

「高等教育深耕計畫－落實教學創新及提升教學品質」

【北港圖書分館讀書會推廣閱讀活動】 活動集錦

學校名稱	中國醫藥大學		
計畫名稱	北港書院特色計畫		
計畫主持人	楊賢惠主任		
活動名稱	北港圖書分館讀書會推廣閱讀活動		
活動日期	114 年 5 月 1 日~5 月 15 日		
活動地點	北港圖書分館		
活動聯絡人	張鵬甯	聯絡電話	分機 1401

活動內容說明

參加人數：人次

由劉侑學老師帶領導讀《萬能店員：我的便利、你的過勞，超商的社會代價》這本書，本書帶領讀者進入超商店員繁忙的工作現場與苦悶的內心世界，一窺我們享受便利生活之餘，超商店員必須付出的代價」，探討超級便利的生活是台灣之光？還是台灣社會的隱形危機？是誰讓超商店員如此萬能，卻又如此廉價？是誰從中獲利？又是誰為此付出代價？

活動紀錄

北港圖書分館主題演講			
主題：萬能店員：我的便利、你的過勞，超商的社會代價			
日期：114 年 05 月 01 日 時間：12：30-13：30			
地點：English Corner			
序號	學號	姓名	簽名
1	113028417	楊琇筑	X
2	113028801	李慧恩	X
3	113008570	馬惠儀	馬惠儀
4	113011255	楊采甯	楊采甯
5	113028802	謝定宇 林昕瑩	林昕瑩
6	113010021	歐昱萱	歐昱萱
7	113007573	范裴瓊如	范裴瓊如
8	113009301	黃慕靜	黃慕靜
9	113024401	周育安	周育安
10	113020416	施欣儀	施欣儀
	講師		劉侑學

北港圖書分館主題演講			
主題：萬能店員：我的便利、你的過勞，超商的社會代價			
日期：114 年 05 月 08 日 時間：12：30-13：30			
地點：English Corner			
序號	學號	姓名	簽名
1	113028417	楊琇筑	楊琇筑
2	113011006	施琄	施琄
3	113008570	馬惠儀	馬惠儀
4	113011255	楊采甯	楊采甯
5	113008425	林昕瑩	林昕瑩
6	113010021	歐昱萱	歐昱萱
7	113007573	范裴瓊如	范裴瓊如
8	113009301	黃慕靜	黃慕靜
9	113024401	周育安	周育安
10	113020416	施欣儀	施欣儀
	講師	劉侑學	劉侑學

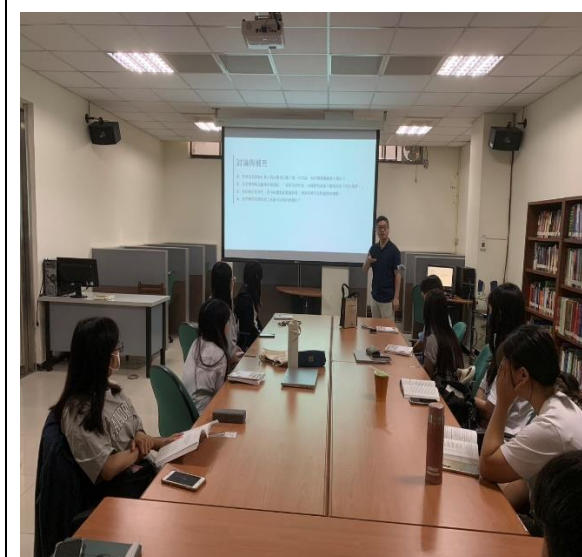
北港圖書分館主題演講			
主題：萬能店員：我的便利、你的過勞，超商的社會代價			
日期：114 年 05 月 15 日 時間：12：30-13：30			
地點：English Corner			
序號	學號	姓名	簽名
1	113028417	楊琇筑	楊琇筑
2	113011006	施琄	施琄
3	113008570	馬惠儀	馬惠儀
4	113011255	楊采甯	楊采甯
5	113008425	林昕瑩	林昕瑩
6	113010021	歐昱萱	歐昱萱
7	113007573	范裴瓊如	范裴瓊如
8	113009301	黃慕靜	黃慕靜
9	113024401	周育安	周育安
10	113020416	施欣儀	施欣儀
	講師	劉侑學	劉侑學



5/1 讀書會照片(1)



5/1 讀書會照片(2)



5/8 讀書會照片(1)



5/8 讀書會照片(2)



5/15 讀書會照片(1)



5/15 讀書會照片(2)

同學心得分享(1)

