



小七店員的日常生活

組員：謝昇翰
葉辰豈
陳彥廷

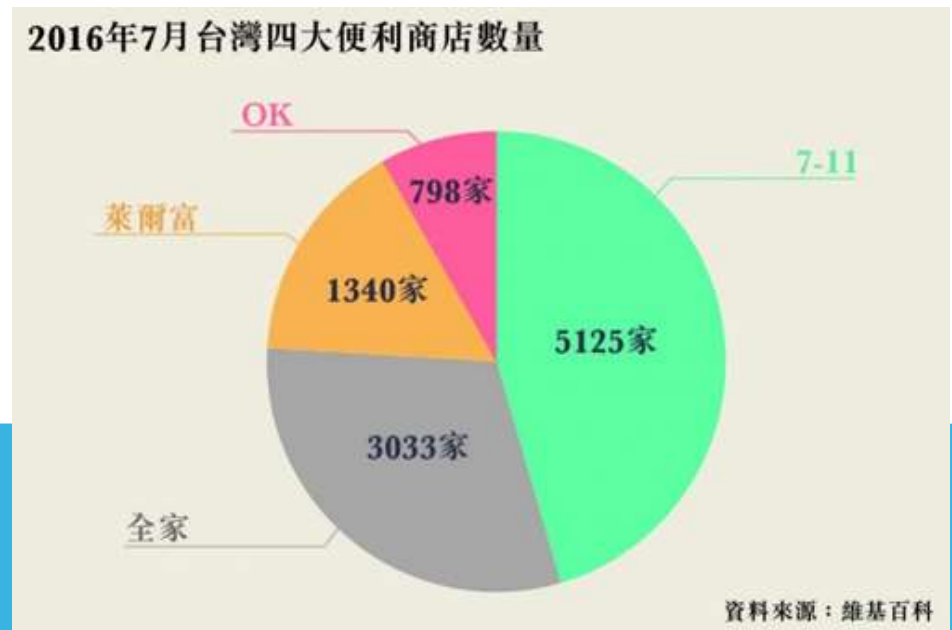


一、研究動機

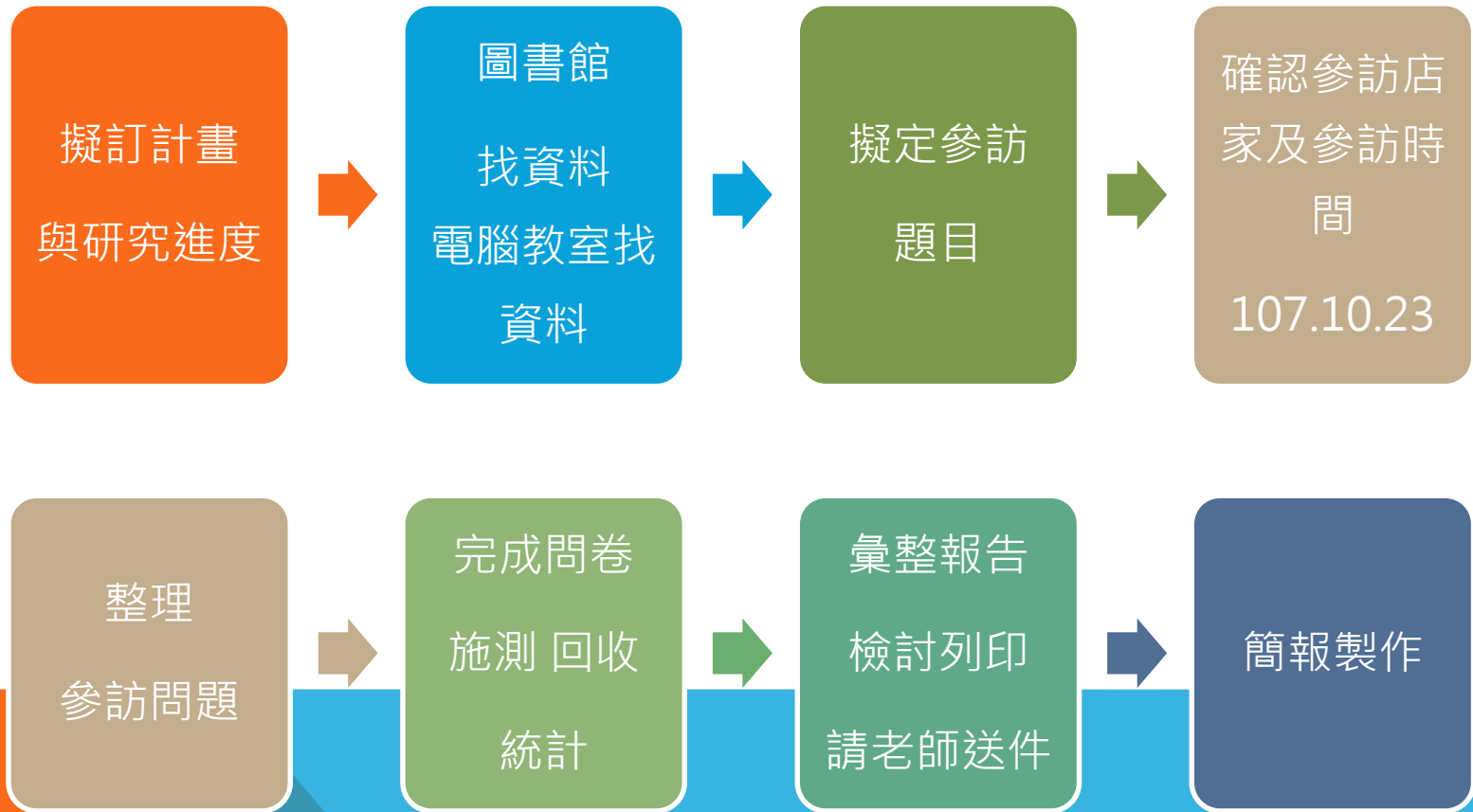
- 當我們出去旅遊時，經常會看到便利商店，但為什麼們往往會選擇「7-11便利商店」呢？

(根據市占率調查，統一集團的7-11便利商店市占率為便利超商之首)

- 傳統商店和現代便利商店
店員工作內容不同(增加)。
- 於是我們這組訂定了
「小七店員的日常生活」。



二、擬定正式計畫、研究問題及工作進度表



三、文獻資料

- 1927年，南方公司(成立了販售冰品、牛奶、雞蛋為主的圖騰商店 (Tote'm stores)。
- 1946年，推出了當時便利服務的「創舉」，將營業時間延長為早上7點到晚上11點，自此「**7-ELEVEN**」名字誕生。
- 1978年統一企業集資成立「統一超商」
- 在全球擁有約64,319家門市，分佈世界各地。
- 臺灣在門市總數上僅次於美國、日本、韓國與泰國，在人口平均分店密度方面，臺灣則以每4,900人一家分店的平均密度，世界排名第一。



四、資料整理與分析

為了更了解消費者對「7-ELEVEN」的了解程度，我們製作了一份問卷，以本校五年級學生為施測對象。問卷內容如下：

7-11店員的日常生活 問卷調查表

一.基本資料

- 1.你的性別是？男女
- 2.你的年齡是？11歲12歲

二.問題

- 1.你覺得小七店員累不累？累不累
- 2.如果有機會，你想體會看看成為小七店員嗎？會不會
- 3.你對小七店員的服務滿意度？非常滿意滿意普通不滿意
- 4.你多久會去小七商店消費？不曾一天一星期其他_____/一次
- 5.你覺得小七店員休息時間多不多？多不多
- 6.你覺得早期的小七店員和現在的有差別嗎？有沒有
- 7.承上題，為什麼？_____
- 8.你對小七店員的日常生活了解度？非常了解了解還好不了解
- 9.你最常到小七商店消費的東西是什麼？餅乾飲料麵包熱食其他_____
- 10.你覺得小七店員的工作有哪些？_____
- 11.你覺得小七商店給你的感覺如何？_____



