

The logo for GLG, consisting of the letters 'GLG' in a bold, white, sans-serif font. The background of the entire page is a dark blue grid pattern that forms a perspective of a building's facade, with yellow L-shaped corner markers in the four corners.

**GLG**

2023年1月

# **GLG 全球 CEO 调研：2023**

来自世界各地的企业高管共同  
回顾 2022 展望 2023

# 引言

GLG 坚信，第一手专业见解高度可信；同时，我们也坚信，有关行业和市场的真知灼见，可以帮助企业领导者做出更好的专业决策。

因此，我们自 2020 年起推出了年度全球 CEO 调研，邀请来自世界各地的高管填写问卷，了解他们过去一年的经历和收获，对未来一年的展望，以及在新的一年里有哪些业务优先事项。

近年来，尽管包括新冠疫情在内的种种因素造成诸多不确定性和挑战，我们的年度调研仍在很大程度上发现，领导者对未来抱持乐观态度和信心。在迈入 2022 年之时，尽管许多公司仍能感受到新冠疫情带来的影响，但绝大多数 CEO 表示，他们对收入增长依旧充满信心。

然而，2022 年却并非像全球企业领导者所预期的那样。与收入增长的期望背道而驰的是地缘政治压力和经济压力的升级，包括乌克兰战争、中国新冠疫情防控、能源和商品短缺、供应链受损以及大多数主要市场的通货膨胀加剧和利率上升。

随着 2022 年的结束，参与调研的 CEO 中只有不到一半的人还像去年那样满怀信心。但信心不是我们想要了解的唯一方面，高管们计划执行的战略与他们的展望同样重要。他们将如何领导企业度过接下来的关键一年？本报告将带您详细了解，随着 2023 年的到来，CEO 们的战略思维是怎样的，包括他们计划在哪里投资、将如何驾驭灵活办公和远程办公的形势、他们认为面临的障碍是什么，等等。

25 年来，GLG 一直帮助全球决策者了解复杂问题，获得可靠洞见，从而自信地采取行动。如今，面对不断增加的不确定性，企业领导者比以往任何时候都更需要真知灼见。在他们努力寻找理想前行方向的过程中，GLG 希望能够助以一臂之力。

— Paul Todd, GLG CEO

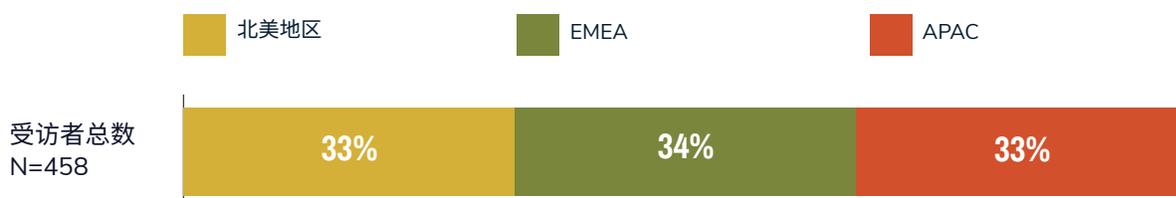
# 调研方法

在这次调研中，GLG 定量研究团队旨在了解对商业世界具有影响力的决策者在 2023 年的业务优先事项和他们对未来前景的展望。我们从遍布全球几乎各个行业和各个国家/地区的专家团中，精心挑选了一些有代表性的 CEO，组成了一个 B2B 定制调研专家组。调研于 2022 年 11 月的前两周进行，受访者囊括了各行各业共 458 名 CEO，其中 150 人来自北美，158 人来自欧洲、中东和非洲 (EMEA) 地区，150 人来自亚太地区 (APAC)。GLG 定量研究团队对调研结果进行了解释和分析。

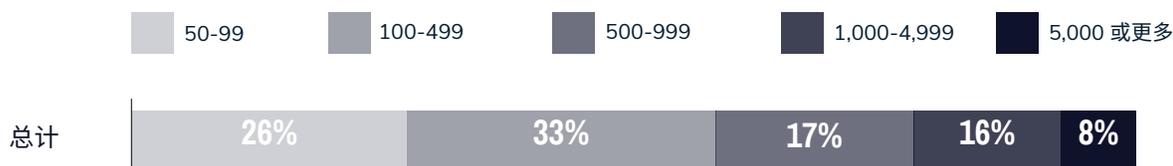
## 下列哪一项能够最贴切地描述您的角色？



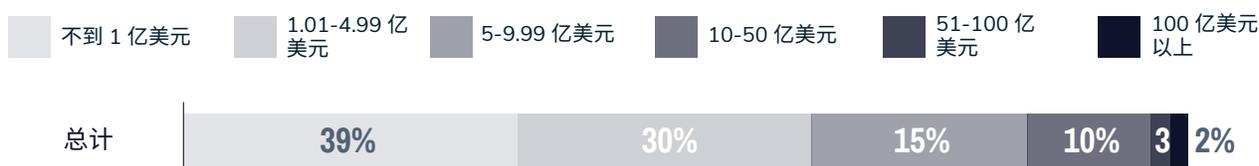
## 贵公司的总部位于哪个地区？



## 贵公司总共约有多少名员工？



## 在过去的三年里，贵公司平均每年的总收入大约是多少？（以美元为单位）



图表中略去了回答“不能透露/我不知道”的情况。

# 七项主要发现

1

## 艰难时期的营收增长

尽管全球面临诸多挑战，但超过一半的 CEO 表示 2022 年的收入有所增长。只有 26% 的人表示出现了下降。

2

## 信心动摇

不同于 GLG 前几次调研中所持的乐观情绪，只有 46% 的受访者对 2023 年的收入增长感到“有信心”或“非常有信心”。

3

## 预计前路崎岖

我们的前几次调研显示了 CEO 对全球经济的乐观展望，而今年的调研则表明，世界局势令高管们忧心忡忡。正好一半的受访者预计 2023 年经济会出现负增长，只有 17% 的受访者预计经济会正增长。

4

## 全球关注点转移

在 GLG 的前两次调研中，受访者都将新冠疫情列为对业务潜在影响最大的因素。而今年，近 90% 的 CEO 将地缘政治不确定性列为最关注的问题，毫无疑问，俄乌战争是部分原因。

5

## 客户服务得到重视

由全球各地 CEO 组成的样本组将改善客户服务列为 2023 年业务优先事项的首位，与正式调研中 60% 的受访者一致。

6

## 居家办公模式仍将持续

近四分之三的受访者采用了某种形式的居家办公政策，数值比去年略有下降，当时表示采用类似政策的受访者有 79%。

7

## 2023 年的投资领域

CEO 将“销售”和“营销”列为 2023 年的首要投资领域。“HR（人员配备、人才维护、发展）”领域的降幅最大。

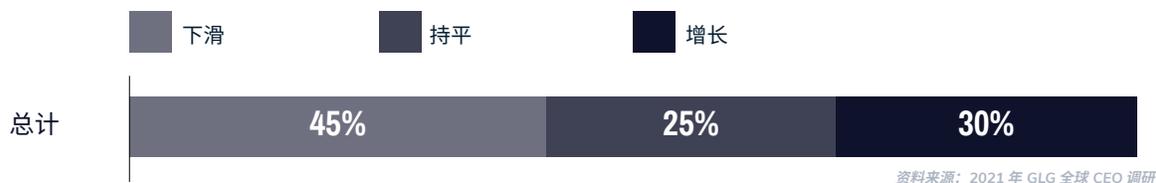
# 艰难时期的营收情况：2020 - 2023

在过去三年里，世界面临着越来越多的挑战，包括 2020 年开始的新冠疫情带来的经济影响。俄乌战争仍在继续，进一步扰乱了供应链，引发了能源危机。通货膨胀正在以前所未有的速度加剧，长期的经济衰退几乎已成必然。气候变化仍旧势不可挡。

