從會用 AI 到把工作做得更好

國泰世華主管帶領同仁實作 | 90 分鐘教學講義

版本 V1.0｜2026 年 11 月 3 日｜對象：銀行各單位主管與同仁

使用定位：本講義改編自當日生成式 AI 實作課堂的上半段逐字稿。經改編的案例均標示為「教學模擬」，用於部門內交流及演練；不代表國泰世華銀行正式制度、產品承諾、績效或核准的作業流程。可用功能依企業帳號、IT 授權與介面版本而異。

這堂課結束後，應能做到三件事：說明 AI 適合接手哪些工作；以清楚的規則及人工覆核提高成果可靠性；帶走一個可在部門小規模驗證的工作構想。

今天怎麼進行

時間	主題	實作成果
0–10 分	AI 的能力、邊界與工作分工	找出一項適合練習的日常工作
10–25 分	語音、個人化設定與自訂指示	一組可重複使用的工作指示
25–45 分	郵件分類、摘要與回覆草稿	以模擬郵件完成優先順序與草稿
45–70 分	提案排序為何會變？如何建立評分準則？	反覆測試、評分及權重敏感度分析
70–83 分	從工作構想到需求規格	一份待確認事項明確的簡要規格
83–90 分	成果與效益檢查	一個可在七天內驗證的工作試點

先記住：AI 的三種不同工作方式

生成式 AI：適合閱讀整理、對話推敲、產生初稿、輔助程式開發與提出需求訪談問題。它可能產生錯誤、遺漏或不同的評分結果，需要查核。

流程自動化：適合按固定條件搬移檔案、統整欄位、通知與排程。流程規則若已確定，可由一般自動化工具執行，不需要每一步都請生成式 AI 重新判斷。

預測與模式分析：適合以資料模型辨識交易、需求或案件中的規律。這類任務需要獨立的資料品質與模型驗證設計，不能因為有聊天介面就視為已具備可靠的預測能力。

銀行工作的基本分工：人決定目標、資料邊界、適用規範與最後核准；AI 協助整理、產生選項及初步評估；正式系統承擔交易、紀錄及權限控制。

開始操作前：資料與權限

這次所有練習使用模擬資料。請不要在練習中貼入客戶姓名、帳號、交易紀錄、個資、內部授信或其他未獲准使用的資料。本文的「綠／黃／紅」僅是教學辨識方式，不是銀行正式資料分級制度。

可直接練習：自行編寫的模擬郵件、公開資料、假想提案及假員工資料。

須先確認授權：內部文件、工作郵件、SharePoint／Outlook 等受管理的資料來源，以及任何需要上傳、串接或留存的內容。

不要用於一般課堂測試：真實顧客敏感資料、密碼、存取權杖，以及未經授權的內部機密或可識別個人資料。

即使系統顯示某個連結「可用」，仍需遵守銀行的實際使用規範。工具能讀取與能代表你寄出、更新、刪除，是不同的權限；本次練習一律只產生**草稿**，不寄信、不建立真實排程、不改動公司資料。

第一單元｜讓 AI 理解的工作（10–25 分）

先比較兩種操作

語音聽寫適合快速輸入一長段任務描述；即時語音對話適合邊說邊追問。兩者是否顯示、輸出語音是否可用，依裝置及帳號而異。請選擇自己能穩定操作的方式，避免讓介面問題阻斷學習。

個人化設定的重點

請查看帳號中的個人化資訊、記憶摘要及自訂指示。記憶可以提供工作脈絡，但不保證保留完整紀錄；正式制度、決策版本、工作成果仍應保存在經核准的文件或系統。不同專案若有自己的指示，還須檢查是否與全域指示衝突。

