



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.1~2

二、田野觀察分享...P.3~12

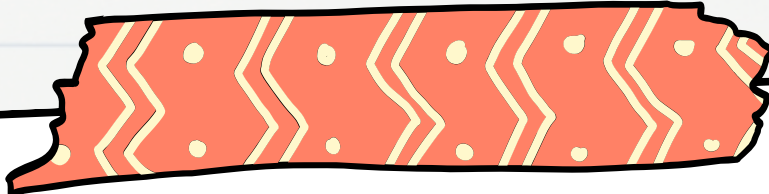
- 我的生活觀察——便利商店P.4
- 店面位置周遭環境之手繪地圖與敘述P.5~6
- 店內配置圖與說明P.7~8
- 店員25分鐘工作觀察時間表P.9
- AEIOU觀察P.10~11
- 觀察照片P.12

三、心得與結論分享...P.13~17

- 對照同學觀察記錄P.14
- 衍伸思考社會議題P.15
- 經驗與心得P.16
- 結論P.17

六、參考資料...P.18





前言

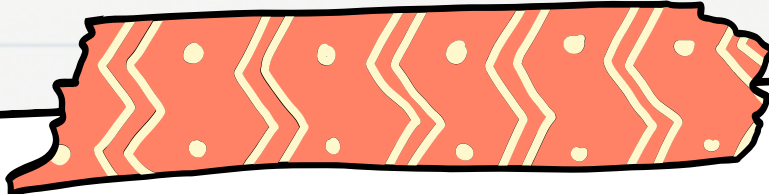
研究動機

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，剛好同學有這本書，便跟他借來看，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與店員工作情形

任務說明

選擇一間便利商店，進行20分鐘以上的觀察



田野觀察分享



我的生活觀察——便利商店

觀察者：本人。陪同者：媽媽。

時間：2024年5月5日早上10：45～11：15

觀察者與該便利商店的關係：去過幾次

地理位置及周圍環境：雲林縣元長鄉中山路4-100號

7-ELEVEN元祖門市

(地圖見下頁)

