

## 5 年後你的工作還在嗎？10 大衰退 VS. 10 大成長職業



本文原刊於《[能力雜誌](#)》2014 年 12 月號，  
口述／張雅惠 採訪撰文／楊雅筑、黃鈺雲。  
Inside 獲授權轉載。

科技在改變人類生活型態的同時，也牽連了產業的消長、牽動了職務的更替。當職場不斷翻轉，哪些是未來職場含金量高的職業？哪些人

# 可能找無頭路？未來職場人必須具備的能力又為何？104 資訊科技用過去的數據、現在觀察到的現象、未來可能的趨勢告訴你，在未來，你現在做的工作還存在嗎？

在上一個世紀電視剛出現時，坊間盛傳廣播將被取代；在網路發達的時代，經濟學家預測報業將會消失；在電子書崛起的當下，紙本書的未來岌岌可危。雖然時至今日，過去的預言不完全正確，不論是廣播、報業或是書本都沒有全部消失，但不可否認的是，它們的確都面臨了相當程度的衰退，相關產業的就業人數也大幅減少。而當機器人科技日漸發達，許多研究報告、媒體都大膽預測，某些產業與人力在未來將受到極大的衝擊。

## 5 年後你的工作還在嗎？

104 資訊科技在 2014 年 7 月才剛公布一份調查報告，在這份調查報告中，我們詢問各大企業的用人主管或人資部門一個問題：「在未來 10 年，有哪一些工作將被機器人取代？」統整調查結果，我們發現約有 31% 的主管認為，有部分工作將被機器人取代，首當其衝的職務類別則為「生產製造／品管／環境衛生類」。但也有近 70% 的企業認為未來工作不至於受影響，其中以經營人資、醫療保健、研發類職務最無可取代。

也許對很多人來說，這份有關機器人議題的調查報告離你太遙遠，但產業結構變幻萬千卻是不可否認的事實。事實上，根據 104 資訊科技的另一份資料分析，便真實反映出最近這 5 年某些職務工作的消長現象。在 104 資訊科技的資料庫裡有超過 4 百個職務，我們以企業主所開出的職缺為主，抓取 2009 年至 2014 年這段期間的所有職缺，再加以分析它們的占比增減狀況。由於這份分析報告完全根據實際數字做分析，因而可以看出總體環境的變化，而非呈現個別產業的狀況。最後，這份分析報告依據占比，排列出成長與衰退排行前 10 名。

## 10 大衰退職業，教職人員找無頭路

根據分析報告結果，教授等職務呈現衰退趨勢的原因不難想像，因為少子化現象早已嚴重影響教職人員的工作，像是學校招生不足導致流浪教師充斥等。除了中小學教師受到影響之外，報告中更指出，近 5 年來的教授職缺逐漸變少，而此

趨勢在未來恐怕只會更加惡化。所幸，教授本來就是從業人員數量比較少的族群，因此受到影響的人也有限。

至於催收人員則屬於特殊現象。通常在金融海嘯發生之前，以及發生金融海嘯的當下，催收人員的工作機會比較多。由於這 5 年並沒有發生大型金融風暴，催收人員的需求量自然大幅降低。

核保人員與保險內勤其實跟行政總務工作類似，通常不被歸為企業核心人才；而硬體測試工程師只有在少部分領域較為搶手，如新手機測試等領域，但若以總體人力市場來講，業界對於硬體測試工程師的需求呈現衰退趨勢。

而服務人員以及其他排名在後的金融交易員、券商後線人員、銀行辦事員，其實都屬於同一類型工作，內容傾向於事務操作，容易被科技取代。尤其在金融業合併之後，延續性金融商品或業務大軍出現，固定店頭人員的需求則逐漸衰減。

補習班導師，跟教授一樣都是被少子化現象影響，不過並非所有的補習班工作機會都將衰退，若能多開發個人化增值商品與服務，仍有機會在逆勢當中成長。至於硬體研發工程師，則因為手機軟體興起，消費者對硬體失去了興趣，工作機會自然被迫削減，若能附加銜接軟體的「軟硬體」，或增加軟體內容成長，硬體研發工程師將大大加分。

## 10 大成長職業，水電工家事人員異軍突起

至於呈現成長趨勢的前 10 名職業，第一名半導體設備工程師應該並不難想像，但第二名的水電工程師卻跌破大家眼鏡，也顯現出現代社會有生活技術人員短缺的問題。水電工程師是基礎的專業技師，但隨著傳統老師傅的凋零、接班人的斷層，從業人員越來越少，與此同時卻因為近年來房地產熱絡，不論是新屋、中古屋或一般家庭都有水電需求，在供給端減少、需求端增加的當下，當然呈現供不應求的成長趨勢。