可複製提示詞 01：建立工作指示

> 我在銀行從事行政或營運管理工作。請先問我最多三個會實質影響答案的問題，了解我的主要任務、工作成果及常見錯誤。接著幫我寫一段可放入 AI「自訂指示」的文字，長度控制在 250 字以內。
>
> 必須包含：
> 1. 回答先交付結論或可使用的成果，再解釋重要依據。
> 2. 事實、推論與建議分開表達；無法查證時明示不確定。
> 3. 涉及法規、銀行政策或產品規範，註明來源和日期，不自行假設公司內規。
> 4. 涉及寄信、系統變更、對外承諾或資料寫入，先產生待審草稿，不自行執行。
> 5. 回覆使用臺灣繁體中文，採用清楚、簡潔的銀行工作用語。
>
> 請再示範：同一個工作問題，在加上這些指示前後，輸出會有何具體差別。不得編造我的真實工作資料。

實作觀察：請比較 AI 是否知道你的工作目標、資訊不足時是否有追問，以及有沒有把「建議」說成「已確認的事實」。較長的指示未必比較好，請保留真正常用的規則。

第二單元｜郵件處理：讓 AI 先整理，再由人決定（25–45 分）

學模擬：五封工作郵件

以下內容均為虛構，並未連接真實郵件信箱。

編號	寄件角色與日期	郵件內容摘要
M01	顧客服務窗口／11 月 3 日	有顧客反映自助服務說明不清，請今天 16:00 前提出改善方向與對外回覆草稿。補償與承諾需由權責主管核准。
M02	內部訓練聯絡人／11 月 3 日	下週有新進同仁訓練，請於 11 月 5 日 17:00 前確認教材與授課人員。
M03	資訊維運同仁／11 月 3 日	明日上午內部測試網站將例行維護約十分鐘，請知悉。

編號	寄件角色與日期	郵件內容摘要
M04	營運改善專案成員／11 月 3 日	候位改善計畫需要主管指派資料彙整負責人，請於 11 月 6 日 12:00 前提出人選及預定交付項目。
M05	活動推廣單位／11 月 3 日	介紹一場金融科技工具線上說明會，可自由報名。

可複製提示詞 02：分類、摘要與草稿

> 以下是五封「教學模擬郵件」，來源編號 M01 至 M05。請不要存取我的真實信箱，也不要發送任何郵件。
>
> 請依下列步驟處理：
> 一、逐封辨認主旨、明確期限、要求的動作及是否需由主管本人決定。
> 二、區分「今天需決定」、「本週安排」、「僅供知悉」；排序時說明理由，不自行推定隱藏的緊急程度。
> 三、每封提供一個下一步，以及所依據的原始郵件編號。
> 四、選擇最需要主管回覆的一封，撰寫不超過 180 字的「待審草稿」。對未確認的承諾、金額與權責，列為待確認事項。
> 五、列出你無法從資料判斷的地方；禁止聲稱已經寄信、建立日曆或更改系統。
>
> 先用表格整理五封郵件，再提供回覆草稿。以下是資料：
> M01：有顧客反映自助服務說明不清，請今天 16:00 前提出改善方向與對外回覆草稿。補償與承諾需核准。
> M02：下週有新進同仁訓練，請 11 月 5 日 17:00 前確認教材與授課人員。
> M03：明日上午內部測試網站例行維護約十分鐘，請知悉。
> M04：候位改善計畫需主管指派資料彙整負責人，請 11 月 6 日 12:00 前提出人選及交付項目。
> M05：金融科技工具線上說明會，可自由報名。

檢是否正可用

以 M01 為例，可合理判定為「今天需處理」；但 AI 不知道主管能否批准補償，也不知道銀行對外回覆格式，因此只能寫**待審草稿**。請特別檢查時間、責任歸屬、是否擅自答應，以及有無錯將模擬資料寫成已發生的真實事件。

延伸情境：若企業帳號已有核准的 Outlook 或 SharePoint 連結，可在符合權限與資料政策時進行同類型任務。若權限不允許，就沿用本頁模擬資料。先有可靠的工作方法，再決定是否與真實工具串接。

