

彰化縣107 學年度國民中小學學生獨立研究作品徵選

作品說明書

作品編號：11007

組別：國小組

數學類

自然與生活科技類

國中組

人文社會類

作品名稱：小七店員的日常生活

◎封面切勿出現校名、作者、校長及指導者姓名，違者不予評審並退件。

彰化縣107 學年度國民中小學學生獨立研究作品徵選

作品說明書

第一階段 研究訓練階段(由老師撰寫)

一、 近二年學校獨立研究課程之規劃

(一) 獨立研究之課程架構

為了培養學生觀察研究、資料蒐集與整理、協調溝通等能力，本班級規劃以小組為單位，學生自訂題目進行獨立研究架構設計。教師規劃之課程架構如下：



學生獨立研究之課程架構

因每一小組所擬定的題目不同，指導教師再根據不同的研究題目來微調指導內容。

(二) 規劃五年級上學期初，指導學生完成文本報告；五年級下學期，小組製作簡報並上台報告。六年級將報告彙編成冊，印出來與同學分享，於畢業展時一併展出。

二、 學校如何提供該生獨立研究訓練

(一) 設備部分：

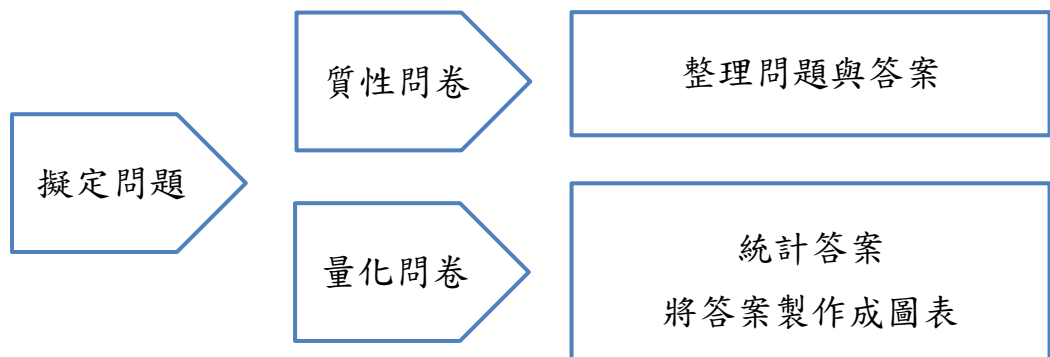
圖書館、電腦教室，只要事先申請即可使用。午休亦開放學生申請使用相關設備。

(二) 訪談：

指導教師根據學生所擬定之題目，與該組學生討論適合訪談之店家或地點，在訪談前先親自拜訪，或以電話詢問店家是否願意接受訪談，並與受訪者約定時間。

(三) 問卷指導：

教師指導學生製作問卷，需根據題目內容來規劃要製作的為質性問卷或量化研究問卷，並設定施測對象。



問卷完成後，學生需收回問卷並做統計。考量五年級學生尚未有百分率概念，因此讓學生以五十份或一百份問卷為施測數量，以方便指導將數字化為百分率、製作圖表。

(四) 培養學生踏實研究及有禮貌的態度：

最終希望學生能養成獨立自主、踏實研究的良好態度，每位學生能力、思考模式不同，所展現的成果也就不同，而過程重於結果。在訪談與施測問卷的過程中，提醒學生應注意禮貌；發放問卷時態度不能強勢，應以受訪者或受測者的意願為主。若對象不願意接受施測，則應尊重對方。

(五) 提醒學生組員間應培養默契、相互包容：

組員彼此之間出現意見分歧，應經過討論、提出各自見解後再決定怎麼做，相互包容，切莫傷了和氣。

第二階段 獨立研究階段（由學生撰寫）

一、 研究動機

當我們出去旅遊時，經常會看到便利商店，但為什麼我們往往會選擇「7-11便利商店」呢？(根據市占率調查，統一集團的7-11便利商店市占率為三大便利超商之首)

因為我們常常路過都會看到7-11商店，也經常購買，並且看到店員在店裡忙東忙西的身影。但我們從沒有想過買個商品，便利超商店員究竟要付出多少時間與努力？而他們的工作包羅萬象，聽聞長輩說，以前的便利超商店員工作較為單純，做商品買賣、進出貨即可。但現在的超商店員，除了要學會販賣流程，還要會影印、傳真、煮咖啡、煮珍珠，並且也得學會代收代辦許多項目(繳水電瓦斯或學雜費，都可以由店員代勞)，便利超商還可以購買到許多票券，店員們都要學會這些e化項目，想必要成為一個超商店員，一點兒也不容易，要身懷絕技，還要有抗壓力。