我去年暑假時，**去藥局擔任廉價勞工**賺取生活費，工作內容包括：結帳（操作 POS 機）、補貨、訂貨、商品調撥、打藥單、打進貨單並**與顧客過招**等，剛起步時花費無數時間熟記標準服務流程，並從無數的錯誤中記取教訓，打錯藥單還被店長警告能力不足便會被辭退，對自信心的打擊過大，心臟難以承受，經過信心重建手術與惡補教育訓練後，所幸身心並無大礙，得以繼續在藥局當菜鳥工讀生。當我讀到〈超商店員工作日常〉時，就頗具共鳴，這條不歸路是服務業的夢魘呀！（溫馨提醒：**醫療業不算服務業**喔）但是萬能店員的責任範圍更上數層樓，**請收下我的雙膝**。

我印象最深刻的是書中提及的《情緒管理的探索》，服務人員面對顧客的辱罵時，內心雖然問候對方祖宗十八代數次，**仍必須隱藏自己真實的情緒**，保持禮貌的微笑，這種**內外不一致的狀態**，根本會使人幼小的心靈受創。

我在藥局打工面對奧客也是會戴面具，但是此做法反而會把奧客的胃口養大，造成惡性循環，服務業的處境只會越來越混亂不堪。曾經遇到脾氣很大的顧客拿著健保卡要領藥，我請他稍等一下（拖延大法），他就放把健保卡在櫃檯上，藥師看到就提醒他把健保卡拿好（桌上東西多怕弄丟），然後對方理智線「啪！」一聲斷裂，開始大吼大叫，說我叫他把健保卡放桌上的，當下我盡量保持著**尷尬而不失禮貌的表情**處理並承受對方的情緒。**愛惜生命，遠離奧客，還好我退了**。

另外，對於〈在消費者與店員之間〉亦頗具共鳴，因為自己以往都是以「便利」為中心思想的消費者出現，鮮少考慮到萬能店員無能為力的處境，甚至領著微薄的薪水，**這個職業會不會是社會追求便利所造成的問題？**

話說，我們經常取笑文組或不好好讀書的人，畢業後會去超商掃條碼或是在速食店剷薯條，但看完這本書後，了解到如千手觀音的超商店員是武林高手，而且**職業不分貴賤**，若是我，我也無法勝任其工作，因此不太敢再取笑他們了。

平常走進便利商店時，只是想著自己要選購的商品，拿著御飯糰或微波食品便走向排隊人龍絡繹不絕的收銀台，有時候還會在心裡偷偷抱怨店員動作太慢，完全是以自身的便利著想。然而，看完這本書之後，**對身懷絕技的超商店員驕然興起崇拜與不勝唏噓之感**，一方面需要深諳商品位

置、多媒體事務機、收銀機、各式機器與設備的操作流程，一方面卻領著接近基本工資的薪水，而大眾普遍認為其**非正式職業**（沒辦法拿來說嘴？），這背後的潛在原因是**去技術化造成的低報酬**，而且這些習以為常的便利，**始終來自每個人的犧牲**，其實也讓我們失去生活的**能動性**，彷彿是失去靈魂的軀殼，一味的相信並接受別人提供的服務。

爾後踏進便利商店，或是任何服務相關的店面，我要實踐「**善待店員的有禮貌運動**」，例如：將商品條碼朝上、把結帳的零錢準備好、有耐心等待排隊人潮消化、離開前禮貌的向店員道謝，但願一個好客人的表現，能讓辛苦卻領著微薄薪資的萬能店員感受到**如冬日的暖陽般的美好**

