

106 學年度全面品質管理研習會 時間：107 年 3 月 21 日 地點：淡水校園學生活動中心

●文字／陳瑞婧、張展輝、吳婕凌、李羿璇、歐陽子洵、丁孟喧；攝影／陳柏儒、劉芷君



校長張家宜致詞

開幕致詞

今天是一年一度的全面品質管理研習會，是本校各單位出席人數最多的研習活動，很可惜有些同仁因工作所需必須留守，不能達到全員參與的目標。首先揭曉「第9屆淡江品管圈競賽」獲獎名次，今年特別提高獎金，增加不少參與的隊伍，共有15支隊伍報名，經過初選後共有10隊晉級，在3月14日進行一整天現場發表及資料審查，選出前三名優秀團隊。品質圈是本校推行品質管理的重要活動競賽，最主要在於它的精神是可以跨單位組成、針對主題，從品管的手法提升整體品質，非常希望未來各單位主管、持續鼓勵同仁多加參與，達到解決問題、強化體質的目的。

第二部分，特別安排人工智慧 AI 專題演講，近年來 AI 議題受各界關注，上學期的教學行政革新研討會邀請 Google 台灣副總裁暨總經理及許輝煌院長專題演講，從定義 AI、應用 AI 的角度切入，參與對象以教學單位的同仁為主，並由八個學院院長分別主持小組會議，研議 AI 對教學、課程、研究及產學合作的因應對策。

本次研習會主題為「從心出發成為 AI 職場優質人才」，結合 TQM 和 AI 之間的關係，相信很多同仁

開幕 張家宜校長主持

頒獎 淡江品管圈競賽活動影片與頒獎

獻獎 三全圈獲全國團結圈競賽銀塔獎

演講 夢想學校王文華老師專題演講

開幕致詞

非常感謝王文華老師透過播放9個案例3段影片，互動式的翻轉教學，進行精彩的演講，兩個小時的引導學習，大家非常投入且認真做筆記，相信一定對於 AI 時代的三種新能力，有不同的見解。我也歸納三種應該培養的新能力，跟各位分享。第一段影片三個故事提到，要達到巔峰時，避免被他人顛覆，如同淡江 S 曲線快到高峰時，另闢第二條成長曲線；第二段影片提到，要預先想到顧客沒想到的部分，大部分人都做到滿足顧客的需求，但是淡江 TQM 精神強調，要超越顧客的需求；第三段影片，傳達要肯

定自己，相信機器不容易取代人力，人類擁有感受、感覺等情感價值，這是目前 AI 機器無法做到的部分，發揮淡江精神，一定是以因應 AI 時代帶來的挑戰。因為時間關係，無法讓每一位同仁充分表達自己的想法，會後接列請各單位特約資深組員的想法，總結為 AI 時代的三個新能力，書寫不超過一頁 A4 紙的心得報告，本學年度前 10 名頒發獎金之外，再送一本王老師的著作《空著的王位》。再次感謝主辦人，也感謝各位同仁認真的聆聽，希望各位有所收穫，對工作有所提升，不再害怕，並且更有信心面對 AI 時代的來臨！



(攝影／劉芷君)

專題演講／夢想學校王文華老師

【記者陳瑞婧整理】很高興能夠再次和大家見面，今天的演講以「AI 時代我們應該培養的新能力」為主題，分為三個部分播放九支影片，每三支影片後暫停一下，留點時間給大家思考和討論。這次研討會最美好的部分就是五百個人能有五百個想法，這麼多不同的想法

都是你們能夠吸收到的養分。今天我想要跳脫以往的演講方式來引導大家思考，而不單單只是「我說你聽」，希望大家能夠踴躍發言。

所以，AI 時代我們到底需要培養哪些能力呢？這個時代對我們的工作到底產生了哪些影響呢？今天準備的第一段影片是為點出 AI 時代



(攝影／陳柏儒)

對我們的影響，這是一家辦公用品的企業，他們所使用的聊天機器人在賣場幾乎能夠回答顧客 40% 至 50% 的問題，儘管減少了銷售人員，但是業績仍然持續上升。如果不提升自己，就有可能會被機器取代，在座沒有人能夠免疫於此，在這個科技飛速進步的時代背景下，我們的工作有可能會受到威脅，我們的價值也有可能降低。正因如此，我們今天就要學習在這個時代背景下如何培養新的能力讓自己繼續保持優勢。