## 对营收的影响

在 2020 年和 2021 年的调研中，我们均问了 CEO 们新冠疫情对其企业收入的影响。据两次调研的结果显示，形势有很大的改善。在 2020 年，参与调研的 CEO 中有 45% 将收入下滑归咎于新冠疫情。而 2021 年，只有 33% 的人持这样的看法。

### 在新冠疫情的影响下，贵公司 2020 年的营收有何变化？



### 在新冠疫情的影响下，贵公司 2021 年的营收有何变化？



与之前的调研结果相比，2022 年的营收似乎略有增长。参与调研的 CEO 中有 26% 的人表示营收下滑，而有超过一半 (51%) 的人表示，即使面临上述挑战，营收仍有所增长。

### 新冠疫情的持续冲击、不断加剧的通货膨胀，以及可能性极大的全球经济衰退，对贵公司 2022 年的营收有何影响？



## 新冠疫情的持续冲击、不断加剧的全球通货膨胀，以及可能发生的经济衰退，在 2022 年对贵公司的员工及业务有着怎样的影响？

“

市场增长良好，但材料成本和员工成本也大幅增加。

— 法国某交通运输公司

英国脱欧引发了“完美风暴”。许多欧洲员工纷纷离开英国，返回意大利、西班牙和葡萄牙。

— 英国某零售公司

我们仍然采取必要的新冠疫情预防措施，但试着尽可能像疫情前那样开展业务。我们收紧了业务运营以管控成本，并扩大了直接面向消费者的业务 (D2C) 以增加收入。我们正在为 2023 年的全球经济衰退制定应对计划。

— 新加坡某医疗保健公司

我们看到了新冠疫情爆发后的强劲经济反弹。我们也看到了将生产从中国转移到更多边化区域的好处。

— 越南某消费类服务公司

国际业务整体下滑，但美国的业务韧性强劲，有助于确保局面稳定。员工会关心薪酬和裁员问题。

— 美国某科技公司

新冠疫情使得远程患者监护设备和服务的使用量大幅增长，我们的公司就提供相关产品和服务。我们的业务在 2020 年和 2021 年都翻了一番。

— 美国某医疗保健公司

”

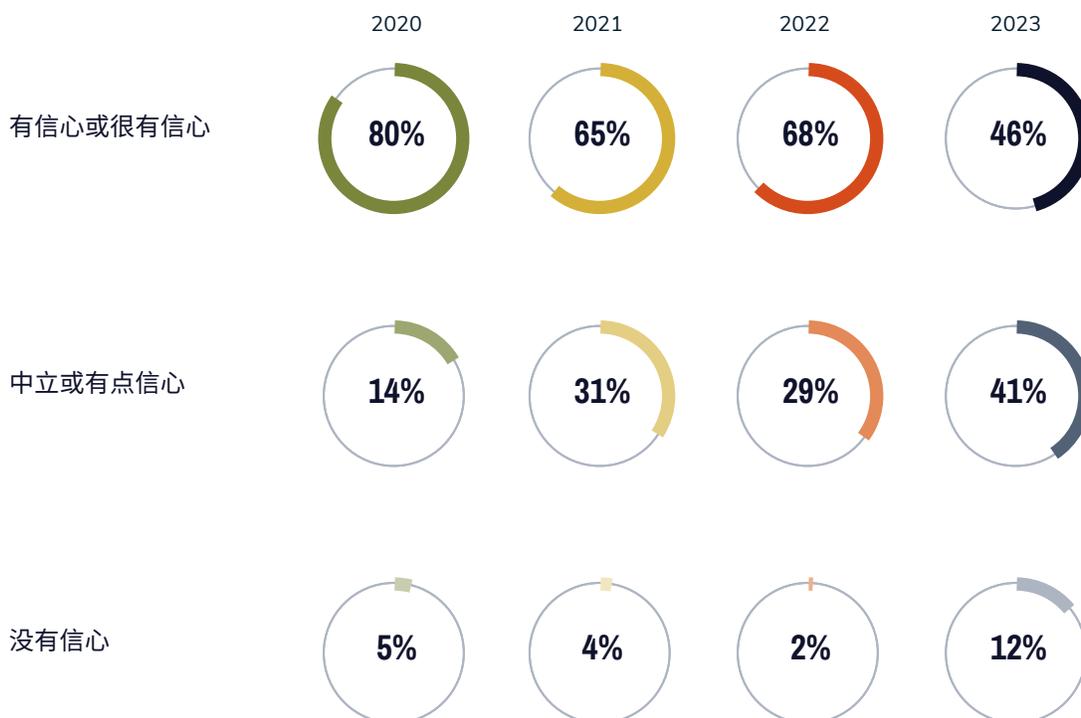
# 对增长的信心

在开展 2022 年的调研时，新冠疫情最糟糕的时期已经过去，参与调研的 CEO 中有 68% 的人表示对公司未来一年收入增长充满信心。也许是受到他们实现巨额营收的鼓舞，去年继续持乐观态度的 CEO 占比与上一年非常接近。

但今年，时代的挑战似乎更沉重地压在 CEO 身上，动摇了他们的信心。只有 46% 的人表示他们对 2023 年收入增长感到“有信心”或“非常有信心”。

意料之中的是，我们离回到 2020 年踊跃的乐观情绪还相差甚远：在疫情发生前的调研中，80% 的受访者表示他们对公司收入增长“有信心”或“非常有信心”。

## 您对贵公司在未来 12 个月的营收增长有多大的信心？



图表中略去了回答“我不知道”的情况。

资料来源：2020、2021、2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

# 多重挑战

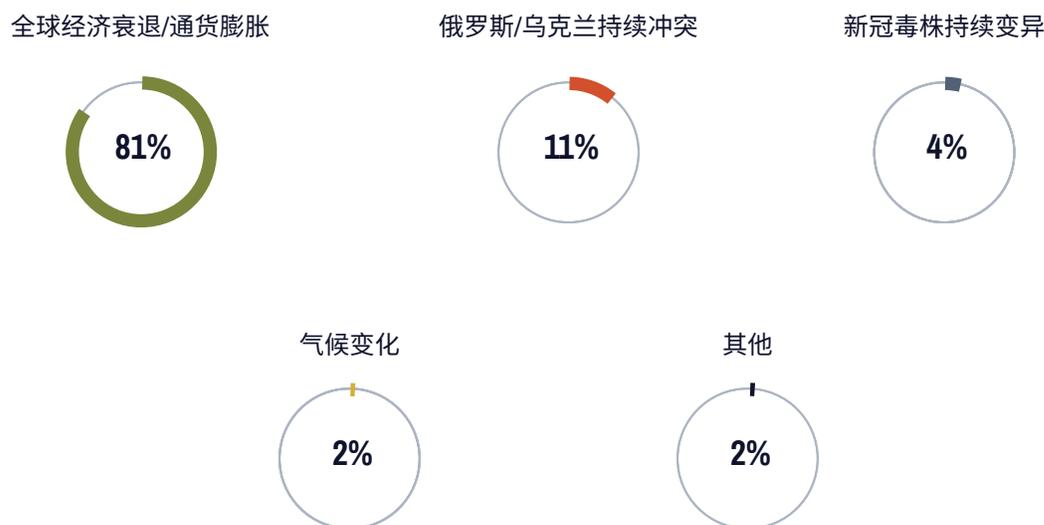
尽管在开展 2022 年调研时，新冠疫情正在消退，但它仍然是大多数行业首要考虑的影响因素。那次调研中，90% 的受访者表示他们预计会看到一些疫情的影响。只有 10% 的人认为疫情完全不会影响他们的业务。