你對本問卷的滿意度？☆☆☆☆☆

我們也安排於107年10月23日(星期二)進行店家的訪談活動，

本小組事先準備的問題如下：

1. 店員一天必須工作幾小時？
2. 店員要做些什麼事？
3. 要怎麼幫客人辦理悠遊卡？
4. 店員什麼時候可以休息、吃飯？
5. 物品很多，要怎麼記得？記得起來嗎？
6. 人多時要怎麼辦？
7. 物品如果過期，要怎麼處理？
8. 應徵店員有沒有年齡限制？
9. 店員是否有輪班制？
10. 店員一個月的月薪多少？
11. 商品的價錢是否要背起來？
12. 一個月商品的售出率大約為多少？
13. 每家7-ELEVEN都有停車場嗎？
14. 特別的節慶有優惠嗎？
15. 一家7-ELEVEN最少要聘幾位員工？





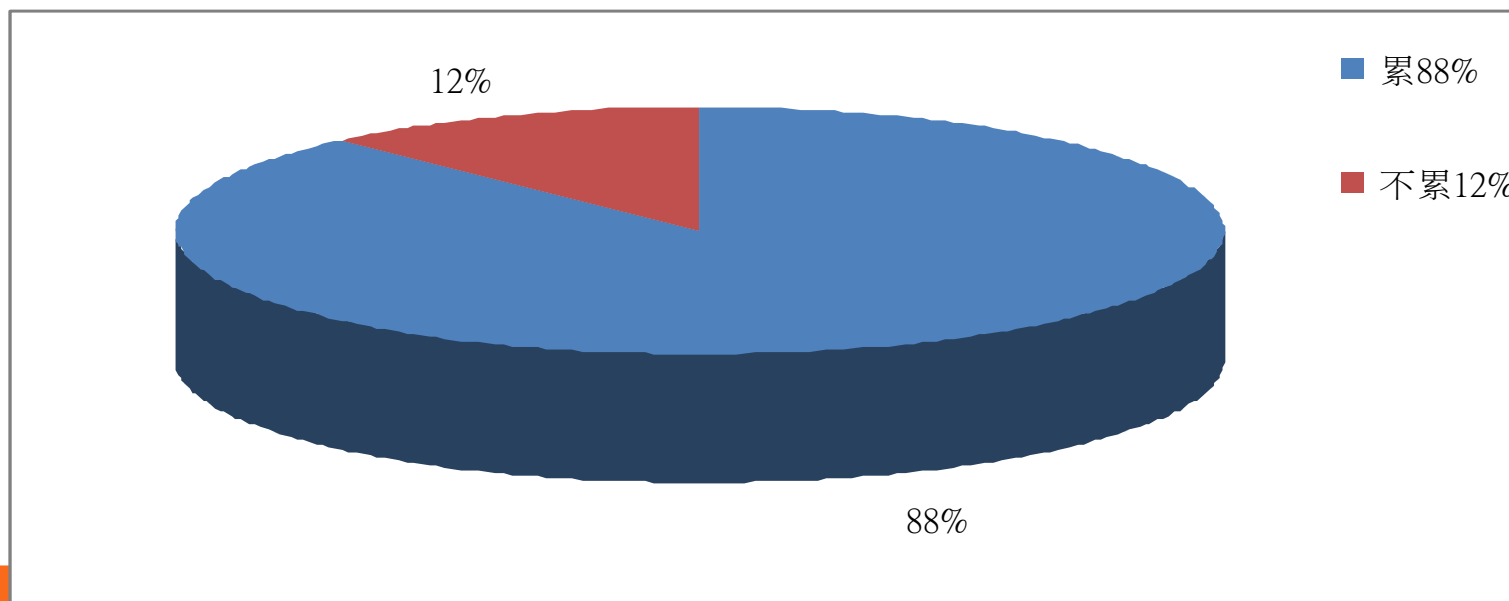
	問題	店長與店員的回應分享
1	店員一天必須工作幾小時？	8小時。
2	店員要做些什麼事？	補貨、進貨、盤點、代收代辦、結帳、泡咖啡等，工作很多。
3	要怎麼幫客人辦理悠遊卡？	店員要學會處理電子化的程序，公司會有一套訓練的流程。
4	店員什麼時候可以休息、吃飯？	客人較少時，會安排員工輪流休息。
5	物品很多，要怎麼記得？記得起來嗎？	基本上，顧客常購買的，多結幾次帳就背起來了。其他的，架上或電腦裡面都會有，不用特別背。
6	人多時要怎麼辦？	通常會有兩位店員同時在店裡，必要時可以請求支援。
7	物品如果過期，要怎麼處理？	在上貨時，要有「先進先出」的概念，才不會囤積貨物。過期一律下架，不能賣給消費者。

