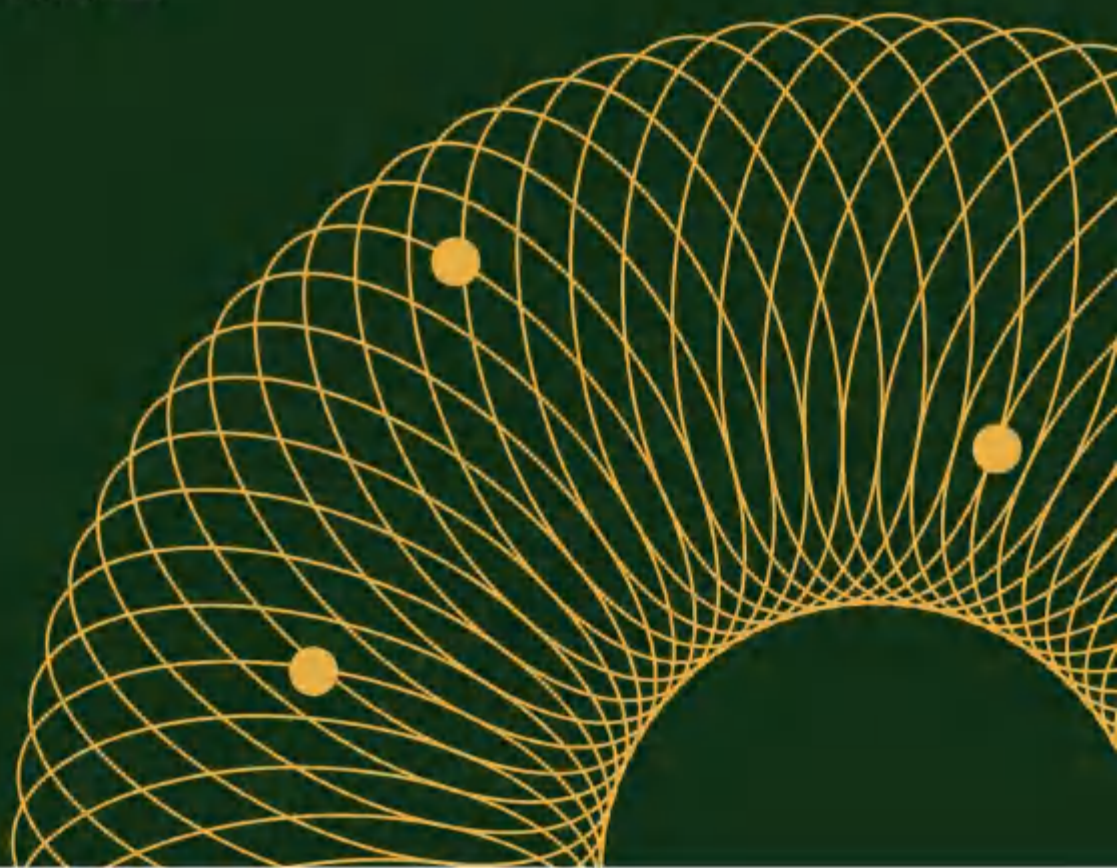


汤森路透

# 专业人士 前景报告

人工智能技术  
与塑造职业工作的力量

2024年7月



## 目录

汤森路透总裁兼首席执行官 Steve Hasker 前言	3
导言	6
影响专业人士的各种力量	8
了解当前的人工智能格局	12
• 当今人工智能的现状	
• 预测采用人工智能的速度	
• 技术提供商有望推动采用	
• 内部工作的增长	
人工智能如何提高生产力和价值	19
• 生产力提高的影响	
• 价值提高的影响	
• 人工智能对定价的影响	
人工智能监管和负责任的使用是什么样的？	25
人的因素	28
• 更充实的职业生涯	
• 仍然存在一些明显的关切	
• 为人工智能推动的未来做好准备的行动	
结论	34
附录：方法	35

## 汤森路透总裁兼首席执行官 Steve Hasker前言

我们正在见证职业工作场所前所未有的变革。近年来，关于生成式人工智能（GenAI）如何影响专业人员职业生涯的讨论相当热烈。但现在，许多专业人士都在实际使用这项技术，他们对这项技术将如何影响他们的生活有更好的认识。

值得注意的是，围绕人工智能的整体市场情绪是积极的，这一点也许令人惊讶，许多人认为人工智能是其行业中一股好的力量。随着人工智能的迅速采用，专业人士发现了人工智能的各种实际用例，我们正在为这些行业乃至更广泛的经济开启一个激动人心的时代。

汤森路透2024年专业人士前景报告帮助我们更好地了解如何在继续成为客户值得信赖的合作伙伴的同时推动创新。今年，我们首次将企业高管纳入我们的调查，这为我们提供了宝贵的资料，深入了解那些将对未来人工智能的使用做出战略性商业决策的人员的观念。我们从各类受访者那里了解到，快速的变化要求在战略上做出重大转变，并设置一些基本的防护措施，以确保负责任地、合乎道德地使用这项技术——这是我们所有人的共同责任。

在我们的第二次年度研究中，我们现在可以跟踪人们对人工智能的看法和采用情况是如何演变的，即使是在一年之内。请考虑以下这一点：77%的受访者告诉我们，他们认为人工智能将对他们的职业生涯产生重大影响或变革性影响，与去年的67%相比，这一比例大幅提高。

这项研究表明，专业人士已认识到未来的生产力收益。我们相信，劳动密集型或常规任务的自动化将逐步改变工作方式，使专业职业更具吸引力。



Steve Hasker  
总裁兼首席执行官  
汤森路透



## 主要结论

首先，我们所承诺的生产力效益现在正变得越来越明显。随着人工智能的广泛应用，专业人士可以更具体地告诉我们他们将如何使用这项变革性技术，以及这项技术将带来的更高的效率和价值。迄今为止，人工智能技术最常见的使用案例包括起草文件、总结信息和进行基础研究。

其次，接受调查的专业人士对人工智能新技术为日常生活带来的价值感到无比兴奋。超过一半的专业人士表示，他们最期待的是人工智能驱动的新技术能在节省时间方面带来的好处，而近40%的专业人士则表示，人工智能带来的新价值才是最让他们兴奋的地方。

本报告重点介绍了人工智能如何释放宝贵的时间。与所有新技术的采用一样，变化是适度的，影响也是渐进的。然而，我们的受访者预测，对专业人士来说，人工智能可在一年内为他们每周腾出多达四个小时的时间。

一年多出200个小时，他们会做什么？他们可能会将这些时间重新投入到战略工作、创新和职业发展中，这有助于公司保持或提升竞争优势。试想一下，效率的提高会对经济和国内生产总值产生多么广泛的影响。仅就美国律师而言，这意味着合计提高了2.66亿小时的工作效率。按照目前的平均费率计算，每位律师每年可新增10万美元的计费时间，预计各行各业的生产率也会有类似的提高。<sup>1</sup>

节省下来的时间还可以再投资于专业发展、促进工作与生活的平衡，以及关注身心健康。此外，这些时间节省带来的经济和组织效益也是巨大的。它们可以降低运营成本，提高效率，同时使组织能够将资源转向战略举措，促进增长和提高竞争力。

最后，必须承认的是，专业人士在全面采用人工智能方面仍有一定的保留意见。受访者主要关注产出的准确性，近三分之二的受访者认为数据安全是负责任使用的重要组成部分。这些问题并非微不足道，在我们迈入技术新时代的过程中值得关注。虽然人工智能能为专业人士带来巨大的生产力优势，并为企业创造更大的价值，但只有我们负责任地构建和使用这项技术，才有可能实现这一目标。

## 合作之旅

然而，要想充分受益于人工智能在专业工作场所的应用，我们必须注意道德和监督方面的问题。例如，法律和税务部门的绝大多数专业人士都认为，允许人工智能代表客户出庭或做出最终决定将是过分的。在利用人工智能释放生产力效益和提供价值之间找到平衡，同时又不超越其实用性（以及用户的容忍度），将是该技术在所有行业中谨慎采用的关键部分。人工智能的未来不是注定的，而是由我们来塑造的。

我们有责任以负责任和合乎道德的方式构建人工智能应用程序。我们必须坚持，长期以来规范法律、税务和会计以及其他知识产业行业的职业道德，也必须为人工智能的专业应用提供指导和启发。倾听专业人士自己的意见也会是明智的。大多数受访者表示，引入人工智能系统认证程序或由独立机构制定使用标准是确保负责任人工智能的首选解决方案。

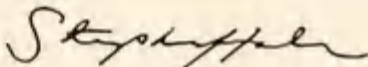
毫不奇怪，合作将是驾驭这个变革时代的关键。

如果科技界能够做到这一点，我们相信人工智能能够并将成为世界上一股强大的好的力量。我们致力于利用这项技术提高生产率，并为我们的客户及其内部或外部客户提供更大的价值。

我们最近向所有现有客户和潜在客户做出了公开承诺：您的机密信息不会为第三方所用。然而，我们只是一家公司，我们需要更广泛的社会支持。

在我们共同驾驭未来的过程中，有一件事似乎是肯定的：人工智能赋能的专业人士及其公司将超越那些没有把握这个转型时代的公司。我们欢迎您的合作，共同推动创新，为专业界带来更多益处。

感谢您的阅读。



Steve Hasker

## 导言

随着人工智能（AI）和生成式人工智能（GenAI）的不断兴起，它们已成为改变当今专业工作的主要驱动力。这可能并不奇怪，因为职业工作本身正在经历一场巨变，组织在想方设法降低成本、提高效率，而职业人士自己也表达了希望更好地平衡工作与生活的愿望。