## 在 2022 年，您认为新冠疫情/变异毒株/疫苗耐药性将对您的业务产生多大影响？



在 2023 年的调研中，我们扩大了问题的范围，让 CEO 们指出哪些因素会对其业务产生重大影响。高达 81% 的受访者表示经济衰退/通货膨胀的影响最大。此外，结果显示对新冠疫情的担忧急剧下降。只有 4% 的受访者表示这项因素会对他们的业务产生重大影响。

## 在 2023 年，您认为哪些因素将对您的业务产生重大影响？



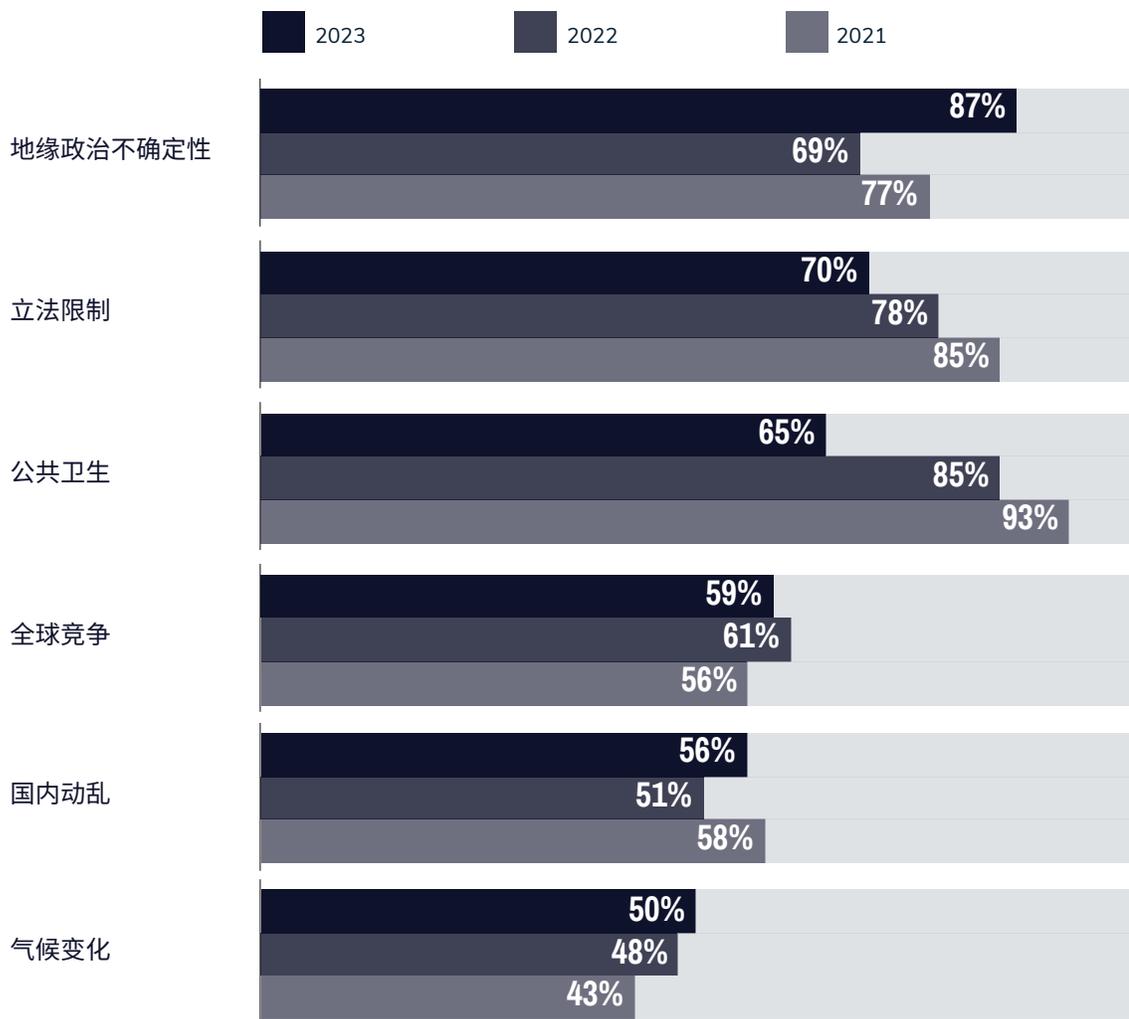
资料来源：2023 年 GLG 全球 CEO 调研

# 新常态下的业务

在过去三年的调研中，我们都会让 CEO 衡量某些因素预计对业务的影响。他们的回答证实，新冠疫情问题没有那么严峻了。对于公共卫生这个因素，只有 65% 的人表示“中度”或“高度”关注它对业务的影响。

相反，近 90% 的 CEO 将地缘政治不确定性列为首要关注的问题，俄乌战争无疑是一部分原因。

## 您在多大程度上关注以下因素可能对您的业务产生的影响？



图表仅反映了表示中度或高度关注的受访者。

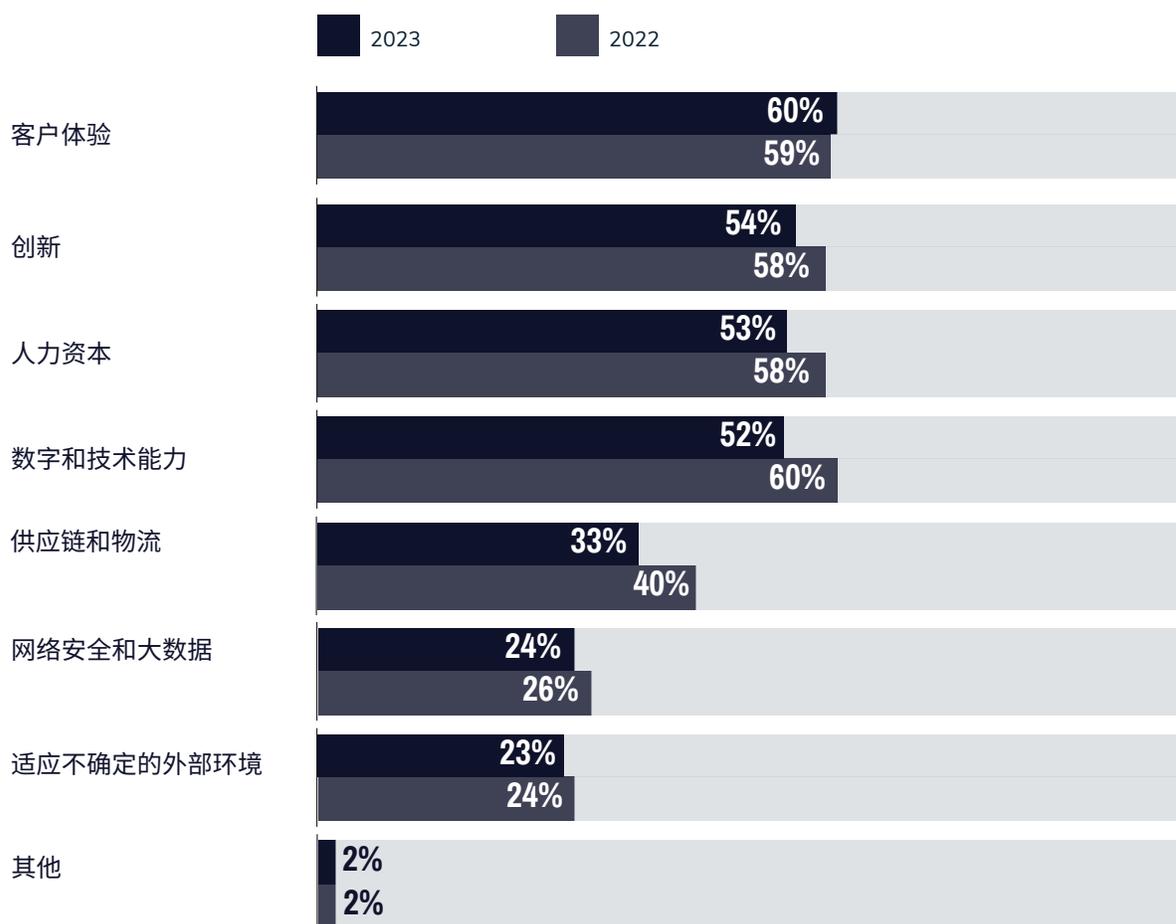
资料来源：2021、2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

