

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。

人工智能只會取代部份人力，而非全部。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

2019/9/22