

從概念到實踐：EY.ai EYQ 如何以 GenAI 重塑未來工作模式

《安永稅務科技新知》不定期為您提供最新臺灣與國際稅務科技趨勢。如您發現該趨勢對您公司的商業運作有所助益，請聯繫安永的客戶服務人員，我們十分樂意提供幫助。

1. 更好的問題 (The better the question)

生成式 AI (GenAI) 和大型語言模型 (LLMs) 近年來的快速發展，為全球產業帶來深遠影響，不僅驅動生產力大幅提升，也創造前所未有的產業機會。然而，如何有效且負責任地運用這項潛力，也成為企業面臨的重要課題。EY 在導入 GenAI 的過程中，我們辨識出以下關鍵挑戰與成功要素：

- 建立強健的治理架構**：在 GenAI 導入初期，制定清晰的治理與決策流程至關重要。EY 致力於推動道德且合規的 AI 實踐，嚴格遵守數據隱私與法規要求。
- 獲取高階主管支持**：跨部門高層的共識與支持是技術推動成功的關鍵。當技術與決策層知識落差過大時，將可能導致專案阻力與中止風險。
- 預算與資源分配**：不同部門在資源與預算上可能存在競爭。將 GenAI 計畫與整體企業戰略緊密連結，以強化內部認同。
- 高效開發環境**：為避免 GenAI 專案延遲或擱置，建立跨部門協同且靈活的開發流程。克服組織對變革的抗拒，是持續推動內部動能的關鍵。
- 資訊安全與風險控管**：市場上多數 GenAI 工具有潛在的資訊安全風險。EY 團隊需要符合最高標準的資訊安全、風險管理與數據保護要求，以維護品牌與客戶信任。
- 整合專業知識與數據資源**：通用 LLM 難以處理 EY 專屬的知識脈絡與業務場景。EY 選擇開發客製化 GenAI 解決方案，以整合內部知識、提升模型回應的情境智慧與精準度。



林志翔
稅務服務部
營運長



林宜賢
執業會計師



詹大緯
資深副總經理

為了解決這些挑戰，EY 團隊決定**自建平臺**，而非採用市售工具。此舉不僅提供靈活的開發空間，也利於針對性優化與快速迭代。這項策略性決定促成了 **EY.ai EYQ (EYQ)** - 一個以安全與隱私為核心、賦能全球同仁的創新 GenAI 生態系統。

2. 更好的答案 (The better the answer)

EY.ai EYQ 不僅是技術平臺，更是 EY 將 AI 深度融合於專業服務與企業文化的具體實踐。在短短四週內，EY 即完成 **EYQ** 的概念驗證 (POC)，並成功推廣至全球 30 萬名同仁，提供一個安全、私密的 **GenAI** 體驗環境。首波應用聚焦於提供類似 **ChatGPT** 的互動介面，進而擴展多項業務功能。

核心功能包括：

- 專屬對話代理：依據部門（如人資、稅務、法務等）提供量身打造 AI 助理，有效回應部門特定需求。
- 情境理解與多代理整合：整合多元資料來源，提升語意理解與回應準確度。
- 提示撰寫與知識共享平臺：協助同仁撰寫更有效的提示（**prompts**），並促進組織內部經驗傳承與知識流通。
- 創新協作空間：鼓勵團隊共同開發，推動技術實驗與創新推動。
- 合規與倫理基礎：以 EY 責任 AI 準則（**Responsible AI**）為基礎，確保技術應用的道德性與合法性。

3. 更好的世界運轉 (The better the world works)

過去幾年來，EY 團隊深刻意識到，唯有轉型為一個以 AI 為核心的組織，才能在技術快速演進的時代中維持競爭力。**EYQ** 在這場轉型中扮演了關鍵角色。為實現各個里程碑所需的速度與規模，**EYQ** 借助全球基礎技術平臺 **EY Fabric** 的支援，加速開發與部署，實現可重複使用、可擴展的技術架構。EY 全球團隊亦與 **Microsoft** 密切合作，共同打造 **EYQ** 平臺，架構建立於 **Microsoft Azure** 與其 **OpenAI** 服務之上，成為全球最大、最安全、最私密的企業級 **GenAI** 生態系統之一。