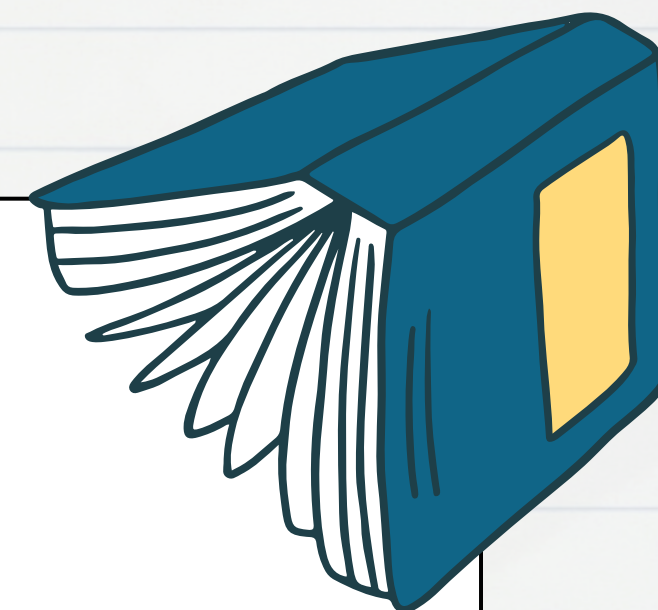
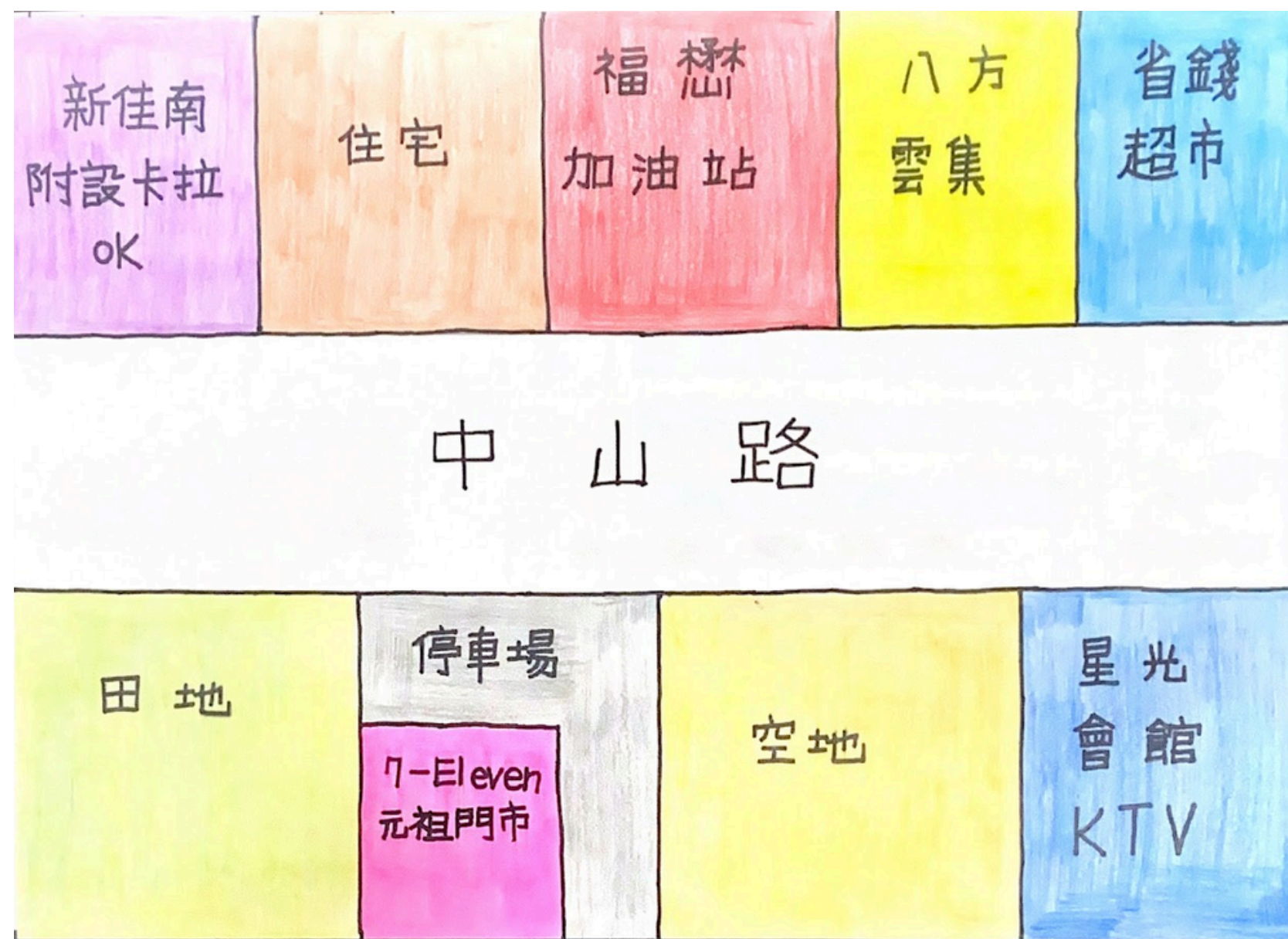
店內空間與動線：(見第6頁)



