

麥肯錫 2024 年的報告你看了嗎？

人工智慧在商業領域的全面落地與突破

如果你還在對 2023 年生成式人工智慧 (Gen AI) 的崛起感到驚奇，那麼 2024 年這些技術在商業領域的深入應用和顯著成效一定會讓你眼前一亮！根據麥肯錫的最新全球調查，有超過三分之二的受訪者表示他們的組織正在常態性地使用這一代 AI 技術。想想看，這比僅僅十個月前的數據呈現飛躍性成長，AI 技術的快速普及與接受度真的難以想像！

我們一起看看 AI 怎麼變革各行各業吧！

這些先進的技術不僅降低了運營成本，還包含收入的增長！當然，技術的快速發展也帶來了一些挑戰，比如結果的準確性問題。不過許多企業已經採取新的策略利用人工智慧，確保技術投資回報的最大化。

AI 技術的廣泛採納

過去數年間，對於生成式人工智慧的採用呈現爆炸性增長。2024 年，受訪者中有 72% 表示他們的組織已經採用了人工智慧技術，而這一數字在 2023 年初僅為 50%。這一跳躍式的增長在全球各地區均有體現，特別是在亞太及大中華區，使用率最為顯著！

功能全面開花 AI 應用不設限！

許多組織已經在多個業務職能中部署了這項技術。特別是在行銷和銷售，產品和服務開發，以及 IT 領域，生成式 AI 的應用顯示出了它創造極大價值的潛力。此外，這些技術的採用不僅限於職場，許多受訪者報告他們也在工作之外使用這些工具，這一趨勢在高級管理人員中尤為明顯。

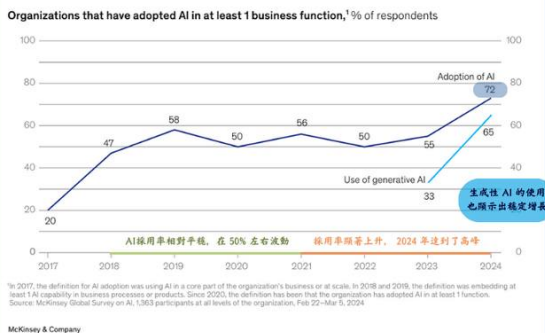
投資與價值創造

從投資角度來看，組織在生成式與分析式人工智慧上的預算分配呈現出相似的趨勢。在多個行業中，組織對這兩類 AI 技術的投資均超過了 5% 的數位預算。尤其在人力資源和供應鏈管理中，生成式 AI 的使用大幅降低了成本並增加了收入，顯示了其在操作效率和營運利潤上的直接貢獻。

MCKINSEY & COMPANY

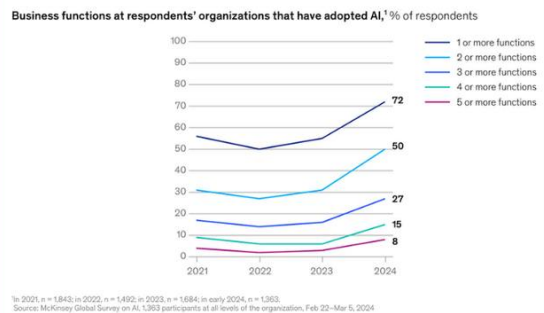
2024

全球 AI 採用率顯著增長



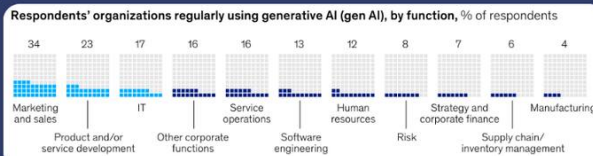
- 人們對生成式 AI 的興趣增加，因而更加關注更廣泛的人工智慧功能
- 過去六年的採用率大約為 50%
- 今年AI採用率躍升從 50% 躍升至 72%
- 2023 年沒有任何地區的採用率達到 66%，但今年幾乎每個地區超過三分之二的受訪者表示他們的組織正在使用 AI