這引起了我們的興趣，於是我們這組訂定了「小七店員的日常生活」題目，以「7-11便利商店」(以下簡稱該店員為小七店員)為主要研究目標及採訪對象，我們想要更了解小七店員的日常生活、他們的工作項目，並且了解他們在背後的付出及努力；我們想，他們天天沒有怨言的在為我們服務，我們要感謝他們。

右圖為本次選定參訪的店家—彰化市辭修路上的7-11便利超商，小組成員在採訪後於店門口合影。



二、 擬定正式計畫、研究問題及工作進度表

以下為本組組員所排定的研究進度計畫表：

第一、二週	<ol style="list-style-type: none">1. 擬定主題2. 並與教師確認進度3. 規劃進度(紙本紀錄)
第三、四週	<ol style="list-style-type: none">1. 到電腦教室網路查詢2. 圖書館尋找資料
第五、六週	<ol style="list-style-type: none">1. 確認參訪地點2. 老師協助與店家聯繫3. 安排於 10 月 23 日(二)訪問
第七、八週	<ol style="list-style-type: none">1. 完成問卷製作並影印，確認問卷施測對象2. 發放問卷
第九、十週	<ol style="list-style-type: none">1. 完成進度規劃表(表格製作)2. 老師指導統計圖表如何製作3. 期中考週，複習功課
第十一、十二週	<ol style="list-style-type: none">1. 回收問卷2. 統計問卷3. 製作成統計圖表(圓餅圖)
第十三、十四週	<ol style="list-style-type: none">1. 彙整報告2. 列印報告3. 請老師協助送件

三、彙整相關文獻

根據網路資料，臺灣「7-ELEVEN」（統一超商）目前共有 5,221 家。而「7-ELEVEN」（統一超商）的歷史，可追溯如下：1927 年，南方公司(The Southland Corporation)於在美國德克薩斯州達拉斯成立了販售冰品、牛奶、雞蛋為主的圖騰商店 (Tote'm stores)。到了 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」傳奇性的名字於是誕生。

1978 年統一企業集資成立「統一超商」，將整齊、開闊、明亮的 7-ELEVEN 引進臺灣，掀起臺灣零售通路的革命。走過艱辛的草創初期，「統一超商」堅持了七年終於轉虧為盈，在積極展店和創新行銷下一直穩居臺灣零售業龍頭領導地位。

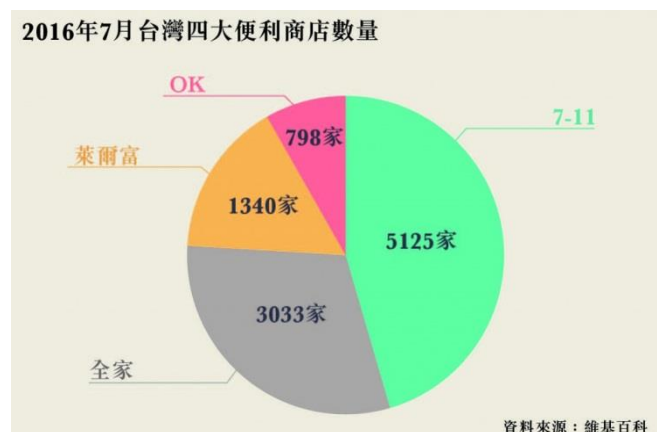
2000 年 4 月 20 日在全國媒體的見證下，7-ELEVEN 總裁 Mr. Jim Keyes 也正式和創辦人高清愿先生簽訂永久的授權契約。

目前「7-ELEVEN」在全球擁有約 64,319 家門市^[3]，分布於日本、美國、加拿大、墨西哥、香港、中國大陸、澳大利亞、澳門、臺灣、新加坡、泰國、馬來西亞、菲律賓、韓國、挪威、瑞典、丹麥、越南與阿聯。與「FamilyMart」、「OK」、「circle K」等各式商店互相競爭。

臺灣在門市總數上僅次於美國、日本、韓國與泰國，但在土地平均分店密度方面，臺灣遙遙領先在美日之前，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。

(以上資料整理自統一超商網站)

另外我們也找到了一份報告：在 2016 年時，臺灣四大便利商店數量為右表，其中「7-ELEVEN」占的數量最多，第二名則是「全家 FamilyMart」。



四、 資料分析

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，總共發放了50份問卷，問卷內容如下：

7-11 店員的日常生活 問卷調查表

各位同學好：我們是〇〇國小的學生，正在研究「7-11 店員的日常生活」，想請教本校五年級學生對 7-11 店員的看法，想請您協助我們填下列問卷。

謝謝您的協助！

獨立小組成員 敬上

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? ☆☆☆☆☆

再次謝謝你的協助!