店面位置及周遭環境

手繪地圖

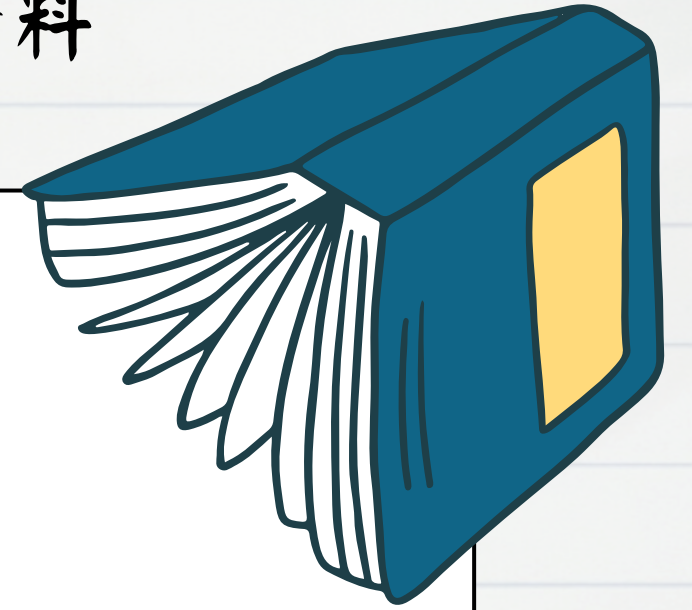
*地圖右側為北方



說明:便利商店坐落於學區？社區或辦公大樓？坐落於不同地方，內部商品種類也不一樣，請寫下你對店內的觀察，並和1位同學的觀察資料做比較，寫出1項較不一樣的地方。

我觀察的這間店和我同學所觀察的那間便利商店（全家土庫菜園店）不一樣的點在於：我觀察的這間店是坐落於靠近元長市區的郊外，而我同學觀察的是偏在市區內（旁邊就是鎮公所）。雖然不是在市區裡面，但因為有停車場，這家便利商店的生意並不亞於元長市區內的那些便利商店。