8	應徵店員有沒有年齡限制？	沒有，也沒有性別的限制。不過最年輕也要約16歲，才能應聘工讀。
9	店員是否有輪班制？	有，分為三班，早、晚、大夜班。
10	店員一個月的月薪多少？	一開始都是法定的基本時薪，22000左右。
11	商品的價錢是否要背起來？	不用特別記，電腦別帳時會出現，也可以查詢，常用的自然而然就背起來了。
12	一個月商品的售出率大約為多少？	要看商品，不一定。一家店通常會進A(售出率最高)、B、C(售出率最低)三種貨，7-ELEVEN所追求的是給客人很多的便利性，所以有些物品不見得賣得好，但仍有進貨的必要性。
13	每家7-ELEVEN都有停車場嗎？	不一定。市中心的土地太貴，通常是郊區才會設置停車場。
14	特別的節慶有優惠嗎？	有的，像是馬上要萬聖節了，除了店裡面有佈置外，也會有優惠活動，每一期的集點優惠也不同。
15	一家7-ELEVEN最少要聘幾位員工？	最少要六位員工，每一個時段至少要有兩位同事。

我們並根據所製作的問卷的內容，將收回的答案及比率整理如下：

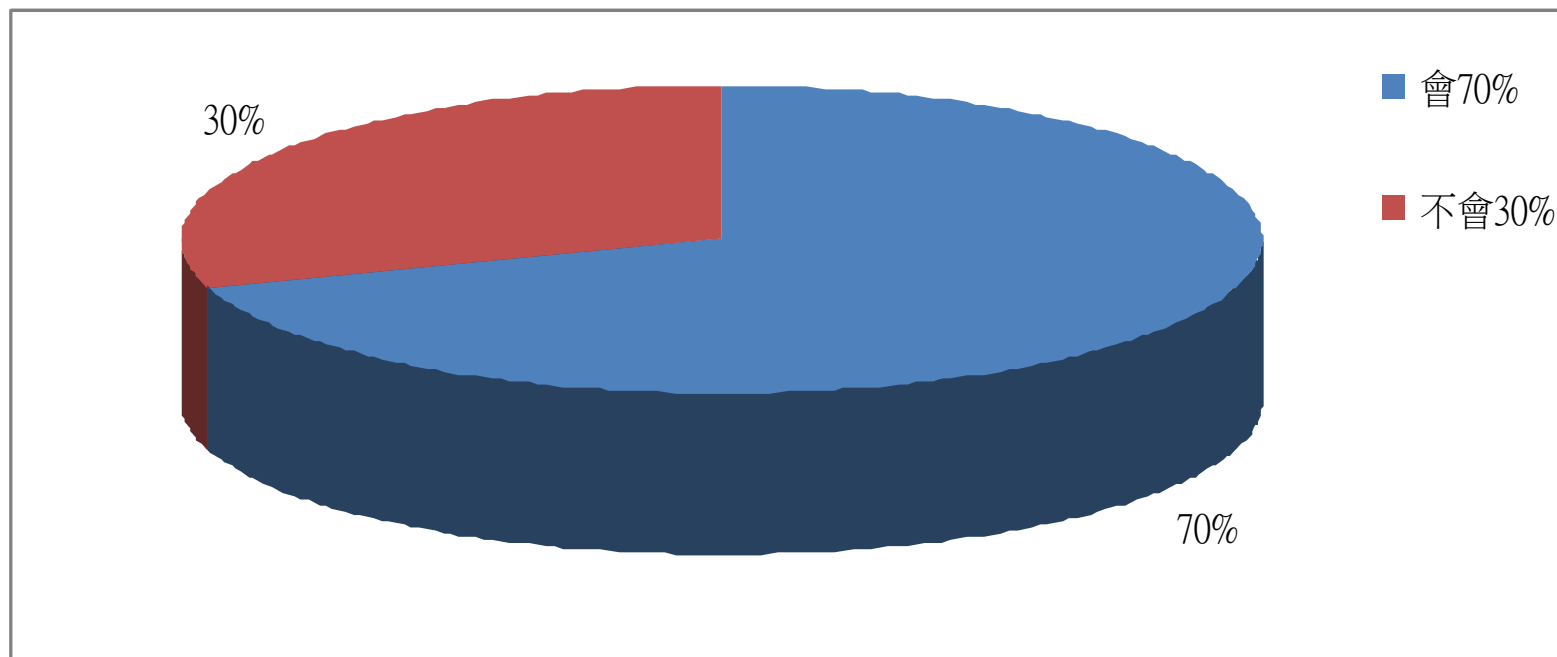
問卷分析

1. 覺得小七店員累不累？



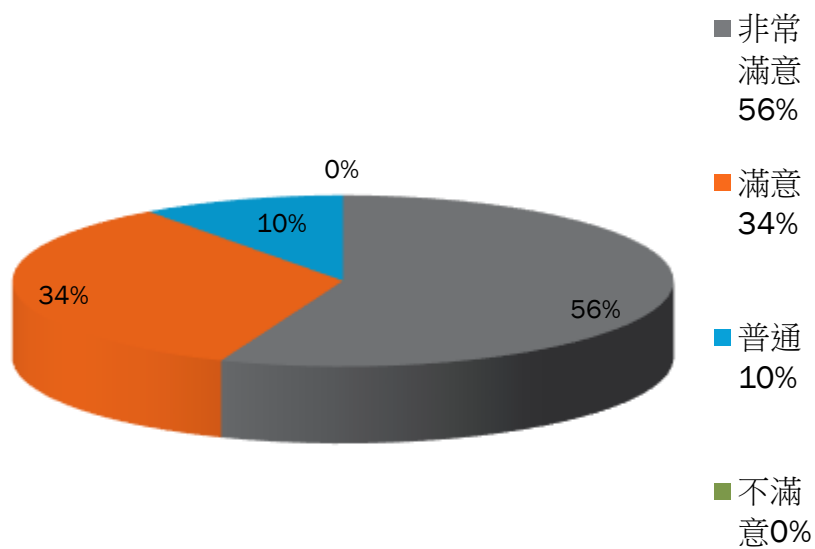
調查結果顯示多數同學能夠理解小七店員的工作是辛苦的。
覺得店員會累的占了88%

2. 如果有機會體驗當小七店員,會不會想試試看?

