

Gartner®

2026年第二季度CEO观察

# 2026年CEO关键优先事项



# 20Q

## CEO观察 自主化业务，势在必行

作者：David Furlonger

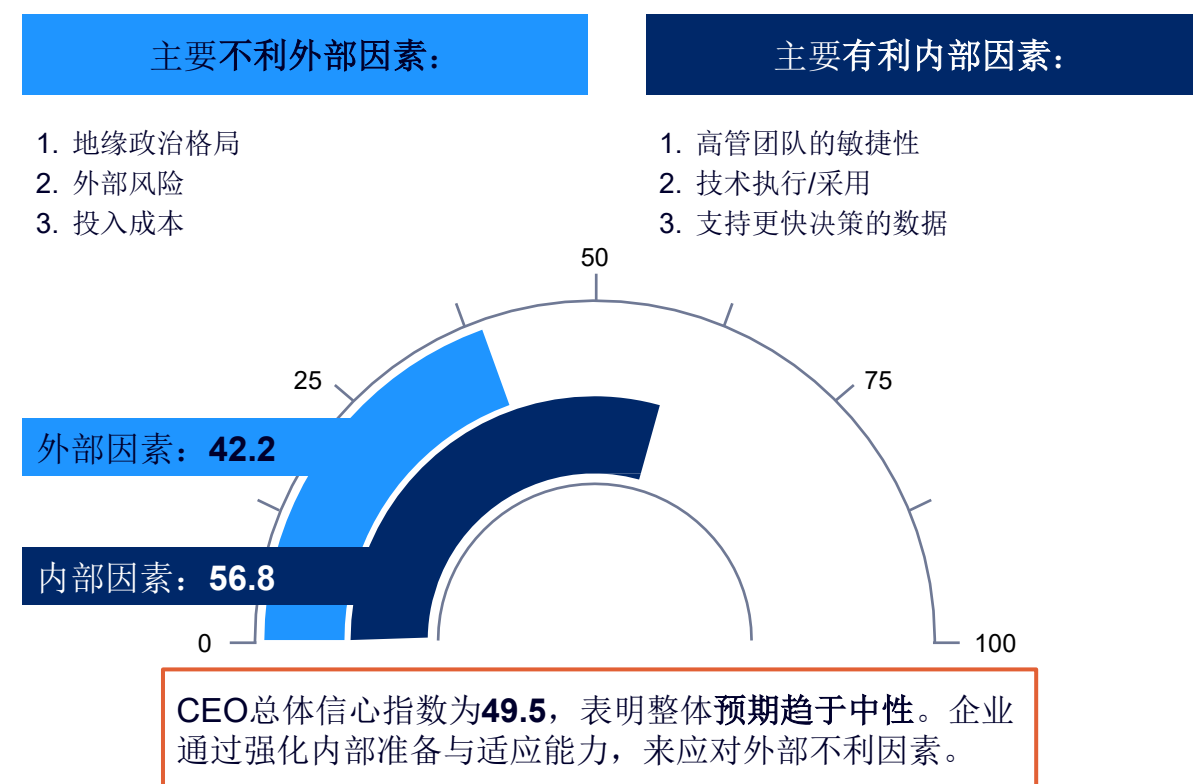
# 26

《2026年Gartner CEO调研》<sup>1</sup>显示，企业领导者正在迈入自主化业务时代。AI是其增长计划的核心，但企业必须审慎把握自主化运营与人才能力建设之间的平衡。

### CEO心态：宏观焦虑，微观自信

贸易壁垒、供应链中断，这些难题接踵而至。CEO们把地缘政治列为最大的外部不利因素。然而，他们自认为有能力应对，这一信心主要源于对企业技术执行能力的信任（见图1）。

图1：2026年Gartner CEO信心指数  
（0-100分，取平均值）



样本量：n = 469，涵盖全体受访者

调研问题：您预计以下外部因素将如何影响贵组织2025年的业绩？来源：《2026年Gartner首席执行官与高级业务高管调研》，2025年3月至11月开展，覆盖469位全球CEO及高级业务高管。本次调研由Gartner借助外部样本库执行。