最值得注意的是第六名的勞工安全衛生管理人員。由於政府近年來對於勞工安全愈趨重視，政策規定也越來越嚴格，迫使企業聘僱專業人員以協助安全衛生管理制度的建置，因而使得勞工安全衛生管理人員的需求大增。第九名的家事人員也是異軍

突起，其背景跟水電工程師有點類似，起因都是因為人們的生活品質變高，豪宅也越來越多，對家事人員的需求遂越來越大。

從分析報告當中可以得知，雖然門市／店員／專櫃人員的成長幅度並非最高，其月平均需求人數卻高達 41,918 人，與以往一樣依舊是最多職缺的行業。過去總是臆測，在機器人技術越來越進步的同時，客服門市人員將是消失的職業之一，但事實則是，在面臨關於人的問題時，還是必須仰賴人類智慧提供解決方式，這是機器沒有辦法取代的關鍵。

## 緊扣人與新興科技，含金量最高

我想強調的是，從過去 5 年的分析數據可以觀察到，只要是「跟人有關」或是「新興科技」題材，在未來都是不易被取代的職業，同時含金量也較高。例如：醫護人員、藥師難以被取代，尤其台灣高齡化時代即將來臨，長期照護的缺口逐漸擴大。

事實上，「跟人有關」只是一個概念，包含跟人性有關所延伸而出的工作內容，因此與它相對應的職缺非常廣泛，可以是任何「人」與「新興科技」連結的職業，例如：UED、UI、UX 等設計人員，重視的就是人跟產品之間的互動，如何讓產品更人性化、更便利、更舒適；而「社群經營」、「業務」、「行銷」等工作當然也跟人性有關。

至於「新興科技」題材，其實很容易觀察出脈絡，只要注意看每年電子大展的主軸科技是什麼，去了解 ICT 產業最近的話題是什麼，大概就能夠知道未來幾年哪些科技題材比較熱門。

然而，到底有沒有所謂的夕陽職業？在 104 人力銀行目前的 4 百多個職務中，仍見珠寶鑑定師、海港引水人、修書人才等傳統或是特殊的工作機會，雖然職缺的數量不大，卻依舊存在也仍有需求，只是工作型態有所改變。當機器人科技逐漸發達，「生產製造／品管／環境衛生類」工作真的會消失嗎？我認為並不一定，科技只會取代某一個部分的工作內容，建議職場工作者應該進一步掌握「獨特性」與「人性化」兩大原則，掌握與擴充個人競爭優勢，就不怕在未來被取代。

例如：身為電影售票員站在第一線與客戶直接接觸，必定比坐在辦公室的工作人員更了解市場，不應該將自己的工作局限於「需要幾張票？」、「坐哪個位置？」卻應該多觀察「什麼樣的人會來看這部電影？」、「他們的喜好需求與消費習慣是什麼？」，甚至還可以注意他們的穿著打扮，注意哪些電影上檔時會吸引什麼消費族

群。售票員若能夠培養自己預測市場反應的能力，對於轉任電影行銷企劃將更有幫助。

再舉例門市零售人員。門市收銀員除了結帳之外，也可以觀察商品應該如何擺放，才能夠吸引消費者的注意，甚至建議公司改善系統，讓收銀更便利、更快速。公關人員也是如此，除了負責企業形象、媒體經營之外，可進一步經營更多利害關係，包括客戶、股東、社區，甚至可以當企業的社會責任管理師。

## 4 大軟實力，翻轉企業地位

面對隨時都在翻轉的職場生態，職場工作者若要展現個人價值，就必須超越公司的期待，讓老闆覺得非你不可，那才是真正的無可取代。我認為工作的彈性、執行力以及能力非常重要，尤其當台灣人才都集中在中間階層時，職場工作者必須做得更好才容易被看見。此外，也必須多充實自我觀點。現代職場缺乏有看法與觀點的人，大家只想當追隨者，不敢拿出勇氣創新，因此我鼓勵人才勇於發表看法，在團體中突現自己，與此同時也要花工夫充實知識與能力。

另外，除了專業技能，溝通力、學習力、實踐力、整合力這 4 大軟實力更為重要，從這 4 大基礎提升自我價值，例如：有韌性地去承接每一個專案；老闆或別人給的工作，一定當責做到百分之兩百。當你擁有這些特質，還有什麼是會被取代的呢？