4.3 專業人才培育

三商投控旗下百貨零售業與餐飲服務業子公司，各自針對不同產業特性及工作內容提供員工適當的教育訓練，百貨零售業較著重於門市服務品質、創新思維及產品行銷等訓練；餐飲服務則較著重於食品安全、產品製作、銷售流程等訓練。三商投控希望透過目標明確的職能教育訓練與人才培訓計畫，提升員工專業且優質的服務品質。

職能教育訓練

- 三商行鞋全家福

  三商行鞋全家福的人才培訓課程包含：門市三職級管理職能培訓、客訴內容檢討改善、廠商品牌專題等，藉以提升門市服務品質、活化思考，提升五力；另外還有一般職能培訓，如行銷創造價值、提昇溝通與顧客體驗服務等課程。

  全家福事業部另有提供同仁在職進修機會，依照公司在職進修補助辦法提供學費補助，鼓勵門市同仁充實自己的專業技能，2022 年共有 4 位門市同仁分別於私立世新大學、國立台灣科技大學、國立台北科技大學、德明財經科技大學持續進修中。

- 三商餐飲

  三商餐飲致力於餐飲服務的品質提升，因此非常重視員工的專業訓練培養上，公司針對每一位夥伴，依照不同工作崗位與職級，規劃所需的訓練內容，提供完整的教育訓練。教育訓練課程主要以職級需求分類，並依組織發展各職級訓練項目，包括內部講師訓練、管理訓練及專業能力外訓。

  E-learning 線上教育訓練系統導入是強化企業競爭最直接的方式，目前三商餐飲的新進同仁皆能透過 E33 餐飲學院進行學習公司的規範與要求，並透過測驗達到自我能力檢核並通過標準門檻。2022 年三商餐飲總共辦理 84 場教育訓練 (不含 E-learning)，共 1,488 人參與，每人平均受訓時數為 6.4 小時。

- 三商家購美廉社

三商家購從訓練發展模式定義出各職務的相關職能，內部推展各項在職訓練、工作輔導、工作調動、講座以及線上學習等，同時透過公司資源的整合與應用，提供全方位且多元化的學習環境，以達到留才與育才的主要目的。

員工訓練職別及性別統計（三家子公司合計）

員工類別	男性		女性	
	訓練人次	平均受訓時數	訓練人次	平均受訓時數
管理職	1,095	8.98	1,702	10.95
非管理職員工	2,020	5.71	2,316	6.50
計時員工	1,166	2.33	1,395	4.04
總計	4,281	5.63	5,413	7.27

人才培育

- 三商行全家福事業部「三區主任評鑑」與「店長競爭力評鑑」

三商行全家福事業部每年進行區主任評鑑，分為上、下半年二階段進行，透過區團隊作戰，凝聚群體共識，激發營業區主任良性競爭、盡承上啟下之責，以提升管理效能及獎勵表揚年度卓越區主任。

鞋全家福事業部每年也會進行店長競爭力評鑑，今年度舉辦於 2022 年 11 月 28 日，藉由店長優良的服務態度，擢升為全體同仁學習模範，並透過競賽促使店長積極塑造活力團隊，提供優質幸福服務。以上評鑑優良的區主任及店長皆由總經理頒發評鑑獎狀及獎金以茲鼓勵。

- 三商行全家福事業部「大專院校建教合作培訓」

全家福事業部長期與多所大專院校配合，提供莘莘學子到企業實習機會，取得相關實習學分。2022 年合計配合 8 所大專院校 6 個科系，共 40 位學子到鞋全家福門市進行短期實習體驗，為期一年的專業實習，並根據《高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法》辦理，保護建教生基本權益、津貼、職業安全、工時等相關規定，並且未使用 16 歲以下之建教生。

為了培訓更多人才，全家福事業部也積極參與各大專院校舉辦之創新產品與服務發表會，進入到校園內與大專學子進行面對面的企業簡介說明，以「培育服務業管理人才」為目標，讓學生將在學校所學習的知識於未來能與企業實務結合，共同培育更多服務業管理人才。

企業人才獲獎殊榮

- 三商餐飲、三商家購榮獲「臺北市政府企業菁業獎」

旗下三商餐飲與三商家購皆榮獲 2022 年「臺北市政府企業菁業獎」，此獎項評比項目包括提供多元職缺及教育訓練、特定對象及高齡者就業服務、學校合作職場體驗實習等共計 14 項指標，由台北市就服處評比後再送至所在地機關協助查詢勞動法規執行情形，評選過程縝密確實，得獎者實屬為標竿企業，以認真踏實的精神，提供市民優質勞動環境與職業的菁英企業。在面對超高齡社會及少子化趨勢衝擊下，獲獎企業在經營自己公司業務時，也為台灣整體就業環境投入許多心力與資源，期盼透過頒獎儀式，讓與會企業於未來更能發揮企業社會責任。

照片來源：臺北市就業服務處

- TCFA　2022 年度傑出店長選拔競賽

旗下三商餐飲秉持對服務的堅持，追求進步的初衷不曾改變，每年遴選優秀店長參加台灣連鎖暨加盟協會 TCFA 舉辦的「全國商店傑出店長」選拔，讓參選店長在競賽評選過程中不斷堅持突破、自我成長，藉此與異業互相學習分享，樹立典範吸取新知，共同實現「同行不是冤家、異業可以為師」的精神。

2022 年三商餐飲得獎的包含三商巧福嚴筱筑店長榮獲「傑出店長獎」及「店務經營心得優異獎」；拿坡里陳姵羽店長榮獲「最佳創新獎及面試優異獎」，未來我們也會持續培育優秀店長，淬鍊出更多傑出且全方位的人才。

- TCFA　2022 服務天使獎

三商投控重視優質基層人才的重要價值，為感謝第一線服務人員及幕後英雄辛勤貢獻，每年均積極鼓勵旗下門市店員參加台灣連鎖暨加盟協會 TCFA 舉辦的「服務天使獎」選拔，彰顯優質基層人才的重要價值。在疫情衝擊下，防疫安全更為重要，在第一線提供最佳服務的人員每天兢兢業業，熱心貢獻的服務態度值得被嘉許。

2022 年三商投控旗下子公司共有 4 人榮獲「2022 服務天使獎」的殊榮，包含三商餐飲人力資源處的洪筱倩、三商巧福門市的鐘素僅；三商行鞋全家福門市的吳美娥和林惠慈。未來本公司仍會帶領員工繼續堅守自己的崗位，累積品牌服務價值的力量，提供顧客更好的服務品質。