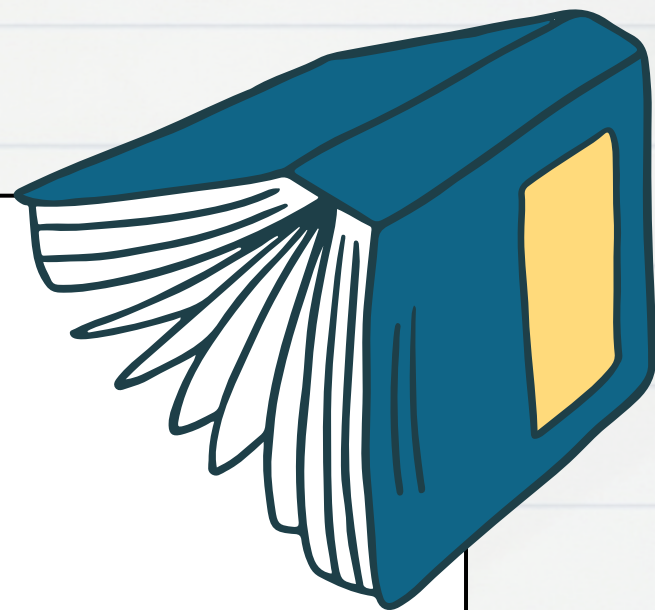
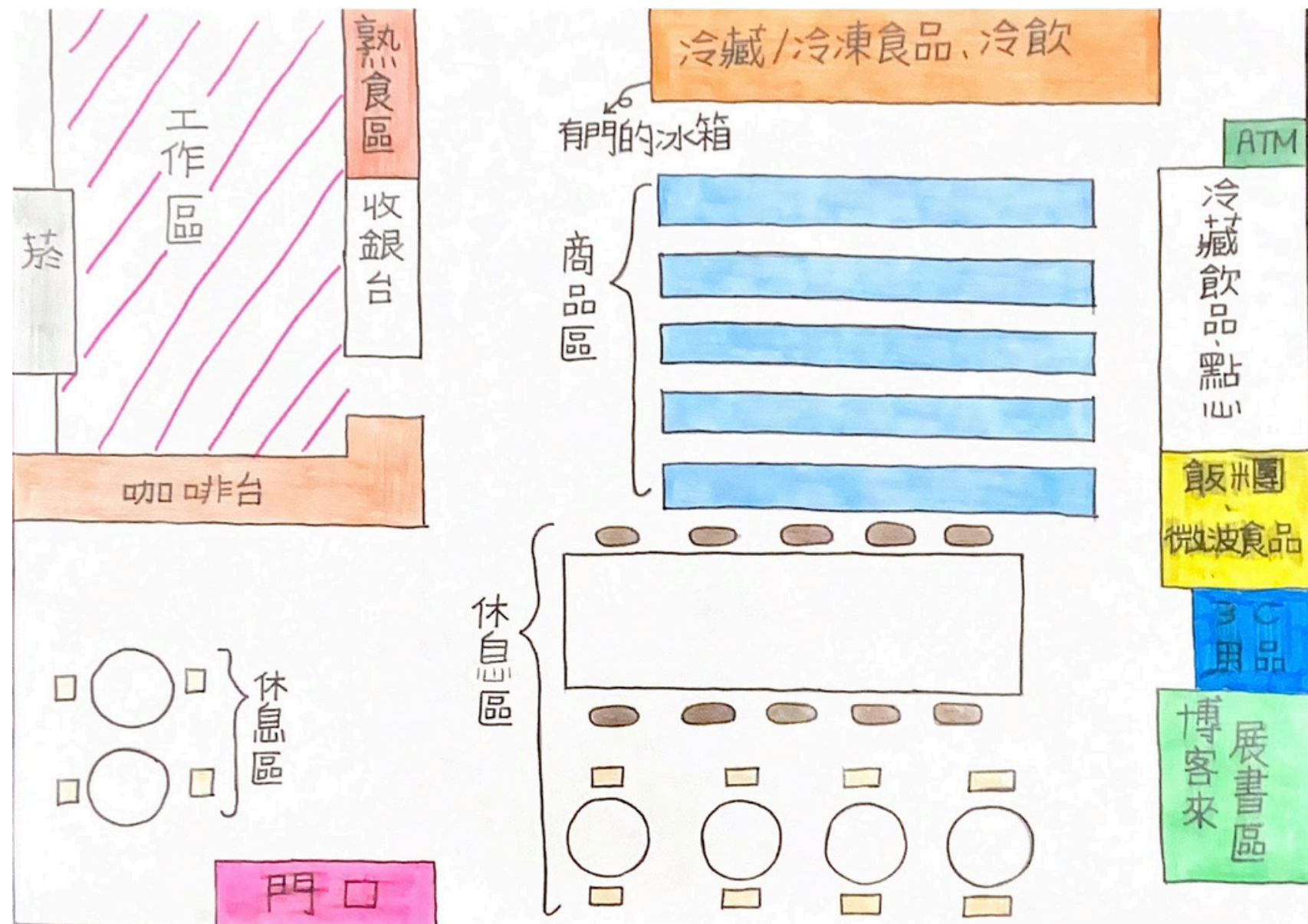
此外，店內的部分，我與同學所觀察到有不同的地方是：我這邊的便利商店，店內的ATM是在深處(位置見下頁店內配置圖)；而同學觀察的那家店的ATM，則是在靠近門口的位置。





