



104 董事長楊基寬認為，過去履歷是自己說了算，但在網路社群時代，一個人的價值應由眾人評價才客觀。未來找工作，應該被導入到預約模式。

104 人力銀行

將履歷資料延伸應用，讓工作主動找上門

104 以求職者的履歷資料為基礎，運用大數據分析，不僅發展出「職務大百科」、個人化工作推薦等應用與服務，因應行動、社群時代來臨，更持續推出工作快找 App、104+ 職涯社群，成功媒合求職者與雇主「找到對的人，對的人找到適合的工作」。

就如同大家遇到緊急事故時會馬上想到「119」，而想要找人找工作，也會想到「104」。在過去網路不發達的年代，企業要找人，就只能透過熟人介紹或是在報紙上刊登求職廣告，求職者只能被動地等待有職缺時，再前往應徵；隨著台灣網路環境的成熟及企業對人才的重視，人力仲介業者也如雨後春筍般蓬勃發展。

1996 年成立的 104 人力銀行，就是一個提供求職者與雇主媒合的資訊平台，並以提供「人性化求職求才服務」為目標，每月固定發佈如「就業市場觀察報告」等訊息，提供各大電子及平面報章媒體報導，更常就求職求才與就業市場、各行各業的薪資水準等議題提供專業分析，建立人力資源服務的專業形象。

104 挾著先佔者優勢 (First Mover Advantage)，累計的資料庫已大幅領先其他人力網站，之後更陸續將資料庫分割規劃出各種專區如：獵才顧問、人才派遣、人資、家教、外包、薪資情報、職涯社群等。隨著產業環境與就業市場的改變，104 近年積極開發各種產品與服務，協助求職者「不只找工作，為你找方向」及雇主「不只找人才，為你找夥伴」。

分析履歷資料，發展出「職務大百科」

「在十多年前，104 就已經有大數據相關的應用。」104 人力銀行研發處經理李魁林指出，以往做升學/就業調查時，多半是透過畢業學生回校填寫，而實際上很多學生都不會再回學校，導致樣本數不足；但學生畢業後都會找工作，就會透過 104，因此 104 將這些求職者的履歷資料進行統計，然後發展出不同的產品應用。

李魁林進一步說明，「有了這個經驗之後，我們再把範圍擴大到所有在 104 上的求職者，發展出『職務大百科』，依據職務屬性區分為：愛用新鮮人、不限科系、很穩定、市場需求大、調薪幅度高、要求特定科系、男生多、女性多，以及在整體市場上的供需狀況、穩定度、調薪幅度，甚至工作者的

個性、年齡、性別，都能夠一目瞭然。」

例如新鮮人想要了解「行政助理」這項工作相關資訊，職務大百科除了提供有關工作內容、工作任務、人格特質、能力、薪資及 5 年後薪資增幅，甚至像是目前的市場供需 (以 2015 年 6 月而言，求職人數 17076 人，僅有 7546 個職缺，競爭激烈)、穩定度 (90% 的人可撐過 3 個月試用期，一年後的流動率為 50%)、待業時間 (15% 的人隨即找到新工作，50% 於兩個月後找到下一份工作)，都有詳實完整的說明。

「社會新鮮人多半對自己想要從事的工作不是很了解，但有了這樣的工具，包括轉職、踏入職場前，就能有相當的準備，而這也是透過數據分析而得到答案。」李魁林強調。

依據使用行為，進行個人化推薦

104 的數據來源主要是透過會員 (個人及企業) 填寫資料，目前擁有 600 萬網路會員，廠商刊登資料約 30 萬左右，創立 19 年來，如今已有 500 萬筆的工作刊登資料。為了協助求職者「不僅是找到一份工作，而是找到熱愛的工作」，去年開始，104 利用大數據做了更深入的應用。

透過網路找工作的好處是省時省力且職缺訊息較為完整，但前提是，必須要搞懂網站的職務分類 (如「資料科學家」是屬於軟體工程還是 MIS 網管)、或是必須清楚自己要找什麼樣的工作，否則最後得到的結果可能就和原本的預期有所差距。李魁林指出，現在在 104 上除了可使用職務、公司名稱，還可用證照名稱、工作技能等關鍵字進行查詢，系統還會依據使用

600 萬會員

104 以龐大的會員資料庫為基礎，透過大數據做更深入的應用，協助求職者「不僅是找到一份工作，而是找到熱愛的工作」。

關鍵祕技

運用巨量資料創新價值
104 人力銀行這麼做

- ①以先佔優勢累積龐大資料庫，之後陸續將資料庫分為：獵才顧問、人才派遣、人資、家教、外包、薪資情報、職涯社群等專區，滿足不同客戶的需求。
- ②根據履歷表統計結果，推出職務大百科，各類職務工作內容、任務、人格特質、能力、薪資及供給需求、穩定度、待業時間，都有詳實完整的說明。
- ③依據求職者背景資料及網路使用行為數據分析，找出其職務偏好，進行個人化工作推薦。
- ④根據求職者的學經歷、證照、技能與企業需求進行比對，以及使用者在社群平台上的發文頻率、獲得肯定次數等，計算求職者在整體市場的排名比，協助其用者了解自己的品牌競爭力。