# 业务优先事项

在 2022 年的调研中，当我们问 CEO 他们在 2022 年的业务优先事项是什么时，60% 的受访者表示，提升数字和技术能力是他们的首要任务，客户体验、创新和人力资本紧随其后。

在 2023 年的调研中，我们发现，这四个业务优先事项仍然排在前列，但顺序有所不同。提升客户体验成为第一要务，这一排名受到 60% 的受访 CEO 支持，而数字和技术能力的支持率降至 52%。这可能是因为在上次调研时，CEO 们预计未来要采用新的工作模式，为提高工作效率，将有助于居家办公或灵活办公场景的技术列为优先级较高的事项。

## 根据您所处的经营环境，您的业务优先事项是什么？



资料来源：2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

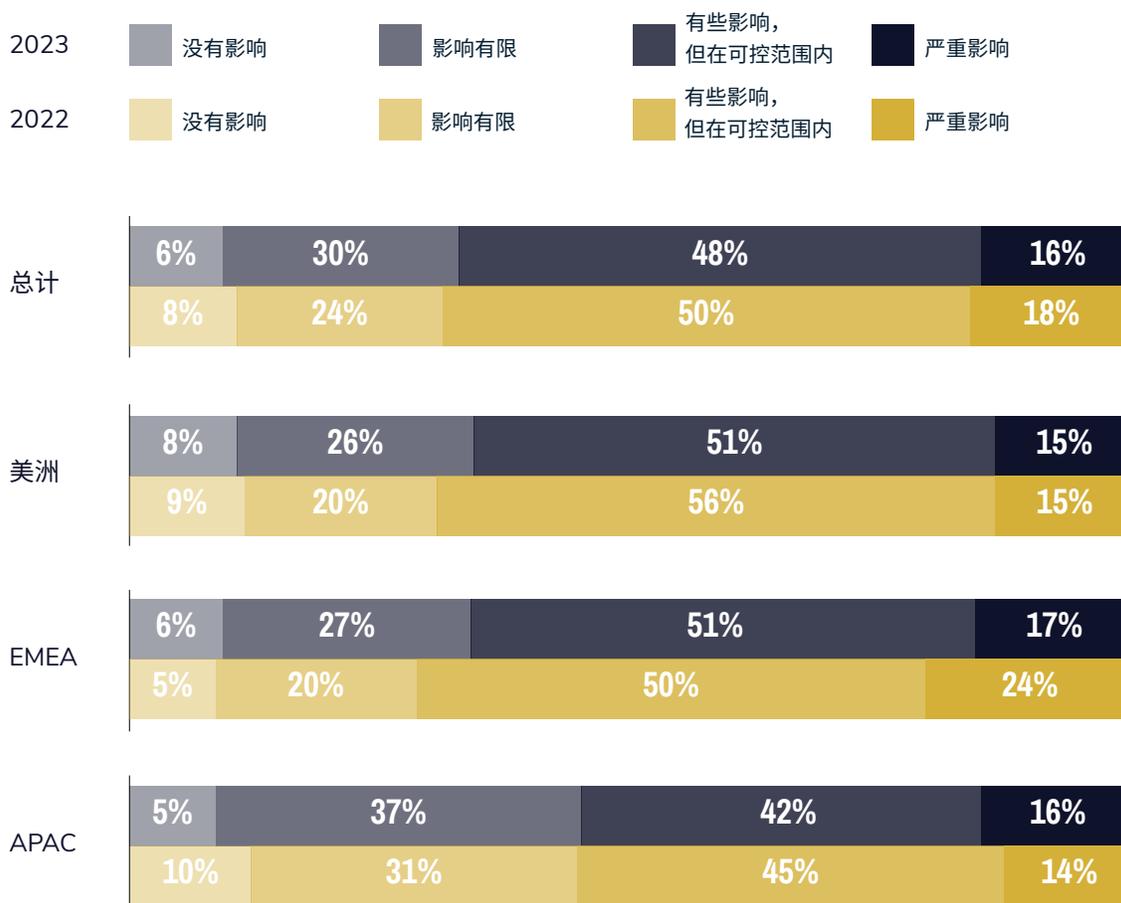
# 供应链挑战

在 2022 年的调研中，我们询问了受访者供应链挑战预计会对他们的业务造成多大影响。今年，我们又一次提出了这个问题，发现受访者态度在过去一年中几乎没有变化。在今年的调研中，64% 的受访 CEO 表示，供应链挑战会造成“严重影响”或“一些影响”，而在 2022 年，68% 的人也是这样想的。

“今年，供应链问题影响了我们的发货能力，订单积压情况很严重。”

— 中国台湾  
某科技公司 CEO

## 您预计供应链挑战将对您未来一年的业务产生多大影响？

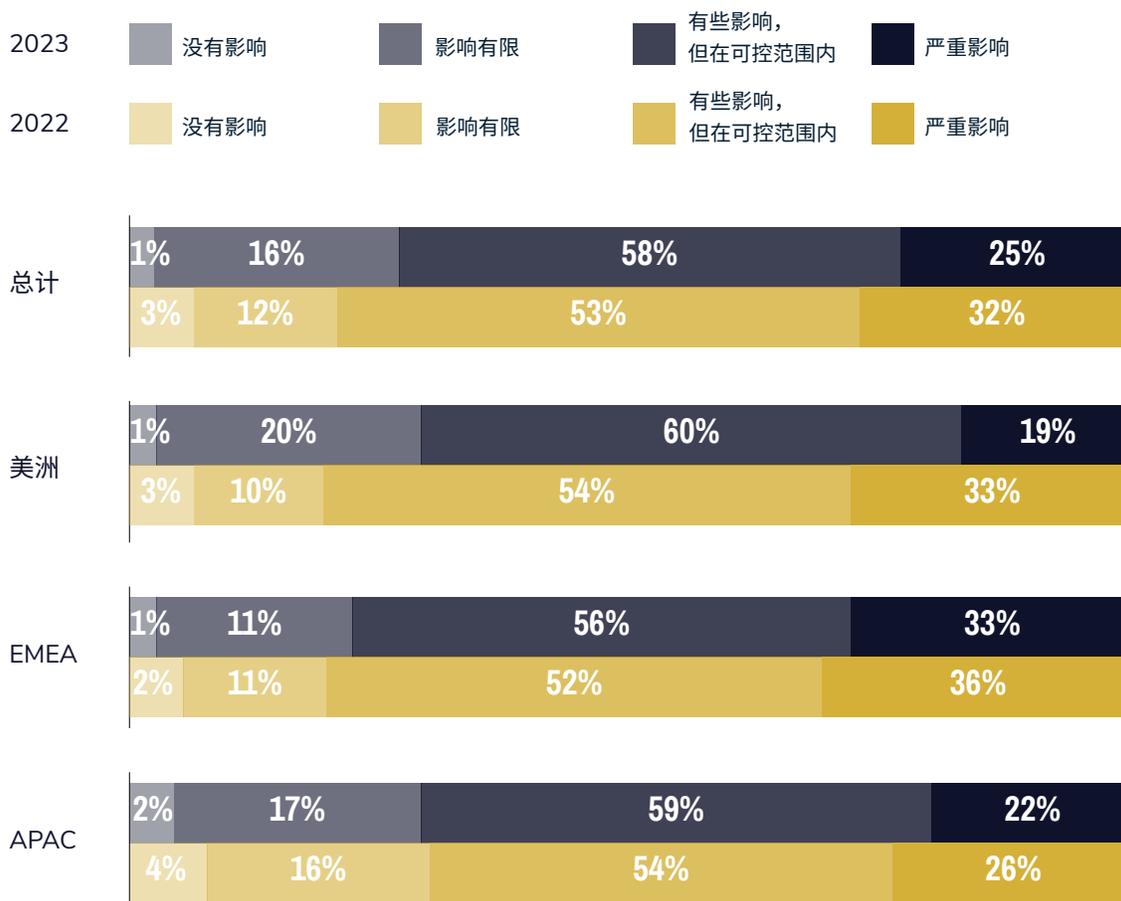


数字四舍五入到最近的整数。

资料来源：2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

当我们将问题的范围从预计对业务的影响扩大到预计对全球经济的影响时，具体数字发生了变化，但仍然与 2022 年调研的结果区别不大。今年，当我们问 CEO 们预计供应链挑战对未来一年全球经济的影响有多大时，83% 的人表示他们预计这些挑战将造成“严重影响”或“影响有限”。而去年，有 85% 的 CEO 对 2022 年的情况做出这样的预计。