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?

五、研究結果與討論

而店長與店員的回答，我們整理如下：

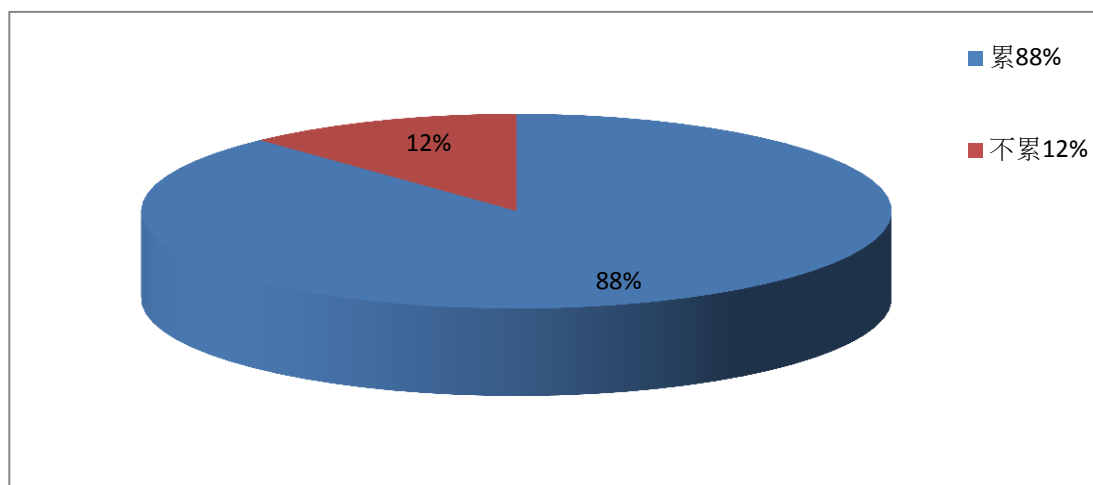
	問題	店長與店員的回應分享
1	店員一天必須工作幾小時？	8小時。
2	店員要做些什麼事？	補貨、進貨、盤點、代收代辦、結帳、泡咖啡等，工作很多。
3	要怎麼幫客人辦理悠遊卡？	店員要學會處理電子化的程序，公司會有一套訓練的流程。
4	店員什麼時候可以休息、吃飯？	客人較少時，會安排員工輪流休息。
5	物品很多，要怎麼記得？記得起來嗎？	基本上，顧客常購買的，多結幾次帳就背起來了。其他的，架上或電腦裡面都會有，不用特別背。
6	人多時要怎麼辦？	通常會有兩位店員同時在店裡，必要時可以請求支援。
7	物品如果過期，要怎麼處理？	在上貨時，要有「先進先出」的概念，才不會囤積貨物。過期一律下架，不能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