在这份汤森路透第二届年度《专业人士前景报告》中，我们看到，在接受调查的数千名专业人士（包括来自法律、税务、贸易和会计、风险、欺诈与合规领域，以及世界各地的个人公司、企业职能部门和政府机构的专业人士）中，人工智能和GenAI的崛起仍然是受访者认为推动各自行业变革的主要事项。

我们共收到2200多份调查回复，与2023年进行的首次调查相比有了大幅增长。然而，虽然更多的专业人士似乎渴望分享他们对影响其工作生活的变革力量的看法，但我们也注意到受访者的态度有了更细微的变化，尤其是与去年的调查相比。事实上，不仅仅是更多的专业人士认为人工智能在未来五年内将对他们的工作产生更大的影响——虽然这确实是事实——在很大程度上，他们对人工智能及其在专业领域内的应用的想法也在不断变化。

首先，人们对人工智能最初的担忧似乎在普遍消退，尤其是对失业和该技术可能被恶意使用的担忧。相反，这些担忧在一定程度上被这样一种认识所取代，即需要有人类参与其中，以保持人工智能工作的道德性和正确性，而且，许多专业人士表示，他们希望看到更多人工智能专家和技术相关岗位的出现，而不是工作岗位的流失。

除了指出人工智能对专业工作的最大影响外，本报告还深入探讨了这些大家都在讨论的人工智能驱动的新技术。2022年末，面向公众的GenAI平台ChatGPT公开发布，在全球掀起了一场风暴，在ChatGPT公开发布约20个月后，我们对人工智能的现状进行了审视；我们还研究了我们的调查所预测的人工智能在各行各业的采用和使用速度。

此外，我们还将了解专业人士对人工智能如何提高工作效率，增加工作产品和服务价值的看法。最有趣的是，他们预测，使用人工智能驱动的技术工具可以在明年为普通专业人士每周节省多达四个小时的时间。毫不奇怪，许多专业人士对他们想用这些额外的时间做什么有着强烈的想法。

**人工智能驱动的技术工具可在明年内为普通专业人员每周节省多达四个小时的时间。毫不奇怪，许多专业人士对他们想用这些额外的时间做什么有着强烈的想法。**

报告还深入探讨了在工作中使用人工智能的道德问题，指出了受访者仍有顾虑的领域，以及他们对未来人工智能监管的预期。最后，着眼于未来，我们研究了受访者表示希望在其职业中看到的变化，以及他们实际期望看到的变化。

虽然总体而言，我们的第二届年度专业人员前景报告可能在很大程度上偏重于人工智能技术对各行各业的影响，但这实际上是在不断发展的，说明哪些变化被视为对专业人士现在和未来的工作方式最为重要，以及如何适应这种变化——利用其优势并避免其陷阱——可以使他们的职业生活更加高效、更富有成效和充实。



## 影响专业人士的各种力量

如前所述，人工智能仍然是各行各业、各种职务的个人认为对其职业的未来以及他们现在和将来如何开展工作最有意义的驱动力。

当被问及哪些事项对他们的影响最大时，超过四分之三（77%）的受访者表示，他们认为人工智能将在未来五年对他们的工作产生重大影响或变革性影响。这比我们2023年的报告高出10个百分点；事实上，最强烈的意见正在增加，42%的受访者现在认为，人工智能将产生变革性影响，而2023年这一比例为34%。

图1：  
您认为以下趋势在未来五年会在多大程度上影响您的职业？



资料来源：汤森路透2024

与此相关的一个事项是，近60%的受访者表示，他们遇到的数据量激增将对他们的工作产生重大或变革性影响，这一比例比去年上升了9个百分点。此外，半数以上的受访者表示，熟练劳动力短缺将产生重大影响或变革性影响；然而，税务行业对这一趋势的感受要比法律或风险、欺诈与合规行业明显得多，具体而言，美国税务行业对这一趋势的感受要比其他地区强烈得多。

**“探索人工智能的潜力和实施人工智能”是受访律师事务所最常见的战略重点。**



环境、社会和治理（ESG）事项虽然仍处于榜单的末尾，但其重要性正在上升，38%的受访者表示ESG事项将产生重大影响或变革性影响，而在我们之前的报告中，有29%的受访者这样表示。北美以外的专业人士，特别是企业风险与合规专业人士和高管（他们是本报告首次的调查对象）预计会产生最大的影响。Z世代专业人员对这一趋势的重要性的预期也尤为强烈。

具体而言，高管受访者表示，在未来五年内，可持续发展与环境、社会和治理事项将对其组织的运营和产品/服务战略产生影响，他们的应对措施是在此期间增加对技术基础设施和环境或可持续发展举措的投资。（事实上，高管受访者表现得相当务实，他们将利润和客户满意度评定列为衡量组织成功与否最重要的两种方式）。

## 人工智能的影响

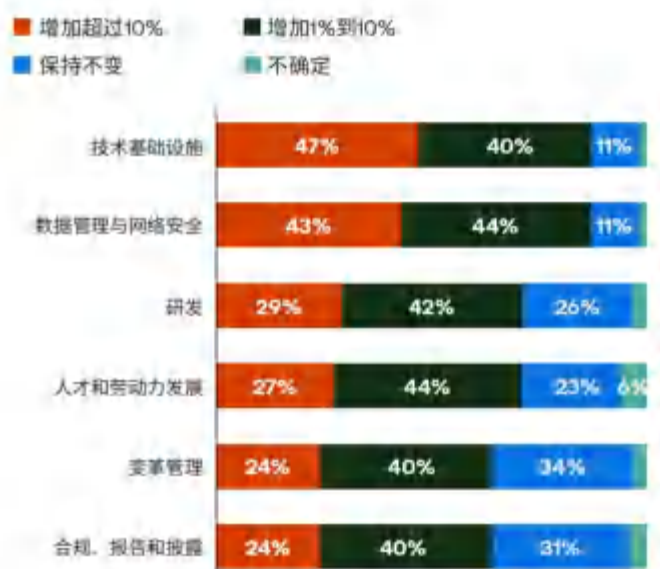
据高管受访者预测，人工智能将对94%的企业的战略产生重大影响，从而带来更多投资。影响最大的领域可能是运营战略（59%的高管受访者提到这一点）和产品/服务战略（53%）。

图2:

**未来5年，人工智能的兴起将对您的组织战略的哪些方面产生重大影响？**



**人工智能技术的兴起会直接导致您的组织在以下各领域的年度投资发生怎样的变化？**



资料来源：汤森路透2024

我们将重点转向专业人士本身，询问他们未来18个月的首要任务是什么。半数律师事务所的受访者认为，探索人工智能的潜力和实施人工智能是他们最优先考虑的事项，而在公司法律部门工作的受访者则将其列为第三优先考虑的事项，仅次于促进公司发展和提高内部效率，而后者可能会得到人工智能的极大帮助。

有趣的是，企业税务与贸易职能部门和外部税务与会计师事务所的受访者都将探索人工智能的潜力和实施人工智能列为其第四大优先事项。尽管94%的企业高层认为人工智能会对其战略产生重大影响，但探索人工智能的潜力和实施人工智能并不在他们的五大优先事项之列。这也许是因为新技术被视为实现其他优先事项（如提高客户满意度和运营效率）的一种手段，而不是一个独立的优先事项。

### 汤森路透观点：

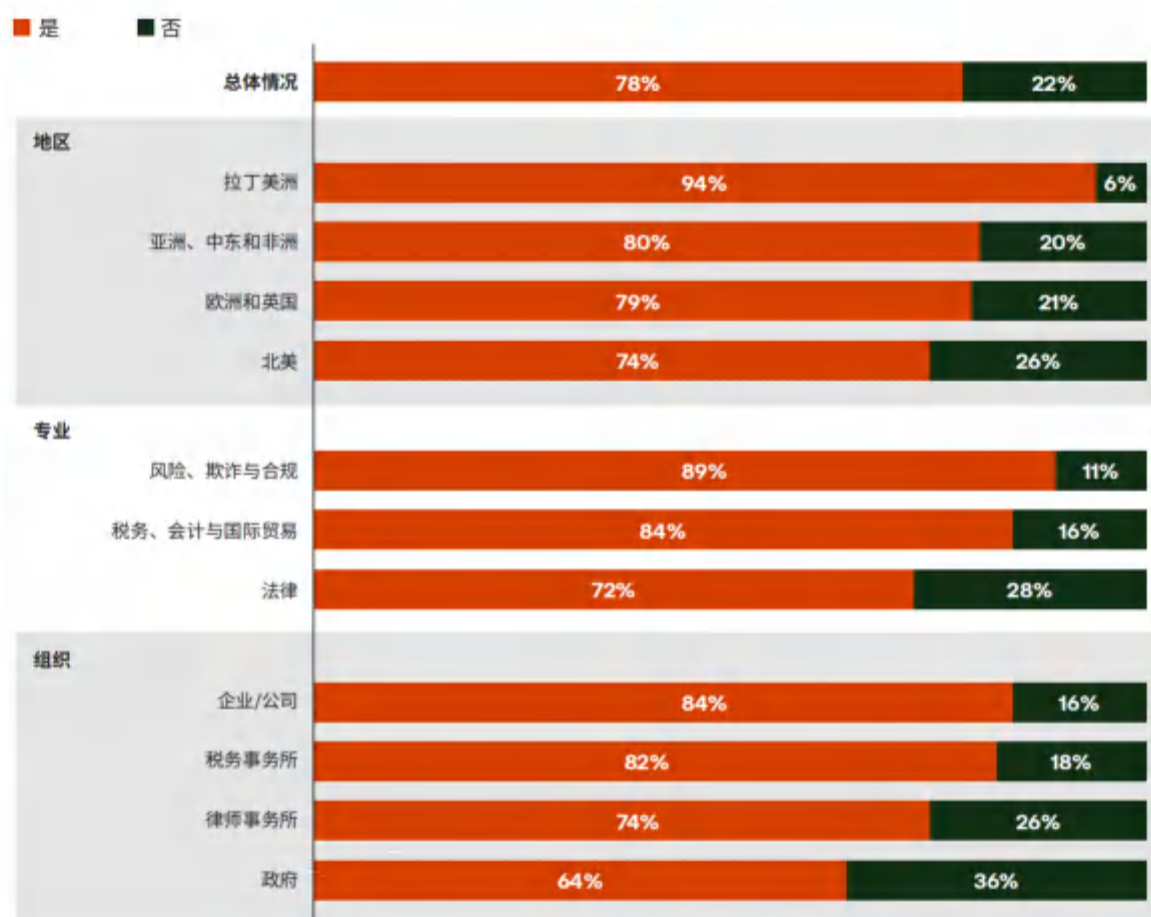
## 人工智能正在改变战略重点和运营效率。

人工智能的影响将改变各行各业的战略重点和运营效率。虽然人工智能可能并不总是出现在专业人士的优先事项列表中，但其在战略决策中的嵌入式存在是不可否认的。

对人工智能作用不断扩大的广泛共识，反映出人工智能在推动增长和加强内部流程方面的投资回报率（ROI）已得到证实。即使是规避风险的行业也认识到了人工智能的潜力，将重点放在可信内容和人工监督上。随着人工智能继续塑造未来的工作方式，对人工智能驱动技术的投资将促进各组织提高效率和创新。

