

塑造社會 5.0 : 建立對人工智慧 (AI) 帶來正向力量的信任

人類的優勢：AI 如何在職場創造
新機會

前言



Harold Pradal, BSI 驗證部門總裁

2023 年被認為是人工智慧 (AI) 進入主流的關鍵時刻，相關報導的媒體曝光率增加了 286%¹。雖然 ChatGPT 成為了頭條新聞的焦點，但真正的 AI 故事要更深遠得多。

這項革命性技術正快速發展，有潛力推動以人為本的「社會 5.0」(Society 5.0)，在經濟和技術間取得平衡，解決社會問題²。這也提出一些問題：我們如何建立對 AI 的信任，以及需要哪些保護措施來確保 AI 以正面的方式塑造我們的未來。

在這個專題中，我們將通過 BSI 專家的視角，深入探討 AI 在現實世界中的影響，並參考來自九個國家的 10,000 名受訪者的觀點。對於那些持懷疑態度的人來說，AI 已經到來並將持續存在——38% 的人在日常工作中使用 AI，而在中國和印度，這一比例分別達到 70% 和 64%。到 2030 年，62% 的人預期其產業將使用 AI³。

在 BSI，我們致力於塑造技術和創新的影響，以造福個人、組織和社會。AI 處於這一切的核心，因為它有潛力成為強大的合作夥伴，改變生活，加速邁向更美好未來和永續世界的進程。

我們委託專家撰寫這些文章，旨在聚焦這一代人的機遇——了解得越透徹，我們就能越有效地利用 AI 的力量。無論是創造新的工作機會、改善病患治療、打擊現代奴役制，還是建立安全的全球食品系統，AI 都扮演著關鍵角色。

我們探討了在 AI 中建立數位信任的重要性，以及各國、政策制定者、組織和個人之間協作的關鍵角色，以釋放 AI 的真正潛力。此外，我們還關注迅速演變的法規，以確保一致性和確定性。

隨著 AI 從小型、封閉的環境跨越到工作和家庭中成為主流技術，這提供了一個革命性的機會來釋放多種益處——前提是我們擁有信任和信心。

AI 只是剛起步。在 BSI，我們很高興能與客戶合作，共同踏上這段旅程。我們很高興呈現這些文章，探索 AI 所提供的巨大潛力，以塑造社會 5.0，並通過創新實現永續的未來。

1. Signal search analysis 2022-2023.
2. Society 5.0: The Fundamental Concept Of A Human-Centered Society, Open Business Council, Aug 2023
3. BSI Trust in AI Poll 2023



人類的優勢：AI 如何在職場創造新機會

作為一個以使命為導向的組織，BSI 相信人工智慧能成為良善的力量，不僅能改變人們的生活，對社會帶來正面影響，也能加速邁向永續世界的進程。在本篇專文中，BSI 全球人類和社會永續發展總監 Kate Field 將探討 AI 將如何正向影響工作的未來，帶來更高生產力並增進員工福祉。





Kate Field

BSI 全球人類和社會永續發展主管

新技術能為社會帶來新的就業機會。以工業革命為例，當時的創新徹底改變了多國的工作樣貌¹，催生新興產業、帶來全新工作模式與職務。如今，社會正處於數位革命的浪潮中，人們難免對工作的未來充滿擔憂²，但仍有理由對未來保持樂觀—因為 AI 有潛力成為推動進步的正面力量。只要我們優先關注「人」的角色，並確保其具備所需技能，這些因科技進步而出現的新職位，就有機會推動進步並對整個社會產生正面影響。

根據世界經濟論壇 (WEF) 發布的《2023 年未來就業報告》³，超過一半的企業預期將因此帶動就業成長，足以抵銷約五分之一企業可能出現的職位流失。這意味著，人與科技有明確的合作契機，能夠善用 AI 的力量，共同形塑更正向的職場未來。

- 從 AI 到自動化，科技正為更智慧的工作方式開啟可能。
- 勞動力將有機會專注於需要同理心、創造力與批判性思維等高階任務。
- 當組織將「人」置於數位轉型的核心，就能發揮其潛能，兼顧生產力與員工福祉。

