



公民議題與社會探究 報告



萬能店員

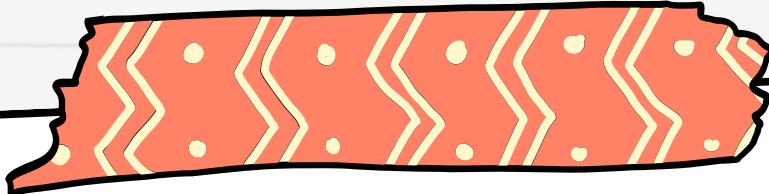
永年中學 高二忠 余宜靜

指導老師：黃麗珠 老師

目錄

- 一、前言...P
- 二、「我的生活觀察」...P
- 三、AEIOU實地訪查「7-11」...P
- 四、意象「7-11」...P
- 五、行銷企劃案...P
- 六、省思感想...P





前言

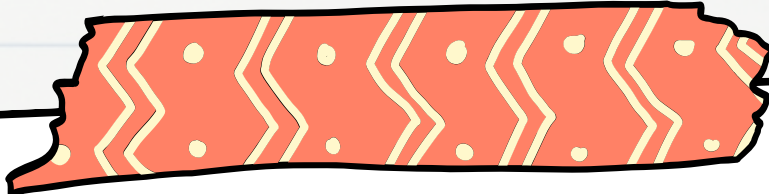
研究動機

在某次公民課時，因老師提及便利商店萬能店員的故事，以及那陣子剛好在逛網路書店時無意間看到《萬能店員》這本書。在這因緣際會下，我開始對這個日常生活中常見卻未曾特別去注意的重要角色產生好奇，便決定買來這本書，閱讀後並實地觀察其工作情形。

對應書籍

萬能店員：我的便利、你的過勞，超商的社會代價





前言

田野觀察

便利商店裡的人際互動

任務說明

選擇一間便利商店，進行20分鐘以上的觀察



我的生活觀察——便利商店

觀察者：我。陪同者：媽媽。

時間：2024年5月5日早上10：45～11：15

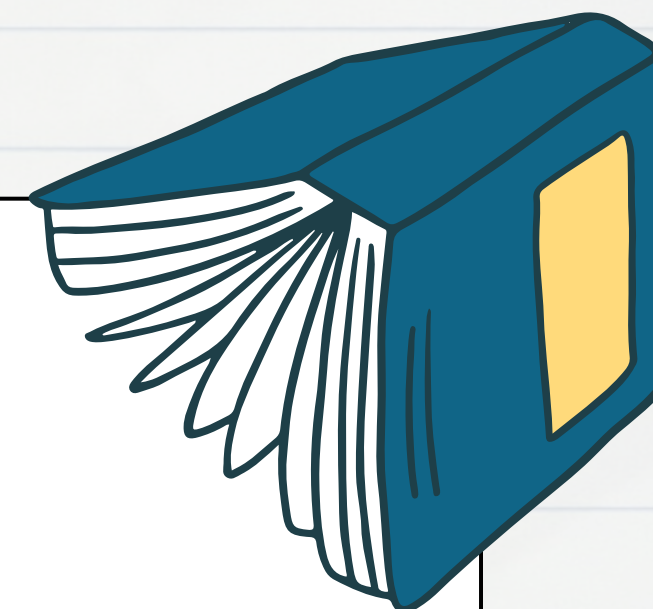
地理位置及周圍環境：雲林縣元長鄉7-ELEVEN元祖門市
(地圖見下頁)

店內空間與動線：(見下下頁)