78%的受访者表示，他们相信人工智能在他们的行业中是一种有益的力量，这表明市场的整体情绪是积极的，考虑到我们调查的专业人士所从事的行业以规避风险而著称，这种情绪或许令人惊讶。最有趣的是，有三组受访者最强烈地赞同人工智能是一股好的力量：在拉丁美洲，94%的受访者这样认为；在风险、欺诈和合规专业中（89%）；以及在公司内部工作的受访者中（84%）。

图3:  
根据您目前的知识，您认为人工智能在您的行业中是一种好的力量吗？



资料来源：汤森路透2024

然而，人们对人工智能的使用仍持保留态度，虽然尚未形成总体共识，但专业人士已开始形成更清晰的个人观点，即他们认为应设置哪些防护措施，以确保这些新技术产生积极影响。



## 了解当前的人工智能格局

要想更好地预测未来采用人工智能驱动的新技术的水平，就必须了解当今人工智能的采用和使用现状。

### 当今人工智能的现状

受访者表示，他们认为人工智能可以提供一个基本的起点，但在大多数情况下，专业人员仍需发挥主导作用。50%的受访者表示，根据他们的经验，人工智能驱动的新技术通常会提供一个“基本起点”，但他们“仍然需要自己完成大部分工作”。另有28%的受访者表示这是“一个很好的起点”，他们“只需要进行编辑”。

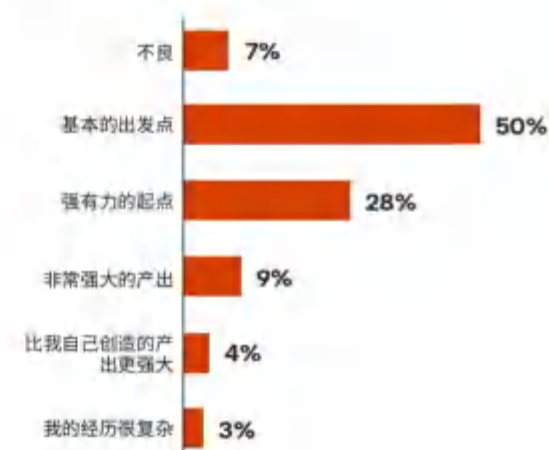
图4：  
将人工智能技术作为工作起点的个人使用情况

您个人是否已经尝试过将人工智能技术作为一项工作任务的起点？

■ 是，一次或两次    ■ 是，多次    ■ 是，我现在经常使用    ■ 否



如果是，作为起点，哪项最能描述您从人工智能驱动的技术中看到的典型产出强度？



如果不是，您尚未尝试将人工智能技术作为起点的主要原因是什么？



资料来源：汤森路透2024

那些尚未尝试这种新技术的人员给出了两类理由：第一，对准确性、数据安全和道德操守的积极关切；第二，对如何获取和使用这些技术缺乏认识。缺乏了解是婴儿潮一代人的主要障碍，他们是迄今为止使用率最低的一代人（仅有55%的人尝试过这种技术，而Z世代专业人士的这一比例为67%）。

去年的报告中也提到了一些同样的关切，主要是对准确性和工作岗位流失的关切。该报告还指出，受访者对变革的抵触情绪以及对陡峭的学习曲线的恐惧，很可能也是造成对使用这些技术的关切的原因。

在引用的使用案例中，起草、总结和研究被列为专业人士使用人工智能技术的最常见方式。

图5：  
您在哪类任务中使用过人工智能技术？

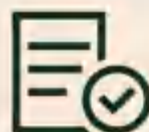


“根据材料起草文章、准备陈述、审阅或总结文件、提出问题。”

“电子邮件初稿；发言稿、工作说明等。”

“文件审查；文件创建；电子邮件和/或条款起草……”

“起草信函，起草开场和结尾摘要……”



“……总结文件或文件中的行动要点。使文件更易于理解或提高清晰度……”

“撰写判例法摘要”

“总结一篇税务文章的要点……”

“总结新立法……”

“总结电话和会议……”



“税务技术专题的基础研究以及具体法庭案例和税务技术参考资料（法典和法规）的研究”

“基于研究的任务”

“研究判例法、法规、表格或命令用语样本”

“……研究不需要具体法律引文的高层次概念……”

资料来源：汤森路透2024

#### 汤森路透观点：

### 建立对人工智能的信任需要透明度、基准和负责任创新。

人工智能在彻底改变专业任务方面的潜力，因专业人士对数据安全性和输出准确性的关切而有所减弱。要应对这些关切，就必须制定明确的原则，负责任地使用人工智能，确保数据管理的透明度。要了解人工智能输出的准确性和实用性，就必须对基准进行全行业的统一。通过培训教育专业人员如何有效地使用人工智能，将有助于把人工智能作为一种工具整合到研究和起草等全面的工作产品中。产业界、学术界和专业人士之间的合作对于促进信任和让用户为人工智能对未来工作的影响做好准备至关重要。

## 预测采用人工智能的速度

对于人工智能在工作场所的采用，受访者有两种相对强烈的观点：一) 预计有迅速的采用；二) 预计技术提供商将成为主要的影响者。

此外，受访者似乎明白，在过去一年里，人工智能驱动的新技术的潜力已大幅提升，但仍存在一定程度的不确定性。对新技术采用速度的预测范围之广就说明了这一点。

图6:

**在未来一年、三年和五年，您认为您的团队目前所完成的工作的百分比大约会是多少：**

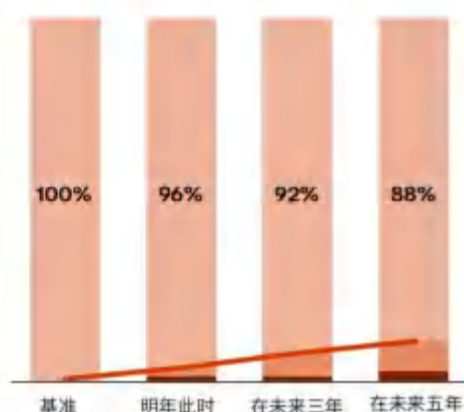
**1** 由专业人员以当今的速度通过当今的技术开展。  
未使用

**2** 由专业人员利用新的人工智能功能更高效地开展。  
协助

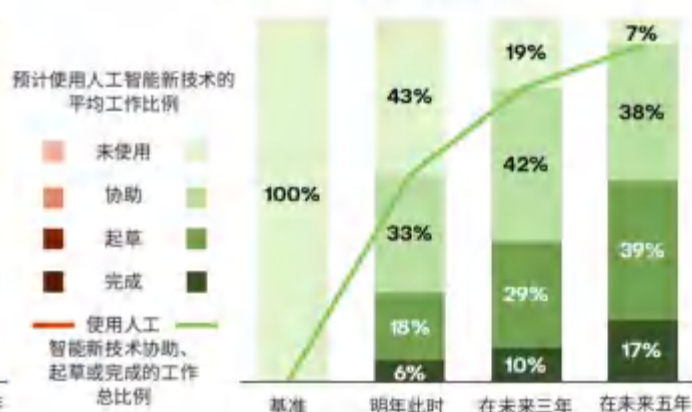
**3** 由人工智能技术完成，并由专业人员进行审查和决策。  
起草

**4** 由人工智能技术完成，无需审查。  
完成

**13%** 的专业人员持谨慎态度



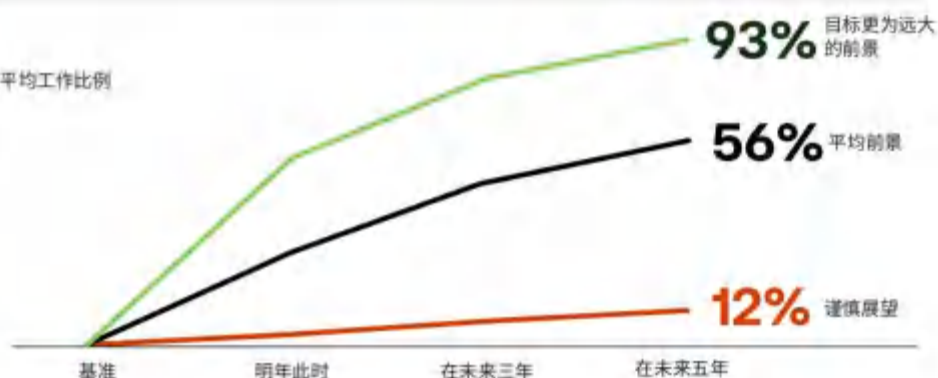
**19%** 的专业人员持目标更为远大的态度



### 预测的变化速度

预计使用人工智能新技术的平均工作比例

五年后，平均56%的专业人员的工作预计将使用新的人工智能技术



资料来源：汤森路透2024



平均而言，专业人士预测，在五年内，他们一半以上的工作将至少在某种程度上利用人工智能驱动的新技术。然而，在各种不同的意见中，我们发现展望两端的两种态度：谨慎态度和目标更为远大的态度。谨慎态度组预测未来五年对新技术的采纳有限，受访者估计只有12%的工作会得到人工智能的帮助，而目标更为远大态度组则预计五年内几乎其所有工作（93%）都会得到人工智能技术的帮助。

