AI重塑工作流程：
企業人力供需的轉變與因應





2026年10月

台灣經濟研究院
Taiwan Institute of Economic Research

AI重塑的不只是個別任務，而是整條工作流程



人工執行
manual
人員獨立完成，不使用AI

AI輔助執行
augmented
AI執行，人員逐步檢查驗證

AI自動執行
automated
AI串成任務鏈，末端一次驗證

三項推論

任務是否交給AI，取決於前後步驟
前後皆由AI負責時，納入任務鏈可省下檢查與交接成本

流程碎片化程度決定自動化效益
AI可執行任務越集中、越相連，生產力效益越大

生產力呈階段性、非線性成長
AI能力跨過門檻、串起更長流程後，效益才加速顯現

台灣服務業：系統先行、人員決策

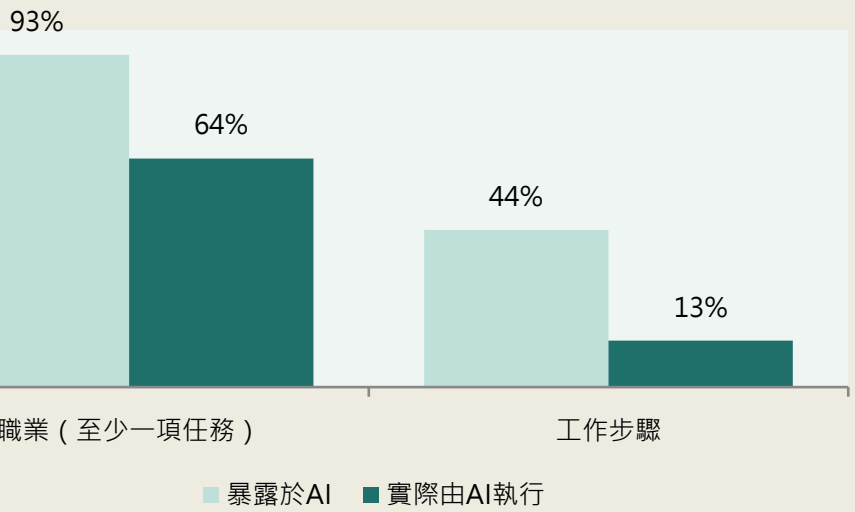
萬豪集團 數小時 → 數秒
AI整合客房分配與會員升等

大聯大控股 3天 → 2小時
智慧倉儲縮短統倉配送

雙月食品社 點餐到送餐全串聯
11語AI點餐 + 軌道送餐 + 銷售預測

資料來源：Demirer, Horton et al.（2026）；經濟部商業發展署《2026 商業服務業年鑑》； 本研究整理

需求面：整體衝擊有限，入門與中階職位首當其衝



技術可及範圍遠高於實際應用：以暴露程度估算就業風險，恐高估短期衝擊

–1.6萬

美國每月淨減少工作機會
替代–2.5萬、創造＋0.9萬
企業多以放緩招募因應

–13%

22–25歲高AI暴露職業就業
資深工作者相對穩定
入門職位「做中學」機會流失

39%

勞工技能將面臨轉變
至2030年（WEF預估）
新增與淘汰職位集中於不同技能

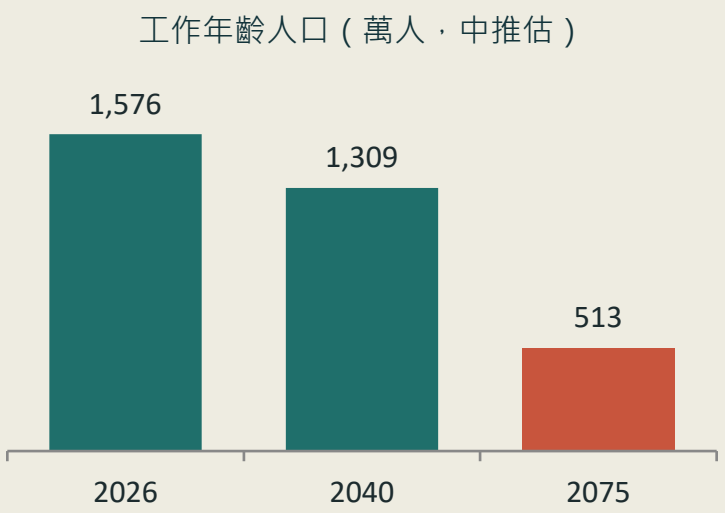
企業人力需求三項轉變

人力規模 → 人機協作	工作執行 → 結果驗證	作業效率 → 顧客體驗

資料來源：Demirer et al.（2026）；高盛；Brynjolfsson, Chandar & Chen（2025）；WEF《2025年未來工作報告》

供給面：缺工使AI成為補位工具，但導入仍淺

勞動供給長期收縮



50年減少67.4%；2051年跌破1,000萬人

2025年總生育率0.695，創歷史新低

服務業缺工壓力高

29.6萬
職位空缺（2026年6月底）

3.1個月
平均招募時間

4.5%
住宿及餐飲業職缺率，居各業之冠

案例：一之軒以漸進式訓練帶資深員工轉型，保留實務經驗

導入多、整合少

31.9%
商業服務業使用或測試AI
正式使用僅8.5%

92% vs 1%
計畫增加AI投資 vs 認為部署已成熟
麥肯錫

13% vs 4%
員工自評重度使用 vs 主管估計
管理階層低估實際用量

資料來源：國發會《中華民國人口推估（2026–2075）》；勞動部職位空缺調查；經濟部商業發展署《2026 商業服務業年鑑》；麥肯錫

結論與建議

AI之於台灣企業，不是裁員工具，而是緩解缺工、重組流程的生產力槓桿

01 分階段導入，改善工作流程

- 盤點耗時、重複、易錯作業先試點
- 導入前後量化工時、錯誤率與人力
- 整合可連續處理的步驟，減少交接
- 重大事項保留人工核准

02 AI補位缺工，調整職務

- 優先處理招募難、耗人力的工作
- 釋出人力轉向顧客服務與品管
- 實務訓練：以日常案件教AI查核
- 先內部轉任，確認穩定再調編制

03 建立資深經驗知識庫

- 從常見問題與特殊案例著手
- 資深提供經驗、新人協助記錄
- 指定專人審核並定期更新
- AI回答附原始資料便於查核

簡報結束 敬請指教

TIER

http://www.tier.org.tw