同學心得分享(2)	
在日常生活中，便利商店幾乎無所不在，無論是買早餐、寄包裹、繳費、領包裹，甚至處理身分證件與醫療服務，便利商店都成為現代人生活的「萬能中繼站」。但在這樣的便利背後，誰在付出勞力？誰在承擔壓力？這次讀書會的書籍——《萬能店員》便是一本深刻揭露便利商店勞動現場的作品，也是一部反映台灣勞動現實的社會觀察書。 在書中，我最印象深刻的是「萬能」這個概念。便利商店的店員不僅要會操作收銀機、補貨、清潔、維持秩序，還要處理影印、繳費、寄件、發票、會員點數、甚至擔任防疫時期的物資分配窗口。從表面看來，這樣的多功能工作似乎體現了「高效率」與「靈活能力」，但作者指出，這種「萬能」其實是企業把更多工作壓在最底層勞動者身上，是一種勞動剝削的體現。企業追求「一站式服務」，顧客享受便利，但基層員工卻要承擔來自時間、情緒與績效的三重壓力。 這讓我開始反思，過去的我，似乎都只著重在享受超商所帶來的便利，甚至會理所當然地認為在超商又應享有便利，會為了十分鐘的排隊結帳而感到不滿，然而，每一個新安裝看似能節省時間的機器，例如自動繳費機、自動咖啡機，實則都是店員在背後花時間學習安裝、操作、清潔，所堆疊而來的「省時間」，在享受便利的同時，卻忽略了，便利商店這個「全能場所」是如何被維持運作的，而本書讓我意識到，我們每天使用的便利，其實是建立在一群默默付出卻得不到合理對待的勞動者身上。 書中也提到勞動者的心理狀態。許多店員長期輪班、工時不穩定，又要面對顧客的情緒與主管的績效壓力，導致身心俱疲。有些人甚至開始懷疑自己的價值，覺得「只是個店員」就不值得受到尊重。這種自我否定，其實是社會對勞動階層的不公平看法造成的。作者試圖透過這本書，讓人們重新看見勞動的尊嚴與價值，不該因為職業性質而貶低一個人。 閱讀《萬能店員》不僅讓我了解便利商店背後的運作，也讓我更珍惜每一位在基層努力工作的人。現代社會追求效率與便利，但也應該更加關注勞動者的處境與權益。未來當我走進便利商店時，我會更有耐心、更懂得尊重，也更願意理解這些店員們所面對的壓力。 這本書雖然不厚，但內容非常扎實且發人深省。它不只是一本關於便利商店的書，更是一本讓我們學會用新的角度去看	待社會與勞動的書。我認為每一位讀者，不論是否曾在服務業工作過，都值得讀一讀《萬能店員》，因為它真正講出了許多默默付出者的聲音，也提醒我們：便利，不應該以犧牲他人的尊嚴為代價。

同學心得分享(3)	
《萬能店員》這本書是作者以自己在台灣便利商店工作的經驗，結合社會學的觀點所寫成。全書用第一線店員的視角，描繪超商店員勞動現場的真實樣貌，探討「萬能店員」這個現象背後的社會結構與勞動意義。從補貨、收銀、微波、清潔、煮咖啡、炸雞塊等等，到協助繳費、寄包裹、列印文件，甚至還要處理顧客的各種突發狀況和情緒，「萬能」一褒義詞，表面上是對店員的能力肯定，實際卻是資本主義的社會下，企業為了追求效率與利潤最大化，消費者追求方便完善的服務的同時，所有的代價便是由超商店員攬下。 隨著時代逐漸進步，店員們在有限的人力與時間下，必須完成越來越多的任務，卻未必能獲得相對應的薪資與尊重，許多消費者對店員的態度往往缺乏基本的尊重與同理心。作者呼籲，社會應該重新思考勞動的價值，學會尊重每一位為生活努力的人。其實話雖如此，但當我們又以消費者的身份走進便利商店時，卻是時常因為排隊時常較長、店員無立刻滿足我們的需求而表現出不耐煩，無法做到真正的感同身受。就像上次我走進便利商店買茶葉蛋的時候，櫃台前排起了長長的隊伍，年邁的奶奶一次性買了四杯咖啡，前面的叔叔拿著繳費單等著要繳費。店員是一位看起來不到二十五歲的學生，看著全是等待他服務的顧客，眼神中是些許的慌忙，可很快就被堆積如山的業務蓋了過去。我可以看出他必不是非常熟練的在咖啡機裡加入咖啡豆後按下開關，又很快轉身為那位叔叔處理繳費事宜，但作為隊伍中的我來說，卻還是忍不住在心底抱怨了起來：只是要買一個十塊的茶葉蛋而已，到底需要我等多久！當時的我並無暇體諒店員身兼多職的忙碌身影，內心覺得我自己來都比你快。等待的時間很久，當時甚至已經想出解決辦法，建議超商開設自助結帳區，以減少必須要等待的時間。 讀完這本書後，我對於便利商店的看法有了很大的改變。過去我只覺得便利商店是現代生活不可或缺的存在，卻很少去思考這份便利是如何被創造出來的；過去也並不認為超商店員是什麼特殊偉大的職業，可卻是這樣不會被特別提起的職業，默默地扛起我們垂手可得的便利。他們用「萬能」來換取我們的「方便」，就像質能守恆一樣，便利並不會憑空出現，不便利也不會憑空消失，我們享受著便利的同時，有正正替我們付出便利的代價。《萬能店員》不僅是一本描寫便利商店工作的書，更是一面映照出台灣社會勞動現	實的鏡子。它讓我們看見了便利背後的辛酸，也體現出每一份不值一提的工作都是社會上重要的存在。