尽管许多人自己还没有试用过人工智能驱动的新技术，但在预测五年后人工智能的使用情况时，婴儿潮一代的专业人士实际上是目标最为远大的一代人——25%属于“目标更为远大态度”组，只有10%属于“谨慎态度”组，而Z世代中各自有15%属于这两组。平均而言，婴儿潮一代预测，五年后，他们团队当前工作的60%将使用人工智能驱动的新技术。然而，在婴儿潮一代看来，大部分成果来自于技术的辅助功能（即“通过使用新的人工智能功能，由专业人员更高效地开展”），他们对“无需人工审核”完成任何工作的可能性有所保留，即使是在五年后。

更深入的数据显示，31%的受访者表示，他们认为自己的公司或部门在采用人工智能方面进展太慢，他们担心这会导致一系列问题，包括竞争优势丧失和成本影响。仅有4%的人认为他们所在的公司或部门进展太快。

#### 汤森路透观点：

### 五年内，所有专业人士都将有GenAI助手。

尽管采用人工智能的程度各不相同，但专业人士普遍认识到人工智能的潜力。目标更为远大态度组预测会有广泛采用，而谨慎态度组则预计采用有限。值得注意的是，即使是态度谨慎的受访者也非常乐观。只有13%的专业人士属于“态度谨慎”类别，这表明人工智能的价值得到了广泛认可。我们相信，在五年内，所有专业人员都将有一个GenAI助手，作为团队成员发挥作用，利用自然语言理解能力处理复杂的任务，并突显出人工智能对工作的影响日益增长的积极前景。

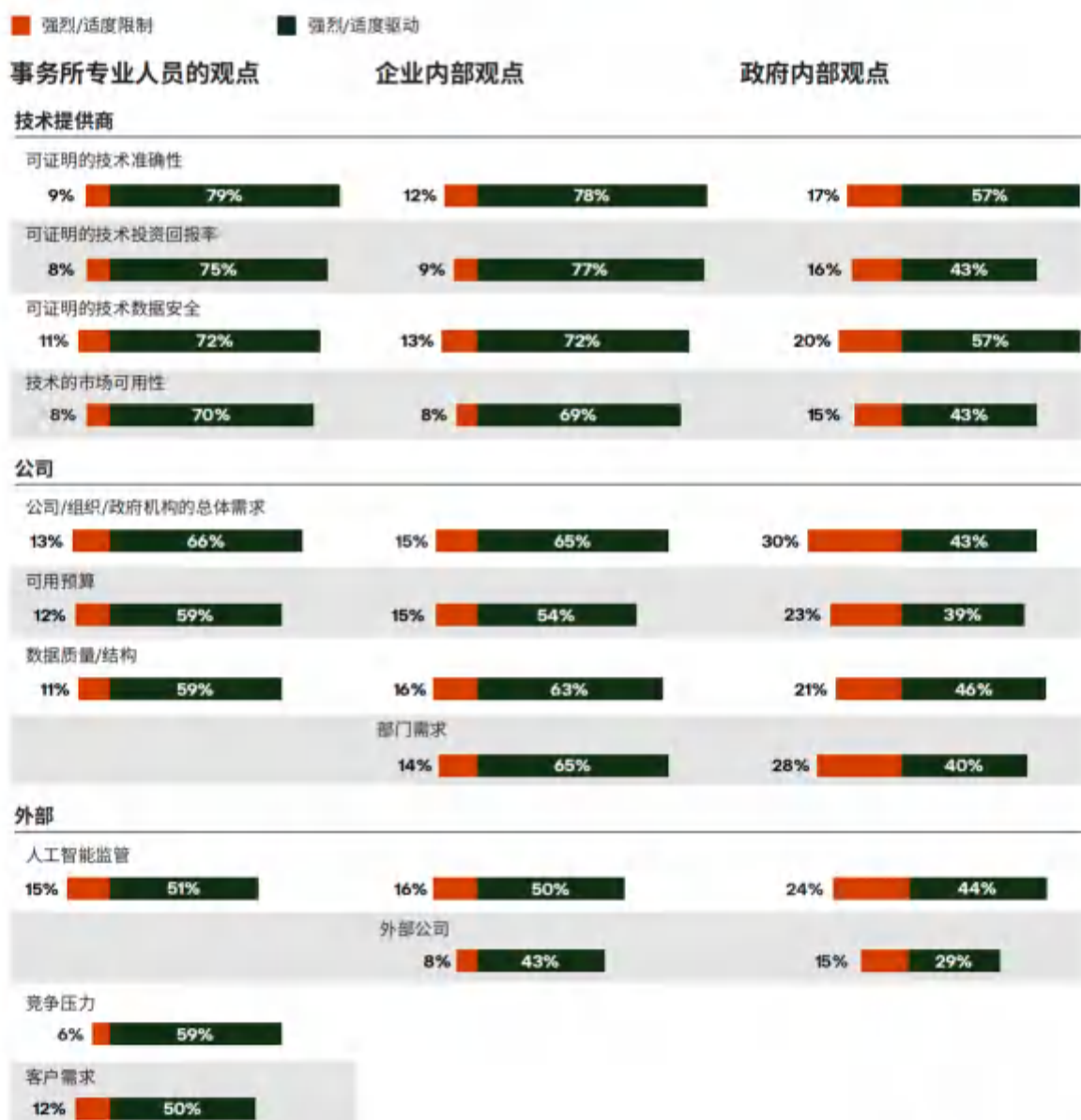
### 技术提供商有望推动采用

企业中的大部分受访者表示，他们预计技术提供商将大力或适度推动工作场所采用人工智能的步伐，其中79%的受访者表示，技术提供商将通过展示人工智能技术的准确性来推动采用人工智能，75%的受访者表示，技术提供商将通过展示技术带来的投资回报来推动采用人工智能。

**近三分之一的受访者表示，他们认为自己的公司或部门在采用人工智能方面进展“太慢”，他们担心这可能会导致竞争优势丧失和成本影响。**

有66%的受访者表示是公司推动了人工智能的应用步伐，59%的受访者表示公司的财务健康状况及其投资这些技术的能力会是推动力。也许令人惊讶的是，认为公司内部的这些因素会限制采用的人相对较少。

图7：  
您认为您的公司采用人工智能技术的步伐在多大程度上会受到以下因素的影响：



资料来源：汤森路透2024

虽然接受调查的企业内部专业人士的回答类似，但政府受访者的怀疑程度要高得多，尤其是对其组织或政府机构推动人工智能采用步伐的能力。在政府内部受访者中，约十分之三的受访者表示，其组织或政府机构的整体需求或政策将成为采用人工智能的一个强有力或中等程度的限制因素。

## 内部工作的增长

调查涉及的另一个有趣的问题是，公司内部处理的工作事项数量以及委托外部律师事务所或税务会计师事务所处理的工作的总价值都在增长。将近70%的专业人士表示，与现在相比，未来五年内将有更多或相同比例的工作事务将由公司内部处理。与此同时，68%的人士表示，他们预计外部公司所做工作的价值将高于现在或与现在差不多。

图8:

### 五年后，您认为通常由公司内部完成的工作量会是多少？

5年后内部工作的比例

- 在内部的比例将会增加
- 将会大致保持不变
- 在内部的比例将会降低
- 不确定



### 您预计由外部公司完成的工作事项的总价值是多少？

预计5年后可提供的工作价值

- 将会更高
- 大致相同
- 将会更低
- 不确定



资料来源：汤森路透2024

显然，许多受访者对更多工作由公司内部完成和交由外部公司完成的预期，从表面上看似乎有悖常理。不过，考虑到更复杂的法律、监管和税务工作的预期增长，这可能有一定的意义。

一位税务专业人士表示：“随着税法变得越来越复杂，人们的注意力将从简单的准备工作转向更复杂的分析和战略工作。”

另一位法律界人士表示同意，并指出一些专业人员的角色将发生变化：“优秀律师的角色是‘值得信赖的顾问’，而不是文件的制作者……丰富的经验是律师真正的价值所在，这一点仍将具有价值，包括对内部法律团队而言。”



**汤森路透观点：****适应不断变化的工作动态对专业人士来说至关重要。**

随着全球经济日益错综复杂，内部团队和外部公司都必须适应不断变化的工作动态。企业内部部门正努力摆脱“成本中心”的标签，利用人工智能处理日常任务，专注于更复杂、更具战略性的工作。同时，外部顾问将继续提供专业经验和高风险咨询服务。这种工作类型的转变，使内部团队在依靠公司提供关键专业知识的同时，也能加强其战略领导力。迎接这些变化对于推动创新和保持竞争优势至关重要。适应这种新格局的公司和内部团队将蓬勃发展，这也凸显了所有专业实体通过合作重新定位的紧迫性。

## 人工智能如何提高生产力和价值

我们的数据显示，人工智能和GenAI工具将推动工作场所生产率的提高，主要是通过自动化更多的日常任务，并赋予更快速的研究和工作产品创造能力。这反过来又能为工作人员腾出更多时间来完成高价值任务。