38%

的受訪者表示，他們的工作已經在使用 AI。



數位轉型已在形塑職場

根據 BSI 人工智慧信任民調 (BSI Trust in AI Poll)⁴，38% 的人表示，他們的工作已經在使用 AI；而在目前尚未使用 AI 的族群中，有 40% 預期在 2030 年之前情況將有所改變。總體而言，62% 的人認為其產業在 2030 年前將會採用 AI。AI 不僅正在開始改變我們的工作方式，在部分領域，更已經創造了改善工作的全新機會。

在招募流程中，例如 AI 能協助企業識別人才，並提升候選人名單的多元性⁵。正如第十二屆聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact) 的 CEO 報告⁶所指出，目前超過半數的 CEO 正在推動多元化，以強化組織韌性，而 AI 強化的招募方式正能支持這一進程。

AI 工具也能協助培養真正發揮作用的領導者。美國的費雪商學院 (Fisher College of Business) 研究，比較了以機器學習遴選董事與傳統人為遴選的差異⁷。結果顯示，人為遴選的董事多為男性，擁有龐大的人脈網路，並累積了許多現任與過往的董事職位。

相較之下，演算法挑選的候選人通常不屬於管理層的既有關係圈，人脈組成相對單純，且背景多元，因此更可能在職務上發揮獨立與有效的領導作用。

醫療照護是 AI 強化人類角色的另一個領域，例如 AI 能先行審閱核磁共振 (MRI) 的掃描結果⁸，協助醫師更快速地判斷患者狀況。AI 也能替知識工作者減輕繁瑣的工作，例如從大量資料中擷取資訊——這在法律⁹及金融¹⁰等產業中正發揮顯著作用。