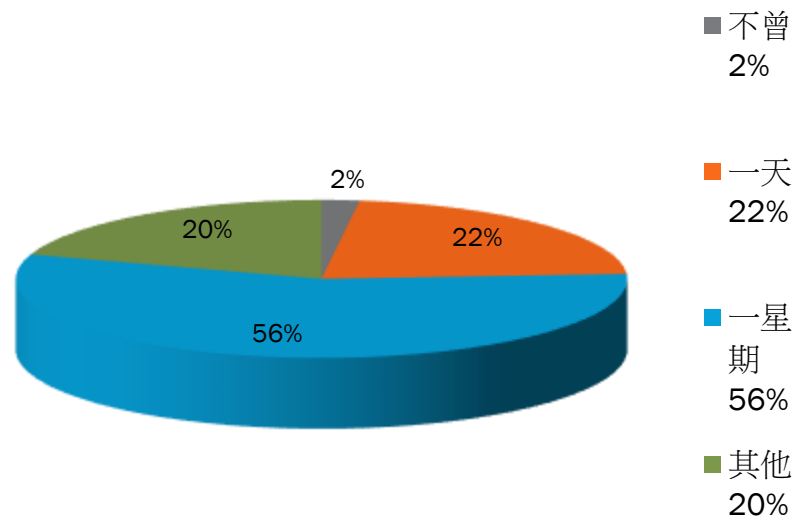


有70%的同學表示，他們想體驗看看成為小七店員的滋味。我們這一次訪談，店長也讓我們穿上了「7-ELEVEN」制服，我們還練習了泡鮮奶茶，體驗當「一日小店長」，是一個很有趣的經驗。

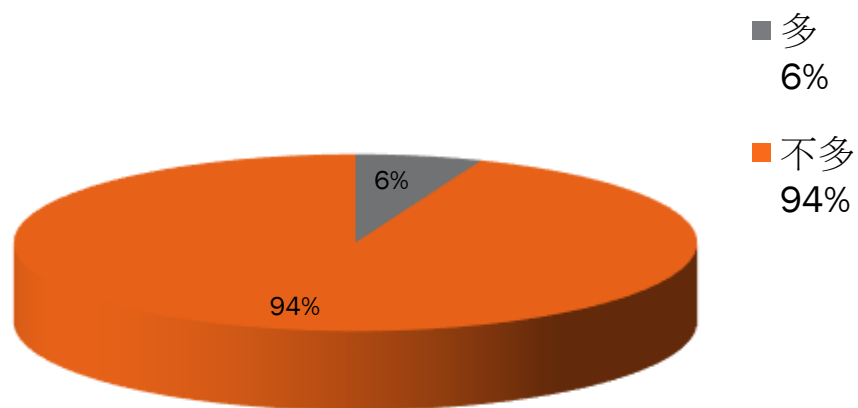
3. 對小七店員的服務滿意度?



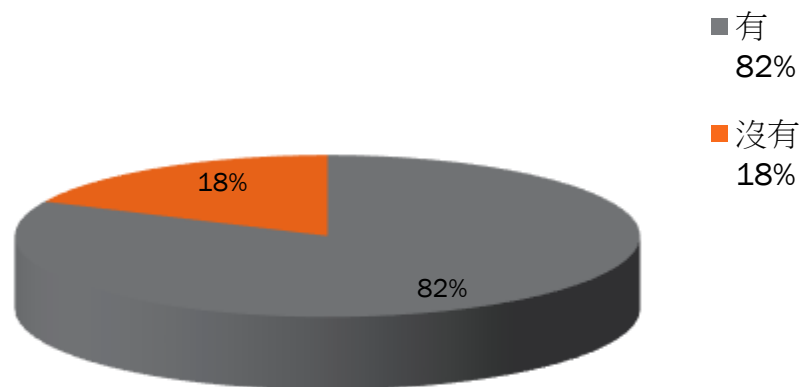
4. 多久會去小七商店消費?



