

超商店員何以萬能？便利商店勞動形成與過程探究¹

張立祥²

摘要

台灣便利商店密度冠居世界首位，而二十四小時營運和廣泛種類的商品或服務，更造就其驚人的商業成績，7-11、全家、萊爾富與OK等四大連鎖超商，店數總計也已經突破一萬間，在狹小的國土空間中成為特殊的現象，也深刻改變台灣人民的生活習慣。始於1980年代的台灣超商，伴隨著當時的商業現代化政策與突飛猛進的資訊系統，加上相對小型店面、現成熟食的販售和對即時需求的反應，其營運觸角深入大街小巷而連結成為一個特殊的網絡系統，帶來龐大規模效益之餘也跟民眾生活緊緊鑲嵌。

然而，超商店員也因為必須精通各種商品與服務知識，加以日趨重要的科技媒介整合為銷售策略的一環，促使其必須在眾多去技術化知識中進行調和和適當地運用，而有「萬能店員」之稱，此過程中也讓「去技術化」一詞隱含的低技術含量成為疑義。當眾多「去技術化」實作被整合在固定空間的勞動場域，片斷時間與空間內必須負擔起許多已被切割與簡化的工作，此時店員究竟是個低技術勞工、高技術勞工或者全新型態的勞動身體？

本文透過長期的工作實踐、參與觀察與深度訪談，以圈內人視角剖析超商場域內，店員與科技產品的互動、工作抵抗與能動性施展，以及以資訊為基底的新型態服務等議題，企圖解構台灣超商的勞動過程，並藉此研究深植本土案例的挖掘與分析。

關鍵字：便利商店、服務業、店員、去技術化、能動性、科技與社會、組合勞動

¹ 本文為 2017 年社會學年會口頭發表論文，論文全文亦非公開版本。原投稿題目為「超商店員沒技術？ - 新銳科技、嶄新服務與失速的店員」，經修正後為目前標題。

² 作者為國立臺北大學社會所研究生。