第二支、第三支影片分別描述 1980 年代 25 歲的賈伯斯在開發一台新電腦，並且思考如何再創佳績，他在會議中和股東爭吵，堅持自己的想法；米其林三星主廚侯布雄如何做菜，他和家人一起吃飯、釣魚，去市場挑食材，後來他發現以下廚師都是在取悅客人，追求最高品質，但有一天發現自己無法突破，就決定要有所改變，他從宗教、大自然中獲得靈感；李安在電影「比利·林恩」中挑戰當時最新的 3D 技術，李安說道：「世間沒什麼是不能改變的，我也承認，3D 技術不是一個新媒體，要去接受它，即使現在還是不懂。」剛剛有同仁分享，對於賈伯斯那段影片中感觸最深的話是：「想要成就非凡，你就得冒險，不能怕失敗！」主廚侯布雄做任何事都是親力親為，注重細節，

享受改變，返璞歸真，願意放棄原本看重的東西，在達到高峰的時候想要重新來過，不害怕去改變，雖然改變不一定是好的，但一定要改變；李安願意去接受新的數位科技帶來的改變，勇於面對時代的潮流。從這三個例子我們不難看出來，我們在各自的專業領域都已經是佼佼者，儘管背景不同，但相同的是他們雖然已經擁有「不需要改變」的本錢，但在 AI 時代來臨之際，仍不懼懼面對自己的不足，在被外界觀摩之前開始質疑自己並改變。

第二階段影片首先播放一段 IKEA 別出心裁的賈伯斯在開發一台新電腦，並且思考如何再創佳績，我在會議中和股東爭吵，堅持自己的想法；米其林三星主廚侯布雄如何做菜，他和家人一起吃飯、釣魚，去市場挑食材，後來他發現以下廚師都是在取悅客人，追求最高品質，但有一天發現自己無法突破，就決定要有所改變，他從宗教、大自然中獲得靈感；李安在電影「比利·林恩」中挑戰當時最新的 3D 技術，李安說道：「世間沒什麼是不能改變的，我也承認，3D 技術不是一個新媒體，要去接受它，即使現在還是不懂。」剛剛有同仁分享，對於賈伯斯那段影片中感觸最深的話是：「想要成就非凡，你就得冒險，不能怕失敗！」主廚侯布雄做任何事都是親力親為，注重細節，

這個情況下，我就勸自己在做每一件事的時候，返璞歸真的前提下，加入人性渴求的部份。機器不能做到，而我們可以做到，就是我們的優勢。加入趣味、溫暖、貼心等人性渴求，因為這是機器目前難以複製的體驗。

總結今天三階段影片帶給我們的思考，我認為 AI 時代必須具備三項能力：一是承認自己的不足，在被外界顛覆之前要先顛覆自己；二是針對不同客群分別觀察和設想，找出一向被理所當然的不便性，提出解決方案；最後是「只要人不變成 AI 機器，機器就不能取代人。」祝福大家在 AI 時代中持續創新！



(攝影／劉芷君)

從心出發 成為 AI 職場優質人才

第 30 屆全國團結圈活動競賽自強組銀塔獎

鄒昌達 分享品管圈活動經驗

【記者吳婕凌整理】蘭陽校園自 98 學年度起參加了品管圈競賽，101 學年度起有了學生的加入，帶給圖騰不同思維與活力。至今已有多次獲獎紀錄，截至 105 學年度止，更是摘下了 4 次第一名的佳績！同時也參與全國團結圈競賽，並於第 27、29、30 屆全國團結圈活動競賽中，獲得兩次銀塔獎與一次銅塔獎，成績相當亮眼！此次由 105 學年度三全圈團員、蘭陽校園主任室技士鄒昌達分享品管圈經驗。

鄒昌達以 105 學年度品管圈競賽冠軍，並獲得 106 年全國團結圈競賽銀塔獎的參賽主題「提升蘭陽校園線上報修系統服務效率及滿意度」為例，以往的舊系統滿意度並不高，透過討論線上報修系統進行修改，並於每週舉行一次的行政學會中定期追蹤修繕進度，順利達成目標有效果，報修及修繕之平均完成天數由 11.42 天縮短至 4.7 天，線上報修使用之滿意度亦從 4.10 提升至 5.22 (六分量表)。