### 提高生产率的影响

尽管每周工作时间都很满（平均每周工作46小时），但54%的专业人员表示，他们觉得没有足够的时间来完成他们在当前岗位上想做的所有事情。

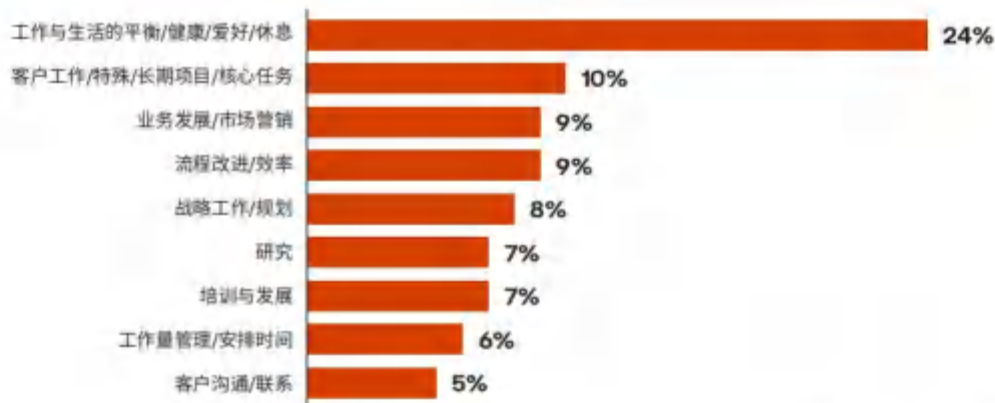
我们的数据显示，人工智能可以腾出更多的工作时间，一年内每周腾出4个小时，三年内腾出8个小时，五年内腾出12个小时。这意味着，如果普通专业人员一年中大约工作48周，那么一年中将分别腾出大约200、400和600个小时。



接下来的问题是：专业人士将如何选择使用他们节省下来的时间——他们是否会把一些时间花在一项活动上，把一些时间花在其他事情上，还是会每周有几天提前离开？

图10：  
专业人士会如何使用他们的时间？

无提示问题



资料来源：汤森路透2024

将这一问题进一步细分为不同的专业角色，就会发现一些有趣的选择，以及某些工作的瓶颈。例如，超过三分之一（34%）的税务会计师事务所受访者提到，工作与生活的平衡是他们希望投入更多时间的主要方面。而那些担任公司职务（如法律、税务或风险管理职能）的受访者则表示，他们希望有更多的时间来提高效率，开展战略工作和规划。

在律师事务所工作的受访者表示，他们更希望有更多时间从事业务开发和营销工作，而在政府机构工作的受访者则表示，他们更希望有时间从事核心工作和长期项目，以及研究和 workload 管理。

这些偏好凸显了那些苦恼于如何协调计费工时定价模式与人工智能驱动的快速工作的企业，尤其是律师事务所，如何找到前进的道路。如果律师事务所的受访者表示，他们希望利用腾出的时间来寻求更多的商业机会，那么他们显然看到了人工智能的效率可以为他们的事务所带来收入上的提升，这或许会减少人工智能带来的定价模式的变化。



**汤森路透观点：****人工智能让专业人士有时间进行创新、取得经济成就和追求竞争优势。**

随着人工智能释放出大量时间，专业人士表示希望将这些时间重新投入到工作和专业发展中，从而促进创新，保持工作与生活的平衡。这种战略性再投资不仅促进了个人成长，也推动了企业的经济成功。例如，如果一名律师每周能节省4个小时，即每年节省约200个小时，那么其额外计费时间就可达100000美元，这说明了人工智能对各行各业产生的巨大经济影响。通过确定战略任务的轻重缓急和促进这种创新，专业人士可以利用人工智能推动更大的价值，使自己和组织在日益复杂和竞争激烈的环境中持续取得成功。<sup>1</sup>

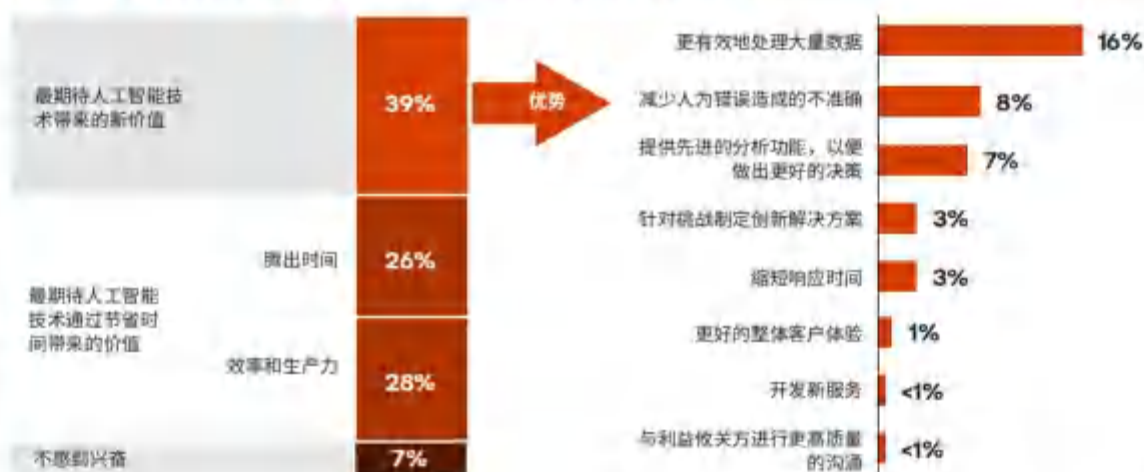
**价值提高的影响**

当被问及这些技术能为他们的工作带来哪些潜在的价值提升时，专业人士指出了人工智能可以帮助实现更大价值的三个层面：

- 腾出时间
- 提高效率和生产力
- 直接增加工作价值

半数以上的专业人士（54%）表示，他们最期待的是人工智能驱动的新技术在节省时间方面所能带来的价值，其中有26%的人士表示可以提高效率和生产力，28%的人士表示他们对可以腾出的时间感到兴奋。不过，超过三分之一（39%）的人士表示，他们最期待的是这种新技术的潜力，不仅能帮助他们更快地完成当前工作，还能以多种不同方式为他们的工作增值。

图11：  
您对人工智能技术的哪些潜在优势最感到兴奋？



资料来源：汤森路透2024

总之，59%的专业人士已经看到，在人工智能技术的支持下，通过更有效地处理大量数据，他们的团队未来有机会提供更高的质量和价值。一位受访者表示，他们可以通过这种方式提升价值，即“将人工智能输入大规模诉讼的文件审查流程，以更高效地识别和编码相关和不相关的文件或重复文件。”

另有44%的受访者表示，他们看到了改善客户响应时间的直接机会，其中一位受访者表示，他们将使用人工智能“帮助起草税务技术领域的电子邮件，用通俗易懂的语言进行解释。作为一名专业人士，我确实花了很多时间向客户解释一些可能非常专业的事情。”

其他受访者提到了其他关键任务，如减少人为错误造成的不准确性（38%）和为更好的决策提供高级分析（36%），他们已经能够发现新技术支持的机会，并指出校对、交叉引用判例法、分析大量数据和大量文件以确定趋势等因素是人工智能如何为其工作增值的重要实例。

领导者非常应该利用最年轻团队成员的洞察力；Z世代专业人士更有可能已经发现了使用人工智能的新机遇，包括在处理大量数据和减少人为错误方面。也许最值得注意的是，企业中的Z世代专业人员对如何利用新技术开发新服务提出想法的可能性是婴儿潮一代专业人士的两倍。

**近40%的受访者表示，他们最期待的是新技术的潜力，不仅能帮助他们更快地完成当前工作，还能为他们所做的工作增加价值……**

## 人工智能对定价的影响

有趣的是，许多受访者预测，在未来五年内，外部企业对小时费率定价模式的使用将减少，其中近一半（44%）的受访者这样认为。随着日常工作效率的提高，企业认识到他们需要制定新的定价模式，以反映所提供工作的价值，而不仅仅是所花费的时间。因此，在公司工作的专业人士在向客户阐述人工智能在提高效率之外的附加价值的能力方面存在分歧，54%的人士表示他们对向客户阐述这一价值的能力非常有信心或有一定信心，46%的人士表示他们对阐述这一价值不是非常有信心或完全没有信心，这多少令人有所关切。

随着更多人工智能驱动的工作成为外部公司的常态，能够向客户阐明为什么他们仍然要为高质量的工作支付高昂的费用，而这些工作却能更快地完成，这一点将变得至关重要。

图12:

### 在未来五年，您预计采用按小时计费的工作比例会增加还是减少？

5年后使用小时费率的工作比例

■ 更大比例的小时费率 ■ 大致相同 ■ 更低比例的小时费率 ■ 不确定



如果您在一家公司工作，在向客户阐述使用人工智除了能更高效地完成工作外，还能带来哪些额外价值时，您有怎样的信心？

有信心向客户阐述人工智能的价值

■ 非常有信心 ■ 有一定信心 ■ 不太有信心 ■ 完全没有信心



资料来源：汤森路透2024



**汤森路透观点：****公司需要释放计费小时以外的价值。**

专业服务的未来在于接受基于价值的定价。随着人工智能改变工作流程，企业必须开发出能反映其对客户真正价值的模型。这种转变摆脱了传统的按小时计费的方式，转而采用能够体现人工智能所带来的效率、专业知识和创新的定价结构。“真正的价值”也将发生变化，谈判和战略思维等技能将比起草文件等日常工作更受重视。通过阐明法律、税务、风险和合规工作为其组织带来的价值，企业内部团队也将受益。适应这一时代的公司和内部团队将蓬勃发展，而那些抵制这一时代的公司和团队则有可能被抛在后面。现在是重新构想法律、税务、会计、风险和合规业务，利用GenAI推动增长、盈利和客户满意度的时候了。成功需要协作和创新，释放人工智能的全部投资回报率，并在瞬息万变的市场中创造可持续的商业模式。