### 您预计供应链挑战将对未来一年的经济产生多大影响？



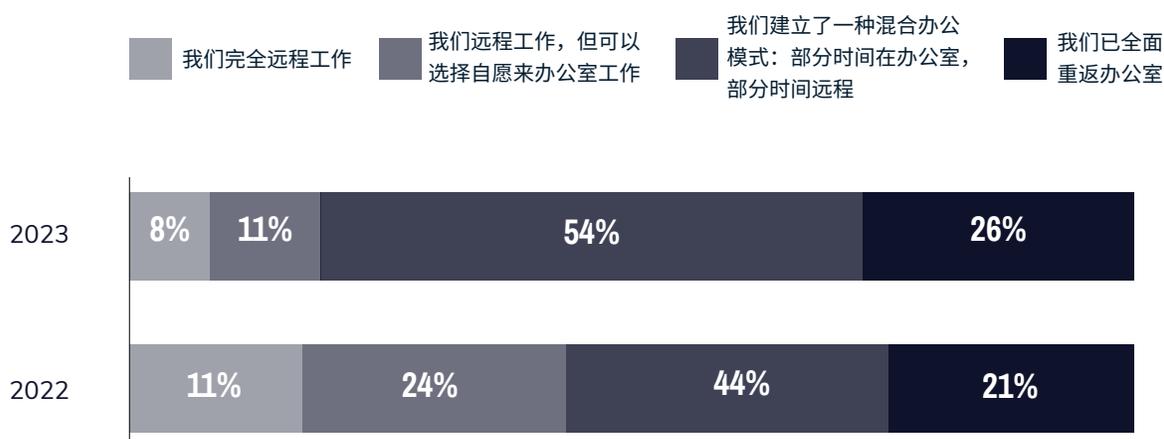
数字四舍五入到最接近的整数。

资料来源：2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

# 劳动力管理

2023 年全球 CEO 调研突出表明，工作性质确实发生了变化。73% 的受访者都表示采用了某种形式的居家办公政策，与去年 79% 的受访者表示采用了类似政策相比，比率略有下降。

## 贵公司是如何处理重返办公室问题的？



图表略去了回答“我们仍在评估重返办公室政策”的情况。

资料来源：2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

参与调研的许多 CEO 都表示，他们的居家办公决策主要考虑了工作效率因素。消费类服务业的一位 CEO 透露，他们“在 2020 年就决定全面采用远程办公”，他们利用这段时间学会了如何最大限度地提高工作效率。中国香港交通运输业的一位 CEO 发现，他们没有适当的系统来管控员工的绩效。在看到“工作效率下降”后，他们已全面重返办公室。

## 您选择目前采用“重返办公室”模式背后的原因是什么？



我们看到了居家办公的成效，员工满意度也更高了。预计随着实体办公场所规模的缩小，开支也会有所下降。

— 美国某科技公司

工作效率！通过各种指标，我们已经确认混合办公模式在大多数情况下是最理想的选择。我们看到某些职位的工作效率提高了 150% 以上。现实情况是，大多数员工感觉办公场所就像一个加压的环境，对周围事物的掌控感很低。而通过居家办公，他们可以提高工作效率，同时尽可能降低自身压力。另外，技术进步在我们“重返办公室”战略的背后也发挥了重要作用。