由此也產生參與品管圈，乃在解決問題、使工作更輕鬆、能處理更多事

務，透過品管圈改善則可獲得較高服務品質效率，另一方面則是藉以塑造團隊承承及團隊文化。

至於該如何成立團結圈，鄒昌達提出他的說明，首先是「組團」，微召團員並選出團長，團員不一定和業務、主題相關，但每個人都可參與，在運作中相互學習，各團員也輪流負責各階段團會主持及紀錄；其次則是「主題選定」，由團員提出及票選或主管指定，但這是必須面對的過程，因為參與會發現每位成員都能發揮特長，開始效率也會提升，更能堅持並有決心的改善，得到好的結果。如能找出問題所在，就能改善工作效能，同時獲得榮譽、獎金並累積經驗。

他也提到，品管圈可帶來的好處不少，包括提高品質、問題和改善

的意識；提高士氣、培養團隊精神及榮譽感；從工作中發掘興趣、意義；培養新人、累積經驗、傳承習智；啟發創新思考、提升開會技巧及效率；最重要的是品質改善，確實執行。品質圈重視持續改善，沒有最好只有更好，能確實貫徹「PDCA 循環」，在競賽中也可以透過其他單位幫忙檢查並提供意見。表現好的團隊有機會獲得學校推薦參加全國團結圈競賽。他說明蘭陽校園的參與是以品管圈為基礎，當然增加了內比實評審的建議及學校的協助，透過比賽來重新檢視改善成果，這三年的參與讓他也吸取不少寶貴經驗。值得一提的是，淡江是唯一一所搶進決賽的大學，相對提升了本校的曝光度。

最後鄒昌達以「天時、地利、人和」為成功經營品管圈下註解，與時俱進下透過業務上的改善、學校的輔導與校長支持，在全體分工合作參與下激發團隊能完成任務。最後鼓勵大家一起加入品管圈，提升業務品質與效率，讓淡江變得更好。

獻獎



(攝影／劉芷君)

第 9 屆淡江品管圈活動競賽第一名

三全圈 強化郵件處理效率

【記者李羿璇採訪整理】「三全圈」由 9 位蘭陽校園同仁與學生組成，此次以「提升蘭陽校園學生宿舍掛號、包裹處理之學生滿意度」為主題奪得冠軍，評審委員稱讚其主題係學生對學校向心力的提升有相當助益；改善過程非常詳實；目標設定以學生滿意度衡量之提升符合服務客觀之原則；成果報告書整體內容完整，邏輯嚴貫；執行成效非常具體。

蘭陽校園學生依規定必須住校，「三全圈」以精進住宿學院的生活品質為宗旨，經團員提議活動主題後，針對「可行性」、「重要性」、「團能性」等指標進行評價；選定主題後，設定提升學生宿舍掛號、包裹處理之學生平均滿意度從「3.66」至「5.20」之目標。

「三全圈」進行「5W2H」分析，廣泛搜集可能造成問題的因素，並整理近期郵務收發數據、學生問卷調查、與相關人員晤談，透過系統圖的呈現，從「人員」、「環境」、「管理」、「方法」、「其他」五方面進行要因分析，總真因驗證得出，「缺少查詢郵件、包裹功能」、「領取郵件時間不夠彈性」、「郵件、包裹存放位置規劃不清楚」、「工讀生未能準時開放郵務室」、「郵務室空間環境需改善」等 6 個真因，並逐一擬定對策。

針對「缺少查詢郵件、包裹功能」、「費時通知學生掛號、包裹到校」，實施「E 化郵件服務」對策，除了開發查詢和通知系統，還以 email 及簡訊通知學生，學生也能隨時於「團騰」生活、查詢、提供校園「學生包裹、掛號郵件處理效率」的滿意度，由 3.78，提升至 5.35。針對「領取郵件時間不夠彈性」，實施「多冗元領取郵件」對策，除了郵務室固定開放的 2 個小時外，啓用 24H 智慧郵箱，制定領件規則，建立領件 SOP 並製作影片宣傳智慧郵箱使用。此對策讓「學生包裹、掛號郵件取件方式」的滿意度，由 3.80，提升至 5.34。針對「郵件、包裹存放位置規劃不清楚」，實施「確找到掛包」對策，重新規劃各類郵件存放管理模式，讓學生容易找到掛號、包裹，掛號及包裹依日期放置，平信、成摺通知及廣告信分區放置，此對策讓「學生包裹、掛號郵件處理效率」的滿意度，由 3.78，提升至 5.35。針對「工讀生未能準時開放郵務室」，實施「提升工讀服務」對策，在郵務室開放前，增加工讀前置作業時間，預先進行郵件分選，並將郵務室服務列入服務學習課程的多元選項，以增加工讀生人力；另拍攝郵務影片徵求工讀生，再刊登於網站、FB、Youtube 及校園宣傳頻道上，提高參與意願。此措施讓工讀生人力由原來的 3 人，增加為 5 人，服務學習人力亦有 3 名學生人力支援。此對策讓「學生包裹、掛號郵件領取時間」的滿意度，由 3.48，提升至 5.30。針對「郵務室空間環境需改善」，實施「優化空間環境」對策，尋找校園閒置空間，專案陳請校園主任室核定郵務室空間規劃，並籌備設置櫃檯，降低潮溼情形，此對策讓「學生包裹、掛號郵件放置空間」的滿意度，由 3.59，提升為 5.21。