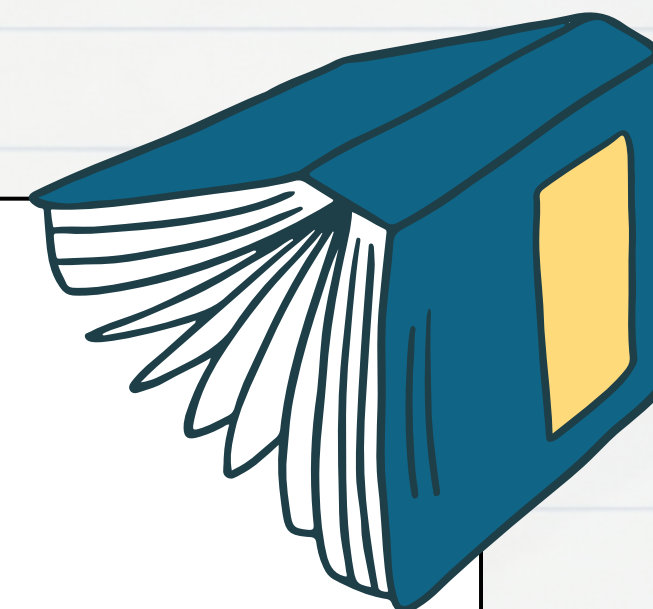
店面位置及周遭環境

手繪地圖



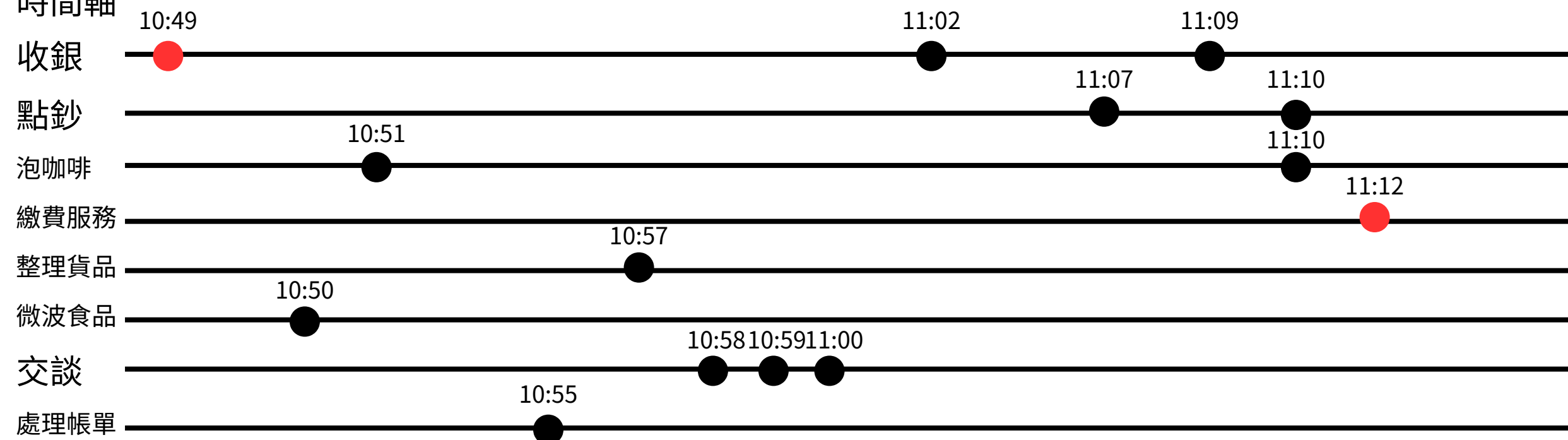
店內配置

手繪店內空間、動線圖

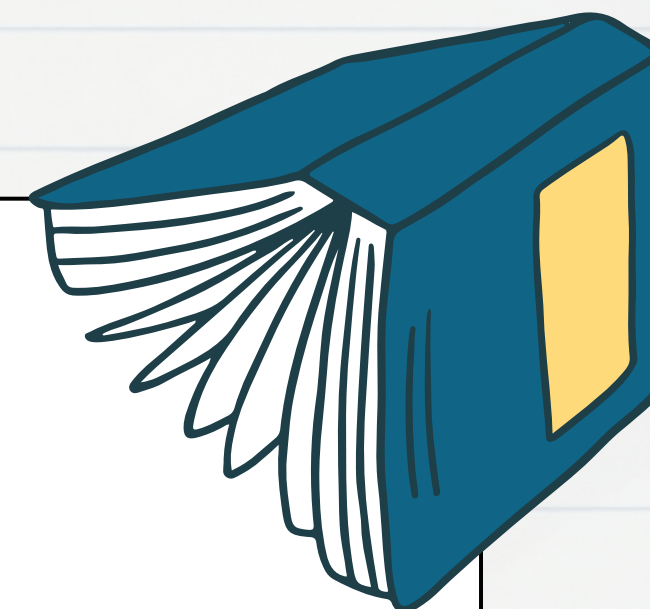


店員25分鐘工作觀察時間表

時間軸



※●表示同一件事通一分鐘內做兩次





探究方法—AEIOU觀察法



Activity

工作內容：

- 清咖啡機
- 結帳
- 泡咖啡
- 處理帳單
- 繳費服務
- 微波食物
- 整理貨品
- 點鈔

工作動線：

- 櫃台→儲物間
- 櫃台→商品區



Environment

(空間環境&氛圍)