討論問題：假如 AI 把重要但不緊急的 M04 排到最後，主管應如何修改規則？對外郵件出現哪幾類內容時，必須由人重新確認？

第三單元 | 為什麼同一份提案會排出不同名次？（45–70 分）

在原課堂中，講師請同仁於不同新對話重跑相同改善提案排序。有些名次維持不變，有些會變動。這是教學觀察，沒有完整統計資料可據此推論所有模型的穩定程度。此單元讓大家親自比較輸出，而非僅相信第一次答案。

教學模擬：六項銀行營運改善提案

所有金額與成效均為**練習假設**，不代表任何實際銀行提案。任務是從六案中選三案，總預算上限 300 萬元。

案號	改善構想	預算（萬元）	預期成果與主要待確認事項
A	分行叫號流程優化	90	候位時間可望減少 20%；尚未進行試點，需確認與既有系統整合。
B	常見問題知識庫	45	每月可望減少重複詢答 150 次；資料來自工作訪談估計，內容須定期覆核。
C	申辦文件檢核輔助	110	補件率目標由 9% 降至 5%；資料流程與個資管控條件待核對。
D	新進同仁情境訓練	35	每月可望節省 30 小時訓練準備；純模擬情境，不使用顧客資料。
E	客戶回訪提醒機制	65	回訪遺漏可望減少 30%；聯絡權限、同意與紀錄方式待確認。
F	24 小時授權值勤排班輔助	75	加班時數可望減少 15%；休息與輪班限制尚未核對。

第一步：先看見差異

可複製提示詞 03A：保留歧義的初次排序

> 請根據我提供的六項「教學模擬」銀行改善提案，選出三項優先執行，總預算不得超過 300 萬元。依優先順序排列，說明主要理由及預算總額。資料未提供的地方，不要假裝已經查到證據。
>
> A：叫號流程優化／90 萬／候位時間預估減少 20%，系統整合待確認。
> B：常見問題知識庫／45 萬／每月預估減少 150 次重複詢答，內容須覆核。
> C：申辦文件檢核輔助／110 萬／補件率目標 9% 降至 5%，個資管理待核對。
> D：新進同仁情境訓練／35 萬／每月預估節省 30 小時準備，使用模擬資料。
> E：客戶回訪提醒／65 萬／回訪遺漏預估減少 30%，同意與權限待確認。
> F：授權值勤排班輔助／75 萬／加班時數預估減少 15%，輪班規則待核對。

請各組在**三個獨立新對話**中使用完全相同的指示，保存各次前三名及理由。不要在第一次答案後追加「請保持和上次一致」，因為那會使比較失真。

第二步：建立共同評分準則

請先討論：你們追求的是服務改善、工時節省、法遵穩健、還是同仁使用率？不同目標可能帶來不同排序。為了讓各組可以討論，本練習先採用以下**教學用權重**；主管可依部門目標修改，修改後應留下版本與原因。

評分構面	權重	0 分代表	4 分代表
成效可驗證性	30%	缺少明確成果與衡量指標	已有可重複的試點結果與量測方法
執行可行性	25%	缺少負責人、資源或關鍵條件	人力、流程與系統資源均已就緒
資料準備程度	20%	沒有可信的資料來源	基線、數據來源及蒐集方式已驗證
風險可控程度	15%	風險與權責不明且沒有控制措施	控制措施已核准並可持續查核
使用與導入準備	10%	使用對象不明	已測試使用方式並有導入計畫

所有構面均採 0–4 分，4 分為較好。其中「風險可控程度」得分越高表示風險越可管理，請不要反向加總。其餘 1–3 分細部定義見隨附的 Excel「評量說明」工作表。

加權總分（100 分制）＝Σ（各構面得分 ÷ 4 × 權重百分點）。例如某案五項得分為 3、2、2、2、3，總分＝(3×30＋2×25＋2×20＋2×15＋3×10)÷4＝60 分。