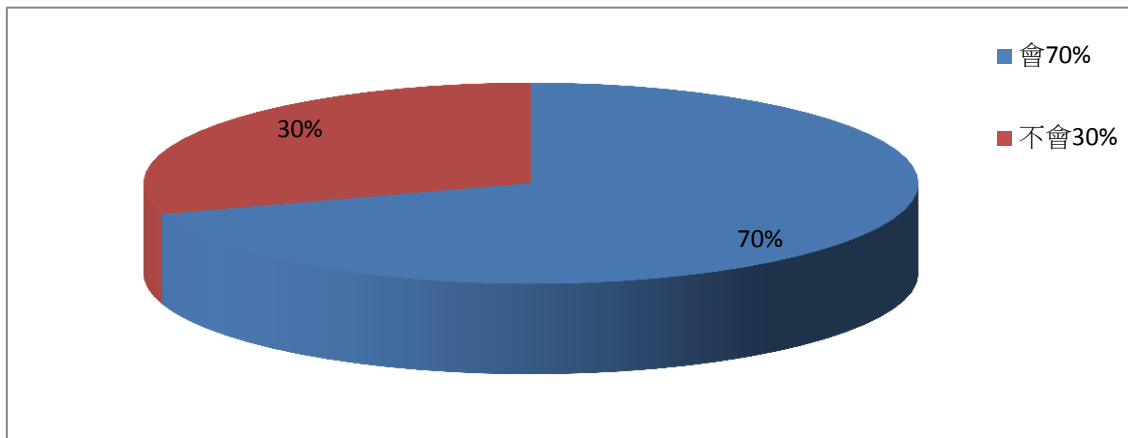
問卷分析

1. 你覺得小七店員累不累？ 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. 如果你有機會體驗當小七店員,你會不會想試試看? 會不會



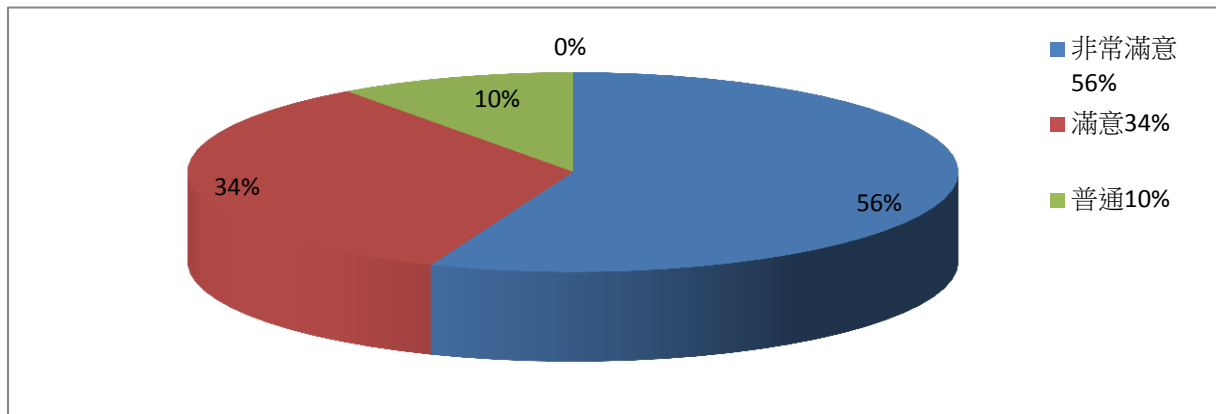
有 70% 的同學表示，他們想體驗看看成為小七店員的滋味。我們這一次訪談，店長也讓我們穿上了「7-ELEVEN」制服，我們還練習了泡鮮奶茶，體驗當「一日小店長」，是一個很有趣的經驗。