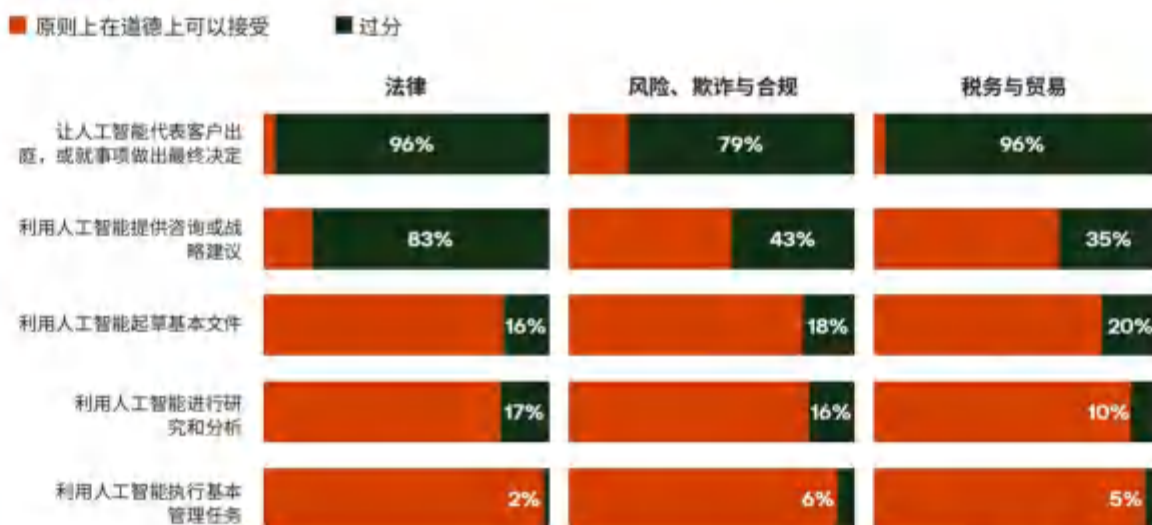
## 人工智能监管和负责任的使用是什么样的？

围绕人工智能技术在各行各业的应用，最大的问题涉及道德和监督。首先，怎样才算合乎道德地使用这些新技术——比如人工智能和GenAI，仍然需要通过谨慎的提示工程和误差检查进行大量的人工监督？更重要的是，怎样才能最好地监管这些技术的潜在不当使用？

从道德角度讲，在专业领域内使用人工智能，什么才是过分的，专业人士似乎存在分歧。绝大多数受访者（超过95%的法律和税务受访者）表示，他们认为允许人工智能在法庭上代表客户，或就复杂的法律、税务、风险、欺诈和合规事宜做出最终决定，将是过分的。然而，在人工智能为客户提供建议方面，各行各业的看法却不尽相同——超过80%的法律专业人士表示，他们认为使用人工智能提供法律建议是不道德的，但只有一半的受访者反对将人工智能用于提供战略税务规划或有关风险、欺诈和合规事项的战略建议。

图13:

从道德角度看，您认为人工智能在您的职业中怎样的参与程度是过分的？



资料来源：汤森路透2024

**汤森路透观点：****通过负责任的发展建立对人工智能的信任至关重要。**

随着人工智能改变职业环境，如何负责任地使用人工智能成为了中心问题。虽然对负责任的使用方式还没有达成共识，但某些组成部分是至关重要的，包括基准设定、数据安全和人工监督。人工智能的未来不是预先确定的，我们的共同责任是确保这项强大的技术得到正确的开发和使用。这就要求我们致力于建立人工智能系统，这些系统应基于经过策划和验证的内容，提供透明的来源，使用商定的基准进行测试，并以可靠的数据和道德原则为指导。通过共同努力，以负责任的方式开发和使用人工智能，我们可以充分释放其潜力，转变未来的工作方式。

当然，所有这些都提出了一个问题：如何负责任地使用人工智能驱动的新技术，应该如何定义？

虽然受访者之间确实没有达成共识，但约有一半的专业人士在描述负责任的使用时，都会提到某些要素，这意味着一半的人士认为每个要素都很重要，而另一半人士则不认为重要。从道德角度看，受访者对数据安全的感受最为强烈，近三分之二的受访者认为数据是负责任使用数据的重要组成部分。尽管许多受访者表示，他们认为目前的部分工作将由人工智能驱动的新技术来完成，未来无需人工审核，但近三分之二的受访者表示，他们认为“人员的参与”对于负责任地使用人工智能至关重要。



**图14:**  
您认为以下哪些因素对您所在行业负责任地使用人工智能技术至关重要？

被认为对负责任的使用至关重要



40-50%的受访者选择了其他选项

- 得出结果的透明度
- 认识和减少训练数据中的偏差
- 确定哪些数据源可用于训练模型
- 永久删除个人数据的能力

您认为（在您的职业中）应如何负责任地开发和人工智能驱动的技术？

执行



35-50%的受访者选择了其他选项

- 公司和企业制定自己的指导方针
- 应引入政府监管
- 鼓励举报
- 监管机构应审查算法

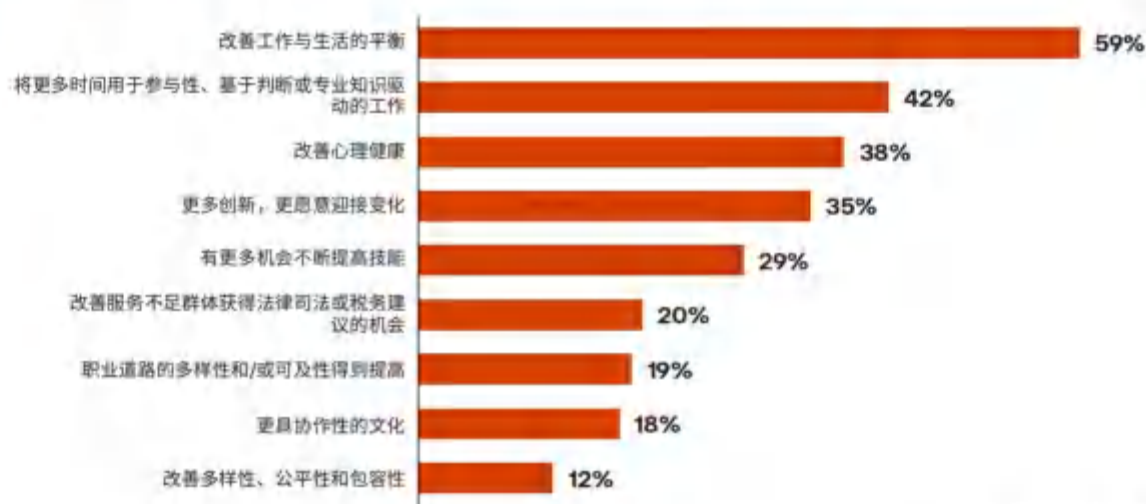
资料来源：汤森路透2024

同样，负责任的人工智能的执行问题也是一个有分歧的话题。总体而言，大多数受访者表示，他们倾向于采用人工智能系统认证程序或由独立机构制定使用标准。

## 人的因素

许多受访者认为，五年后专业人员的前景是光明的。他们预测，对于人工智能最容易应对的任务类型，如基本管理、起草和研究，将减少花费在这些任务上的时间，工作将更加充实。至于如何利用节省下来的时间？当被问及他们最希望自己的职业发生哪些变化时，毫不意外，大多数专业人士（59%）表示，他们希望看到更多地关注工作与生活的平衡，42%的人士表示，他们希望有更多的时间从事参与性、专业知识驱动的工作。

图15：  
您最希望自己的职业在未来发生以下哪些变化？



资料来源：汤森路透2024

在单独询问时，受访者提出了他们的专业可以做出的各种有影响力的改变。一位受访者建议“建立一种不奖励压力或过度工作的文化”，另一位受访者也认为需要“阻止‘搏命’文化和熬夜”。

