立了四年,但从成立那天开始搭建的架构就是基于人工智能基础之上。

京东在智能时代分成两条线,硬件和软件。

硬件方面,今天京东应用最多的就是物流,我们期望能够打造一个从仓储到配送车辆、从配送站到最后一公里的送货机器人,一整套的智能化系统。一年前,京东在上海已经建成了全球第一个B2C无人仓库。很多人说无人仓我20年前就看过,但是我敢保证大家看到的无人仓都是To B模式的。能把一个小小的口香糖到玩具、到一支笔、到一部手机,从将近300多万种的产品的仓库中,精确挑拣出来客户所需要的商品,完全B2C的小包裹无人仓,我们可以说是全世界真正意义上第一个。

我们在西安已经建成了第一个无人配送站,整个配送站上面飞的是无人机,下面是机器人。看起来就像过去老式空调室外机一样,一个大铁圆筒,里面全部都是自动化机器,智能装置。

今天京东能够大规模使用的成熟无人机有4款机型。我们在国内已经拿到6个省十几个城市的飞行执照。京东无人机从载重5公斤飞行15公里,一直到最近测试的载重200公斤的货物飞行200公里。中型和轻型的无人机全部是垂直起降,水平飞行,目的是为了减少未来机场的投资。大家说你的无人机有什么

么用处?美国亚马逊的无人机是给终端用户送货。但是大部分的中国人其实不是住在别墅里面,住的是公寓房。京东无人机解决的不是给客户送包裹,是偏远地区,特别是农村地区物流成本高昂的问题。

京东的物流体系已经覆盖到全国60万个行政村,每个村都有我们的兼职特派员,他也是村民。很多时候一个村庄就一个包裹,为了送这一个包裹我们要派一个司机一辆车,从城里开车去村子,一来一回,油钱、过路费、人工、时间成本,大概是大城市5倍。大量农产品想送到城市里也困难,京东无人机能解决这个问题。我们在四川、陕西准备建100多座无人机机场,24小时之内可以把陕西、四川全省无论多么偏远的村庄,优质的农产品送到中国所有大中城市,而且能够把省内物流成本降低70%。

京东花了一年多的时间,研发第一架真正意义上的重型无人机。现在很多人所说的重型无人机,也就是载重1吨以上的无人机,实际上都是用飞机改造而成的。京东是从零开始研发真正意义上的无人机,没有驾驶舱,完全按照无人机的方式设计和制造。预计今年6月底会第一次上线测试,当然未来实际应用可能还需要好几年。

我们的配送机器人,已经在人大、北大、清华等北京多所高校送货,机器人已经可以跟电梯沟通,告诉电梯它去哪一层,我们跟全球五大电梯厂家已经达成了通信协议,配送机器人还可以跟门铃进行通信,现在唯一要解决的就是怎么让机器人爬楼梯、走斜坡。一旦这个技术突破之后,机器人完全可以替代配送员。

智能时代到来的时候,大部分人大部分时间都应该用来创造精神文明。物质文明的创造应该全部用机器人去替代。我们可以花更多的时间思考一下哲学问题,搞一些艺术、创造,做自己喜欢做的事情

90%

2012年,京东智能机器人JIMI诞生。去年双十一,它已在京东客服场景中得到广泛使用,承接90%以上用户咨询

第二条线就是软件。京东是做供应链服务的,商品的销售预测是最核心、最重要的,能帮助我们把握消费趋势。今天我们57%的产品订单从采购到库间调拨,到销售预测全部是用人工智能,非常复杂的一套体系。我们今年年底目标是94%~95%的SKU全部实现用人工智能采购、定价,以及库间调拨、补货决策与管理。我们的人工智能客服已经发展了6年,现在52%的服务其实是机器人为大家服务的。我们第二代人工客服现在已经可以精确感知人的情绪,甚至超过了人工客服。如果在今年年底之前你要接到一个电话,听到之后很舒服,背后可能是人工智能,完全是跟人类一样的思考模式。

各位一定有一个很大的疑惑,如果这么做的话,那将来工人怎么办。前几天有几个自媒体在炒作,说我要准备开除员工,开除8万人等等,其实这些完全都是耸人听闻,是不准确的。我的原话是,如果按照今天京东的规模,如果用软件和硬件的人工智能,今天其实大概只需要8万名员工就足够了,而我们今天有超过16万名员工,但是京东还在高速发展,未来还有10倍、20倍的增长空间,所以我们还需要人,我们永远不会因为技术的迭代更新开除任何一个兄弟。

有人会问人工智能技术带来的好处是什么?我相信有很多。比如说京东发展配送机器人,我希望能让今天在大街上风吹日晒给大家送货的兄弟们最后能坐在办公室,用机器人代替他们送货。今天光拣货员工平均每天要行走32公里,我们以后完全可以用人工智能来进行替代。

人类今天大部分的工作都是在创造物质文明,我认为在智能时代到来的时候,人类大部分时间都来做精神文明的

创造。物质文明的创造应该全部用机器人去替代。我们可以花更多的时间思考一下哲学问题,搞一些艺术、创造,可以做自己喜欢做的事情。我们还可以花更多时间去旅游,跟家人待在一起,让家庭更加稳固,让人更有爱。

对于大量的机器人还会导致失业(这种言论)怎么看?今天我们政府的治理能力,包括法律的环境,跟第一次工业革命时代完全不一样,那个时候大家看过说因为工人砸机器,说机器抢了人的饭碗。第一次工业革命其实没有让工人获益,让工人劳动节奏更快,更辛苦,工资没有上升。未来还有一个很大的问题就是中国的老龄化。未来很快会变为人力资源短缺的时代,而智能时代恰恰解决了这个问题。以前每周工作40个小时,为什么不能每周工作8个小时,我们一周干两天活就好了,每天工作4个小时,工资待遇比今天还要高,大家更多的时间可以去旅游,可以做自己喜欢做的事情。

我记得我读过一个小故事,当年外国人在现在老北京站建了一辆火车,慈禧太后看到之后说这是怪物,说不吃不喝能跑,有问题,把它炸了。从此咱们中国没赶上第一次、第二次工业革命。当年,当大量的汽车在大街上跑,人们越来越喜欢汽车,不愿意坐马车的时候,在欧洲有无数马车夫游行。但就在这个庞大的马车夫群体里,有那么一小拨的马车夫顺应了时代的潮流,开始去学怎么驾驶汽车。过去制造马车车轮的人,有一部分迅速转变去制造汽车车轮,从此造就了无数伟大的企业。同样,智能时代来临的时候,你的态度、你的变化决定着你的未来。■

● (根据刘强东在第二届世界智能大会上的开幕主题演讲整理)