同學心得分享(4)	
如果住家、學校或公司附近沒有便利商店，我們是否得花上更多時間，奔波於不同地點，才能完成那些如今只需在一間超商內就能完成的消費與服務？若超商不再提供24小時全天候營業的便利，我們的生活節奏是否也將因此被打亂？又或者，假設沒有快速結帳的POS系統或功能齊全的多功能事務機，結帳、繳費、取件或影印等，是否也會變得更加耗時又繁瑣？ 「我的便利，你的過勞」這句話，精準點出本書的核心。數量比郵筒多的超商，提供各式服務、滿足各種需求，成為現代人生活中不可或缺的一環，但我們常忽略的是，這份便利的背後，是超商店員承擔了龐大的勞動壓力。他們是收銀員、補貨員、客服員、活動推銷員，也是清潔員與資訊提供者，宛如現代的「千手觀音」。再加上快速發展的科技所導入的多功能且去技術化的設備與系統，讓超商作業有更高效率，卻也加重了第一線勞動者的負擔。身處這個生活與超商密不可分的時代，這本書應該被每個人閱讀，它可以讓我們看見超商店員所承受的辛勞、困境和偉大，並讓消費者有所反思。 我對於第二章第二小節「超商店員的一天」印象特別深刻，也最多感觸，因為我自己也有在打工，對書中描述的許多忙碌情境深有同感，以下將針對書本提到的收銀、點貨補貨、店面規模來分享共同點。 首先，金錢方面，收銀時需確保零用金中銅板與鈔票的比例合適，若預測隔天可能缺零，就得趁規定時段去換錢，下班前還得清點收銀機金額，確認金額為五千元，若短少就需自掏腰包補足。而我覺得超商去技術化的收銀機制增加了結帳效率，只要掃描一個個商品的條碼後，電腦就會自動計算，不用像我們手算並依客人資格和紅利點數而給與折扣，每個折扣的順序和限制也都不同。但看似簡化流程，卻也讓顧客習慣了快速，進一步加重了結帳時的壓力。 此外，商品管理方面，無論是進貨、上架、盤點，每一環節都講求效率與準確。進貨時需核對數量與效期；上架時須依照日期區分相同產品，落實先進先出。每天晚上還得清點庫存，若發現短缺，可能得自己補上或負責任。在我盤點的經驗中，若兩人分工盤點，效率雖較高，但仍需有默契與熟悉商品簡稱，過程中若有顧客上門，也得隨時中斷並耐心服務，待空檔再繼續清點。此外，面對周年慶	或特賣活動時，整車的貨品搬到手軟、清點至眼花，能夠共感這些身體與心理上的疲憊與壓力。 再者，對於書中提到的大店與小店，我能感受到作者說的，非尖峰時刻閒到發慌的處境，也能同感突襲式的忙碌。我自己的打工據點雖然不像直轄市的大型門市那麼多客人，但也常遇到客人不約而同上門，導致需要同時應對多人、或請客人稍等，壓力倍增也會影響到推銷時內容的完整與長度。 最後，我認為身為消費者，我們應更有意識地配合：提前準備好付款金額或方式、主動說有會員或載具、少翻找商品、多一點禮貌與耐心，這些小小舉動都能減輕店員的壓力、成為他們的一點小確幸。 透過這本書，我重新認識了便利商店的存在意義。在這個講求效率的時代，越來越多人願意花錢換取時間，然而我們所享有的便利，正是他人用勞力、時間與心力換來的成果。書中有句話讓我印象深刻：「你的歲月靜好，不過是有人負重前行。」希望未來自己在享受便利的同時，也能多一分理解與體諒。