對策實施，針對滿意度調查進行效果確認，結果顯示「學生包裹、掛號郵件放置空間」滿意度成長 100.62%；「學生包裹、掛號郵件取件方式」滿意度成長 110.00%；「學生包裹、掛號郵件處理效率」滿意度成長 115.56%；「學生包裹、掛號郵件領取時間」滿意度成長 105.81%，整體平均滿意度由「3.66」提升到「5.29」，成功達成目標「5.20」。相關對策均完成標準化作業程序。

得獎感言

團長紀彥竹感謝委員會肯定，蘭陽校園多次參加品管圈，主題選定皆深思熟慮，此次為了貼近學生需求，發揮住宿學院精神，團隊除加入 4 位學生團員，期從學生角度得到回饋，並透過師生合作、腦力激盪、持續研商，打破以往單一思維，「也感謝蘭陽校園主任及同仁們給予的支持及意見，更感謝團員的努力付出，讓今年的三全圈可以得此佳績，我們將會持續改善及精進品質，來爭取更大的收穫。」



(圖／品質保證稽核處提供)

第 9 屆淡江品管圈活動競賽第二名

會快圈 提升期中經費核銷率

【記者歐陽子洵採訪整理】由 8 位財務處同仁所組成的「會快圈」，以「精進經費核銷率提升」期中。執行率以課外活動輔導組為例，為主題奪得第二名，評審委員肯定團隊將 QC story 的每一步驟使用精準，讓團員們已能善用相關品管圈手法、呈現的成果報告書整體架構及內容皆相當完整，並充分腦力激盪，對策擬定適切，清楚表達主題。

在主題選定方面，該圈以二階段方式進行主題選取，首先由團員提出解決問題 12 項，透過評價方式選出「核銷進度多集中在年底，為主要問題點；接著再以改善方向提出 4 項候選主題，在評價後選出主題。由於輔導組的執行期限為每年年底，受補助單位在 12 月大批辦理核銷，教育補助委員認為有消化預算之難，尤以課外活動輔導組、除學業輔導組外，另有三項教育補助組業務發展、教學卓越及學術經費，更是造成結帳作業困擾。在經過該組同意配合後，將活動主題修正為「精進經費核銷率提升」期中。執行率以課外活動輔導組為例，同時將目標設定為 1-11 月的期中核銷執行率由 51.7% 提升至 70%。

「會快圈」以魚骨圖進行要因分析，彙整出 18 項主要原因，48 項小要因，進行二階段重要性評價，最終經真因驗證後得出「學生不諳核銷作業流程」、「承辦人無暇核銷」、「活動舉辦多集中於每學期期中考後」3 項真因，並進一步擬定對策。針對「學生不諳核銷作業流程」，原擬定提供社團核銷人員「憑證核銷注意事項」及「最新表單格式」，「在課外活動輔導組設置服務櫃台，由工讀生提供現場諮詢，並初步審核憑證」、「簡化經費支出明細及分攤表之填報方式，提高核銷進度」、「提供「社團獎勵」，鼓勵活動於期中考前或暑假舉辦，及「分散活動舉辦時間」等對策。但因時程不足、權限權不足、效果無法衡量等原因，最終以「簡化經費支出明細及分攤表之填報方式，加速核銷進度」、「提供社團核銷人員憑證核銷注意事項及最新表單格式」作為最終對策。

針對「承辦人無暇核銷」，實施「簡化經費支出明細及分攤表之填報表」，加速核銷進度，對策，以學務處設計的「經費支出明細及分攤表」進行討論並修正，再以問卷調查方式對課外組同仁及社團相關人員進行效果確認，97.75% 的受測者認為該項對策對加速核銷進度是有幫助的。針對「學生不諳核銷作業流程」，實施「提供社團核銷人員憑證核銷注意事項及最新表單格式」對策，與課外組共同修改其提供給社團參考之核銷手冊，再以問卷調查方式對課外組同仁及社團相關人員進行效果確認，95.3% 的受測者認為該項對策對核銷作業為有幫助。