者過去曾經看過的內容、個人的背景資料及使用行為，例如喜歡看哪類型的工作、停留時間的長短等，透過這些數據分析，就能找出使用者對某類型工作的偏好。

舉例來說，當使用者登入 My104 會員中心之後，104 智能管家系統便會依據會員平常儲存、應徵工作的喜好，進行工作配對。由於配對條件的抓取是將履歷表的條件直接帶入，如果發現符合工作數較少時，使用者還可根據職務或地區不同，加上配對關鍵字，設定多組配對條件。當配對條件設定完成後，系統會列出目前符合工作機

會數，提供使用者在條件設定上作為參考。

更貼心的是，104 智能管家還會針對離家近、福利優、周休二日等條件進行主動的個人化推薦，以及提供訂閱日報或週報的服務。隨著求職者找工作方式的改變，104 也推出「104 工作快找」App，讓求職者在第一時間就能接收配對工作、公司面試通知、新職務通知等訊息，滿足其隨時隨地都可以找工作的需求。

透過職涯社群，了解個人市場價值

「會員的資料庫不用百分百的精準，儘管統計分析上會有誤差，但這樣的誤差並不會造成應用上的失誤。而系統在一開始抓取資料時，就會將舊的資料排除，除非使用者已經有了新的使用習慣。」李魁林認為，數據分析最困難的是處理非結構化資料（如文字、語音與影像等），結構化資料可以透過電腦和資料庫技術進行管理，非結構化資料就必須運用像是自然語言或是辭庫訓練等技術，「但也不是直接把每份自傳拿來分析，重點還是看需求是什麼，最後呈現的內容才有意義。」李魁林強調。

隨著資訊科技的進步，104 除了已運用雲端（Cloud）、行動化（Mobile）技術媒合求職者與雇主，並且運用大量資料基礎，提供分析與建議。根據 104 調查，許多企業人資及用人主管在篩選求職者履歷時，會在 Google 上搜尋求職者的姓名，並尋找其在網路社群的蛛絲馬跡，作為評估面試及錄取與否的參考。

「過去履歷是自己說了算，但在網路社群時代，一個人的價值應由眾人評價才客觀。在平日就建立企業主和工作者的互動管道，一旦企業有職缺或工作者想異動時，就能馬上接軌，省掉過去找人才或找工作的空窗期。」104 董事長楊基寬曾指出，「未來找工作，應該被導入到預約模式。」因應社群時代的來臨，104 於去年推出「104 + 職涯社群」，促進 104 與使用者「發生關係」的頻率，而未來這些在平台上的所有非結構化資

料，都將成為 104 下一個創新應用的重要參考。

「履歷表有時無法完整的表達自己，但社群能看出使用者的價值觀，以及朋友的觀感。」李魁林指出，104 + 職涯社群除了提供每位會員獨立的頁面，展示職涯成果、分享職場心得，同時還能瀏覽同行產業資訊、加入社團，建立人脈圈，甚至了解自己的市場價值（包含肯定指數、專業勝任度、特質適合度、社群指數及市場身價）。

其中專業勝任度是由系統將使用者的專業表現（包含學經歷、證照、技能）與企業需求進行分析後，計算出使用者在整體市場的排名比；社群指數則是根據使用者過去發佈的社群動態內容，計算使用者與該職務有關的發文專業度的得分。總而言之，在職涯社群上越活躍、互動越多，獲得的正面評價越多，市場價值就越高。

專注大數據研究，發展下一個創新應用

104 主要營收是來自於企業，對客戶的承諾就是「找到對的人，對的人找到適合的工作」。「只要客戶提出需求，104 就有辦法推薦適合的人選。」李魁林信心滿滿地說，這些受推薦的求職者，原本就是想找工作的人，對企業人資或主管來說，不僅減少篩選履歷的時間，要找到適合的人才相對也比較容易。而社群產品的運用，可彌補求職者與企業之間的鴻溝，透過更深入的數據研究，讓系統更聰明的了解客戶，提供能滿足求職求才雙方需求的優質服務。（撰文／張鴻）

個人化推薦

104 智能管家會根據使用者的履歷資料、過去瀏覽過及儲存的職務內容、應徵工作的喜好等資料，進行工作配對，協助求職者迅速掌握職缺訊息。

The image shows a user profile page on the 104+ platform. At the top, it says 'Profile' and '關於 104 人力銀行'. Below that, there's a section for '職場競爭力分析' (Career Competitiveness Analysis) with three charts: '分析我在同行間的排名' (Analyze my ranking among peers), '測驗我的專業能力' (Test my professional skills), and '試算我的薪資行情' (Estimate my salary market). The bottom section is '熱門職務社群' (Popular Job Communities) with categories like '經營管理主管' (3035 members) and '人力資源人員' (2323 members).

圖片來源：plus.104.com.tw