

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



員工訓練職別及性別統計

員工類別	男性			女性		
	訓練人次	總時數 (小時)	該職別員工 平均受訓時數 (小時/人)	訓練人次	總時數 (小時)	該職別員工 平均受訓時數 (小時/人)
管理職	1,622	8,331	15.32	3,999	20,502	15.23
一般職	577	3,146	13.29	1,895	8,820	13.95
兼職	1,541	3,082	2	1,703	3,406	2
總計	3,740	10,585	24.01	7,597	32,728	31.18

※ 管理職員工男性 568 人、女性 1016 人；一般職員工男性 1,921 人、女性 97 1 人；兼職員工男性 2,718 人、女性 3,332 人。

• 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；另外每年舉辦門市管理職擴大職能培訓，如服務趨勢、職場溝通、領導統御、員工問題處理等課程，透過培訓讓管理者能夠更有效地指導團隊、應對挑戰。



• 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。



• 三商餐飲

三商餐飲重視員工的專業訓練培養，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、線上教育訓練、管理訓練及專業能力外訓。2024 年三商餐飲共辦理了 10 場實體教育訓練，共 200 人參與，每人平均受訓時數為 8 小時。另外，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，目前三商餐飲新進同仁皆能透過「E33 餐飲學院」進行公司簡介與規範的學習，再透過測驗達到自我能力檢核通過標準門檻，2024 年總計使用人次為 4,592 人次。

2024 年開始舉辦「共好時光」，今年的主題為「好好放鬆、好好說話」，幫助學員理解正念靜心和壓力管理的重要性，學習實用的技巧來改善工作和生活中的壓力，提升身心健康和工作效率。

人才培育

鞋全家福「六區主任評鑑」與「店長競爭力評鑑」

三商行鞋全家福每年進行上下半年「區主任評鑑」，透過區團隊作戰凝聚群體共識，激發營業區主任良性競爭，不僅能提升管理效能並盡到承上啟下之責，也能藉機獎勵與表揚年度卓越區主任。

另外，鞋全家福也針對店長舉辦「店長競爭力評鑑」，2024 年於 12 月 11 日舉辦，藉由店長優良的服務態度及專業經驗，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。以上獎項皆由總經理頒發評鑑獎狀及獎金以茲鼓勵。



鞋全家福「大專院校建教合作培訓」

鞋全家福長期配合多所大專院校，提供莘莘學子到企業實習的機會，取得相關實習學分。2024 年配合 7 所大專院校的 6 個科系，共 23 名學子到鞋全家福門市進行為期一年的短期實習，並遵照《高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法》保護建教生的職業安全、工時、津貼等相關基本權益，並且未雇用 16 歲以下之建教生。

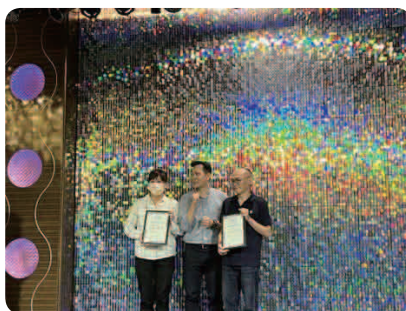
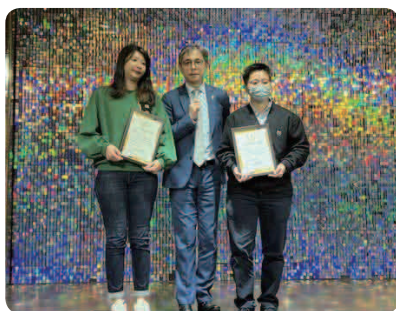
為了培訓更多人才，鞋全家福也積極參與各大專院校舉辦之就業實習博覽會，進入到校園內與大專學子進行面對面的企業簡介說明，以「培育服務業管理人才」為目標，讓學生將在學校所學習的知識於未來能與企業實務結合，共同培育更多服務業管理人才。



三商家購年度三大獎——「零異常店長獎」、「模範店長獎」、「模範區督導獎」

三商家購每年都會進行店長評鑑，分為「零異常店長」及「模範店長」兩項進行評核，透過職能培訓課程、門市實務經營、每月成效追蹤等來培養店長們的各項控管能力，藉由選出優秀店長為全體同仁學習模範，並透過競賽評核，促使店長積極塑造活力團隊，以樹立門市同仁追求成長及挑戰極限的標竿典範。