第三步：讓模型按照規則評分

可複製提示詞 03B：評分與不確定性

> 現在請先不要直接替我選案。你是「教學模擬」改善提案評量助理，目的是讓評分規則可被人檢查。
>
> 固定五構面與權重：成效可驗證性 30%、執行可行性 25%、資料準備程度 20%、風險可控程度 15%、使用與導入準備 10%，各構面 0–4 分且 4 分最好。
> 評分規則：0=缺少必要條件或證據；1=只有概念；2=已有可執行假設但未驗證；3=具基線、負責人及驗證計畫；4=已有核准或可重複驗證的實際證據。各構面的具體解釋應配合其性質，不得將預估效果當成已實現。
>
> 請依據六項教學模擬提案逐項執行：
> 1. 列出每項構面分數及一個具體理由，引用提案代碼與所給資料。
> 2. 欠缺關鍵證據時標示「待確認」，說明最小所需補件；不得虛構試點成果或法遵核准。
> 3. 按加權公式計算分數，列出結果供人工重算。
> 4. 排名時列出同分處理方式；選三案且預算合計不得超過 300 萬元。不能把總分最高的三案自動當成唯一選擇，須先查核組合預算與限制。
> 5. 說明哪些缺口可能改變結果，並提出一項權重敏感度分析（例如執行可行性增加 10 個百分點，等額減少另一構面）。
> 6. 提供你對各評分的把握程度及理由；這個程度只是主觀自評，不能當成統計機率。若證據不足以評某構面，標示「無法評分」，並請人補充。
>
> 請依 A 至 F 的提案資料作業，不要上網補造任何本練習的內部數字，也不要聲稱這是正式投資決議。
>
> 本次完整提案資料：
> A：叫號流程優化／90 萬／候位時間預估減少 20%，系統整合待確認。
> B：常見問題知識庫／45 萬／每月預估減少 150 次重複詢答，內容須覆核。
> C：申辦文件檢核輔助／110 萬／補件率目標 9% 降至 5%，個資管理待核對。
> D：新進同仁情境訓練／35 萬／每月預估節省 30 小時準備，使用模擬資料。
> E：客戶回訪提醒／65 萬／回訪遺漏預估減少 30%，同意與權限待確認。
> F：授權值勤排班輔助／75 萬／加班時數預估減少 15%，輪班規則待核對。

第四步：用 Excel 保留可重複使用的規則

開啟隨附 Decision_Scoring_Practice.xlsx，先閱讀「評量說明」，再到「評分模型」修改**權重、各案分數、是否選入**，檢查結果是否變動。初始評分只是演示資料，不是講師公布的標準答案。

檢查順序：權重加總是否為 100%；加權分數是否依公式計算；是否恰好選三案；選入預算是否不超過 300 萬元；證據不足的案件是否留有人工覆核紀錄；改變權重後，排序及選案是否需要重新討論。

管理者要留下的是決策規則及理由。即使表格公式完全固定，某些輸入分數仍有判斷空間。因此要保存評分人、依據、版本、例外情況及最終核准者，避免把穩定的計算誤認為完全客觀的評量。

第四單元｜讓 AI 先釐清需求，再製作工具（70–83 分）

教學模擬：授權值勤排班輔助系統

某單位有 15 位人員，需要支援全天候授權值勤。主管希望每月自動產生一版排班，顯示缺員風險，並保留主管人工調整空間。已知訊息不足以決定各班次人數、排班制度、休息及例假規則，因此今天只做到**需求訪談與工作規格初稿**。不使用正式員工名單，不把口頭提及的工時數字當成已確認法規。

可複製提示詞 04：先問，再整理規格

> 以下是一項「教學模擬」系統構想，不要直接開發程式、建立外部資料夾或使用真實員工資料。
>
> 情境：銀行授權值勤單位共有 15 位人員，服務需要 24 小時運作。主管希望每月產生排班草案、辨識人力風險、允許主管人工調整，並能保存不同版本。實際輪班制度、法規與部門規定尚未完整確認。
>
> 請擔任需求訪談助理，依序完成：
> 1. 將目前已知事實、工作假設及待確認事項分開。
> 2. 向我提出最多八個最關鍵問題，依「各時段人數、班別與休息、請假代理、主管調整、資料來源、權限與安全、輸出與驗收」排序。
> 3. 如果問題尚未得到回答，停止在需求訪談階段；不要自行填入任何銀行輪班內規或法律結論。
> 4. 問題回答齊全後，整理一頁工作說明書，包含目的、使用者、輸入資料、規則、主要功能、例外情境、驗收方式、法規待核及交接紀錄。
> 5. 若後續要開發 HTML 原型，僅用假資料，且在交接檔說明哪些功能尚未驗證。