上面兩張照片：我們體驗當一日小小店長，穿上制服練習泡咖啡、奶茶。

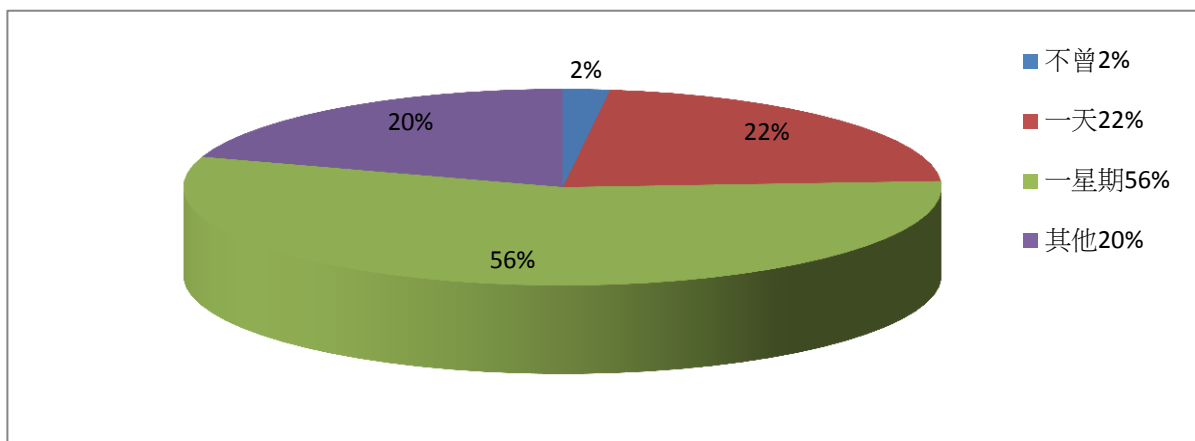
左邊照片：曾店長與店員阿姨正在解說他們如何擺放產品位置、如何補貨。

3.你對小七店員的服務滿意度? 非常滿意滿意普通不滿意



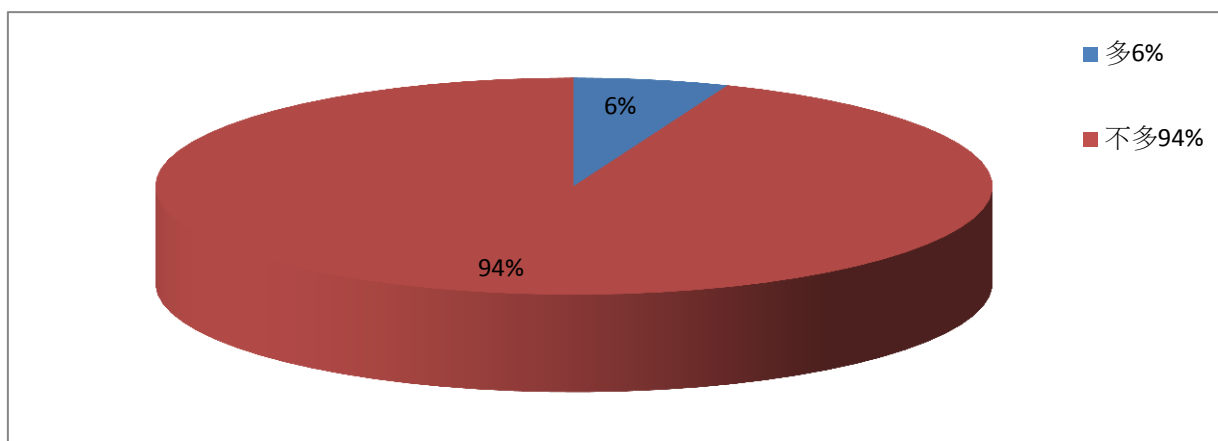
多數同學對於店員的服務態度是滿意的，「非常滿意」及「滿意」的結果總共占了 90%。