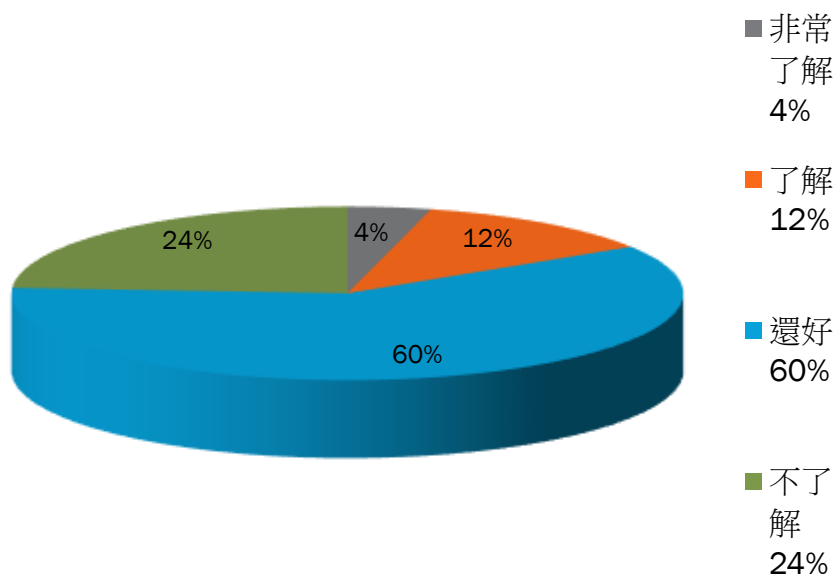
5. 覺得小七店員休息時間多不多？



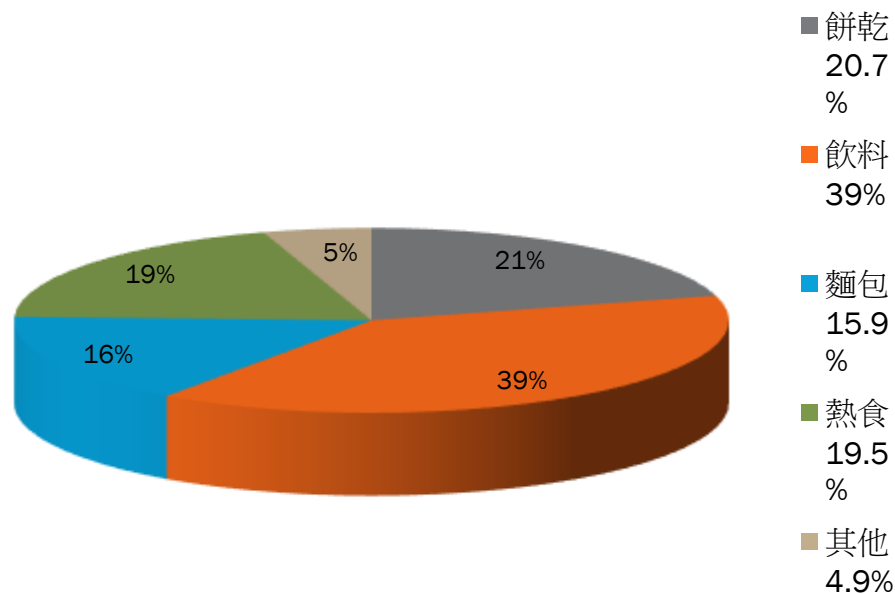
6. 你覺得早期的小七店員和現在的有差別嗎？



7. 對小七店員的日常生活了解度?



8. 最常到小七商店消費的東西是什麼?



五、評鑑與檢討

- 非常感謝老師，以及幫忙我們填寫問卷的同學，和「7-ELEVEN」商店的曾店長、員工姊姊和阿姨抽出時間協助我們。
- 我們訪談的過程很有趣，經過訪問，我們才知道統一能成為一個這麼大規模的企業，真是不簡單！
- 經過這一次的研究過程，我們學會了將資料整理成表格、製作圓餅圖的技巧，也知道訪談時的禮儀，以及發放問卷時的禮貌。
- 謝謝老師設計了這一次的課程，我們獲得了寶貴的經驗。

六、參考資料

維基百科：

<https://zh.wikipedia.org/wiki/7-Eleven>

「7-ELEVEN」網站：

<http://www.7-11.com.tw/company/History.asp>

交通大學研究報告：

<https://castnet.nctu.edu.tw/castnet/article/10190?issueID=638>

7 - 1 1 辭修店曾店長及店員口述資料

7 - 1 1 店員訓練手冊

感謝您的聆聽