同學心得分享(5)	同學心得分享(6)
老實說，一開始拿到這本書的時候我真的滿沒興趣的。剛翻開看到那張超商店員的工作表，整個被嚇到，怎麼可以這麼多事情要做？但我還是覺得這本書很無聊、離我好遠，心裡也覺得：「我又不是要去便利商店上班，看這個幹嘛？」我一度覺得這本書應該是我讀過最沒共鳴的書之一。 不過，第一週的讀書會開完後，我開始有點改觀。透過老師的引導還有大家的分享，我發現其實這本書的內容比我想的還要廣。它不只是講一個店員的心聲，還提到了便利商店的歷史、為什麼會有這種型態的店、以及早期超商是怎麼慢慢發展起來的。以前我從沒想過，原來便利商店背後其實有一套脈絡，它的出現跟社會的需求、生活型態的改變都有關。 第二次讀書會，大家開始講到服務業的辛苦，還有超商店員遇到奧客的故事，真的讓我蠻有感動的。有時候我們當顧客的時候只在意自己有沒有被服務好，卻完全沒想過對方一天到底要應付多少種狀況。那天我們也聊到無人超商、代收服務這些延伸的議題，我才發現，便利商店其實已經不只是「買東西」的地方，而是承接了很多社會功能，但這些功能，最後幾乎都是壓在基層員工身上。 最後一次讀書會，有我負責其中一段的總結，也讓我更仔細地看了那段內容。我印象最深的是店員怎麼面對工作爆量時的應對方式，像是用話術拖延、直接關掉一些機器來減輕負擔等等，雖然聽起來好像有點偷吃步，但其實那是他們在壓力下的求生之道。還有「隨時會被檢查是不是照SOP做事」的壓力，讓我想到他們其實根本沒什麼喘息空間，也因此不太希望顧客待太久。 另外，我們也討論到超商為了吸引客人，增加了越來越多功能，看起來是方便我們，但店員卻變成什麼都要會、什麼都要做的人。每天要吸收這些新功能、做一堆雜事，薪水卻沒有跟著增加，這真的蠻不合理的。我以前從來沒想過，原來便利的代價是這樣來的。後來老師還提到一些經濟學跟社會學的理論，突然覺得這本書不像表面上那麼簡單，它其實藏著很多社會議題。 雖然老實講，整體來說我還是覺得這本書有點無聊，可能是因為它文字風格比較平實，不太抓人，但它確實讓我看到了一些以前從沒注意到的東西。從一開始的「這書到底關我什麼事？」到後來「欸，其實這裡面講的東西還蠻有意思的」，這樣的過程對我來說就是一種學習。	利商店經歷了很多次的挑戰與改革才變成我們現在看到的樣子。 最早出現類似便利商店的商店是青年商店，那時候的青年商店比較像超市，賣的東西以生鮮類為主，因為是產地直送，所以價格比市面上便宜，店面主要開在住宅區，營業時間也不是 24 小時。台灣最早的便利商店出現在 1980 年，是 7-11 的首間門市，不過，便利商店的成功之路並不順遂，由於民眾還未接受 7-11 高於傳統市場及雜貨店的價格，而且當時的客群定位在家庭主婦，另外，一開始嘗試 24 小時營運的店面也因為經營不善而改回原本的營業時間，後來，統一超商將目標客群改為青少年和上班族，加上國民所得提高，民眾有較高的購買力，便利商店才開始走上坡。 為了在台灣深耕，便利商店賣的東西也慢慢在地化，除了賣吃的以外，便利商店也開始賣生活用品、賣服務，思樂冰、茶葉蛋、關東煮都是元老級的商品，後來開始賣電話卡，設置店外卡式電話，再後來，印表機、ATM、代收與代售、超商取貨服務慢慢出現，便利商店的功能日益完整。 很多學生、想兼職的人都會去便利商店打工，但是，超商店員真的如我們所想的那麼輕鬆嗎？ 如果想當一個稱職的店員，不僅要知道店裡所有的機器要如何使用，還要會與客人溝通、隨時保持好的服務態度，更重要的是，店員要有很強的心理素質跟可以同時做很多事情的能力。作者在書中紀錄了超商店員的一天：店員的工作內容不只是幫客人結帳而已，還要把剛進貨的商品整齊地擺到架上、做飲料、幫茶葉蛋加水、烤地瓜等等，到了尖峰與進貨時段，店員更是會忙得不可開交，在做那些事情的同時，還要進貨、結帳、指導客人機器如何操作，甚至要注意「神秘客」出沒，有的時候，店裡只有一個人，遇到這些事就必須身兼數職，想想都覺得累。 超商與生活越來越緊密，提供的服務與商品越來越多，而店員也越來越「萬能」，店員不管做什麼事都有一套 SOP，像是番薯機的基本操作流程：洗地瓜、烤地瓜、翻面、繼續烤地瓜、取出販售，系統化讓事情變得簡單，只需要「一個指令，一個動作」，作者用「協調