4.你多久會去小七商店消費? 不曾一天一星期其他_____

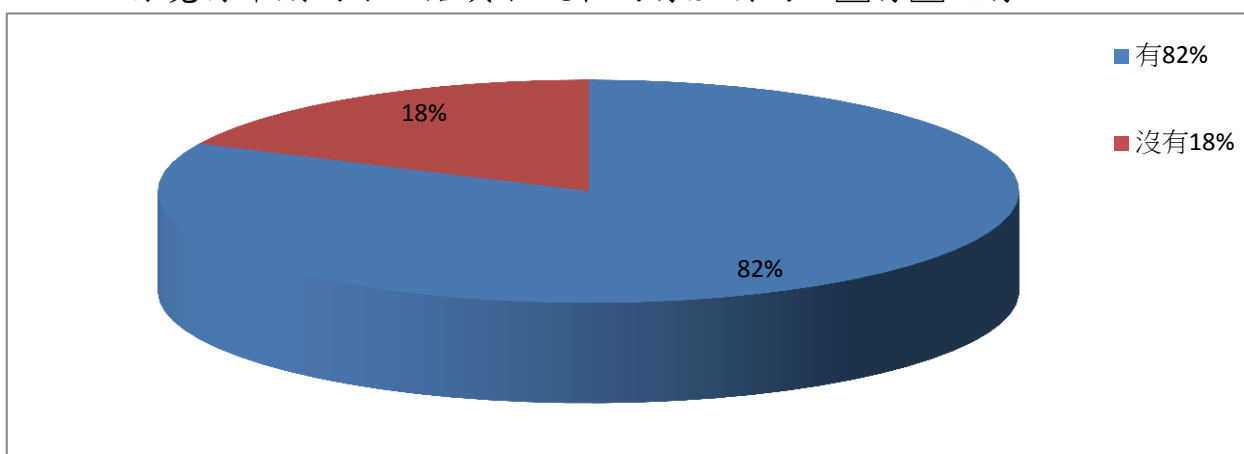


調查結果顯示，一星期去消費一次的同學人數最多，占了 56%。

5. 你覺得小七店員休息時間多不多? 多不多

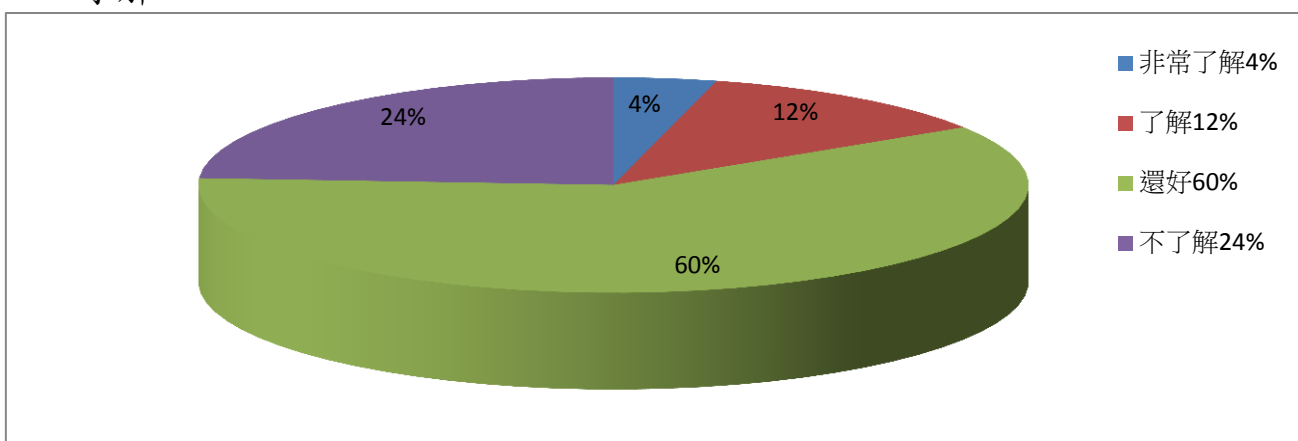


6. 你覺得早期的小七店員和現在的有差別嗎? 有沒有



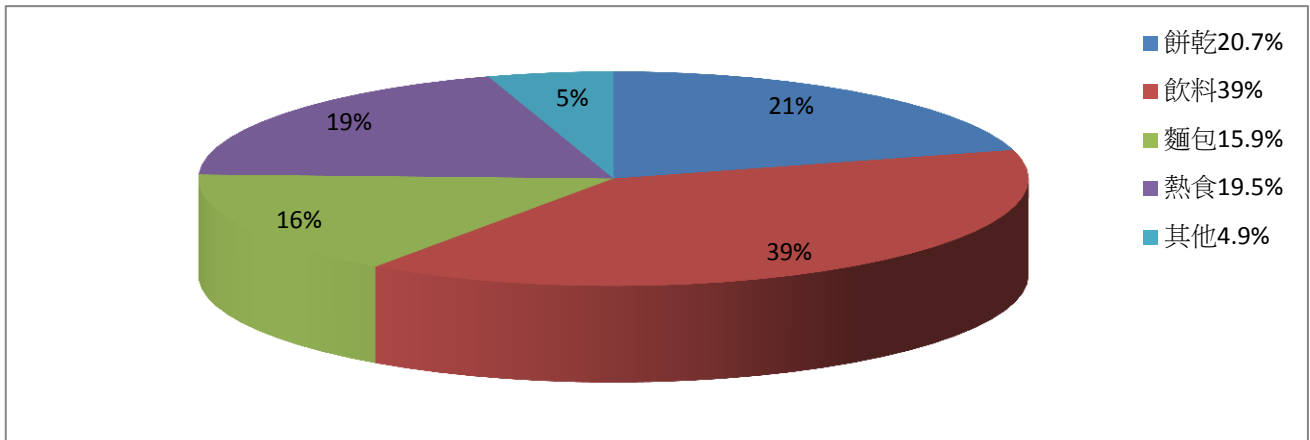
根據問題五及問題六來分析，多數同學認為早期店員和現在店員的工作是有差別的，並且認為店員休息的時間不夠多，應該要有更多的休息時間，才能確保工作品質。