雖然這天是下雨天，生意沒有平常那麼好（店員說的），但歡迎光臨聲的次數也是不少。環境氛圍的部分，除了店員在跟客人推銷商品，還有店員間的聊天之外，大部分的情況下都是安靜的。



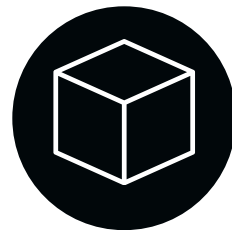
Interaction

這間店的店員還蠻熱情的，會主動跟客人搭話，對客人也很親切、有耐心。





探究方法—AEIOU觀察法



Object

店員的身上只有穿工作服，以及別個名字的胸針而已，跟之前聽說的口袋會插一枝筆或美工刀的店員不太一樣。



User

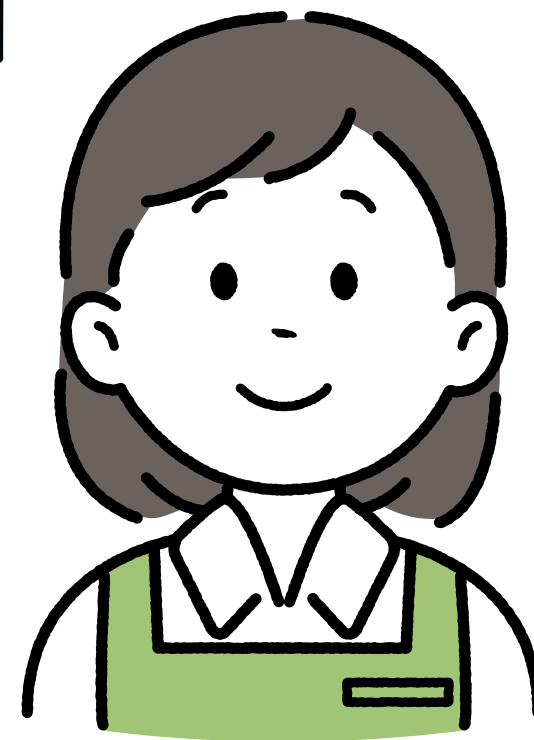
- 一個3、40歲的爸爸和他7、8歲的女兒(買零食在休息區吃)
- 20歲左右的小姊姊(買微波食品)
- 30幾歲的男生(買咖啡、麵包)
- 40幾歲的阿姨(繳費)
- 50歲左右的大叔(繳費、買咖啡)
- 6、70歲的阿伯(買飲料)





結論

這是一個很熱情、很親切的超商店員，因為即使在怎麼忙碌，她仍然面帶笑容，耐心地幫顧客服務。有趣的是，她竟然因為今天下雨天，客人沒有往常地多而感到可惜。從她的舉手投足、談話間，可以看出她非常喜歡這份工作，很樂在其中。此外，她也是個會充分利用時間的店員，在沒有客人的空檔，會充分利用時間，整理店內環境、點鈔、整理貨架上的商品。



田野觀察分享



1.請對照書本內容與其他同學的觀察記錄，是否有相似或不同的地方？有不尋常或非預期的事情嗎？



2.根據自己和其他同學的觀察結果，可以反映並探討出哪些重要的社會議題呢？你自己最感興趣的議題是什麼？



3.經驗與心得

今天去實地觀察的時候，剛好外面下大雨，因此超商裡面沒什麼人。剛進去時，為了避免被店員當作怪咖，我便事先跟店員打過招呼，才開始我的觀察工作。根據店員所述，平常的生意比較好，今天因為下雨，客人才比較少。我很慶幸的是，因為客人數變少，使得我的觀察工作輕鬆許多，能夠在觀察店員的同時，順便紀錄內部空間配置與動線，省下不少時間。此外，我發現這間店的店員很熱心，在我記錄的時候，會問我需不需要幫忙；而且也很熱情，會主動和我搭話。在沒有客人的空檔，她也會充分利用時間，整理店內環境、點鈔、整理貨架上的商品。就我這次的實地觀察，我認為便利商店的店員雖然萬能、忙碌，但不至於到血汗勞工的程度。



觀察照片



剛進店裡，遠距離觀察店員在櫃檯的一舉一動



到處走動，紀錄空間配置及動線圖



近距離觀察店員在櫃檯的工作情形



Thank you