另外，三商家購每年也會針對區督導設計不同的評鑑內容，藉由預先制訂的計畫和團隊合作戰略，增強團隊間的共識，並由此激勵區督導之間良性的競爭，這不僅是為了提高管理的效率和給予適當的獎勵，也旨在加強團隊凝聚力，最終實現公司的營運目標。



企業人才獲獎殊榮

TCFA 2024 傑出店長選拔競賽

三商餐飲對服務的堅持與追求進步的初衷不曾改變，每年遴選多位優秀店長參加台灣連鎖暨加盟協會（TCFA）主辦的連鎖奧斯卡「傑出店長」選拔，讓參選店長在競賽評選中不斷自我突破及成長，藉此與異業互相學習分享，樹立典範吸取新知，實現「同行不是冤家、異業可以為師」的精神。

2024 年三商餐飲旗下品牌「福勝亭」樹林店店長蔡世賢榮獲 2024 傑出店長獎和門市服務品質優異獎，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，並透過經驗傳承，達到企業人才永續經營。



「福勝亭」樹林店店長蔡世賢



TCFA 2024 服務天使獎

三商集團重視優質基層人才的價值，為感謝第一線服務人員及幕後英雄辛勤貢獻，每年均積極鼓勵門市優秀人員參加台灣連鎖暨加盟協會（TCFA）的「服務天使獎」選拔，彰顯優質基層人才的重要價值。

2024 年三商投控旗下子公司共有 6 人榮獲「2024 服務天使獎」的殊榮，包含三商行鞋全家福門市的龔雅足及昂路名鞋館的洪涵亞；三商餐飲會計處的黃靖貽及三商巧福的周真右；三商家購美廉社劉宛宜、蘇婉玲。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。



三商行鞋全家福門市的龔雅足及昂路名鞋館的洪涵亞



三商餐飲會計處的黃靖貽及三商巧福的周真右



三商家購美廉社劉宛宜、蘇婉玲

三商餐飲榮獲「1111 人力銀行——2024 幸福企業」

通過由 1111 人力銀行舉辦的「2024 幸福企業」初選、網路票選及秘密客評比，三商餐飲從三千多家企業中脫穎而出，獲選「餐飲服務類幸福企業金獎」，已是連續蟬聯 2 年獲金獎殊榮。該獎旨在肯定企業實現員工幸福感的典範，並讓社會大眾了解企業在社會責任、創新及持續發展方面的卓越表現。



三商餐飲 TCFA 2024 服務金賞獎

三商餐飲獲得 TCFA 舉辦第一屆「服務金賞認證」，從消費者角度，針對服務款待力、基礎運營力、賣場力、銷售力及團隊服務力等五大面向進行評核，服務品質達到具有顧客忠誠度的水準。未來我們也會持續維持服務品質，共同提升台灣整體服務水準。



三商餐飲獲得人才發展品質管理系統 (TTQS) 評核認證

三商餐飲落實教育訓練政策，2024 年通過人才發展品質管理系統 (TTQS) 評核認證，藉由 TTQS 之推動實施，連接其經營策略並依 PDDRO 評量流程循環，建立一套完整且系統化的策略性訓練體系，循序推動訓練品質持續改善機制，強化人力資本，存續企業永續經營的競爭力。

福勝亭北港門市 (店長洪羿鎮)，榮獲雲林縣優良安心標章

三商餐飲旗下品牌「福勝亭」北港門市 (店長洪羿鎮)，符合食品良好衛生規範準則 (GHP)，展現高標準的衛生管理，獲得 113 年雲林縣「優良安心標章」，未來更致力於打造安全健康飲食環境。



三商家購榮獲「113 年 104 人力銀行首辦 -DEI 友善壯世代雇主獎」

三商家購榮獲與 50+ 深度合作，積極導入中高齡人才，結合公益活動與職場體驗，實踐多元共融價值，榮獲「113 年 104 人力銀行首辦 -DEI 友善壯世代雇主獎」。

此獎項以 DEI 友善壯世代的五大指標評核以表彰對中高齡員工 (壯世代) 展現友善與包容的企業，行動準則包含招聘友善、文化友善、工作友善、生活友善、環境友善，透過大數據分析評選出 22 家友善雇主。



三商家購作為其中一員深感榮幸，未來會持續秉持創新、品質和社會責任的理念，致力於為所有利益相關者創造更大的價值，並努力成為提供全年齡工作者最佳環境的友善企業。