— 阿拉伯联合酋长国某金融公司

工作效率。我们发现居家办公的员工达不到期望的 KPI，保障业务正常运行所需的许多核心职能也没能发挥作用。

— 新西兰某科技公司

在医疗保健领域，面诊至关重要，因此我们没法完全采用远程医疗。然而我们目前仍然有患者只进行远程医疗。所以，这改变了消费者对医疗保健提供方式的看法。

— 美国某医疗保健公司

我希望全面重返办公室（因为这样更合适，效率更高），但员工不想照做（他们要么离职，要么要求加薪）。

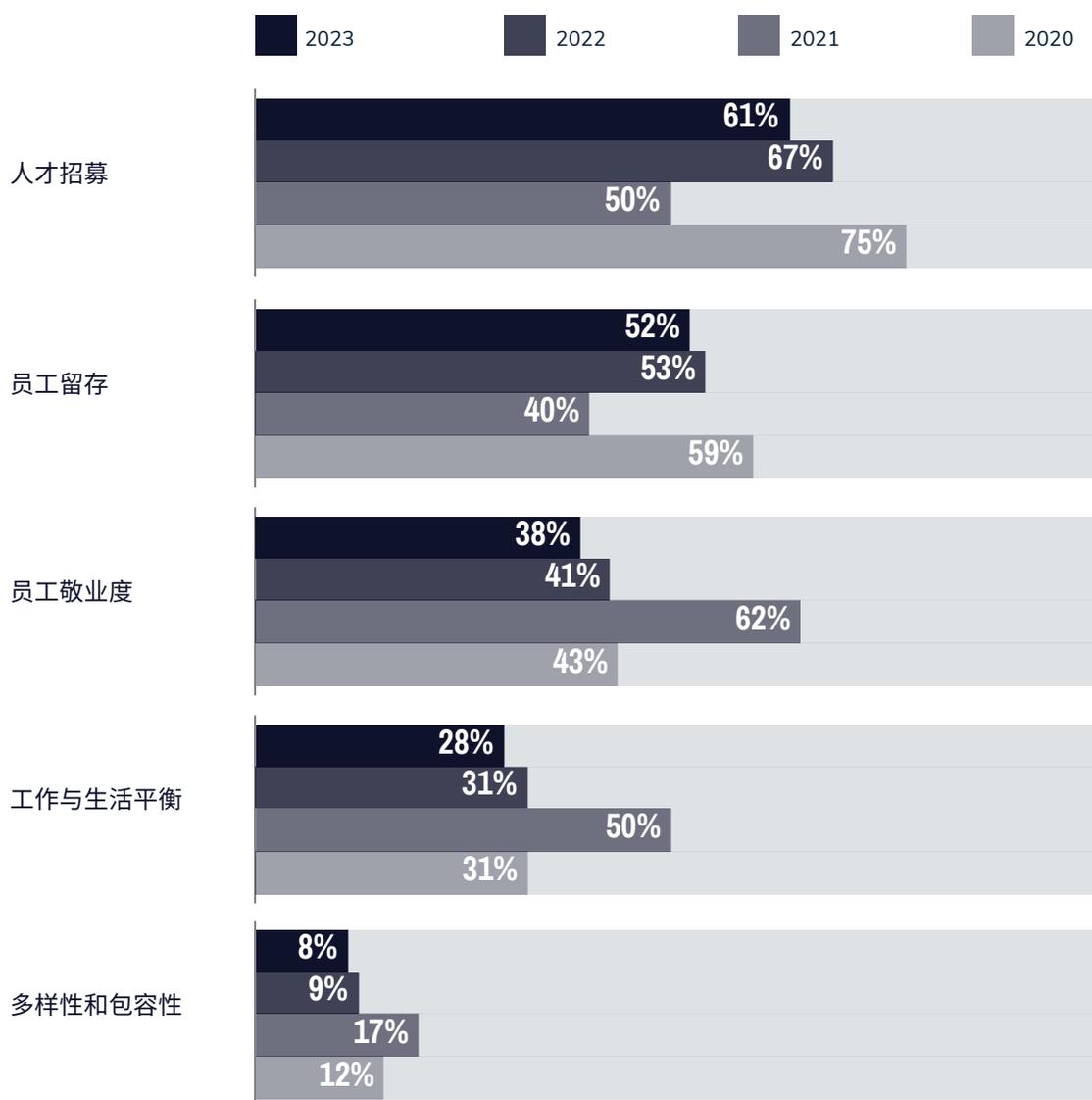
— 英国某零售公司



回望 2020 年，75% 的受访 CEO 表示，他们最关心的劳动力问题是“人才招募”。在疫情期间，这一比例降至 50%。到了 2022 年，最关心人才招募的 CEO 比例攀升至 67%。在这次调研中，该数值略有下降，61% 的 CEO 将其列为一项挑战。

在 2021 年，新冠疫情导致大多数人居家办公时，我们的受访者中有 62% 表示“员工敬业度”是最大的挑战，而在新冠疫情前（2020 年），这一比例仅为 43%。2022 年的 GLG 调研显示，对员工敬业度的关注程度恢复到疫情前的水平（41%）。在今年的调研中，它的关注度甚至更低了，只有 38% 的受访者对其关注。

### 您预计未来一年将面临哪些劳动力挑战？



图表中未包括回复“其他”的情况。

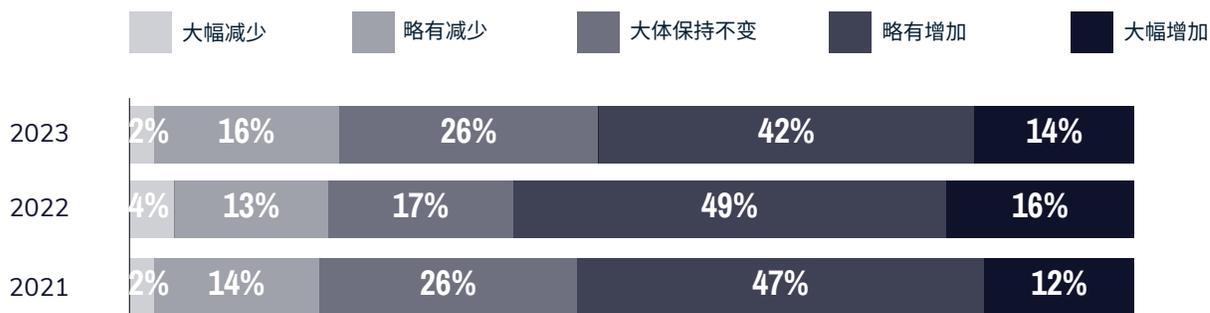
资料来源：2020、2021、2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

“新冠疫情结束后，技术型员工的招聘和保留难度加剧。  
美国某制造公司 CEO

当我们询问 CEO 有关 2023 年员工人数的问题时，他们的回答相比前两年几乎没有什么变化。尽管如此，有 14% 的受访者仍表示，他们预计员工人数将大幅增加。

总体上只有 18% 的受访者预计人数会缩减，但大多数人表示这是因为他们预计未来一年会出现经济衰退。一位美国制造业 CEO 表示，“我相信全球经济衰退已成定局。关键在于衰退的程度和时长。这将导致业务下滑和必要性裁员。”其他人则转向另一种方式来降低成本。“新技术的采用将使我们能够实现多种功能的自动化，因此 2023 年的员工人数将减少。”阿拉伯联合酋长国的一位金融业 CEO 如是说。

### 您预计未来一年您的员工人数将有何变化？



资料来源：2021、2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

当我们请 CEO 们对他们在招聘实践中为解决种族偏见而采取的措施进行排名时，近一半 (47%) 参与调研的 CEO 将“采用了前瞻性的招聘方法”排在第一名。只有 23% 的受访者表示他们没有采取正式措施。

### 贵组织采取了哪些措施，来化解组织招聘政策和招聘工作中的隐性种族偏见？

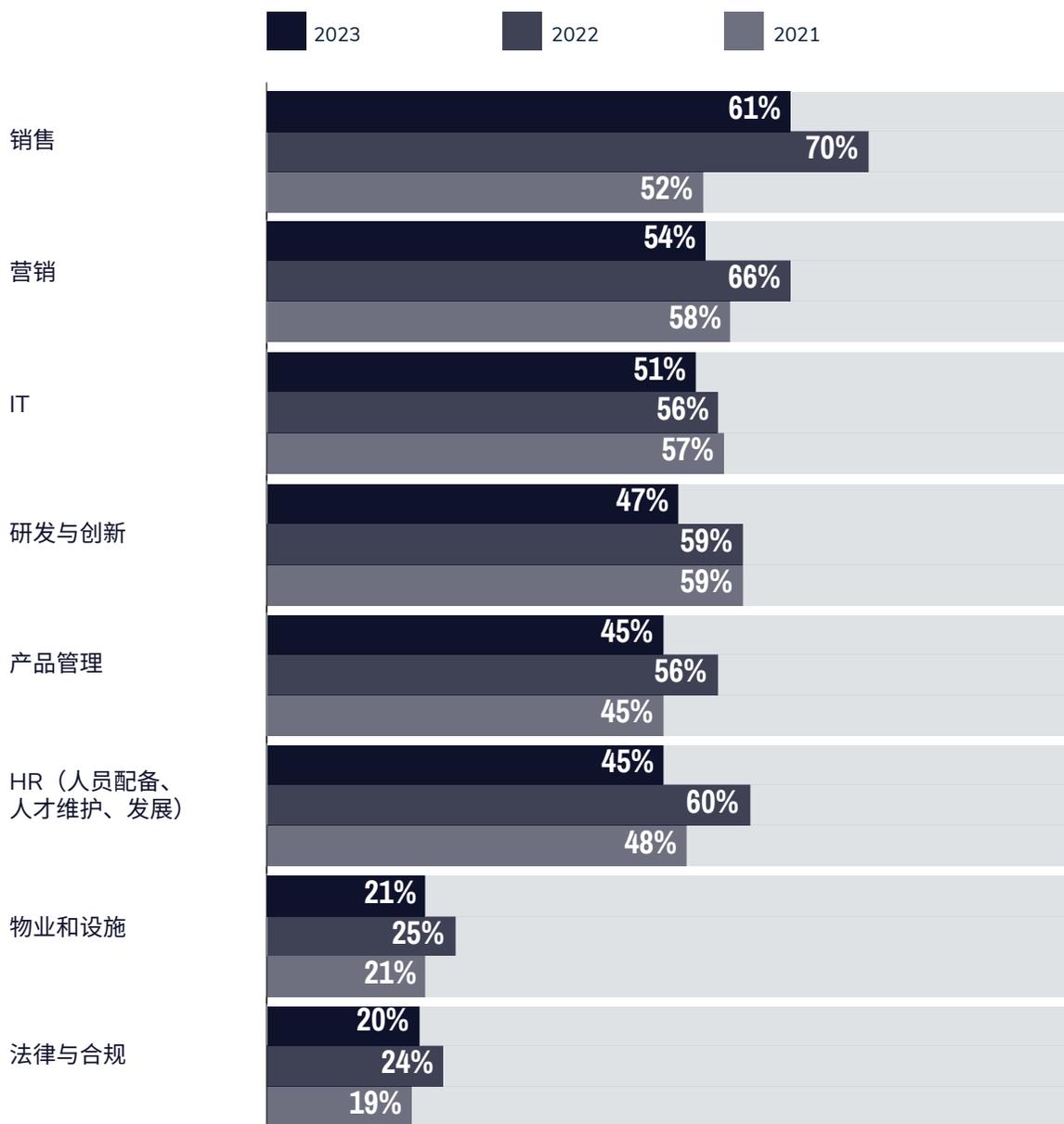


资料来源：2023 年 GLG 全球 CEO 调研

# 投资预测

展望 2023 年，CEO 将“销售” (61%) 和“营销” (54%) 列为首要投资领域。“HR（人员配备、人才维护、发展）”的降幅最大，降至 45%，而去年为 60%。