AI 在企業各業務功能中採用趨勢分析



- 在 2021 年至 2024 年間，採用 AI 的業務功能數量顯著增加
- 一個或更多功能：從2021年的約50%增加到2024年初的72%
- 兩個或更多功能：從2021年的約30%增加到2024年初的50%
- 三個或更多功能：從2021年的15%左右增加到2024年初的27%
- 四個或更多功能：呈緩慢上升趨勢，從2021年的約10%增加到2024年初的15%
- 五個或更多功能：在五個或更多業務功能中採用AI的組織比例最低，從2021年的約5%增加到2024年初的8%

生成性 AI 在不同業務功能中的應用情況及其在特定功能中的具體用途



功能間的應用分布：

- 市場營銷和銷售：34%
- IT：23% 的應用集中在 IT 功能
- 產品與服務開發17%
- 其他如人力資源、風險管理、供應鏈和庫存管理的應用相對較少

市場營銷和銷售中的具體應用：

- 內容支持 16% • 個性化營銷 15%
- 8% 應用在於銷售線索的識別與排序。

產品和/或服務開發：

- 設計開發 10%
- 文獻探討與研究回顧 6%
- 加速早期模擬 / 測試 6%

IT：

- 聊天機器人 7% • 資料管理 7% • AI 助理 6%

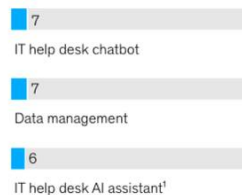
Marketing and sales



Product and/or service development

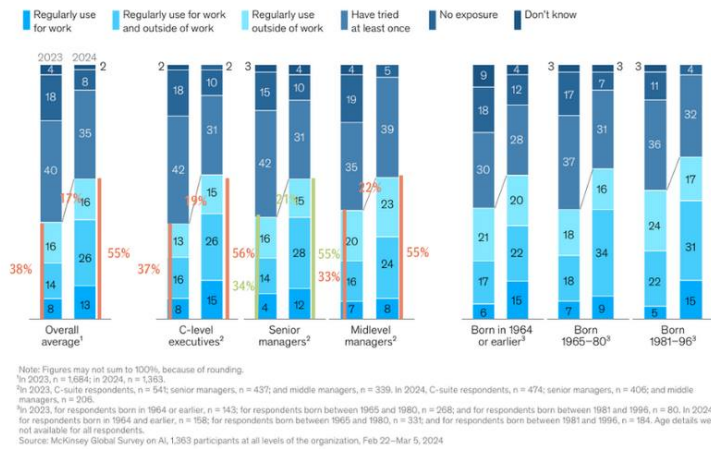


IT



Eg, providing real-time assistance and script suggestions to help desk employees during human-to-human conversations. Source: McKinsey Global Survey on AI, 1,363 participants at all levels of the organization, Feb 22–Mar 5, 2024.

Gen AI 正在融入大眾的生活



各年齡/職稱 個人使用生成式 AI 工具使用經驗

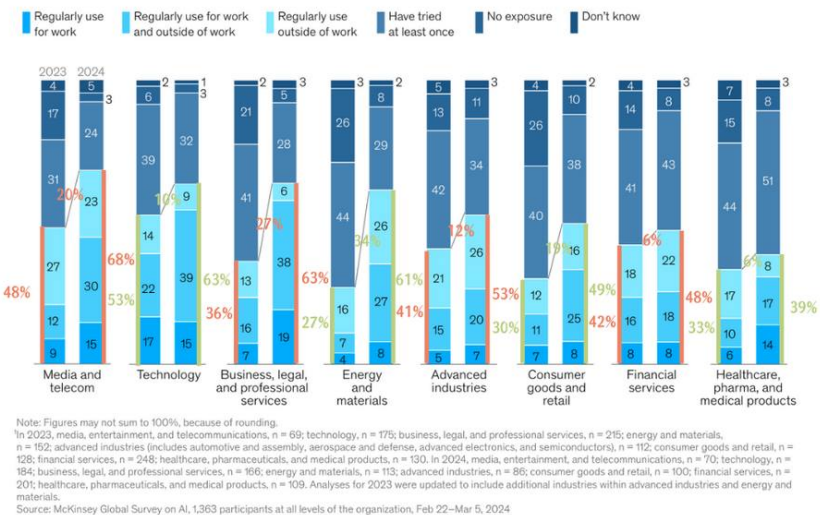
- 與 2023 年相比，受訪者更有可能在工作和個人生活中使用 gen AI
- 在 2023 年，38 % 的受訪者表示他們經常使用生成式 AI，這一比例在 2024 年上升至 55 %。
- 與中階管理人員相比，**資歷最高的受訪者**在工作和工作之外使用通用工具的情況**出現較大的增長**。
- 使用生成式 AI 的可能性在 1981 年至 1996 年出生的人中最高，其次是 1965 年至 1980 年出生的人，1964 年或更早出生的人比例最少