人」一詞形容店員與客人、機器的關係，店員在工作的時候並不會有成就感，店員並沒有真正的產出，只是把機器產出的東西給客人便利而已。 我們在消費時都只有享受便利帶來的美好，卻忽略了便利的代價，超商店員領著最低薪資，做著比上班族坐在辦公室敲電腦還累的工作。這種「組合勞動工作者」經常陷入三個困境：經常性打斷注意力、心智疲累感增加、低自我成就感，是什麼讓店員變成這樣呢？由於台灣勞工的工時很長，個人運用時間的權利被嚴重剝奪，早上起床睜眼開始，我們就在跟時間賽跑了，匆匆刷牙洗臉買個早餐，接著衝去公司打卡，晚上可能還要加班，導致勞工根本沒有自己的時間，便利商店看到了商機，讓他們只要去一趟便利商店就能完成生活所需，等於是在用金錢換時間，但這也讓超商店員越來越辛苦，因為超商 24 小時營業，所以有人犧牲睡眠服務他人；因為客人通常很沒耐心，所以店員必須頂著巨大壓力快速幫客人結帳，這些都是我們在消費時看不到的。 然而，生活過於便利卻也帶來隱形的危機，第一個是生活能力短缺：超商就好像一個生活百貨，幾乎可以解決所有生活需求，我們不再需要煮飯，買東西直接上網購物就會有專人送到家，慢慢的，我們會失去生活技能，也不再去想便利背後的意義；第二個是危機感喪失：台灣不管事超市、賣場、便利商店都非常密集，製造出我們隨時都可以取得日用品的假象，沒有人會提前準備，這讓我們的危機意識消失了，如果有一天災害降臨，無法想像我們會有多慘；第三個是主體性危機：劳累的工作讓我們需要透過消費來證明自己存在的價值，這時，是另一群人提供服務給我們，等他們下班後又是另一群人來服務她們，就這樣陷入惡性循環，讓我們的主體性漸漸被侵蝕。這些危機並不適超商帶來的，而是整個社會陷入了這種隱形的危機，倘若有一天，不再有服務業，我們該怎麼辦？這個問題值得我們深思。 二、心得與反思 以前一直以為超商店員就是我表面上看到的那樣，這本書完全顛覆了我的想像，從番薯機到多媒體事務機，都比我想像的還複雜，令我最印象深刻的地方是收銀機，一方面是佩服它的設計讓流程變得簡單很多，另一方面是佩服店員可以這麼順暢的結帳，如果站在收銀台的人是我，我應該會因為一直出錯被客人罵死吧？	作者最後講到便利帶來的危機，其中有一點是因為人們沒時間，所以花錢買時間，這點讓我非常有共鳴，我是台北人，我想應該沒有人比台北人對趕時間這件事感受更深刻了，很多人都說台北交通很方便，有捷運、有公車，但我看到的台北人只有無止盡的趕時間，捷運一到站，大家衝衝下車，快步走到手扶梯或樓梯，出站之後快步走到公司或學校，只要在上下班時間走進便利商店就會看到一排長長的、焦急的等待結帳的隊伍，台北人無時無刻都在跟時間打仗，但是永遠打不贏，因為時間永遠不夠用，這讓從小在台北長大的我深受影響，看著別人這麼快我也會覺得我應該要加快腳步，不然追不上別人了。 我從國小到高中讀的都是體育班，對時間所帶來的壓迫感感受更深，這種壓迫感是從四面八方襲來的。以前每天早上都要晨操，所以早上起床，刷牙洗臉完就要馬上出門，路上順便去買個早餐，如果很趕的話就會去超商買，但是只要經過超商門口看到在排隊的話我會直接放棄，因為我希望可以在 1 分鐘之內結帳，然後衝去趕公車。高三那年，我過得非常痛苦，因為要準備學測，時間對我來說更寶貴了，說是分秒必爭都不誇張，那陣子，一練完球我會以最快的速度收拾東西衝回家，吃完飯洗完澡馬上坐下讀書，12 點前一定要睡覺，不然隔天會起不來，有時候練完球晚上還要補習，我就會在便利商店買個小東西去補習班邊吃邊聽課。除了讀書有壓力，練球也很有壓力，我一直不斷地告訴自己，比賽很快就到了，你沒剩多少時間了，也會一直不斷的懷疑自己，明明練習時間是一樣的，為什麼別人可以把動作做好，我卻不行，總的來說，我就是被時間帶來的迫切感壓到快喘不過氣。 其實我很不喜歡吃便利商店，但是在真的很趕的情況下我別無選擇，這是我能拿到食物最快的方式。我相信一定有很多人跟我一樣，被時間支配，才会有越來越多人走進便利商店，「趕時間」已經成為一種文化，若想要改變現況，必須從改進勞工的權益，改變我們對時間的觀念做起。