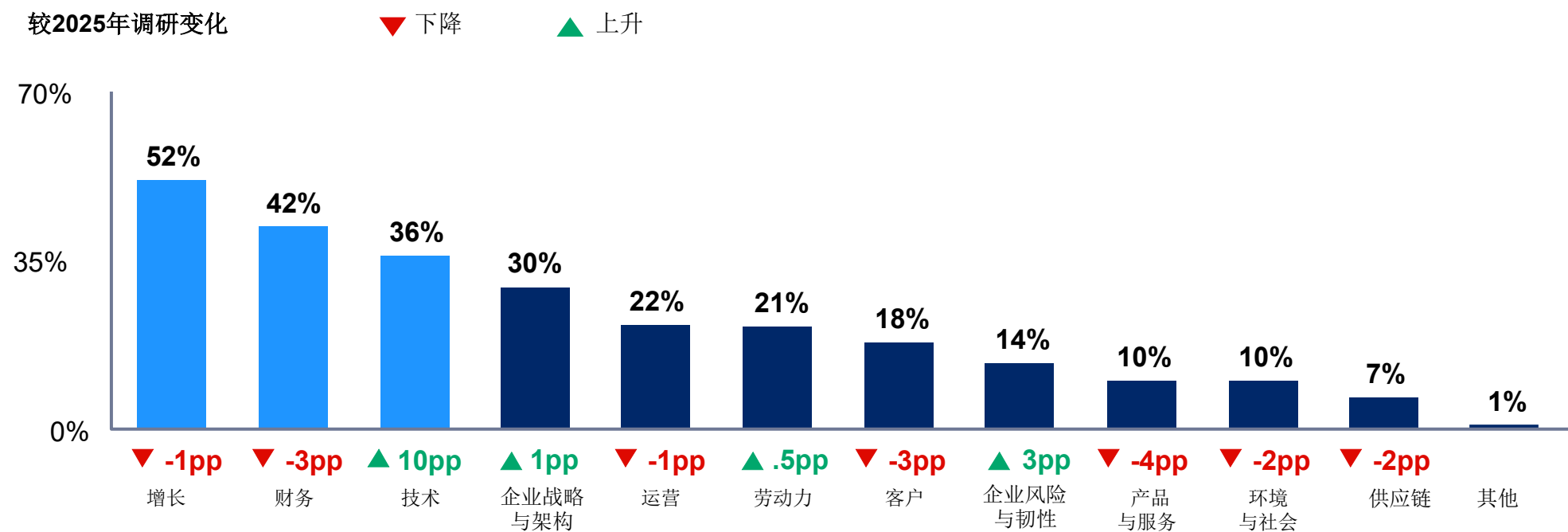
- **内部稳定器**：CEO将“技术执行/采用”评为影响企业业绩的第二大内部因素。
- **战略转变**：相应地，尽管财务/成本控制仍然至关重要，其关注度在**2025年**略有下降；与此同时，以AI为主要驱动力，技术相关优先事项的关注度提升了**10个百分点**。

### 战略优先事项： AI投资浪潮

CEO对2026年的资源配置进一步印证从“技术赋能”迈向“以AI为中心”的决定性转变。

- **核心优先事项**：增长（52%的CEO将其列为三大优先事项之一）仍是首要关注点，但**技术**（36%）的重要地位得到巩固，在相对排名上已超过劳动力相关问题（见图2）。

图2：迈入2026年的CEO业务优先事项  
（前三大优先事项汇总）



样本量：n = 469，涵盖全体受访者

调研问题：首先，请列出贵组织未来两年（2025-2026年）的五大战略业务优先事项。

来源：《2026年Gartner首席执行官与高级业务高管调研》，2025年3月至11月开展，覆盖469位全球CEO及高级业务高管。

本次调研由Gartner借助外部样本库执行。

注：2026年开放式问题的回答结构有所调整，与以往发布的数据不具备直接可比性。

pp = 百分点



- **投资两极分化：**投资意向呈现显著分化。88%的CEO计划增加对**AI**的投入，而仅有**32%**有意增加招聘支出。人员与文化发展以及员工招聘方面的投资意向急剧下滑，延续了自2022年底以来的趋势。这一发现证实，**CEO**正将资本从人员规模扩张转移至数字化能力建设上。

## 自主化业务的机遇

CEO对自动化的认知正迅速从“任务辅助”转向“自主化运营”。企业领导者正在为一种全新的业务模式做准备：将人类排除在核心交易环节之外，同时让AI智能体拥有并行行使自主决策权。