Respondents are much more likely now than in 2023 to say they are using generative AI.

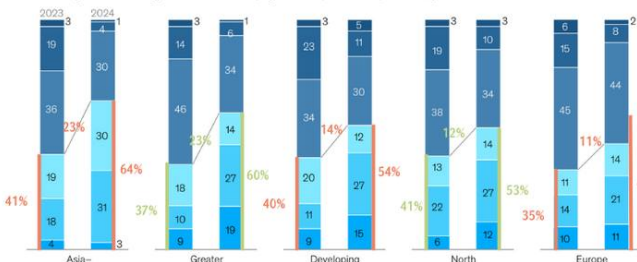
Personal experience with generative AI tools, by industry, 2023–24,¹ % of respondents

各行業使用生成式 AI 工具經驗

- 所有行業的生成式 AI 工具採用率都在提高。2024 年，每個行業中報告定期使用生成式 AI 工具的受訪者比例都高於 2023 年。增長幅度最大的前三行業分別是「能源與材料」、「媒體和電信」和「商業、法律和專業服務」。
- 科技行業在生成式 AI 採用方面處於領先地位。2024 年，科技共有 96% 受訪者至少使用過一次生成式 AI 工具。



Personal experience with generative AI tools, by location, 2023–24,¹ % of respondents



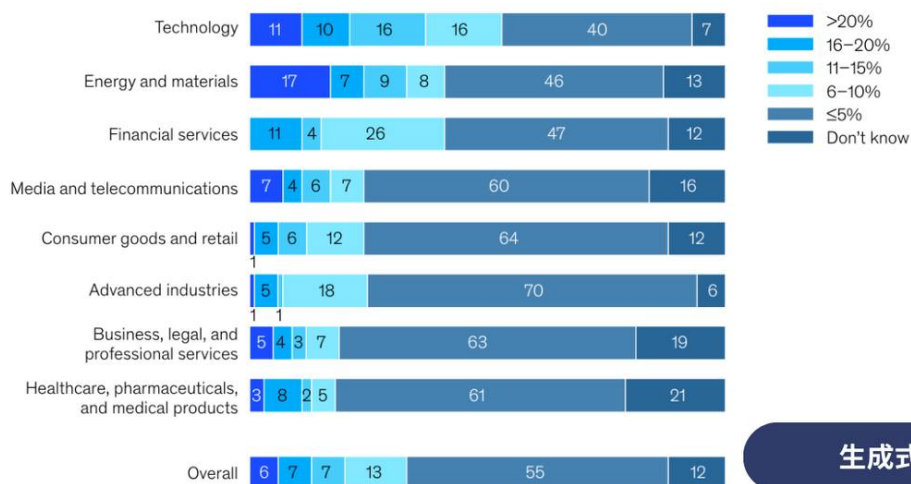
Note: Figures may not sum to 100%, because of rounding.
¹In 2023, Asia-Pacific, n = 84; Europe, n = 91; North America, n = 392; Greater China (includes Hong Kong and Taiwan), n = 337; and developing markets (includes India, Latin America, and Middle East and North Africa), n = 276. In 2024, Asia-Pacific, n = 191; Europe, n = 407; North America, n = 401; Greater China (includes Hong Kong and Taiwan), n = 353; and developing markets (includes India, Latin America, and Middle East and North Africa), n = 234.
 Source: McKinsey Global Survey on AI, 1,363 participants at all levels of the organization, Feb 22–Mar 5, 2024

