

亞馬遜 CEO：AI 將導致員工數量減少

資料蒐集:工商時報

電商巨頭亞馬遜執行長賈西（Andy Jassy）在最新內部備忘錄中警告，隨著 AI 技術快速推進，未來幾年內亞馬遜員工人數將會「減少」，原因是 AI 帶來的效率提升，將改變公司內部的工作方式與人力需求。

賈西在信中直言：「隨著生成式 AI 與智慧代理系統的推廣，我們工作的方式將會發生改變。我們未來將需要更少的人來從事目前一些既有的工作，但也會需要更多人來投入新的工作型態。」儘管未公布具體裁員數字，但這無疑為員工投下一顆震撼彈。

亞馬遜自 2022 年以來已裁撤超過 2.7 萬名員工。今年初至今，也陸續進行數波人事精簡，包括 1 月裁減北美商店部門約 200 人、5 月又在設備與服務部門裁掉 100 人。

亞馬遜財報顯示截至今年 3 月底，公司全球全職與兼職員工總數達 156 萬人，另外還僱用大量臨時工與倉儲承包商。這次因 AI 推動的人力重整，主要聚焦於企業部門，而非第一線倉儲與物流人員。

賈西表示，亞馬遜內部已廣泛運用 AI，包括倉儲網路中的庫存調度、需求預測以及自動化機器人管理等。他更透露公司目前已開發或正在開發的 AI 應用與服務超過 1,000 款，而這只是未來規畫的一小部分。

他呼籲員工應積極學習 AI 技術，並思考如何運用 AI 讓「更精簡的團隊」完成更多工作。他表示：「那些願意擁抱轉變、熟悉 AI 並參與內部 AI 建設與優化的人，將成為推動公司轉型的重要力量。」

亞馬遜並非唯一對 AI 發展影響人力結構發表看法的企業。Shopify 執行長盧特克（Tobi Lutke）日前向員工表示，若想要求增編或資源，需先說明「為何無法用 AI 完成工作」。

語言學習平台 Duolingo 與金融科技公司 Klarna 也已公開表示，將以 AI 取代部分合約員工或自然流失人力。

面對 AI 浪潮，企業組織結構與勞動力需求正迅速改變。賈西強調：「現在是員工學習與適應 AI 的時刻。那些準備好與 AI 並肩作戰的人，將在亞馬遜的未來占據重要位置。」