

因應人機協作新趨勢 管科國際研討會探討代理式AI應用

學習新視界

【記者呂俞錚淡水校園報導】淡江大學管理科學學系5月30日上午10時在淡水福容大飯店舉辦「2026年管理科學與經營決策國際學術研討會（2026 ICMSDM）」，以「Agentic AI for Strategic ESG and Organizational Reengineering（代理式AI驅動策略型ESG與組織再造）」為主題，邀集來自臺灣、美國、日本、印尼及越南等國學者專家與研究人員齊聚一堂，共同探討代理式AI如何驅動ESG整合、強化組織韌性、提升營運效率，並促進人機協同合作等重要議題，透過跨國交流激發創新視角與研究能量。

管科系系主任李孟修開幕致詞時表示，本屆研討會邀集來自10多個國家的學者與研究人員參與，發表超過50篇論文，充分展現研討會國際化與跨領域交流的特色。期盼透過國際學術對話與研究分享，讓更多學者建立長期合作關係，也進一步提升淡江管科在國際學術社群中的影響力。

主題演講邀請印尼日惹穆罕默迪亞大學（Universitas Muhammadiyah Yogyakarta）教授Dr. Retno Widowati，以「AI時代下的服務補救：透過書目計量分析的系統性研究地圖（Service Recovery in the Era of Artificial Intelligence: A Systematic Mapping Through Bibliometric Analysis）」為題進行分享。她透過書目計量分析方法（Bibliometrics），系統性地梳理1980至2021年間「人對人」傳統服務補救文獻的發展脈絡，探討人工智慧導入服務流程後所帶來的新挑戰與新契機。

Dr. Retno Widowati指出，AI具備全天候運作、快速回應與個人化服務等優勢，但在情感理解與同理心方面仍有其限制。她提出「以人為本的AI（Human-centered AI）」理念，主張將AI視為協助人類創造服務價值的夥伴，而非完全取代人力，藉此在科技效率與人文關懷之間取得平衡，建立兼具透明、公平與倫理原則的服務補救機制。

Dr. Retno Widowati 強調，隨著市場逐步走向大規模、個人化與客製化，AI 雖具備全天候運作的顯著優勢，然而冰冷的系統往往欠缺人類特有的同理心。對此，她力倡推動「以人為本的 AI（Human-centered AI）」，主張將 AI 定位為輔助角色，協助人類傳遞服務價值，在科技自動化與人性溫度之間取得平衡，進而建立透明、公平且符合倫理的服務補救機制。

下午論文發表則分為「AI Transformation」、「Digital Finance」、「Financial Resilience」、「Strategic Management」及「Sustainable Operations」五大主題

場次，發表內容涵蓋AI驅動ESG整合與組織再造、數位金融發展、金融韌性、企業策略管理、綠色人力資源管理、碳定價及永續營運等議題，展現管理科學領域結合人工智慧與永續發展的多元研究成果。

本次研討會透過跨國、跨學科的多元視角交流，充分展現豐沛的學術能量，也為與會師生提供與國際學者對話之機會，開啟更多關於人機協作與組織轉型的創新思考空間。