7. 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



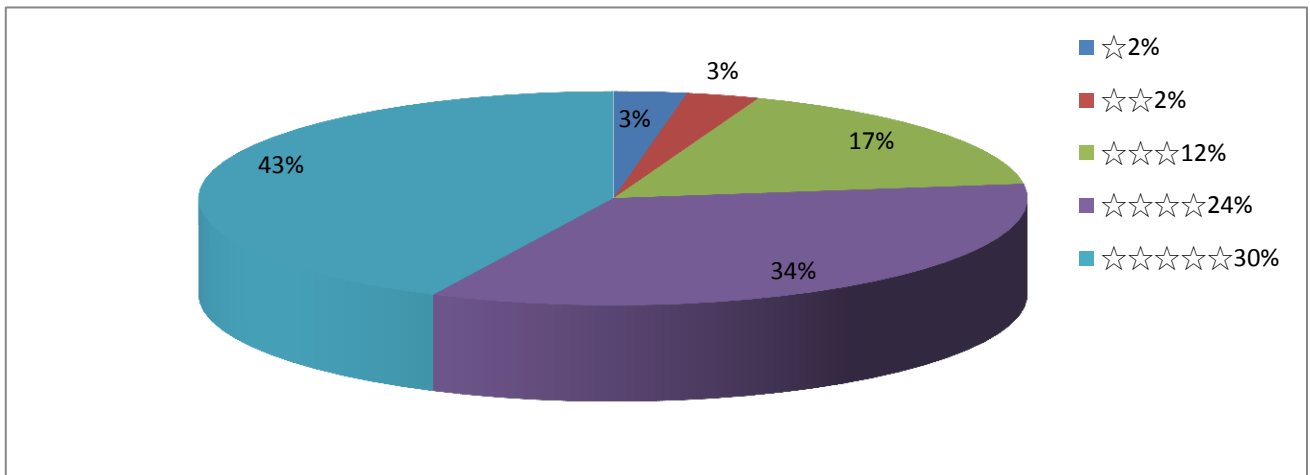
不過，在「對店員工作的了解程度」部分，不了解的同學占了24%，覺得「還好」的同學則占了60%，表示多數同學可能都不清楚便利商店店員的工作情況，也許會對上面的「休息時間不足」有所誤解。認為「非常了解」和「了解」的人總共也只占了16%而已。

8. 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_____



有 39% 的同學會到「7-ELEVEN」購買飲料，占了最多數；第二名是購買餅乾，占了 20.7%，第三名是熱食，占了 19.5%。

12. 你對本問卷的滿意度? ☆☆☆☆☆



最後，多數同學因為是第一次進行問卷的受訪，多數人覺得這個經驗是新鮮有趣的，我們很感激受測同學的協助，也感謝五年級老師們幫忙發放及收回問卷。看著自己製作的問卷被印製出來、發放到各班，我們有滿滿的成就感！真的很謝謝大家的幫忙。



謝謝店員姊姊的分享，真是辛苦了！
姊姊很年輕，在為客人結帳時很用心。



曾店長拿出了統一超商的「人才培訓手冊」與我們分享，讓我們見識到了企業在培訓人才上的用心。



謝謝店員阿姨為我們解說貨品排放的順序。



店裡面販賣許多各式各樣的糖果，琳瑯滿目，吸引消費者目光。



我們協助將衣服摺好，歸還。



謝謝店長和阿姨的協助！

六、 評鑑與檢討：

我們非常感謝老師，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，感謝同學們願意幫忙我們填寫問卷，也謝謝「7-ELEVEN」的各位抽出時間協助我們回答問題、進行採訪。

我們也非常感謝老師這次幫了我們這麼多的忙，事前要與店家聯繫、溝通，想必老師花了許多時間。

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！從這次的研究中，我們學習到：工作不是一件簡單的事，從小七店員的工作內容中，可以看出他們工作的辛苦。店員阿姨也和我們分享了遇到「奧客」（討厭的顧客）時的經驗，但他們也說大部分的客人都很好，所以臺灣還是相當有人情味的。

我們應該感激店員們的付出，「7-ELEVEN」就像我們的第二個家，我們需要的東西他們幾乎都有，我們問店家問題，他們幾乎知無不言的和我們分享，真的非常感謝。

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。

七、 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>

八、 研究過程紀錄(感謝老師協助拍攝)



小組討論、完成研究進度表。



全班到電腦教室，分組找資料、打報告。



感謝老師指導及別組同學拍攝。



老師帶全班到圖書館找資料。



小組討論要訪問的問題。



我們完成本次的研究探訪。