對策實施後進行成效確認，1 到 11 月平均期中核銷執行率為 54.71%，較 105 年度同期增加 3.01%，但未達設定目標 70%。唯活動期間對 QC 手法運用、責任落實、活動內容、溝通協調、專業知識、團隊精神等 6 項指標成績有明顯提升。為釐解歷年核銷之間題點，學務處於 107 年 1 月 18 日召開主管會議，及半規則經費使用情形，且於 107 年 2 月 28 日彙整各組提報之 107 年度辦理計畫及經費執行情形，邀請財務處預算組組長參與討論並提供相關建議。「在課外活動輔導組設置服務櫃台，由工讀生提供現場諮詢，並初步審核憑證」對策，經過與課外組討論並取得同意後，該組即能組已著手規劃，預計於 107 學年度完成工程施作。」

得獎感言

團長巫佩儀：「非常感謝全體團員的參與及努力，團會運作順利且愉快，更感謝財務處全體同仁支持，我們順利完成初審報告，獲得審閱時表現超乎預期，「第二名」的殊榮是屬於整個財務處的，另要感謝學務處及課外組協助，抬著單位間的溝通橋樑，評審委員的肯定，讓我們更有信心邀請各單位，提出有效改善財務處作業流程的建議。」



(攝影／劉芷君)

第 9 屆淡江品管圈活動競賽第三名

皇帝大圈 推動校園無痕飲食

【記者丁孟喧採訪整理】「吃飯」皇帝大：致力於讓全校師生吃得安全、健康、快樂和環保的「皇帝大圈」今年以「讓校園無痕飲食」為主題，選定此次淡江品管圈競賽主題「提升自備環保具率」，榮獲第二名佳績。該圈以環保為全球共同關注的議題，在現況把握中加入文獻探討，並且對於品管手法熟悉，對策也具有創意，獲得評審肯定。

該團員於第二年團會活動過程發現，美食廣場免洗餐盒使用量過於龐大，但自備環保餐具用餐或外帶的比例仍然不高。根據師學院學生會進行的「淡江學生對於環保筷使用頻率」的問卷調查，383 份有效問卷中，314 人選擇願意執行無痕飲食，但實際上每日使用免洗筷的學生比率卻高達 86.9%，自備環保餐具的學生共 111 人，僅佔全體受訪者的約三成，顯示學生在無痕飲食的認知與行動落差甚大，為此該團員以學生自備環保餐具比率增加 10% 以上為目標。

「皇帝大圈」根據團員們就學校現況與美食廣場用餐的觀察進行要因探討，以人員、設備、環境及其他等項進行要因分析，共找出 24 個「為何不帶環保餐具？」的小要因，最終經真因驗證後列出「懶得洗/懶得帶」、「清洗不方便」、「商家提供免洗餐具」以及「沒有提供實質誘因」等四項真因，進一步擬定對策。

針對「懶得洗/懶得帶」，實施「有教無 Lag 加強消費者端宣傳」對策，導入無痕飲食觀念，藉由校內各種類型文宣管道多管齊下，如透過淡江時報、淡江 X 無痕飲食、製作海報張貼於美食廣場及校園各處、利用 FB 等社群媒體宣傳，鼓勵師生自備環保餐具。針對「清洗不方便」，實施「洗從天降-各大樓洗手槽增設洗滌精」對策，向事務處申請領用一瓶洗滌精，選定各大樓一處放置洗滌精，供自備餐具者清洗使用。針對「商家提供免洗餐具」，實施「不給不拿-強制校園廠商不主動提供一次性餐具」策略，要求美食廣場商家及校園內三家便利商店業者不得將「餐具具量擺放於餐盤自由取用」，並製作不提供一次性餐具告示牌張貼於餐飲櫃檯顯明處。針對「沒有提供實質誘因」，實施「多給多送-增加環保筷回饋券」與「參加有禮-舉辦台灣美食節活動打卡送環保餐具」兩項對策，前者於淡水校園內新增 2 至 3 個販賣點，提供未持有環保筷的師生領取，後者則辦理「TKU 台灣美食節」暨「淡江 X 無痕飲食」宣言「無痕享食餐、打卡送好禮」活動，只要在「TKU 台灣美食節」FB 粉絲團標記好友、分享「淡江 X 無痕飲食」宣言，於美食廣場合作店家購買素食料理，並與每日選關密語合照上傳粉絲團達三次，符合以上條件者，即可免費獲得 304 不鏽鋼環保餐具一份。