各地區 生成式 AI 工具使用經驗

- 調查發現，所有地區的新一代人工智慧使用量均上升，其中亞太地區和大中華區增幅最大。

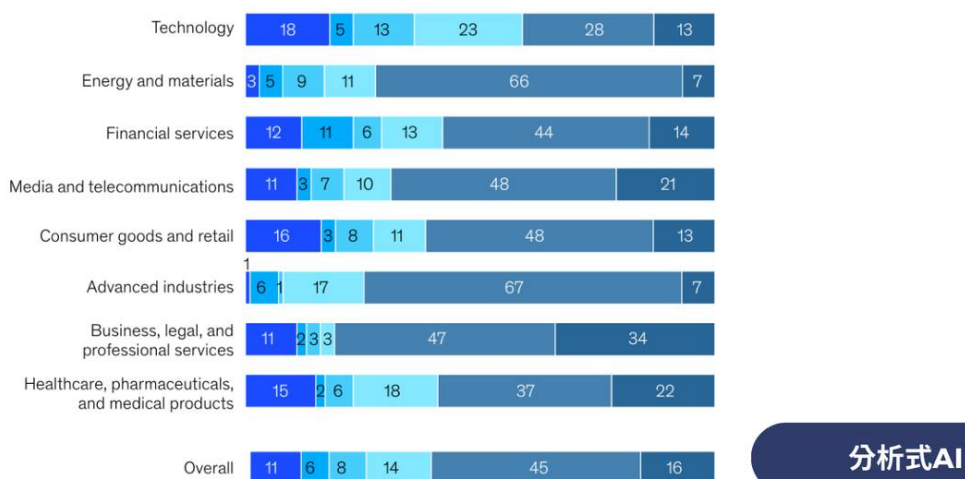
生成性 AI 與分析性 AI 的投資與價值創造

Share of organization's digital budget spent on generative AI,¹ % of respondents



調查結果表明，在許多行業中，組織將**超過 5% 的數位預算投資於新一代人工智慧的可能性**
與投資非生成式分析人工智慧解決方案的可能性大致相同
 在大多數行業中，較大比例的受訪者表示，他們的組織**在分析人工智慧上的支出比在生成人工智慧**
上的支出多 20%。

Share of organization's digital budget spent on analytical AI technology,¹ % of respondents



Note: Figures may not sum to 100%, because of rounding.

¹Question was asked only of respondents who said their organizations have adopted AI in at least 1 business function. For technology, n = 128; for energy and materials, n = 63;

for financial services, n = 107; for media, entertainment, and telecommunications, n = 50;

for consumer goods and retail, n = 67; for advanced industries, n = 50; for business, legal, and professional services, n = 101; and for healthcare,

pharmaceuticals, and medical products, n = 58.

Source: McKinsey Global Survey on AI, 1,363 participants at all levels of the organization, Feb 22–Mar 5, 2024