這項策略已展現驚人成效：**EYQ** 的使用率突破 **81%**，累計處理超過 **1.16 億** 則提示，成為 EY 邁向AI 優先願景的核心支柱。

展望未來，EY 已在自主代理與稅務領域展開專屬**LLM** 模型的測試，並規劃進一步拓展至更多專業領域。EY 將持續深化 **GenAI** 與平臺及產品的整合，全方位推動服務創新。

聯繫我們

如閣下希望得到更多的相關資訊，請與您目前接觸的安永聯絡人或以下任何一位安永客戶服務的稅務專業人員聯繫。

安永聯合會計師事務所
稅務科技服務

林志翔 稅務服務部營運長
02 2728 8876
Michael.Lin@tw.ey.com

林宜賢 執業會計師
02 2728 8870
Yishian.Lin@tw.ey.com

詹大緯 資深副總經理
02 2757 8888 67217
David.Jan@tw.ey.com

許耿偉 經理
02 2757 8888 67323
Wesley.Hsu@tw.ey.com

劉蓁莉 經理
02 2757 8888 67225
Tina.JL.Liu@tw.ey.com

總結

透過 EY.ai EYQ，EY 成功克服了導入 GenAI 過程中的治理、資安與應用整合挑戰。不僅導入技術，更根本性地轉型了企業文化與工作模式。EYQ 展現企業導入 GenAI 的典範：以客製化為核心、以專業知識為基礎、以責任為導向，並透過跨部門協作、快速迭代與長遠佈局，真正釋放生成式 AI 在企業內部的組織價值與無限潛能。

安永 | 建設更美好的商業世界

安永致力於建設更美好的商業世界，為客戶、員工、社會各界及地球創造新價值，同時建立資本市場的信任。

在數據、人工智慧及先進科技的賦能下，安永團隊幫助客戶凝聚信心、形塑未來，並為當下和未來最迫切的挑戰提供解決方案。

安永團隊提供全方位的專業服務，涵蓋審計、諮詢、稅務、策略與交易。憑藉我們對產業的深入洞察、全球互聯的跨領域網絡及多元的業務生態合作夥伴，安永團隊能夠在 150 多個國家和地區提供服務。

All in to shape the future with confidence.

安永是指 Ernst & Young Global Limited 的全球組織，加盟該全球組織的各成員機構都是獨立的法律實體，各成員機構可單獨簡稱為「安永」。Ernst & Young Global Limited 是註冊於英國的一家保證（責任）有限公司，不對外提供任何服務，不擁有其成員機構的任何股權或控制權，亦不作為任何成員機構的總部。請登錄 ey.com/privacy，了解安永如何收集及使用個人資料，以及個人資料法律保護下個人所擁有權利的描述。安永成員機構不從事當地法律禁止的法律業務。如欲進一步了解安永，請瀏覽 ey.com。

安永台灣是指按中華民國法律登記成立的機構，包括：安永聯合會計師事務所、安永管理顧問股份有限公司、安永諮詢服務股份有限公司、安永企業管理諮詢服務股份有限公司、安永財務管理諮詢服務股份有限公司、安永圓方國際法律事務所及財團法人台北市安永文教基金會。如要進一步了解，請參考安永台灣網站 ey.com/zh_tw。

© 2025 安永聯合會計師事務所。
版權所有。

APAC No. 14008724

本材料是為提供一般信息的用途編製，並非旨在成為可依賴的會計、稅務、法律或其他專業意見。請向您的顧問獲取具體意見。

ey.com/zh_tw



加入安永LINE@好友
掃描二維碼，獲取最新資訊。