



人工智能围棋程序Alpha Go打败人类之后，让世界对这科技的潜能彻底改观。其实，这科技无所不及，更可以改变我们的日常生活。它能够为你在大型商店寻找衣服、成为你在博物馆的导游、为你进行健康检测，更可以为你寻找终身伴侣。中小企业专版这一次推出以人工智能为主题的系列，为你揭开这科技有多大的潜能，以及本地企业如何以此开拓新商机。

人工智能牵红线幸福陪伴一辈子

人工智能·智能无限系列

黄康玮 报道
wkangwei@sph.com.sg

若要促成一段婚姻，在东方国家是通过拜月老系红线，在西方国家则是希望丘比特射出爱神之箭。

在融合中西文化的新加坡，有企业则是以人工智能红娘撮合情侣。名为Viola的红娘会伴随夫妻终老，提醒他们结婚纪念日、提供预订餐馆送花服务，还能在两人起争执时，从中斡旋。

这个概念乍听之下或许有些不可思议，但这是红娘公司Lunch Actually为公司业务转型的其中一个方式。这个人工智能红娘的知识和谈话技巧，正源自于共同创办人林笑航（38岁）多年来的经验。

林笑航接受《联合早报》访问时透露，她之前的职业也和婚姻有关，但却是一名结婚的推手。

林笑航出生在吉隆坡，是家中独生女，父母对她抱着莫大的期望。她考取优异成绩，并到英国曼彻斯特大学修读法律。

“我喜欢工作时和他人沟通，因此对商业法律没兴趣，于是在暑假期间到律师楼实习时接触家事法律。”

不过，阅读并处理一宗又一宗的离婚案件，并且须为客户撰写文件指定孩子的时间，让她沮丧不已。

林笑航完成学士学位后，决定不当律师，选择到伦敦政治经济学院修读人力资源的硕士学位。过后，她来到新加坡成为银

行管理培训师，但她坦言，那时候发现或许不适合打工。

“我也发现有许多条件优秀的同事都单身，而且也没和他人约会，因此感到好奇。”

她在这期间也听说午餐约会概念，认为这恰巧适合这个行业，因此萌起创业的念头。

“虽然我尚未撮合他人，但我一向来都是朋友之间的调解员，聆听他们的心声。我希望做的就是改变他人的生活。”

于是，林笑航决定与早前辞去工作的男友投身这个行业，自己还特地飞往纽约红娘学院参加课程。

创业初期困难重重

设立业务初期，林笑航忆述她面对的三重难关。

“我得先回家通知父母这决定，他们起初是有些不满，但还是祝福我。”

两人在2004年创办公司，可是寻找办公地点竟成为另一个挑战。

她回想，当时还处于经济不景气时期，他们的预算是能租到甲级办公楼空间，但业主得知他们是红娘公司后都有所顾虑。

“在这些大厦工作的不是律师就是医生，他们担心红娘公司人驻会否是不正经的行业。”

所幸的是，他们成功在吉利福中心落脚，而面对的下一个难题，正是要改变大众对这行业的既定印象。

林笑航记得，那时候有人按了门铃，员工到大门查看不见人影，后来才发现有男子躲在茶水间等着。

“那时候，寻求红娘公司帮



林笑航希望通过人工智能红娘Viola，也能照料用户婚后生活。（严宜融摄）

忙的客户会感到不自在，但这种情况现在已改善，人们也开始接受这种服务。”

Lunch Actually创办第一年，共有1000名单身人士找上门。公司过后拓展业务到马来西亚、香港、泰国、印度尼西亚，如今客户人数增加超过10倍。

这家公司的配对模式是先让客户填写表格分析性格，之后安排两人共享午餐。他们至今促成了超过3500段婚姻，但有些情侣也许没通知他们感情进展状态。

林笑航说，这是一门专项领域，加上新加坡是个小国，因此创业时就决定需要拓展业务。

“另一个让我们保持竞争力的是，我们的科技与时俱进。

他们于2007年设立网上速配平台Eteract，但当时反应不尽理想，并在三年后再度尝试设立esync。用户同样进行性格测试，并通过选择题和对方配对再到外头结识。他们之后又做尝试，设立另一个应用LunchClick。

目前业务仍以线下为主

林笑航说，与市面上的交友应用不同的，自家产品不让用户网上聊天。

她解释，每人在网上和现实生活的举止和表达方式未必一致，因此这不具代表性。

“科技和这些平台是让你和对方取得联系，约会始终是下线的活动。”

像Tinder、Coffee Meets Bagel等交友应用有否带来竞争？她表示，目前业务还是以线下为主，而且过去两年业务不跌反增。

林笑航认为，或许是对其他配对服务感兴趣，因此增加公司的曝光率。

“我们得紧密跟随科技的变化。这是个企业对消费者的商业模式，我们是需要知道客户所在处与消费趋势。”

记者发现，林笑航对现代青年的词汇颇有认识，例如在访谈过程中道出“ghosting”（即切断任何联系方式）等现象。

他们也进一步拓展业务，例如设立学院教导他人约会贴士，

去年也以七位数字价收购印尼网络约会平台Setipe。

林笑航说，他们两年前决定要让业务不单单是促成婚姻，而是要让客户婚姻故事继续幸福美满。

他们展开大工程，采用人工智能与区块链科技，让红娘Viola伴随用户，无论从单身、有伴侣到结婚后，都能够在感情的道路上给予指点。

她解释，夫妻遇上问题时，若等到向辅导员求助，通常为时已晚。“他们说是因为负面的既定印象，因此不敢求助，这也让我们想起创业初心。”

他们与新加坡全国人工智能核心（AI Singapore），以及新加坡管理大学形成战略合作伙伴关系推行这项计划。新大团队为性格配对引擎输入数据，并同时展开问卷调查。

林笑航也将多年来调解员的经验和见解，注入在这人工智能红娘。她说，有100多名单身人士正进行初步测试，目前反应良好，并预计近期推出应用。

有趣的是，林笑航的九岁女儿也在测试应用，还不时提供改善的反馈。不过，她并非在寻找伴侣，或许是在“寻找职业”。

林笑航说，经常带着女儿和12岁大的儿子来办公室，而且还在孩子的座位前置放刻有他们名字的照片。

“他们对业务很有兴趣，有可能日后接上生意棒子。”

可见，这家公司找到了他生命线，让下一代的掌舵人继续为他牵红线，以取得促成百万个美满婚姻的目标。