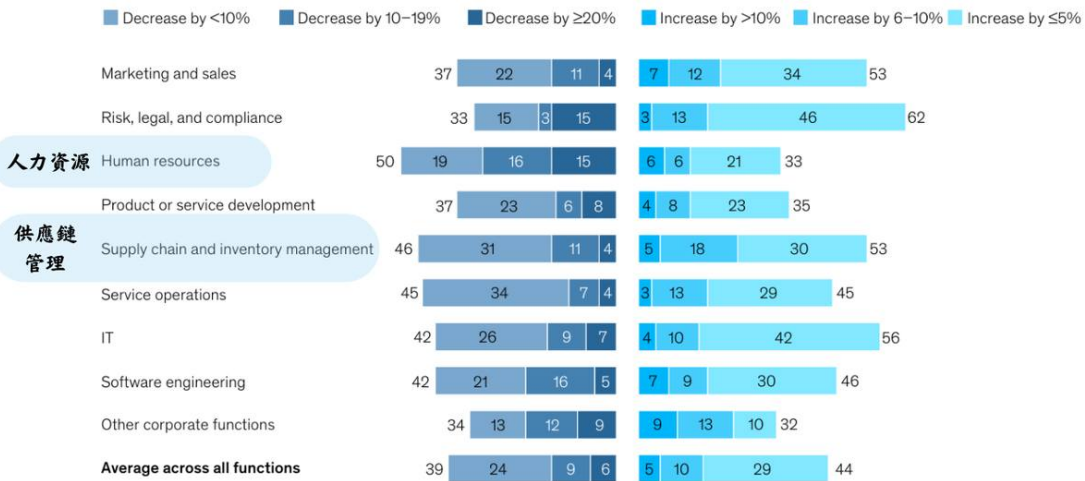
生成性 AI 與分析性 AI 在不同領域的效益

生成式AI

- 最大比例的受訪者表示成本下降的功能是人力資源
- 供應鏈和庫存管理的收入顯著成長（超過 5%）

Organizations most often see meaningful cost reductions from generative AI use in HR and revenue increases in supply chain management.

Cost decrease and revenue increase from generative AI adoption in 2023, by function,¹ % of respondents

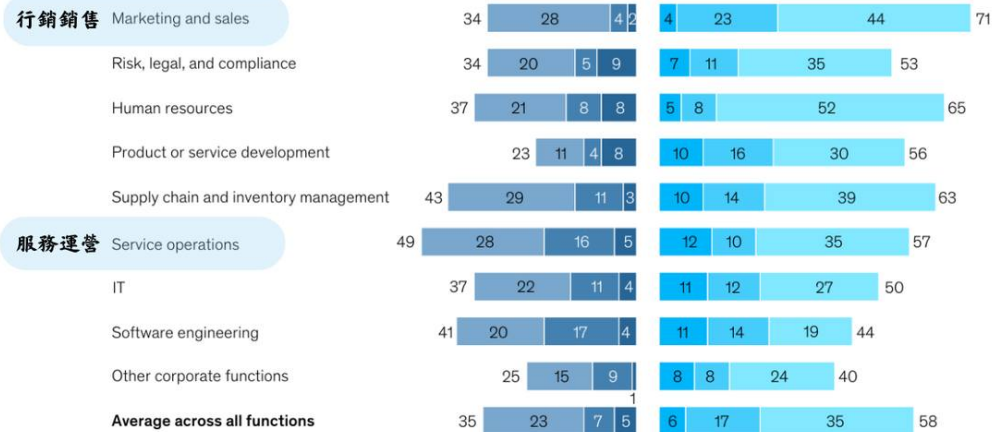


分析式AI

- 最大比例的受訪者表示成本下降的功能是服務營運
- 行銷和銷售中人工智慧的使用帶來的有意義的收入成長。

Use of analytical AI most often yields cost reductions in service operations and revenue increases in marketing and sales.

Cost decrease and revenue increase from analytical AI adoption in 2023, by function,¹ % of respondents



隨著 2024 年新一代人工智慧 (Gen AI) 技術的進一步成熟和應用，我們可以期待其在業界帶來更多的突破。下一篇關於麥肯錫 2024 年的懶人包，我們會探討 AI 技術在應用過程中企業可能遭遇的主要風險與挑戰，如資料隱私侵犯、偏見問題和智慧財產權的侵權等，此外，我們還將討論如何透過有效策略來緩解這些風險！如果你迫不及待想了解更多，不妨點擊連結閱讀原文喔：

https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAR1y8oV0moiphhkAow65JOBLaTCzarrV3B5JHefc6epmq7ufVBdPIBDB-mQ_aem_ZmFrZWR1bW15MTZieXRlcw