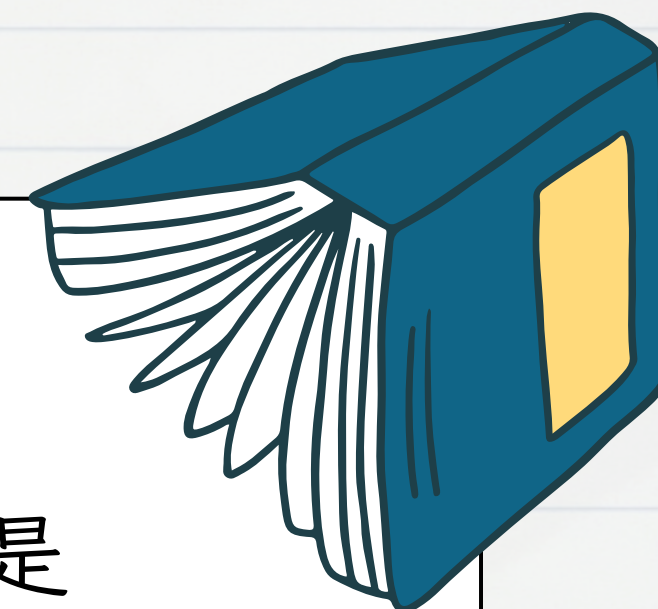
店內配置

手繪店內空間、動線圖



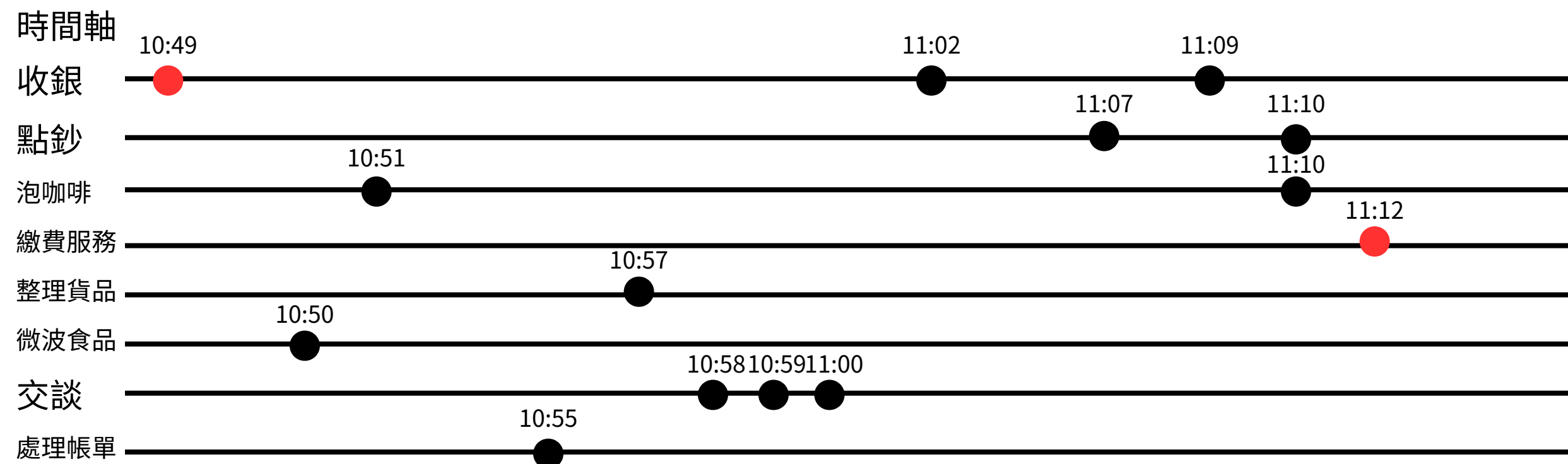
店內配置說明

門口一進去是咖啡台，與咖啡台呈直角方向是櫃台，從外部看去，櫃檯的右側是熟食區(販賣熱狗、烤地瓜)。剛進門的右側是主要休息區，左側也有兩張桌子的休息區(空間較小)。主要休息區的右側是博客來的展書櫃，再走進去，左側是擺放日常生活用品和零食點心的商品區，右側則是開放性冷藏區（由外至內是微波食品→飲品），最盡頭則是冷凍食品和冷藏罐裝飲料。最盡頭的冷藏冷凍櫃與右側開放性冷藏區中間有一台ATM。