主管帶領討論：工作人員 15 位是否代表每一時段均有人可值勤？最低值勤數、午休、請假、跨日休息、例假及主管變更權限各需要什麼證據？哪些要用固定公式，哪些需要人來裁決？

正式開發前，應留有可交接的工作紀錄（Handoff）：目標與版本、已確認需求、工作假設、目前產出與檔案位置、通過與未通過的檢查、未解決問題，以及下一位接手者應做的第一步。

第五單元｜把「好用」轉成可以管理的成果（83–90 分）

生成式 AI 可以很快產生報告、表格或網站，但這不代表已產生可認列的投資報酬。主管至少要確認：它改善了哪一步、原來要花多少時間、改變後是否仍需覆核、錯誤及風險如何計算，以及節省下來的時間是否真的轉成成本或服務改善。

教學試算：某項摘要工作每月 100 件，AI 平均讓每件原有作業減少 4 分鐘，但新增人工覆核 1 分鐘；淨節省為 $100\times(4-1)\div60=5$ 小時／月。若僅為了比較而使用每小時 600 元的假設，約相當於每月 3,000 元的**可運用工時價值**。若未減少支出或未增加服務產出，就不能直接列為實際財務節省。

七天內可執行的部門試點

可優先選擇一項低風險、資料可取得且容易核對的工作，例如公開資訊摘要、例行會議紀錄格式化、模擬郵件分類或非敏感文件彙整。先以 10 件相近案例試做，保留原流程時間、AI 處理時間、人工修正時間、錯誤類型及最終品質，再決定是否擴大。

在部門分享結束前，請每位同仁直接提出並討論三個開放問題：**哪項工作最值得先試？什麼結果才算改善？什麼證據會讓你停止或修正做法？**

帶走前的檢查

我能說明正在使用的是生成式 AI、固定流程自動化或資料模型中的哪一種，避免混用。

我使用的資料是模擬資料，或已確認可在企業授權範圍內使用。

我可以指出每一項 AI 結論引用哪個輸入、哪些內容只是估計或推論。

我知道評分規則、權重、公式、資料來源及最終核准者在哪裡。

我沒有把寄信、個資處理、系統更新或排班法規交給 AI 自行決定。

我已經有一項能在七天內評估成效的具體工作試點。

附註：資料來源與功能查核

課堂來源：2026-11-03 課堂逐字稿（檔名 貼上的 Markdown(20261103-041903).md），主要依 00:17:54–03:09:42 的教學段落改編。原課程涵蓋個人化設定、郵件與雲端工具、排程、Work／多代理人、智慧排班原型、模型排序實驗、Excel 評量與 ROI；本版依主管帶領的 90 分鐘需要縮減順序與內容。六項改善提案及五封郵件均為本講義重新設計的模擬資料。附帶 Excel 的評分數字是示範用主觀假設，不是原課堂排序或銀行評審結果。

功能參考（查閱日期：2026-11-03）：

OpenAI Help Center，「ChatGPT 中的專案」：https://help.openai.com/zh-hant/articles/10169521-projects-in-chatgpt

OpenAI Help Center，「ChatGPT 中的排程任務」：https://help.openai.com/zh-hant/articles/10291617-scheduled-tasks-in-chatgpt

OpenAI Help Center，「Connected apps in ChatGPT」：https://help.openai.com/en/articles/11487775-connected-apps-in-chatgpt

實際產品按鈕、支援服務與可執行的外部動作可能依帳號方案、企業管理設定與後續更新改變。此講義無法替代銀行正式資安、個資、法遵或人事管理規範。