在上述對策實施後，團員於 107 年 1 月 4 日至 1 月 12 日期間透過 Google 表單進行問卷調查，回收有效、可回收的 187 份有效問卷當中，共 64 人反應有自備環保餐具的習慣，與團會實施前 28.98% 相比增加 5.24%。雖未能達成目標，但校園師生經過持續不斷的再教育後，逐漸接受自備環保餐具的觀念。而會議中由全體團員針對「業務熟悉」、「品管手法」、「領導統御」、「創新增加」、「團隊精神」等 7 項指標進行自評，各項指標皆獲得成長，其中以「團隊精神」增加最為顯著。團員盼未來能走出校園，思考辦理有效而持續的推廣活動，如繼續推廣清洗環保餐具的便利性等等，方能擴大活動的廣度與深度。

得獎感言

「皇帝大圈」團長、環安中心技師陳玲宏表示，「感謝委員會今年也對皇帝大圈抱有肯定，我們這次依舊以飲食相關的環保餐具為主題，但因為學生的主動性太大，所以很可惜沒能達成目標，不過環保是近幾年來相當關注的議題，我們會走出校園持續推廣環保意識；最後，謝謝總務處與各團員同仁們給予的支持和意見，以及皇帝大圈團員的付出。」



(攝影／劉芷君)

心得回饋

教育學院院長張錫富：研習會九個小故事都具有啟發性，比如引導我們運用未來的創新性思考去考慮問題。一段影片講述一位廚師在達到最高峰時，常常放空自己以尋求新的制高點，譬如學習達到高峰無法突破時，該如何轉換心境。作為一個教育工作者，我們要思考，面對不可知的未來應該如何培養下一代人才。面對 AI 時代，更應積極開發人腦的潛能，同時倫理和科技發展也要並重。我們要檢視自己，機器一直發展深度學習，人類也該思考如何發展深度學習，因為人類比機器更複雜。(採訪／陳瑞婧)

中文系系主任周德良：聽完王文華老師的分享，可以知道的是，機器再怎麼發展，唯人性化服務無法取代。對目前本校面臨少子化的招生困境，本系建議學校於開放報名申請時，除提供線上系統報名外，同時建議學生以電話詢問各系辦公室，由系辦公室助理同仁提供相關解答。以「人性化」服務品質，讓學生感受溫暖氣氛，以「客製化」回復學生疑慮，提升學生報考、就讀本校意願。(採訪／陳瑞婧)

機器人播報 AI 理專，自從最早期有洋棋對弈，逐漸能夠自學更複雜的棋類而打敗人類，這期間的發展就顯得不可思議。人類發展機器人可以自己，這一點不太合理。報章雜誌經常有奇聞，某工廠用機器取代工人，這一點不太合理。報章雜誌經常有奇聞，某工廠用機器取代工人，這一點不太合理。報章雜誌經常有奇聞，某工廠用機器取代工人，這一點不太合理。

圖書館秘書李靜君：人與機器有所區隔。(採訪／張展輝)

文學院組員林泰君：王老師當天提到電腦運用腳手架机器人的事，可解決百分之八十以上客服問題，這件事請給我的啟示是：選客人力都被腳手架机器人取代的話，那我們存在的意義是什麼？我認為，在職場上不想被取代，就是人性，這次主題其實和王老師五年前海濱演講時談到的「服務」有關，如果我們能對好設想，幫他們去完成那些沒口的工作，表現出人性溫度，體會他人需求，相信對方也會非常感激的。(採訪／張展輝)

物理系專責順興：王老師播放的影片中，提到米其林餐廳三星主廚也在學習 AI，儘管他已位於頂尖，可是他仍在餐廳的經營上發現不足，享受改變，充實專業技能，機器始終無法取代人，這些東西就是人的價值，他的價值、專業技能的重要，該如何運用機器，使人類能在生活、給我們幫助，若自己不去改變、學習，AI 就可能成了我們的阻礙。(採訪／張展輝)

德文系組員邱馨瑛：印象最深刻的是「只要人不變成機器，機器就不能取代人」，因為人能感受對方需求，機器無法取代。AI 給我們的啟示就是需要勇於改變，改變不一定會變好，變好不一定能改變。從自己的例子可以發現，有許多人是在原有的領域發展得很好，但他們會尋找自己的不足，進而學習、精進，讓自己在該領域上也有可取代的地位。(採訪／張展輝)