- **当前与未来状态对比：**目前，54%的企业表示自动化仅限于特定任务。到2028年，**27%**的企业预计将在基本无需人工干预的情况下运营，由AI系统独立进行决策与行动（见图3）。

### 图3：自主化业务

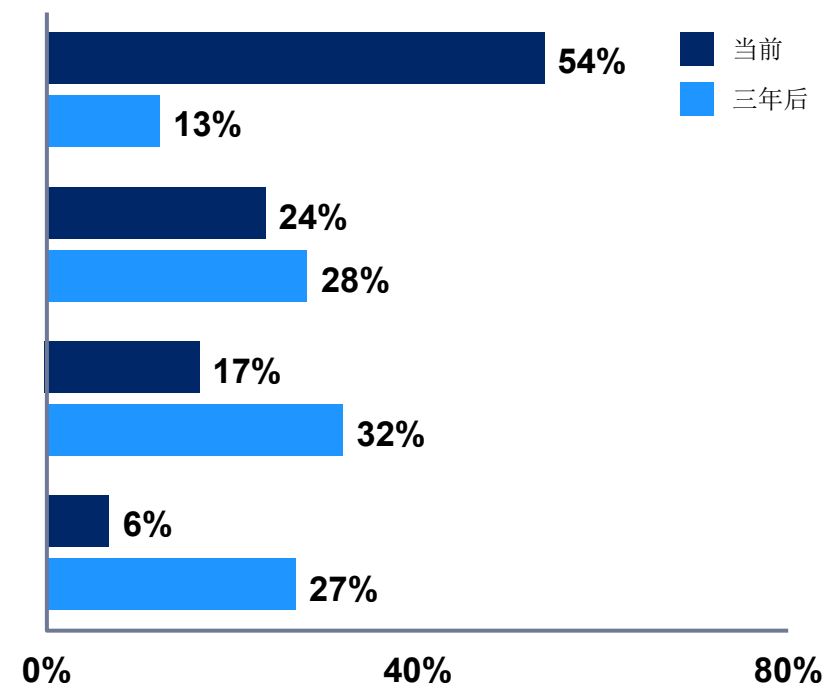
第三轮调研受访者对其组织当前自主程度的评价及三年后预期的占比

已实现特定任务、流程或工作流的自动化（例如HR自动筛选简历），但自动化仅限于个别领域或任务。

自动化已覆盖组织的大部分或全部流程，但系统尚不具备自主学习、适应与决策能力。

具备自主学习与适应能力的AI工具辅助决策，但关键决策仍需人类参与，并由人类掌控AI治理。

组织基本实现无需人类干预的运营；AI系统能够管理并优化业务流程、自主决策，独立行动，无需人类参与。



样本量：n = 252，仅限第三轮受访者

调研问题：以下哪项最贴切地描述了贵组织当前的自主程度，以及您对三年后（即到2028年底）组织自主程度的预期？

来源：《2026年Gartner首席执行官与高级业务高管调研》，2025年3月至11月开展，覆盖469位全球CEO及高级业务高管。本次调研由Gartner借助外部样本库执行。



- **新收入来源**：CEO预计，到2030年，平均**19.9%**的企业总收入将来自AI智能体或机器客户，而非人类。
- **财资能力增强**：在CEO看来，自主化运营涵盖财务与资金管理活动。到2026年底，**25%**的CEO预计已部署AI智能体系统，用于产品或服务交易，并通过可编程货币完成收付款。另有**28%**的CEO预计，此类已部署系统还将支持融资或流动性管理，同样依托可编程货币。

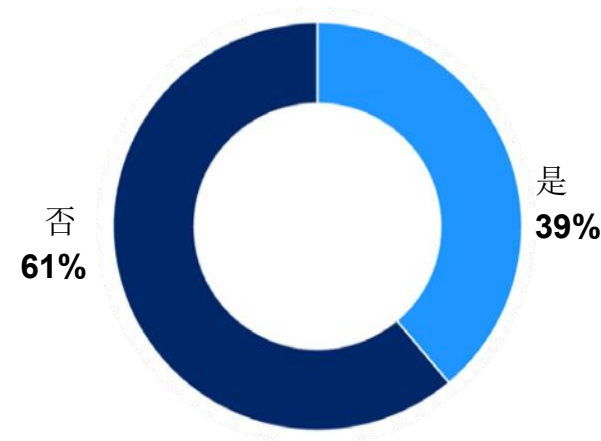
### 把握AI智能体带来的变革

CEO面临的最大挑战，在于如何平衡自主化运营与人才队伍之间的关系。尽管高管普遍将“人才”视为维持业务韧性的核心能力之一，但调研结果显示，其在招聘上的意愿下降，并倾向于将AI智能体视为成本更低的人力替代方案。