同時，結合先進機器人技術，AI 也能填補關鍵技能缺口，並提升人員安全。例如在核能產業中執行高風險作業¹¹，或在建築工程中完成像是砌磚這類勞動強度高的工作¹²。

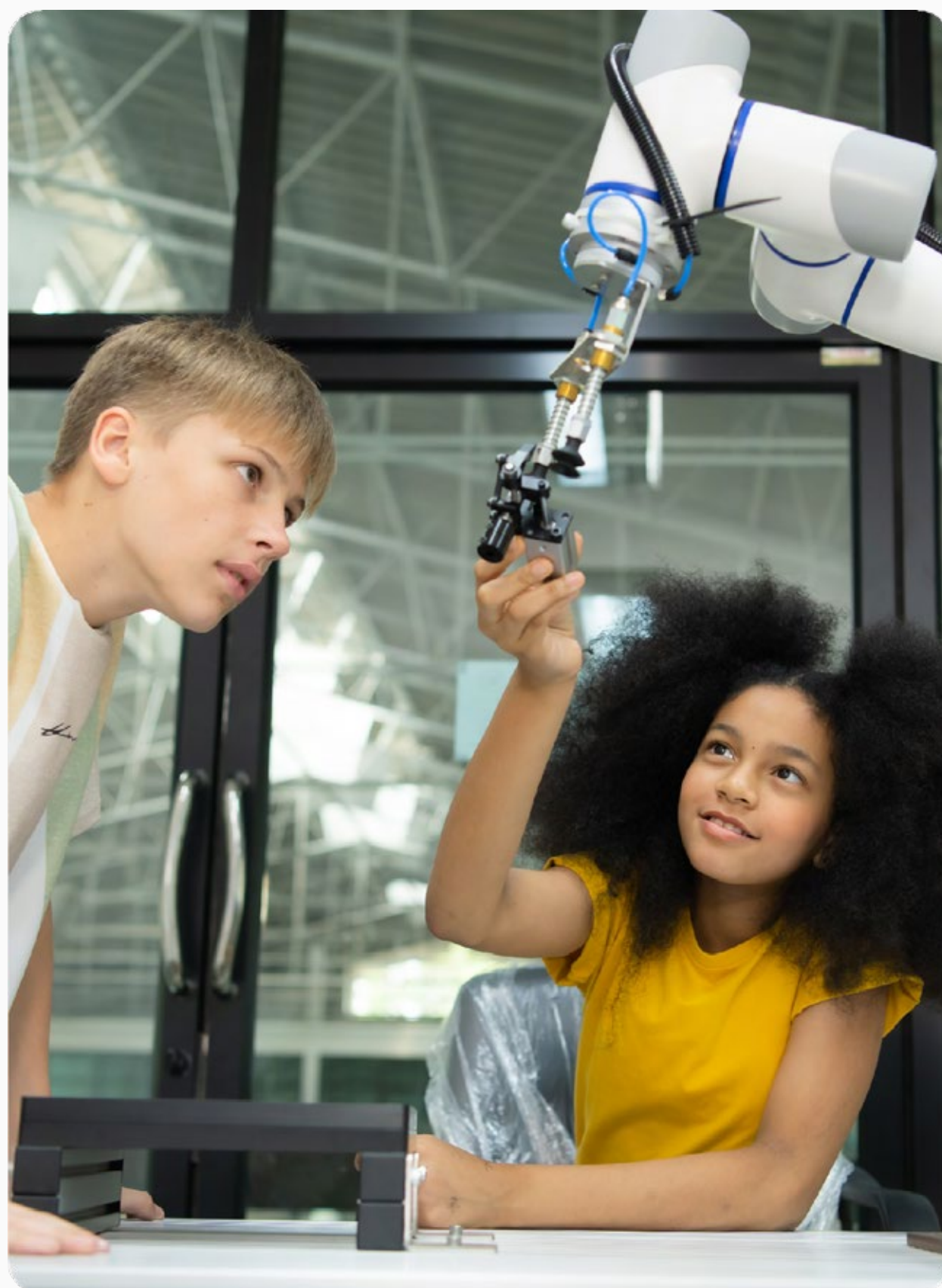
62%

的受訪者相信其產業將在 2030 年前採用 AI。

AI 開啟了機會，讓人們展現科技無法取代的能力——批判性思維、同理心與創造力，進而為組織解鎖更多創新。

Kate Field
BSI 全球人類和社會永續發展總監





新數位時代的新技能

世界經濟論壇 (WEF) 同樣指出，企業預期將有約 9% 的投資用於 AI 與大數據³。除了資金投入外，組織更重要的首要步驟，是審視 AI 能為員工帶來哪些優勢，並及早為他們培養所需技能，以適應未來的轉變。

透過擺脫瑣碎或高風險的工作，AI 讓人們有機會展現只有人類才能具備的價值—例如批判性思維、同理心與創造力¹³。若能在職涯各階段，甚至從教育階段起，就持續提供支援與引導，人們便能逐步培養並發揮這些技能。事實上，根據 BSI 全球調查，55% 的受訪者認為，我們現在就應該開始培訓年輕世代，使其能適應 AI 驅動的工作世界。

以客服中心為例，過去多半屬於高流動、低薪資的職務，但這個產業正快速轉型。調查顯示，如今 58% 的人透過自動化聊天機器人與服務提供者互動。波士頓顧問公司 (BCG) 的研究¹⁴ 也發現，全球 95% 的客服領導者預期在三年內，顧客將會在某個時間點與 AI 機器人互動。

英國電信集團 (BT Group) 創新合作夥伴長 Nicola Millard 博士¹⁵ 表示，AI 聊天機器人能處理簡單的問題，將更具挑戰性的需求交由人工應對，藉此提升生產力。她指出，聊天機器人「非常適合用來為顧客進行分流」，若無法立即解決問題，「它們能快速找到具備相應技能的人員來協助」。這意味著，客服中心的員工未來需要具備更高價值的同理心能力，並獲得良好的心理支持，才能處理那些 AI 無法解決的顧客挑戰。

55%

的受訪者表示，必須及早培養年輕世代，以因應未來由 AI 驅動的職場環境。

以人為本的優勢

AI 也能成為一股向善的力量，因為當它接手較為簡單的任務後，焦點便能轉向那些 AI 無法複製的人類特質。這點尤其對於「人員管理」的角色意義重大，研究顯示，管理的品質對組織成功至關重要。美國市場研究公司蓋洛普 (Gallup) 的調查指出，人們離職並非因為工作本身，而是因為主管管理不佳。其結論顯示，管理不善在全球每年造成約 7 兆美元的損失¹⁶。隨著 AI 分擔例行工作，組織將有機會建立新的管理模式，專注於營造一個能讓團隊發揮最佳表現的環境。