相比 2022 年，2023 年贵组织将在以下哪些领域增加投资？

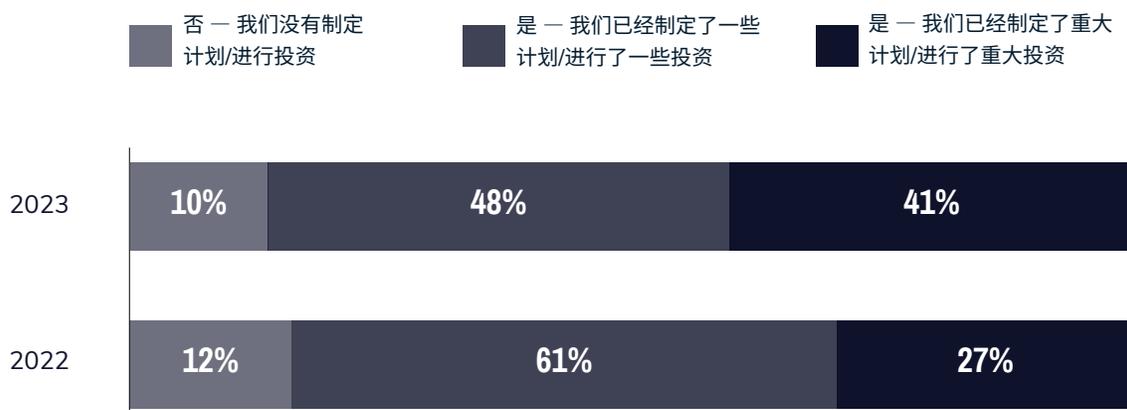


表示计划在这些领域增加投资。

资料来源：2021、2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

当我们就网络安全计划询问 CEO 样本组时，近 90% 的受访者表示他们制定了“一些”或“重大”计划，与去年统计的受访结果一致。

### 鉴于过去几年网络攻击的增加，贵公司是否将网络安全视为业务优先事项？



资料来源：2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研



我们在投资配置方面更加保守，因为我们对消费者是否会继续消费不太有信心。现在很难进行财务预测，因此我们需要暂缓投资，直到前景更加明朗。

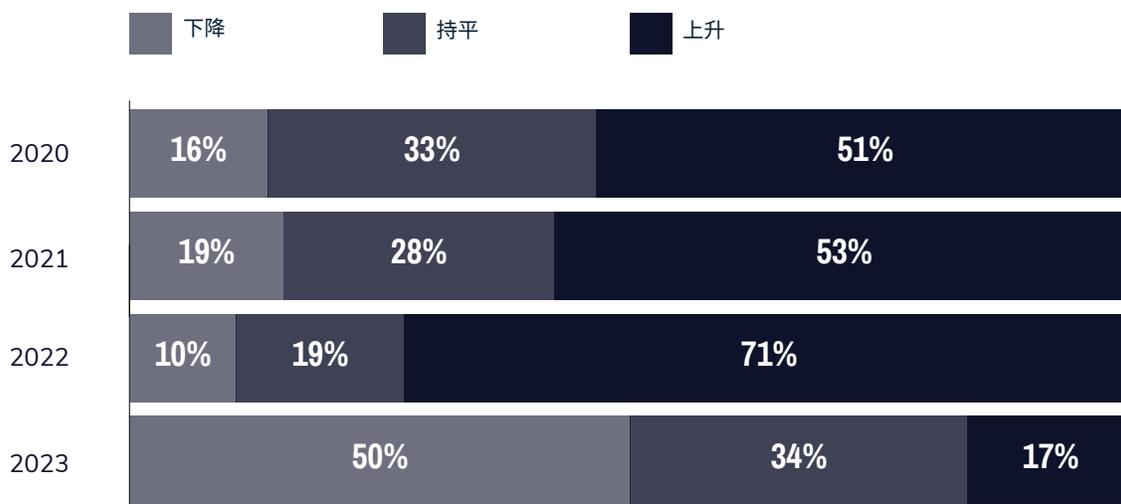
— 印度尼西亚某科技公司

# 2023 年全球经济

今年的调研显示，与之前的 2020 年、2021 年和 2022 年调研相比，CEO 对今年的前景要悲观得多。在之前的每次调研中，只有不到五分之一的受访者预计经济会负增长。2022 年，对经济增长持乐观态度的人占压倒性的大多数，71% 的受访者预计会增长。

从那以后发生了很多事情，现在，我们发现受访者情绪几乎完全逆转。正好一半的受访者预计经济会出现负增长，只有 17% 的受访者预计经济会正增长。

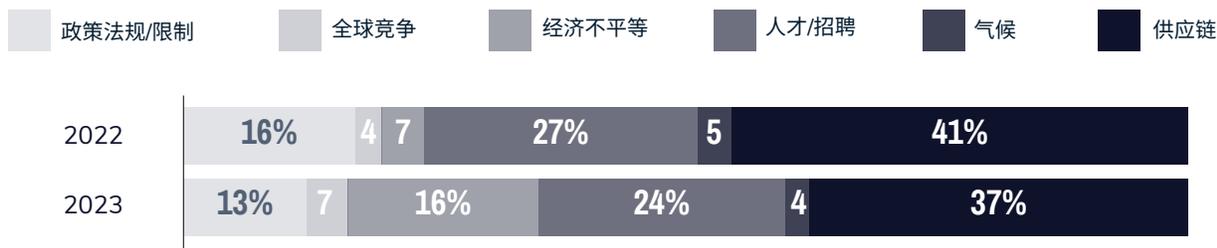
## 您认为未来一年全球经济增速会上升、持平还是下降？



资料来源：2020、2021、2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

在本报告前述内容中，我们看到几乎所有受访者都预计供应链挑战将对经济产生重大影响。与 2022 年类似，当我们直接将供应链与其他全球问题进行比较时，结果也是一样。在 2023 年，“供应链” (37%) 仍是对全球经济影响最大的因素。