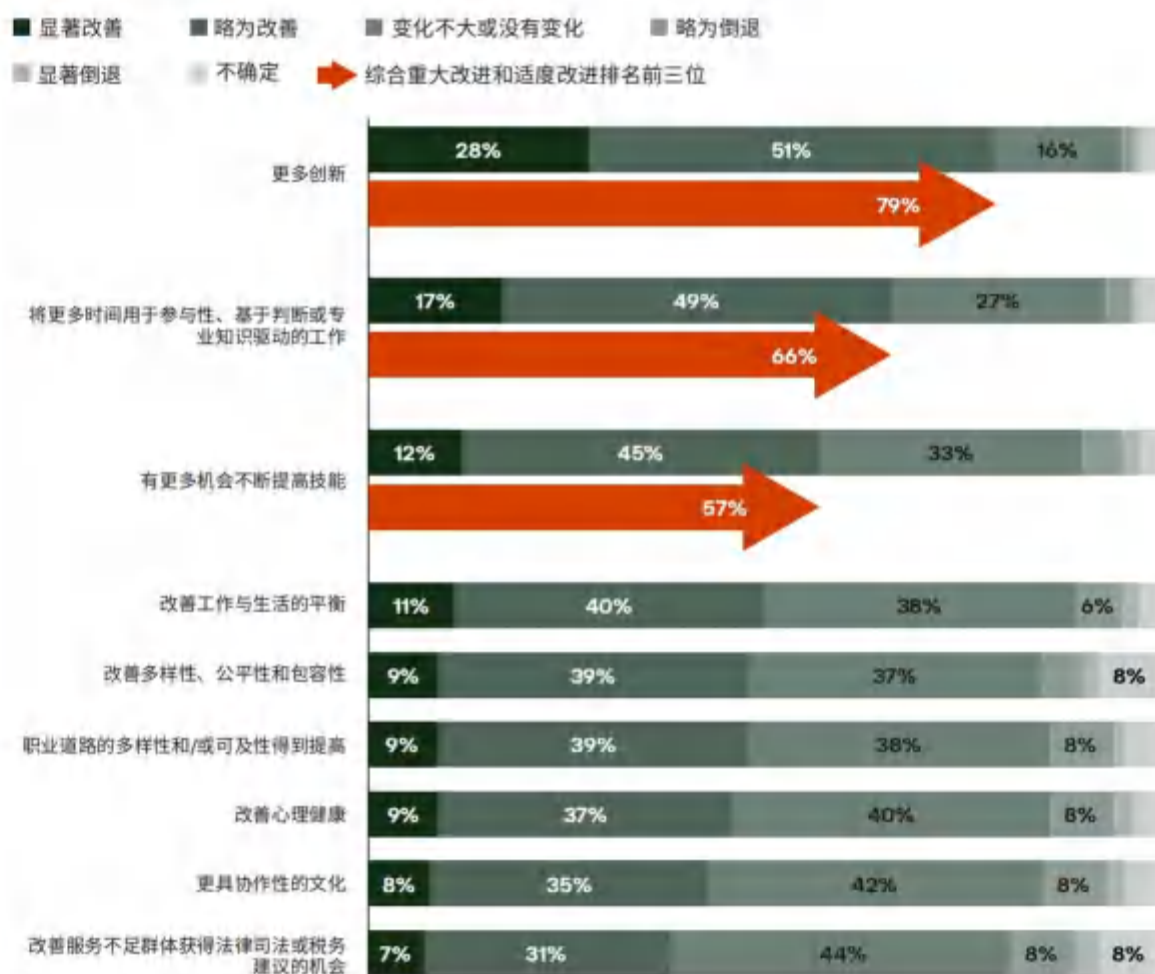
其他受访者则敦促本行业利用新技术及其带来的好处。“用人工智能和技术来完成任务，”一位受访者建议，“这样，我们就能利用我们的大脑进行判断、制定战略和发挥创造力。”还有一些受访者提出了更为直接务实的建议，如“提供更多的心理健康服务”和“提高管理职位人员的多样性”，这与工作场所的公平和包容倡议以及职业福祉日益增长的重要性不谋而合。

**受访者最担心的是，人们会过度依赖人工智能技术，而不是利用自己的专业判断。**

## 更充实的职业生涯

从他们希望看到的行业变化到他们认为五年后实际看到的变化，受访者总体上似乎对未来持乐观态度，近八成的受访者表示，他们所在行业的创新水平将有显著或适度的提高。绝大多数受访者也认为，他们的专业在以专业知识为导向的工作和技能建设方面也取得了这样的进步。

图16：  
在未来五年，您认为在各领域将取得怎样的进展？



资料来源：汤森路透2024

尽管受访者持乐观态度，但总体而言，受访者估计工作与生活平衡方面的改善程度可能不太确定——尽管有一半受访者表示他们将看到显著或适度的改善，但也有38%的受访者表示他们预计变化很小或没有变化。这一结果凸显了去年调查中出现的一种两极分化的观点，即未来工作时间是增加还是减少。

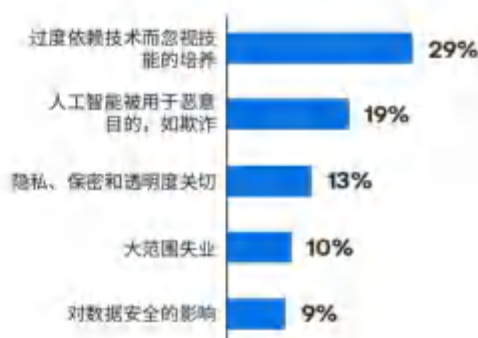


## 仍然存在一些明显的关切

至于对人工智能的关切，受访者最担心的是人们会过度依赖人工智能技术，而不是利用自己的专业判断，这比担心人工智能被用于恶意或欺诈目的的担忧要多出10个百分点。然而，尽管人们担心技能发展的丧失，但专业人士实际上预测，对包括解决问题和创造力在内的各种人类技能的需求将上升。

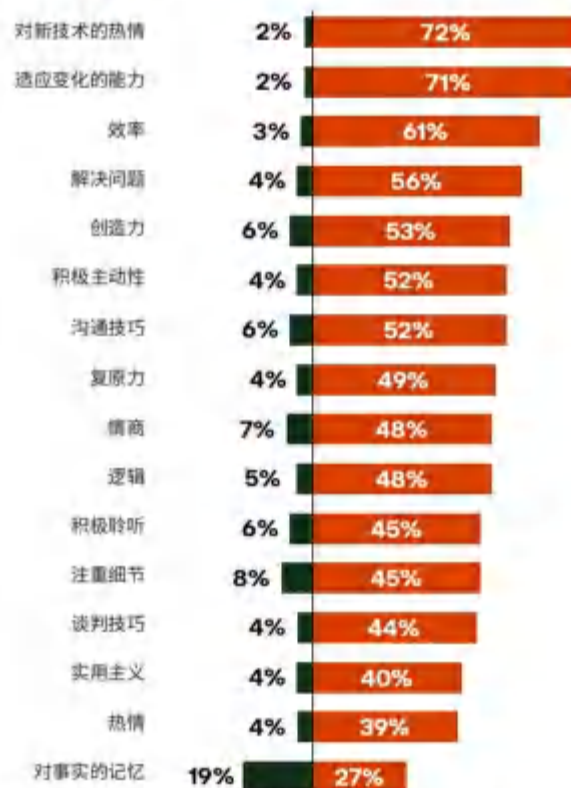
图17：  
您最担心人工智能以下的哪种潜在负面影响？

### 最大的担忧（前5位）



### 需求不断增长的技能

■ 减少 ■ 增加



### 新职务（前5位）

**85%** 认为将设立新的/额外的职务



资料来源：汤森路透2024

有趣的是，与上次调查相比，人们对普遍失业的担忧似乎有所减轻。在我们的2023年调查中，有19%的专业人士在回答一个略有不同的问题时，选择了“普遍失业”作为他们最大的恐惧。但现在，绝大多数受访者（85%）预测，将需要新的和额外的职务来帮助管理人工智能更广泛的应用。从总体上看，这些研究结果表明，各专业所需的职务和技能类型将发生转变，而不是减少。

### 汤森路透观点：

## 专业人士的未来将更加光明。

许多专业人士设想，在未来，他们的工作将更加充实，人工智能将处理日常事务，为他们腾出时间从事专业知识驱动的工作，并更好地平衡工作与生活。同样乐观的人士认为，GenAI将改变专业服务——不是取代工作，而是处理平常的重复性任务。随着人工智能成为职业环境中的主流，高绩效的早期采用者将被最前沿的组织所吸引，在那里他们可以利用技术开辟新的道路，享有更多的灵活性和自由度。通过利用人工智能的力量，我们可以创造一个专业人员蓬勃发展的未来，他们的工作更有意义、更具创造性和影响力。

## 为人工智能推动的未来做好准备的行动

### 受访者的观点

当被问及他们自己可以采取什么行动，以及他们认为公司或部门最应该采取什么行动时，受访者的首要回答分为三大主题领域：探索和采用新技术、教育和培训，以及拥抱变化。

图18:

**今年您个人将采取哪一行动，为未来做好准备？为迎接未来，您认为您的公司或部门应采取的最重要行动是什么？**

“公司应积极主动地将人工智能和其他技术应用到日常活动中，而不是采取观望态度。落后者将无法赶上。”



“最重要的行动……是建立以人工智能素养为重点的持续学习文化。这使我们的团队能够理解和负责任地利用人工智能……”

“成为变革的推动者，鼓励我的团队拥抱新技术，而不是因为担心工作保障而惧怕新技术。”

## 我们的建议

在人工智能和GenAI的推动下，瞬息万变的环境正在为专业人士开创前所未有的机遇，以塑造他们的职业生涯，并为组织领导者找到提高团队效率和效力的新方法。

## 针对专业人士个人的行动

对于专业人士个人来说，利用新的先进技术来促进更充实的职业生涯、花更多时间从事自己认为最满意的工作以及改善工作与生活平衡的潜力是巨大的。然而，要充分利用这些机会，就需要采用成长型思维模式，愿意接受变革，并积极参与塑造自己的未来。以下是我们建议专业人员应采取的一些行动，以便为未来做好准备。

	开始	后续步骤	战略规划
<b>技能</b>	评估您当前的人工智能知识，以及您是否有能力展示将更加需要的人类技能，同时找出任何不足之处	参加相关培训课程或网络研讨会。设定目标，每月了解人工智能应用的一个新方面	制定职业发展计划，考虑到您所从事职业的未来预测
<b>责任</b>	熟悉并遵守组织的数据安全计划和既定的人工智能政策	随时了解您的组织推出的新的安全协议和人工智能政策	倡导并参与有关在团队或组织中负责任地使用人工智能的讨论
<b>生产力</b>	采用人工智能工具用于日常重复性工作，如任务安排或数据录入	评估人工智能工具对您的工作效率的影响，并确定人工智能工具最能帮助您的其他领域	倡导并参与工作流程的重新设计，以优化团队或部门的人工智能集成
<b>价值</b>	计划如何利用腾出的时间，同时考虑到您目前或可以为团队带来最大价值的领域	开发个人创新项目，利用人工智能解决专业领域的问题	与组织成员分享个人创新项目的经验，并参与开发新的使用案例