同學心得分享(7)	
雖然很喜歡閱讀書籍，但是第一次參加讀書會這種形式的活動，一開始有點怕尷尬，因為不習慣在不認識的人面前講出自己的想法，總擔心自己說得不好，或者觀點太過主觀。但是經過這幾次的讀書會，我覺得這種形式跟自己一個人閱讀是完全不同的體驗，可以聽到同學們及老師提出不同的觀點，有些是我個人在讀的時候完全沒想過的角度，提供更多樣化的面向讓我去思考。透過這幾次的活動，我發現其實這種活動沒有我原先所想的恐怖，反而在活動中收穫很多，不只是想法觀點上的收穫，有這次好的體驗後，我也發現我更有勇氣去嘗試更多類似的活動。如果未來去台中時間允許我也很想再參與一次，想再聽聽看不同同學的想法。 我覺得這本書真的很貼近生活，我每天平均大概會走進超商超過兩次以上。 我很喜歡作者提到的一個觀點「我們所習以為常的便利，其實都是建立在無數勞動者的付出之上。」身處在像台灣如此便利的社會，我們早就習慣了這些「理所當然」的服務，卻很少去思考背後的辛苦與成本。即使有一天我們自己也成為了勞動者，便利的成本內化到我們自己身上，依然很難真正擺脫對這些便利的依賴。在享受便利的同時，如果我們可以更有意識地看見、理解那些支撐起「便利」的人，我相信這樣的理解能慢慢改變社會對勞動的看法，讓每一份付出都更被看見、更被尊重。 在便利社會的危機這個章節中有提到超商店員的主體性危機，作者用「協調人」來稱呼工作者，意味著這類型的人沒有真正的產出，他們只是連結消費者跟機器之間的橋樑，不是真正的「生產者」。所以只能在下班後透過消費來證明自己的存在跟價值。 這部分我很有感觸的因為在暑假的時候曾經有去蝦皮店到店打工過，當時主要的負責內容就是搬東西、掃條碼、分類物品，剛開始時，每天回到家只覺得身體疲憊，但隨著時間拉長，一個月、兩個月，我漸漸感受到一種心理上的空虛，「我今天到底做了什麼？」我只是無止境地重複的動作，處理一箱又一箱的包裹，卻感覺不到自己的價值在哪裡。但就算有這些內心的掙扎，在生活中我也無法放棄這些便利，	這種感覺真的讓我很矛盾。 隨著當時的經驗隨著時間推移，我漸漸的忘記當時身為「協調人」的想法，漸漸的回復到消費者的角色。透過這本書我又想起來這段經歷跟感想，也讓我可以重新反思了很多問題，我想就算我無法放棄這些便利，但至少可以選擇在享受便利的同時，不忘去看見那些支撐便利背後的人，他們的努力、他們的疲憊、他們的沉默，讓店員不再只是「萬能店員」，而是真真切切的人。