## 您预计哪个因素未来一年对全球经济影响最大？



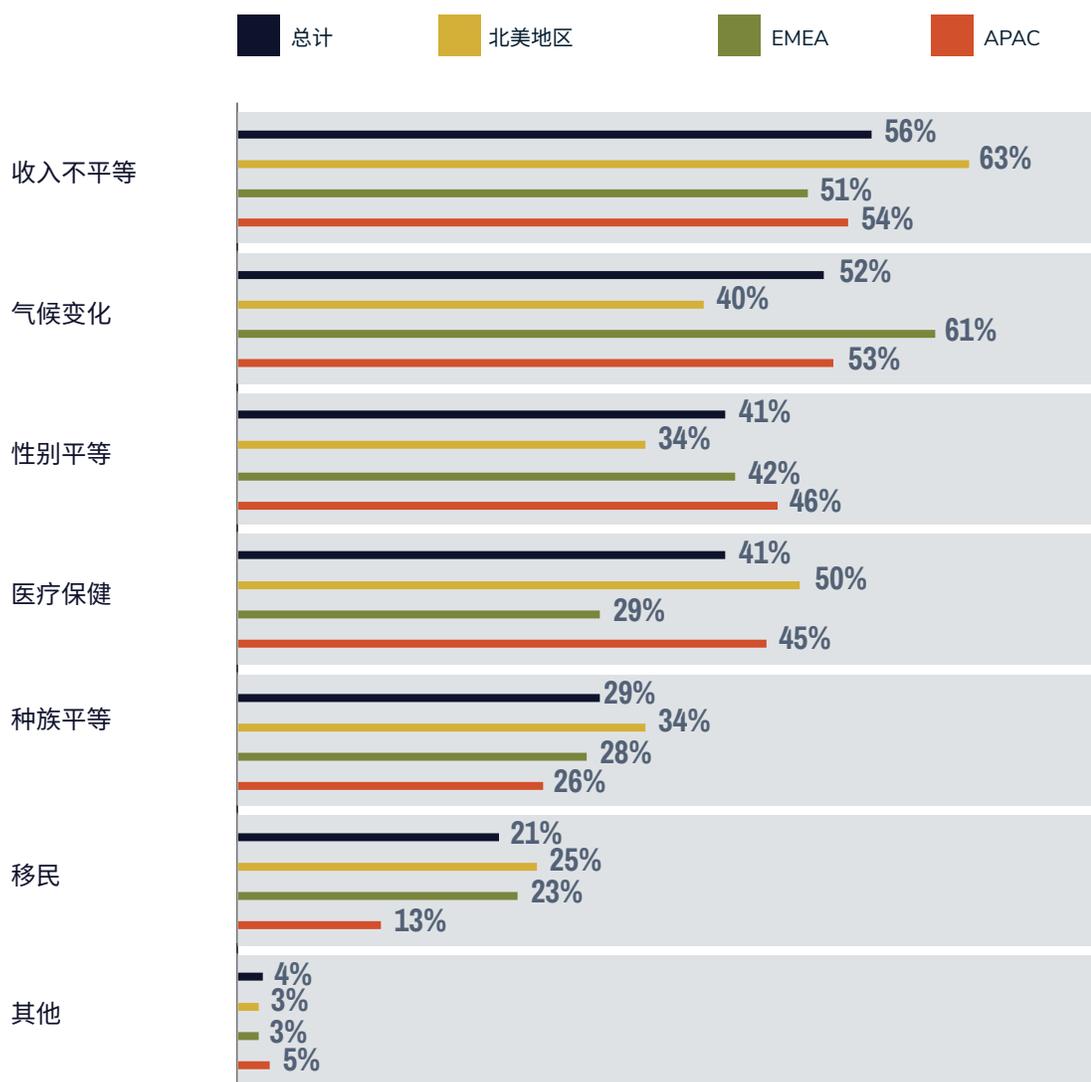
资料来源：2022、2023 年 GLG 全球 CEO 调研

# 企业责任

当我们向 CEO 样本组询问私营企业的社会责任时，大多数受访者 (56%) 将“收入不平等”列为首要问题。

气候变化也名列前茅。在北美、APAC 和 EMEA 地区，平均有 52% 的 CEO 表示这是私营企业有责任解决的领域。这种看法在 EMEA 地区呼声最高，61% 的受访者将其列为最紧迫的问题。对于北美和 APAC 地区来说，“收入不平等”是首要问题，分别有 63% 和 54% 的人将其排在首位。

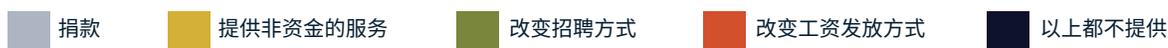
**您认为从整体上看，私营企业在哪些问题上负有最大的责任，需要为促进社会进步贡献力量？**



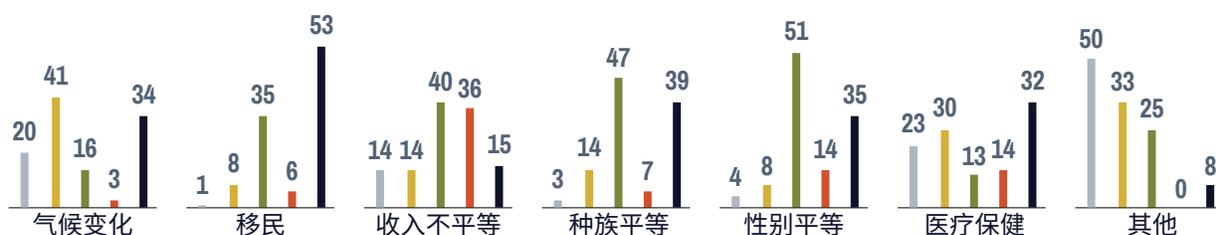
资料来源：2023 年 GLG 全球 CEO 调研

当我们询问他们的组织是否会为解决这些问题提供资源时，许多受访者表示可能会这样做。例如，在 EMEA 地区，61% 的受访 CEO 表示，他们会提供资金或非资金的服务帮助应对气候变化。

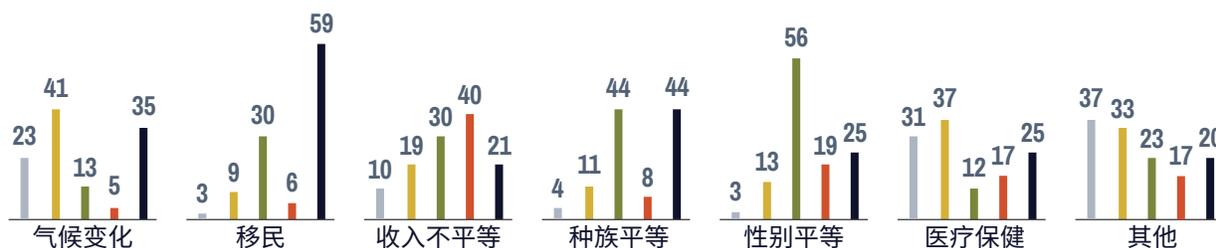
### 未来一年，贵公司计划在哪些问题上积极提供资源，以推动社会进步？



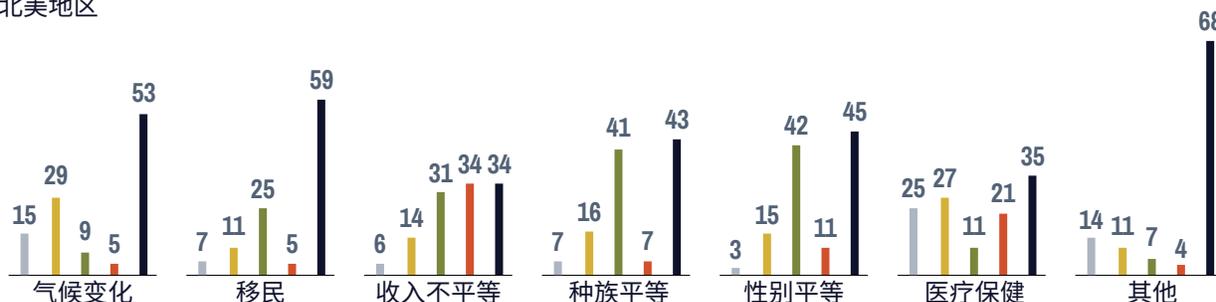
#### EMEA



#### APAC



#### 北美地区



所有数字均为百分比值。

资料来源：2023 年 GLG 全球 CEO 调研



## 希望进一步了解 GLG 定量研究？

请与我们联系，获取更多信息。



本营销材料中的信息仅供参考。专家团成员数据均基于截至 2022 年 9 月的情况提供。这些信息不作为对某一特定事项的建议，信息本身不应作为依据。GLG® 和 GLG 图标均为 Gerson Lehrman Group, Inc. 的商标。©2023 Gerson Lehrman Group, Inc. 保留所有权利。