企業若要及早為未來做準備，應從檢視自身的教育訓練著手。他們是否正在創造學習機會，讓員工能夠在同理心、批判性思維與創造力等面向持續精進？他們是否確保員工能在根本層面理解 AI ——它是什麼、不是什麼？超過一半 (53%) 的受訪者表示，如果能獲得適當的教育訓練，他們願意信任 AI 來處理部分工作內容，包括最繁瑣的任務。當人們對 AI 有更深入的理解，就能在工作中更有效地加以應用，同時也能清楚掌握它的限制。

53%

的受訪者表示，如果獲得適當訓練，他們願意讓 AI 處理部分工作。

更智慧的工作方式，而非更長的時間

未來，人們或許能在不降低組織整體生產力的情況下，減少工時或以更聰明的方式完成工作。全球近 18% 的受訪者表示，希望AI 能讓「週休三日」成為可能。一項在英國的試驗¹⁷ 顯示，這種模式帶來持續地正面影響：生產力不僅維持，甚至有所提升，員工的幸福感和健康狀況也同步改善。AI 若能有效分擔工作量，更多勞動人口將能共享這些成果。

波士頓學院經濟學家 Juliet Schor 在接受《衛報》訪問時指出¹⁸，與其因 AI 而裁減人力，不如縮短工時，例如將五天縮減為三天或四天。她強調：「縮短工時，才是因應 AI 導致工作流失的更佳方式。」

隨著 AI 成為職場的重要推力，它既能提升生產力，也有助於改善生活品質，帶來更好的工作與生活平衡。就如同工業革命一般，AI 的轉型浪潮可能再次重塑社會。若能將「人」置於這場變革的核心，優先考量其價值，我們就有機會推動進步，並讓工作的未來對每個人都更具價值。

18%

的受訪者希望，AI 能讓「週休三日」成為可能。

瞭解更多

自 1999 年制定了享譽全球的健康與安全管理系統 OHSAS 18001 以來，BSI 一直站在推動健康、安全與福祉最佳實務的最前線。歡迎進一步瞭解更多關於 BSI 的「[以人為本 \(Prioritizing People\)](#)」倡議、模型及標準，協助組織建立信任文化，並支持長期韌性發展。

參考資料

- 1 [Industrialization, Labor, and Life](#), National Geographic, accessed September 2023
- 2 [AI anxiety: The workers who fear losing their jobs to artificial intelligence](#), BBC, April 2023
- 3 [The Future of Jobs Report 2023](#), World Economic Forum, April 2023
- 4 BSI partnered with Censuswide to survey 10,144 adults across nine markets (Australia, China, France, Germany, India, Japan, Netherlands, UK and US) between 23rd and 29th August 2023
- 5 [Collaboration among recruiters and artificial intelligence: removing human prejudices in employment, Cognition](#), Technology & Work, September 2022
- 6 [The 12th United Nations Global Compact–Accenture CEO Study](#), UN Global Compact, January 2023
- 7 [Selecting Directors Using Machine Learning](#), Fisher College of Business Working Paper No. 2018-03-005, accessed September 2023
- 8 [MRI Meets AI](#), Imaging technology News, May 2023
- 9 [How AI and machine learning is shaping legal strategy](#), Thomson Reuters, accessed September 2023
- 10 [Artificial Intelligence, Machine Learning and Big Data in Finance](#), OECD, August 2021
- 11 [Seven Ways AI Will Change Nuclear Science and Technology](#), IAEA, September 2022
- 12 [Artificial Intelligence and the construction industry](#), CCE Magazine, accessed September 2023
- 13 [6 skills you need to stand out in the age of AI](#), Fast Company, March 2023
- 14 [How Generative AI Is Already Transforming Customer Service](#), BCG, July 2023
- 15 [AI solutions for business: customer experience](#), BT, October 2019
- 16 [The Future's Top Workplaces Will Rely on Manager Development](#), Gallup, November 2020
- 17 [Would you prefer a four-day working week?](#), University of Cambridge, February 2023
- 18 [US experts warn AI likely to kill off jobs – and widen wealth inequality](#), Guardian, February 2023



塑造 AI 信任，邁向永續未來

了解更多 BSI 「塑造社會 5.0—AI 人工智慧」研究報告

BSI 英國標準協會
台北市內湖區基湖路 37 號 2 樓
+886 2656 0333
bsigroup.com/zh-TW/

