

## 安永稅務科技新知 - GenAI如何幫助稅務部門因應挑戰

《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。

### 摘要

- GenAI學習詞語在不同語境中的使用方式，使其能夠理解稅務團隊擁有的大量非結構化數據。
- 該技術利用數據來總結內容、產生新觀點並建議行動。
- 這些解決方案正在幫助稅務專業人士自動化日常稅務和財務流程，提高稅務功能的相關性。

### 何謂GenAI

生成式人工智慧（GenAI）是一類利用訓練數據創建新內容的人工智慧（AI）算法。這些內容包括文本、圖像、影片、音訊、電腦程式碼和合成資料。

GenAI在2022年因推出一款能回答問題並創作自然語言內容的聊天機器人而廣泛應用。這種技術能生成類似人類的回答，並撰寫文章、社交媒體貼文、電腦程式碼和電子郵件等。

雖然面向消費者的GenAI平臺通常使用網路上的資訊進行訓練，但企業越來越意識到將技術應用於專有數據（如ERP系統中的資料）可以產生顯著價值。

與傳統人工智慧不同，GenAI還能處理和分析大量非結構化數據（如報告、電子郵件、發票和銷售文件），並與結構化數據結合，提供更廣泛和深入的分析和洞察。企業通過GenAI實現以下目標：

- 簡化和自動化例行任務，例如自動蒐集、清理和處理數據。
- 總結大量資訊，識別並提取重要細節。
- 更輕鬆地比較不同業務線的收入與前幾年的結果。生成新內容和觀點，用於撰寫備註、報告和單據。
- 建議最佳行動步驟，根據豐富的訊息提出後續建議。



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

稅務部門並不是唯一利用**GenAI**的部門。例如，人力資源部門利用**GenAI**來協助人才招聘，而財務團隊則用這項技術進行數據分析自動化和報告生成。

### 增強員工潛能

儘管**GenAI**的潛力巨大，我們認為人類仍然是技術成功的核心。在絕大多數情況下，人機合作的效果遠超過單獨使用人類或機器。

我們需要「以人為中心」的設計思維來對待**GenAI**。人和機器的結合在稅務領域特別強大，因為專業人士能為這種合作帶來技術專業知識和深厚的領域知識。當你讓熟悉**AI**倫理及**AI**管理規範的人參與其中，他們可以在過程中的特定時機上指導和驗證**GenAI**所執行的工作。

其實我們在日常生活中已經熟悉這種人機協作關係。例如，駕駛者通常不會完全依賴衛星導航，而是會質疑和驗證指示。同樣，使用**GenAI**聊天機器人的人也會熟悉如何下達明確指令、重複並改進指令以逐步改善平臺回覆的過程。隨著**GenAI**進入稅務領域，現在是時候更加關注這種以人為中心的方法。

### 提升稅務專業人士能力與縮小技能差距

**GenAI**不會取代稅務專業人士，而是提升他們的能力，使其能夠更有效地運用技能和專業知識。

**GenAI**可以通過識別可自動化的流程來提升稅務團隊的效率和生產力。不久的將來，稅務專業人士將擁有一個虛擬助手，識別例行性重複的任務並詢問用戶是否需要自動化這些任務，例如**ERP**數據識別、提取和清理。

**GenAI**也可以幫助稅務團隊更好地優化資源分配，降低整體風險。比如說，稅務部門處理大量數據，因沒有更先進的技術，往往無法立即區分高風險活動與常規交易導致在處理大量例行問題時耗費大量精力，卻無法在審查過程中及時處理較為異常的交易，特別是在申報截止日期臨近時更為明顯。

使用合適的**GenAI**解決方案，可以自動處理低層次問題，並識別和初步處理高風險交易，由人類專家指導和修正**AI**，並在必要時深入分析。總結來說：「在於產生新觀點，讓稅務專業人士能夠提前評估風險等級，並根據每個案例分配正確的資源。」

