

## 人類必勝 AI 不被取代的關鍵能力

未來職場最需要哪些能力？重中之重，是與科技協作的能力。

工智慧只會取代部份人力，而非全部。魏美蓉強調，未來人才和職能的關係將重組，某些工作的確將改由自動化完成，但同時新型態的工作需求會增加。

以銀行櫃檯服務人員為例，當轉帳、存款、購買金融商品都透過網路完成，櫃檯服務人員就要轉變成客戶關係經理，從人的角度提供機器還做不到的服務。

再以醫生為例。癌症治療如果蒐集夠多病人和病歷大數據，能在一開始就找出最適合的治療方式，診斷會更有效率，但並不表示不需要醫生。「醫師更有時間傾聽病患需求，表達關愛，」魏美蓉說。

創新工場董事長李開復在新書《AI 新世界》也分析，包括醫生、導遊、理財顧問與酒保等處於結構化環境的工作，未來最有可能的演變方式，是由機器進行幕後分析工作，人變成跟客戶互動的媒介。

這些工作被機器取代的速度有多快，取決於企業改造職務內容的彈性，以及客戶有多願意跟機器互動。

# 未來五年，成長vs.消失的工作機會Top 10

## 崛起工作Top 10： 增加1.33億個工作機會

1. 資料分析師與科學家
2. 人工智慧與機器學習專家
3. 經理與營運經理\*
4. 軟體與應用程式開發者與分析師
5. 銷售與行銷專業人士
6. 大數據專家
7. 數位轉型專家
8. 新科技專家
9. 組織發展專家
10. 資訊科技服務

## 沒落工作Top 10： 減少7500萬個工作機會

1. 資料輸入人員
2. 會計、記帳與薪資結算人員
3. 行政人員與執行秘書
4. 生產線與工廠工人
5. 客戶資訊管理與客服人員
6. 企業服務與行政經理
7. 會計師與審計員
8. 進倉與庫存管理人員
9. 經理與營運經理\*
10. 郵政服務人員

註：\*表示在某些產業中，此類職位會減少，但在其他產業的需求卻是增加的  
資料來源：世界經濟論壇 (WEF) 2018未來工作趨勢報告

## 結論

**人類必勝 AI 的關鍵能力：愛、溝通與理解力**

**其次，是溝通、理解，同理心等軟能力。**

趙博士 寫於南華大學 學海堂

2019/9/17