同學心得分享(8)	
在閱讀《萬能店員》這本書的過程中，我對便利商店與其中的勞動者產生了極大的共鳴與省思。過去我對超商的形象，僅僅是個買零食、飲料的地方，尤其在馬來西亞，便利商店的功能非常單一。但在台灣，便利商店卻發展成生活中不可或缺的全功能平台，從繳費、列印、寄取貨、買票、影印，到蝦皮退貨都能處理，甚至比郵局還方便。這樣的便利固然讓我驚嘆，但背後真正承擔這一切的，卻是那些默默無聞、每日高壓工作的超商店員。 書中一開始介紹台灣超商的演化，最初是為了服務無法上傳統市場的職業婦女，但由於商品價格偏高，早期並不被大眾接受。隨著台灣社會轉向服務業，輪班與夜間工作的需求增加，超商的 24 小時營業制度成為填補空缺的重要存在。超商因此不再只是「買東西的地方」，而是因應社會結構變化所演化出的「生活基礎設施」。除了營業時間上的便利，書中也提到許多前瞻性的經營策略。例如，全家便利商店早期與地方政府合作，提供代收停車費的服務。這一舉措在當時並不被看好，因為它會增加店員的工作量，也可能造成顧客操作上的混亂與抱怨。但這樣的策略卻意外地為店面帶來人流，使便利商店不只是買東西的場所，更是生活中處理大小事的據點，成功強化了顧客與超商的關係。我對這些有遠見的經營者感到敬佩，他們不只關注短期的獲利，更能從社會趨勢與使用者行為中挖掘機會，主動創造需求、打開市場。這些商人能看見社會變化、主動設計服務、創造需求，我不得不佩服他們對趨勢的敏銳掌握與實踐勇氣。 然而，看似便利的背後，是龐大的勞動負擔。現代店員不僅要收銀補貨，還要操作複雜的機器與應付五花八門的客人要求，像是蝦皮退貨、快遞寄件、機台繳費、列印文件、調飲等各式服務與設備操作等，幾乎每一項服務都需熟記流程並在壓力下完成。許多店員都是在高度分心與臨場狀況下邊學邊做，無法專注完成一件工作，長時間下來不僅身心俱疲，也可能影響到學生店員的學習與生活品質。然而，即便工作繁雜，店員的薪資卻往往只是基本工資，這樣的勞動條件確實值得社會正視。更諷刺的是，許多經濟能力遠勝台灣的歐洲國家，反而	早下班、假日不工作，更重視社會整體的休息與幸福。而台灣卻仍因為多放一天假而擔心經濟倒退，這種現象實在令人感到可笑。像我來自的馬來西亞，平均每個月都會有一週左右的假期，相較之下，台灣的過勞文化讓我感到非常震驚與不安。 也正因為長期的過勞與緊湊的生活步調，才導致人們愈來愈依賴便利，用金錢去換取時間。而金錢本身又是靠花時間去賺取的。如此一來，便形成了一個不停循環的閉環。我常常思考，金錢真的能夠買到時間嗎？我認為是不行的。人一生能賺的錢終究有限，而時間才是真正不可逆的資源。與其不斷追求功利，不如適時慢下來，學會享受生活，或許這才是真正值得追求的幸福。 此外，更讓我震驚的是，店員其實是分擔了整個產業利潤鏈中的沉重負擔。他們替消費者創造便利、為企業提高效率、為超商擴大利潤，卻是獲得報酬最少、生活最不穩定的一群人。這讓我不禁思考，這種資本邏輯是否就是社會主義所批判的「勞動價值被剝削」？而台灣社會中，這種不合理卻持續存在的勞動結構，究竟是怎麼讓那麼多人甘願投入的？老師曾說：「便利與需求是被製造的」，而我現在更能理解，這些便利不是天上掉下來的，而是壓在無數勞工身上的負擔所換來的。 我也聯想到自己的餐飲打工經驗。那時吃飯時間不固定，除了第一句的“Welcome”、點餐、送餐、裝飾甜點、結帳、收銀、最後一句“Thank you”、整理碗桌、打掃，還得隨時處理客人的情緒與不耐煩。我印象最深刻的是一次農曆新年，客人爆滿，廚師臨時請假，老闆親自下廚，一位自稱「三星級廚師」的客人因等太久而不滿，連續催促、抱怨菜色，最後還要求見老闆。那一刻我語塞，只能不斷道歉。老闆事後只說：「這種情況就說我不在就好。」那種無力與委屈感，我想超商店員每天都在經歷。 不過，我認為每份工作也不是毫無收穫。比如便利商店的工時相對彈性，對學生與需要兼顧家庭的人而言，是一種可調配時間的選擇。此外，在面對各種突發狀況與顧客互動的過程中，店員也能培養出很強的應變能力、情緒管理能力與口語表達能力。這些「軟實力」在未來的職場中，其實是非常重要的資產。

書中也提到無人超商的发展方向，透過 AI、感應結帳、自助設備等科技來取代人力，看似是勞動的解方，原本是為了應對人口老化與勞力短缺的問題，理應能減輕人力需求，但實際情況卻是因為許多年長者不會使用機器，反而需要店員協助，導致工作量增加而非減少。這更凸顯出台灣高齡社會在科技轉型過程中，勞動者所承受的過渡成本。 總結來說，這本書讓我認識了便利商店不只是販售商品的地方，更是壓縮與反映台灣社會變遷的縮影。台灣便利商店的確令人驚豔，尤其像蝦皮退貨這樣的服務，在馬來西亞過去是極為麻煩的事情，但如今在台灣可以一站式完成，當天開箱、當天退貨，真的很方便。但它的代價卻令人沉思。我學到的不只是經營策略或消費文化，而是看見了勞動者在體制中如何被「隱形利用」，卻仍默默撐起整個社會便利的假象。因此，所謂的「便利」，往往是建立在他人辛苦的背後。這本書讓我學會不要把便利當作理所當然，因為這份便利的代價不該由最弱勢的勞工一人承擔。未來若我再踏入便利商店，我會更理解，也更尊重那一位站在櫃台後，無聲承受一切的「萬能店員」。試著多一分理解與體諒，少一點催促與抱怨。	
--	--