## 技術民主化與知識擁有權的顛覆傳統上

GenAI能夠讓任何人都能查詢基礎數據集，這不僅能夠打破傳統的「數據中介化 - 數據處理皆由資訊部門」，也有可能使企業數據變得更加「民主化 - 各單位都能自行處理數據」，這一趨勢不只改變稅務職能，也將影響全球商業運作。低程式碼和無程式碼技術也能將稅務專業人士轉變為「公民開發者」，讓他們能夠自行解決數據挑戰。

此外，GenAI的聊天功能將使稅務團隊以全新的方式分析數據，並產生創新的角色、產品和價值流。數據源頭查詢和預測結果的能力，也將顯著改變電子表格的使用方式。稅務領導者很期待這樣的改變，然而所有職級別的稅務從業者都應該接受相關訓練。GenAI只有在用戶學會如何與AI互動的情況下才能發揮預期效益，例如，如何給出好的引導提示將成為基本技能。

## 稅務部門作為CFO基礎數據的保管者

稅務部門定期蒐集大量交易數據，並需長期保存以滿足監管審計要求。技術專家認識到這些數據的價值，正致力於利用GenAI改變業務運作，目標是將Data Lake轉化為統一的數據結構，以提供環境、社會與治理（ESG）報告、稅基侵蝕與利潤移轉（BEPS）合規、供應鏈分析及CFO洞察等多種需求。以前稅務部門未能充分利用這些數據，但GenAI即將改變這一狀況。

雖然安永針對全球財稅專業人員進行的調查中，有85%的稅務專業人士認為AI在未來三年內影響不大，但也有全球知名的IT顧問公司預測到2025年，超過40%的財務角色將被重塑。

實際情況可能介於這兩者之間，一種以機器人團隊客制化整理數據、產生新觀點和建議，同時稅務專業人士仍然處於核心位置進行關鍵決策的新營運模式將可能出現。

## 總結

GenAI在稅務領域具有潛力，可以解決許多數據處理方面的挑戰。鼓勵團隊利用GenAI的稅務領導者，不僅能更好地因應複雜性、預算壓力和人員總量等問題，還能提升稅務部門的角色，使其成為轉型和戰略設計的推動者。這項技術不僅不會減少人員，反而可能增強稅務專業人員的能力，並在稅務部門內創建新的以AI為基礎的職位，使從業者能夠更快、更準確地產出成果。

## 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](mailto:Michael.Lin@tw.ey.com)

林宜賢 執業會計師  
02 2728 8870  
[Yishian.Lin@tw.ey.com](mailto:Yishian.Lin@tw.ey.com)

詹大緯 資深副總經理  
02 2757 8888 67217  
[David.Jan@tw.ey.com](mailto:David.Jan@tw.ey.com)

許耿偉 經理  
02 2757 8888 67323  
[Wesley.Hsu@tw.ey.com](mailto:Wesley.Hsu@tw.ey.com)

林佳儀 經理  
02 2757 8888 20250  
[Bella.CY.Lin@tw.ey.com](mailto:Bella.CY.Lin@tw.ey.com)

劉蓁莉 經理  
02 2757 8888 67225  
[Tina.JL.Liu@tw.ey.com](mailto:Tina.JL.Liu@tw.ey.com)

## 安永 | 建設更美好的商業世界

安永的宗旨是致力建設更美好的商業世界。我們以創造客戶、利害關係人及社會各界的永續性成長為目標，並協助全球各地資本市場和經濟體建立信任和信心。

以數據及科技為核心技術，安永全球的優質團隊涵蓋150多個國家的業務，透過審計服務建立客戶的信任，支持企業成長、轉型並達到營運目標。

透過專業領域的服務 - 審計、諮詢、法律、稅務和策略與交易諮詢，安永的專業團隊提出更具啟發性的問題，為當前最迫切的挑戰，提出質疑，並推出嶄新的解決方案。

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](https://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](https://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](https://ey.com/zh_tw)。

© 2024 安永聯合會計師事務所。  
版權所有。

APAC No. 14008162

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](https://ey.com/zh_tw)

加入安永LINE@好友  
掃描二維碼，獲取最新資訊。

