

專題演講／夢想學校 王文華老師 AI 時代我們應該培養的新能力

全面品質管理研習會特刊

【記者陳瑞婧整理】很高興能夠再次和大家見面，今天我的演講以「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了點出AI時代對我們的影響，這是一家賣辦公用品的企業，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，就有可能會被機器人取代，在座沒有人能夠倖免於難，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，我們的身價也有可能降低。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，後來他發現以前下廚都是在取悅客人，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，我必須承認，3D技術是一個新媒體，要去接受它，即使我現在還是不懂。」剛剛有同仁分享，對於賈伯斯那段影片中感觸最深的話是：「想要成就不凡，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，願意放棄原本著重的東西，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，他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「不一定要改變」的本錢，但在AI時代來臨之際，仍不畏懼面對自己的不足，在被外界顛覆之前開始質疑自己並改變。

第二階段影片首先播放一段IKEA別出心裁的懷孕優惠廣告，雜誌內頁開了一個藏有驗孕紙的「小窗」，如果測試結果為陽性，廣告就會自動浮現新價錢，代表著準媽媽可因此享有半價優惠；第二段描述SoftBank公司透過將FB動態訊息製作成報紙，把舊時

代物品和新時代科技結合成為原型產品，並提供給長者了解親人生活的近況；第三段影片則是要跟各位介紹拉丁美洲瓦斯公司發明測量器，讓民眾了解瓦斯桶的使用，避免瓦斯用完到換新瓦斯桶中間過程的麻煩。謝謝企管系楊立人主任運用企管系專業術語，提出：「要找到目標族群，確認他們的痛點，提出有效價值主張，運用創新行銷的方式從而提供他們意想不到的效益；如果我們能夠異地而處去思考，站在學生的角度去分析需要什麼，可以從學校和老師身上得到什麼，如果我們能夠這麼做，會帶給學生意想不到的滿足。例如選課流程操作不便造成學生的麻煩，透過app縮短操作時間，這樣也能縮減人力需求，不用裁員而是提升員工的素質。」經由楊主任的分享，貴校應該可以聯合資管系和企管系，開始討論共同開發選課APP。而人資長莊希豐的意見認為，要發展潛在客戶，了解生源想法，幫助潛在顧客提供創新的服務。在這個階段我慢慢引導大家將剛剛收看影片的體會和業務結合起來，也獲得幾位同仁的分享，而我則是問自己，會有顧客想到公司能有這些服務嗎？平庸的公司在不斷滿足客戶的需求，而好的公司就像這幾個案例，他們是在預期客戶的需求。

在接下來的第三輪影片中，第一段大家應該很熟悉，通常空服員示範安全規則時不太有笑容，也就顯得無聊、沒有新意，沒有幾個乘客有耐心看完，但是維珍美國航空公司用音樂歌舞的方式展示安全須知，就達到完全不同的效果。美國芝加哥藝術學院根據梵谷畫作「在亞爾的臥室」，打造一間房間在airbnb平台租賃，引起藝術愛好者們的注意，從房屋格局、設計，到家具樣式，都和梵谷曾經在法國南部小鎮住過的房子一模一樣，使得入住的房客直呼能和名人有一樣的感受。日本竹茂樓餐廳神經質地追求完美，即使微風也可能吹動盤中地擺設，他們盡量使器皿與料理能互相暉映，天冷時用陶土器皿，夏天時用瓷器或玻璃，記下每位客人的偏好，並希望融入更多的日本文化在食物中。看完影片，圖書館秘書李靜君分享她的看法：「電腦做不到的東西就是感覺，人不夠用心，沒有觀察也做不到感覺。」化學系系主任施增廉也認為：「現今發展AI的過程讓人際間失去應有的互動，對教學是重大的挑戰，教師需要因地制宜並變化教學的模式，AI不是不重要，但不能到最後人也丟掉了自己。」在這三段影片中，我看到許多AI目前還做不到的，在這個情況下，我鼓勵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，找出一向被視為理所當然的不便利性，提出解決方案；最後是「只要人不變成『機器』，機器就不能變成人。」祝福大家在AI時代中持續創新！



淡江時報社