## 领导人的行动

无论您是在部门还是在公司担任领导职务，培养一种拥抱变化、促进创新和广泛参与的文化——例如，来自不同年龄和担任不同职务的人员的观点——都将为您的团队带来最大的成功机会。这种方法不仅能提高生产率和价值，还能增强员工的参与度，让他们帮助塑造自己的未来。以下是我们建议领导者应采取的一些行动，以为未来做好准备。

	开始	后续步骤	战略规划
<b>技能</b>	评估团队成员目前在人工智能技术和基本人类技能方面的技能水平	实施量身定制的持续培训计划，弥补人工智能和人类技能方面的差距	制定 <b>人才招聘和留用战略</b> ，满足团队的未来需求
<b>责任</b>	进行安全审计，评估当前 <b>网络安全措施</b> 的有效性，并确定需要立即改进的领域	为负责任地使用人工智能制定 <b>清晰透明的原则</b> ，确保数据得到安全管理，并明确其可接受的用途。向内部和外部的所有利益相关者宣传这一点	成立一个工作组，审查当前人工智能的使用情况， <b>随时了解</b> 不断变化的法规和专业标准，并准备相应地调整方法
<b>生产力</b>	启动 <b>试点项目</b> ，将人工智能纳入低风险业务领域	<b>收集反馈</b> 并评估试点的影响，为更广泛的人工智能战略提供依据	在您的组织或部门中 <b>推广成功的人工智能集成</b> ，并建立与生产力目标相匹配的持续评估指标，以最佳方式衡量长期影响
<b>价值</b>	建立一个包括不同职务和年龄的专业人士在内的工作组， <b>探索人工智能的新用例</b>	<b>开发并试用</b> 对最有前途的用例，然后评估其提升价值的潜力	制定 <b>战略计划</b> ，将人工智能纳入其中，以开辟新的业务途径或提高利益相关者的价值；并考虑对结构和业务模式的更广泛影响



## 结论

在汤森路透第二届年度 专业人士前景报告中接受调查的数千名专业人士和企业高管，尽管代表着不同的行业、专业职务和地域，但有时似乎在有着同一个声音。事实上，他们中几乎每10人中就有8人认为人工智能和GenAI的崛起是推动其职业变革的主要事项。

这并不奇怪。自去年以来，人工智能和GenAI所能做的事情（也许不切实际的令人惊奇，有时同时也是险恶的）的前景吸引了专业服务人员和普通大众。然而，现在我们似乎看到，至少根据我们的最新数据，人们对这些由人工智能驱动的新技术所能做的事情以及它们将对各行各业产生的影响，有了更加细致入微和欢迎的看法。事实上，随着这一不断发展的图景的出现，我们看到了这些创新如何切实影响专业人员现在和未来的工作方式，以及这些技术如何使他们的职业生活更加高效、富有成效和充实。

然而，图景还没有完成演变。事实上，在一个人工智能日益强大的世界里，那些真正拥抱这些新技术并了解其潜力和局限性的个人、公司和部门才会蓬勃发展。

**我们看到了这些创新如何对专业人士现在和未来的工作方式产生实际影响，以及这些技术如何使他们的职业生活更加高效、富有成效和充实。**

## 附录：方法

我们开展了第二届年度专业人士前景研究项目，再次对多个领域的专业人士进行了有关各种趋势的调查。我们的研究目标非常广泛，并非只关注人工智能，而是关注当今推动专业服务变革的因素。现在，我们正处于一个开创性的时刻，人工智能仍然是推动各行各业变革的最主要力量——但五年后，可能不再是这样的情况，因为可能会出现一些不同的因素。

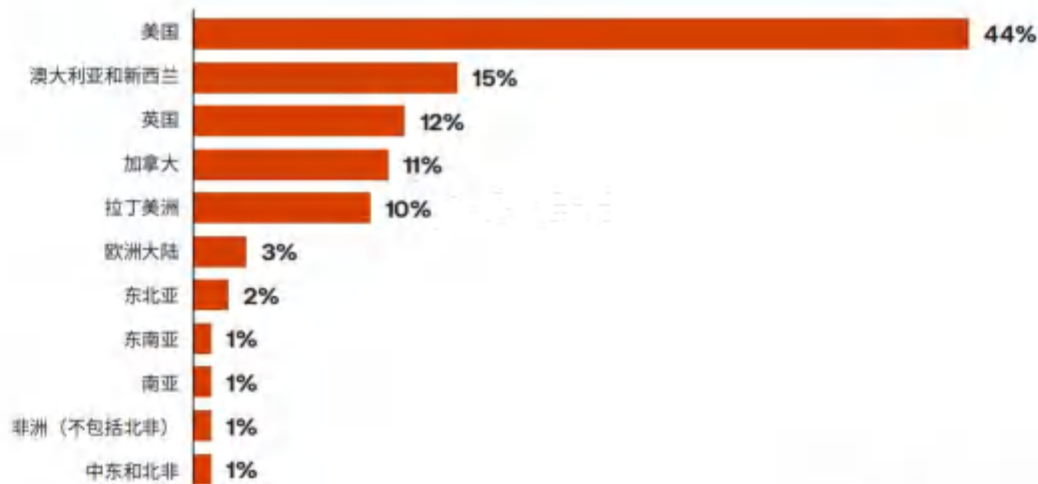
尽管如此，由于专业人士告诉我们人工智能是当前最重要的趋势，因此今年报告的大部分内容都集中在利用数据来确定未来五年人工智能驱动的新技术对各种专业职务的影响。

研究数据是通过15至20分钟的调查收集的。我们共收到2205份回复——与2023年相比，回复数量大幅增加，其中包括来自企业高管成员、风险、欺诈与合规专业人士的更多代表，并且在地域上的有所扩展。

### 统计资料

调查答复	总计	专业				
		法律	税务、会计、国际贸易	风险、欺诈与合规	企业高管	
总计	2205	1253	620	115	217	
组织类型	公司	1190	752	438	-	-
	企业/公司	702	202	182	101	217
	政府	313	299*	-	14	-

### 地域



\*包括87名执法专业人士。

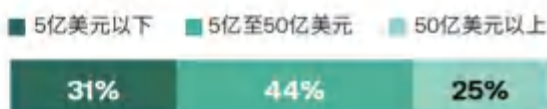
资料来源：汤森路透2024

## 统计资料 (续)

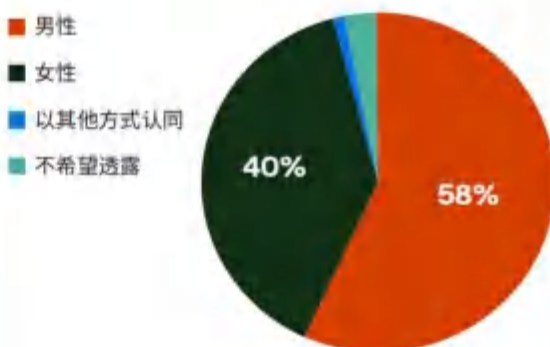
### 律师事务所规模 (员工总数)



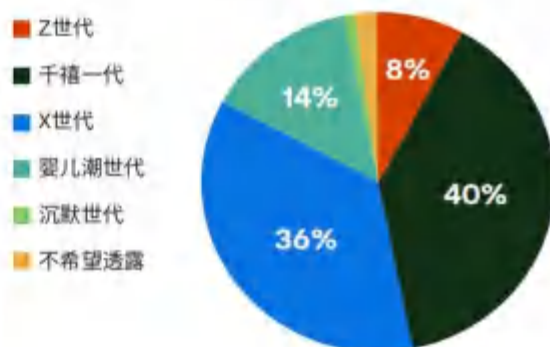
### 公司收入 (美元)



### 性别



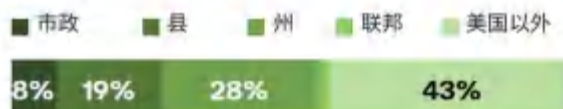
### 世代



### 税务事务所规模 (员工总数)



### 政府级别



### 企业行业部门



资料来源: 汤森路透2024

## 尾注

<sup>1</sup> 专业人士预测, 人工智能可在明年为他们每周节省4小时, 在未来5年内为他们每周节省达12小时。汤森路透以此推断出潜在的年度影响。假设一名专业人员每年工作48至50周, 那么每年可节省达200个小时, 相当于每10名团队成員增加一名同事, 因为每名专业人员每周节省的4个小时约占全工作量的10%。对于美国律师而言, 节省下来的时间可转化为每年近10万美元的额外计费时间。这一数据是根据汤森路透直接从参与公司的财务管理系统中收集的数据计算得出的, 然后对这些数据进行匿名处理和汇总。最终, 律师选择以何种方式将节省下来的时间进行再投资取决于他们各自的优先事项和目标, 其中可能包括增加计费时间、寻求新的业务机会或其他战略举措。

## 汤森路透

汤森路透 (NYSE/TSX: TRI) 通过汇集人们和组织做出正确决策所需的可信内容和技术，为前进的道路提供信息。公司为法律、税务、会计、合规、政府和媒体领域的专业人士提供服务。其产品将高度专业化的软件与洞察力相结合，为专业人士提供做出明智决策所需的数据、信息和解决方案，帮助机构追求公正、事实和透明度。路透社隶属于汤森路透集团，是世界领先的可靠新闻和消息提供商。

欲了解更多信息，请访问<https://www.thomsonreuters.cn/zh.html>

## Thomson Reuters Institute 汤森路透研究所

Thomson Reuters Institute 汇集了来自法律、企业、税务会计和政府部门的的人士，共同交流和探讨，了解最新事件和趋势，并就当今世界面临的机遇和挑战提供重要指导。作为汤森路透专门的思想领导力部门，我们的内容涵盖博客评论、行业领先的数据集、翔实的分析、行业领袖访谈、视频、播客和世界级活动，为动态商业环境提供敏锐洞察。

访问[thomsonreuters.com/institute](https://thomsonreuters.com/institute) 了解更多详情。