店員25分鐘工作觀察時間表



※ ● 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。



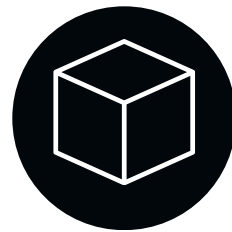
Interaction

這間店的店員還蠻熱情的，不管客人是否熱情，她都會主動跟客人搭話，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)



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



結論與心得分享



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？

跟同學的作對比後，我發現便利商店店員的特質有以下幾項雷同的地方：

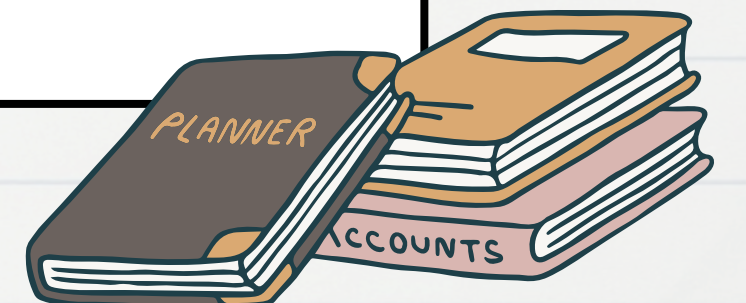
- 店員在沒有幫客人服務的時候，都會把握空檔時間檢查機器、排貨
- 每當有客人進出時，店員都會熱情地說「歡迎光臨」
- 除了店員說「歡迎光臨」的時候，其他時候的店內氛圍都很安靜



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？

勞工權益和工作條件：

便利商店店員基本上都是領最低的基本工資，工作內容多，雖然工作量因地而異，但每個店員都還是必須學會做所有的工作。與其他職業的勞工比起來，他們要做的事更多（不像其他勞工是專職），但薪水卻較低。這也是我覺得社會必須去反思的一個問題。



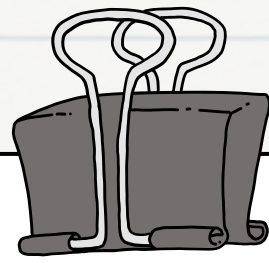
3.經驗與心得

- 1.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。
- 2.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。
- 3.在沒有客人的空檔，也會充分利用時間，整理店內環境、點鈔、整理貨架上的商品。

整體而言：

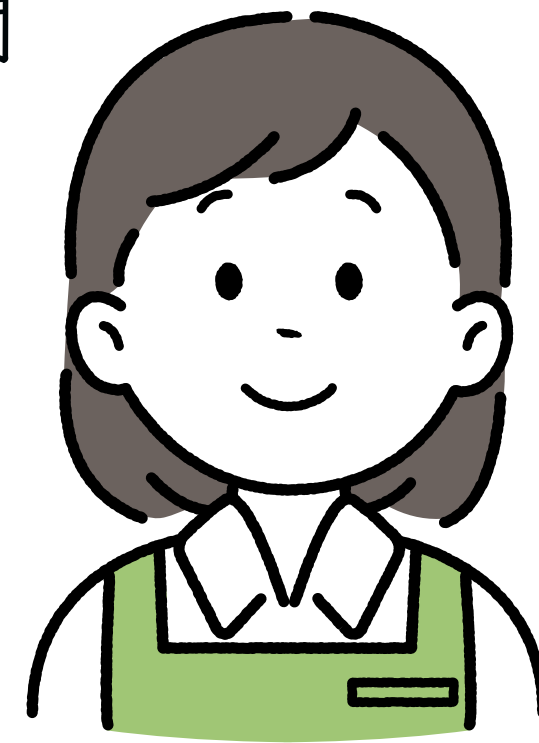
就我這次的實地觀察，我認為便利商店的店員雖然萬能、忙碌，但不至於到血汗勞工的程度。





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。



參考資料



- (一) 張立祥 (2021)。萬能店員。游擊文化。
- (二) 苗栗縣大同高中盧意婷教師授課講義。

THANK YOU