- **悖论**：在招聘冻结，以及对人员及文化发展投入缩减的背景下，AI智能体的应用反而将对现有员工提出更高的技能提升要求。

- **AI即员工**：**39%**的CEO已将AI智能体视为员工，这标志着其对“劳动力”的定义已发生根本性转变（见图4）。

图4：CEO对AI智能体是否为员工的看法  
第三轮受访者中将AI智能体视为员工的百分比



样本量：n = 252，仅限第三轮受访者

调研问题：许多组织已在其工作流程中使用AI智能体，并计划在未来一到两年大幅扩展智能体应用。那么您是否将AI智能体视为员工？

来源：《2026年Gartner首席执行官与高级业务高管调研》，2025年3月至11月开展，覆盖469位全球CEO及高级业务高管。本次调研由Gartner借助外部样本库执行。

### 对高管领导层的启示

企业无法单靠削减成本就能迈向自主化业务的未来。这个转型过程需要一种全新的、特定的人才模式：在保护高价值人力岗位的同时，实现事务性工作的自动化。

<sup>1</sup> 《2026年Gartner首席执行官和高级业务主管调研》。

本次调研旨在了解CEO及高级业务主管对当前业务问题及技术影响领域的看法。调研于2025年分三个轮次开展：3月至4月、5月至6月、10月至11月，共有469位在职CEO及其他高级业务高管参与。受访者包括CEO（330人）、CFO（100人）、COO及其他C级高管（23人），以及董事长、总裁或董事会成员（16人）。地域覆盖北美（186人）、欧洲（147人）、亚太地区（不含中国，99人）、拉丁美洲（22人）、中东（11人）和南非（4人）；所在企业规模涵盖年收入5,000万美元至2.5亿美元（43人）、2.5亿至10亿美元（102人）、10亿至100亿美元（213人）和100亿美元及以上（111人）。调研结果基于开放式问题回答，并通过基于大语言模型（LLM）的主题建模进行分类（该模型于2025年更新）。因此，本次结果与以往发布的研究数据不具备直接可比性。免责声明：本调研结果仅反映受访者及参与企业的观点，并不代表全球市场或整体行业情况。

# 切实可行的客观洞察

布局未来，助力企业抢占成功先机。探索更多免费资源和工具。

洞察报告

《Gartner商业季刊》

获取为高管及其团队量身打造的最新洞见。

立即下载



网络研讨会

智能超级周期下打造 **Agentic AI** 业务

把握 **Agentic AI** 发展机遇，在智能超级周期中构建高价值 **AI** 业务。

注册参会



电子书

2026年**CIO**议程

了解全球 **CIO** 的战略重点，把握 **AI** 投资方向，驱动业务价值实现。

了解更多



工具

**AI成熟度模型与路线图工具包**

客观评估企业**AI**成熟度，识别关键提升领域，并获取资源高效制定**AI**路线图。

了解更多



已是**Gartner**客户？通过**Gartner**客户服务平台获取更多资源。

[登录](#)



# 从洞察到行动：团队共赴Gartner会议，成就卓越

伟大的想法，从不诞生于单打独斗。带领团队参加Gartner会议，解锁创造力、协作力与影响力的全新境界。



分头出击，  
各取所需，  
最大化学习  
效益。



满载能量回归，  
步调一致，快速  
推动成果落地。

参与实战工  
作坊，协同  
解决关键挑  
战。



基于全新洞  
察重新对齐  
认知、共谋  
战略。



“与团队一同参会是一次颠覆性的体验。归来时，大家备受鼓舞、方向一致，并且手握可立即落地的战略。”  
——IT转型总监

[查阅2026年CIO会议与活动日程](#) ↗



# 联系我们

获取客观公正、切实可行的商业与技术洞见，驱动关键任务领域的智慧决策与卓越绩效。

了解更多关于**Gartner IT**高管的信息  
[gartner.com/cn](https://gartner.com/cn)

[成为客户](#)