

以溫柔之力， 化繁瑣為秩序

2024 年 bAI 獎得主

人資部領導 Sheryl、
3A 部副領導 Sarah

文 | 國際智家

在送子鳥，每一位成員都在尋找屬於自己的節奏，讓「效率」與「溫度」共存。Sheryl 與 Sarah 長期耕耘人資與行政的領域，她們的故事展現了個人能力如何與團隊使命互相支撐。從細節裡培養信任，從支持中累積力量，她們的努力也獲得肯定，在 2023、2024 年度連續榮獲 bAI (beyond AI) 獎，成為專業與熱忱的最佳印記。



Sarah



Sheryl



以用心引領前行——Sheryl

在送子鳥服務即將滿六年的 Sheryl，訪談時總帶著一種溫柔而穩重的氣息，說話不急不徐，語調間流露著多年累積的努力與堅持。從剛入職的新人，到現在的人資部主管，她一步步歷練各個職能崗位，逐漸建立全面的視野與能力。如今的她，負責團隊協作與新人培訓，也肩負起內部人才「選、用、育、留」的管理重任。

主動耕耘，打造高效團隊

Sheryl 回想剛進部門時，所有教學幾乎全靠前輩口頭傳授，沒有系統文件或標準流程。為了不遺漏任何細節，她總是一邊聽、一邊記錄，厚厚的筆記本成了她最珍貴的夥伴。隨著經驗累積，Sheryl 成為部門小老師，將個人筆記整理統整，最後成為部門共享的標準作業文件，不僅讓團隊運作更有條理，也展現她的專業能力與領導力，這份扎實的基礎，也讓她在面對突發狀況時能更加靈活應對。例如，在部門人事異動頻繁的時期，Sheryl 常需臨時補位、分擔不同崗位的工作，那段忙碌的日子雖然充滿挑戰，卻讓她學會在壓力中判斷優先順序，更快速地看清全局。回望過去，這些磨練早已化為養分，成為她持續成長的力量。

Sheryl 還分享，剛入職時，部門仍依賴大量紙本作業，例如離職手續需要員工逐一跑單位簽核，流程冗長且易出錯。為了提升效率，她主動著手流程優化，推動電子化表單系統，讓資

料能自動流轉至各部門，成功簡化約六成的紙本作業，顯著縮短處理時程，讓團隊能專注在更具價值的任務上。

隨著公司推動數位轉型，Sheryl 積極投入新科技的學習。她主動報名 AI 課程，學習運用 GPT 與自動化工具輔助行政工作。過去需重複撰寫的通知信，如今能由 AI 自動生成與提醒，只需最後確認即可完成，這些看似微小的改變，卻讓團隊整體運作更加流暢，也釋放出更多時間與心力。對 Sheryl 而言，數位轉型是一種持續內化的思維，讓科技成為她的幫手，也讓團隊能在更有餘裕的節奏中思考與創造。

從肯定中看見前行

這一路的努力與突破，讓 Sheryl 獲得了 bAI 獎的肯定。她將這份榮耀視為鼓勵，也提醒自己在遇到問題時，與其困在難題裡，不如思考如何改善。她特別感謝前輩 Lucy 的提名，賴醫師與 Grace 的信任與包容，讓她能在嘗試中不斷成長、在挑戰中找到方向。

專訪最後，Sheryl 分享了送子鳥的一句口號——「相信自己、相信 AI」。她說，生活中的困境往往只是暫時的，每一步努力都會在未來某個時刻派上用場。那些曾經的辛苦，不會白費；那些看似無盡的痛苦，也終會過去。只要持續朝著正確的方向前進，總有一天，會在光裡看到希望的輪廓。

讓改變成為溫柔力量——Sarah

「我總覺得，很多事情一定有更聰明的做法。」Sarah 笑著說。這句話看似簡單，卻精準道出了她的工作哲學。

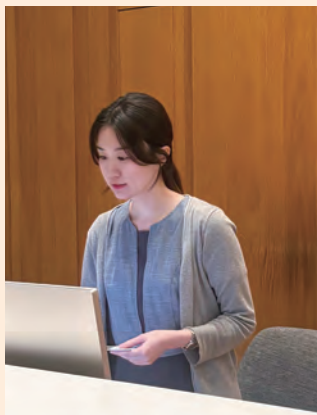
在送子鳥服務超過五年，從櫃檯接待、批價、會計到行政，Sarah 一路歷練各個崗位，如今已是部門主管。她自稱效率至上型的人，每當面對重複又繁瑣的流程，她總會思考如何讓工作更高效、順暢，也因此累積了全面的流程管理與協作能力。

從效率開始的改變

回想起剛接手藥品採購的那段時期，Sarah 面對的舊流程全靠 Excel 表單記錄，不但繁瑣還容易出錯。為了讓工作更順暢，她主動整合各單位意見，提出專案申請，一步步推動流程優化。從藥師、採購到 IT 團隊，她不斷跨單位協調、溝通，努力讓每個環節都能真正受惠。當新系統正式上線，以往需要花數小時人工統計的工作，如今只需幾次點擊就能完成。那一刻，Sarah 感受到前所未有的成就感，是一種「讓團隊變得更好」的自豪感，也成為她持續前進的動力。

獲得 bAI 獎的肯定，讓她更確信改變的力量。這份榮耀象徵著團隊共同克服長久以來的痛點，也讓她更有信心主動面對挑戰。現在的她，若發現某件事讓多數人都覺得不便，就會立刻提出改善提案。這份積極，讓她即使在最忙碌的時期仍能保持韌性。

回想專案推行的那一年，剛好部門同事陸續留職停薪，她一人分擔多重角色，仍堅持讓流程改革如期推進。她特別感謝當時並肩作戰的部門同事們，在大家都極為忙碌的情況下，仍互相



支援、主動承擔工作。她也感謝專案協作的工程師 Homby，總能在她們提出需求後，主動思考更多可能，做到超出預期的成果。從這段合作中，Sarah 學會了從不同角度審視問題，培養更靈活的思維方式。

技術之上，仍以人為本

在送子鳥服務期間，Sarah 也曾被一段特別的經歷深深觸動。那是她剛進公司不久，一位男士前來諮詢凍卵服務，原以為是替太太詢問，沒想到對方其實是為了女兒而來。女兒長年在國外，準備接受性別重置相關的荷爾蒙治療，這位父親在支持女兒的同時，也希望替她「多留一條人生的可能」。那一刻，Sarah 深刻感受到，凍卵不僅是一項醫療技術，更是一種對生命、對家庭，甚至對身分認同的守護。此後，她陸續接觸到更多類似的故事：有準備接受癌症治療的年輕女性，也有面臨身體轉變的跨性別族群。這些經驗讓她逐漸明白，醫療科技的背後，其實承載著人們對未來的希望與勇氣。

讓科技成為溫度的延伸

Sarah 相信，科技的意義在於讓人回歸到「溫度」。她希望透過數位工具的導入，讓團隊把更多心力放在人與人的互動上。她舉例，目前線上批價系統仍有部分仰賴人工運算，若能全面數位化，不僅能達到零錯誤，也能讓同仁把時間留給客戶。

而談到未來，Sarah 的眼神閃著柔和卻堅定的光。她相信在送子鳥，每個人都懷抱著「讓事情變得更好」的初心，哪怕每天只多做那 1%，也足推動團隊持續向前。在她眼中，改變從不只是效率的提升，而是一種讓彼此變得更好的溫柔力量。當科技與人心並行時，工作的意義也將被重新定義，不只是更快，而是更溫暖。 *∴VIE*

