

106-108 年
重點產業人才供需調查及推估結果
摘錄

連鎖加盟業
-零售、餐飲、生活服務-

辦理機關：經濟部商業司

一、產業調查範疇

連鎖加盟業含括綜合零售、一般零售、生活服務與餐飲服務業，其涉及業別眾多，本次調查範疇以母體較多之行業為主，依行政院主計總處 105 年第 10 次修訂「行業標準分類」，包含「連鎖便利商店」(4711)、「其他綜合商品零售業」(4719)、「其他食品、飲料及菸草製品零售業」(4729)、「服裝及其配件零售業」(4732)、「化粧品零售業」(4752)、「餐館」(5611)、「飲料店」(5631)、「美容美體業」(9622)、「其他個人服務業」(9690)，分述如下：

- (一) 連鎖便利商店(4711)：為從事零售便利性速食品、飲料、日常用品及附帶提供代收帳款等服務以滿足顧客即刻所需，且以連鎖型態經營之行業。
- (二) 其他綜合商品零售業(4719)：從事連鎖便利商店(4711)及百貨公司(4712)細類以外之綜合商品零售店。
- (三) 其他食品、飲料及菸草製品零售業(4729)：從事蔬果零售業(4721)至水產品零售業(4723)細類以外食品、飲料及菸草製品等商品專賣之零售店，如飲料、酒類、菸草製品、米糧、蛋類、茶葉、麵食品、糖果、烘焙食品等零售店；保健食品零售店亦歸入本類。
- (四) 服裝及其配件零售業(4732)：從事服裝及其配件專賣之零售店，如男裝、女裝、童裝、嬰兒服、運動服、游泳衣褲、制服、襪子、手套、髮飾、帽子、圍巾、領帶、皮帶、手帕、皮包、手提包、假髮及人造珠寶等零售店。
- (五) 化粧品零售業(4752)：從事清潔用、保養用、彩粧用化粧品專賣之零售店；香水、香皂、沐浴乳、洗(潤)髮精、整髮劑、染髮劑專賣零售店亦歸入本類。
- (六) 餐館(5611)：從事調理餐食供立即食用之商店；便當、披薩、漢堡等餐食外帶外送店亦歸入本類。
- (七) 飲料店(5631)：從事調理飲料供立即飲用之商店；冰果店亦歸入本類。
- (八) 美容美體業(9622)：從事美容護膚、彩粧、美甲及未涉及醫療程序之美體雕塑等之行業。
- (九) 其他個人服務業(9690)：從事洗衣業(961)至家事服務業(964)小類以外個人服務之行業，如按摩服務、個人造型設計、紋身(眉)服務、算命服務、堪輿服務、字畫裱背、陪侍服務、婚姻介紹、寵物照顧(如提供宿膳、造型、訓練等)、個人服務之投幣式機器(如照相亭、置物箱等)、婚禮規劃籌辦服

務等。

二、產業發展趨勢

- (一) 早期連鎖體系多為直營店型態，而後逐漸自美日引進連鎖加盟經營模式，快速擴張。根據經濟部統計處商業營業額調查資料顯示，近年來，零售及餐飲業成長幅度趨緩，顯示臺灣零售餐飲市場已進入成熟飽和階段，而連鎖型態的零售業成長幅度卻高於整體零售餐飲業，顯示連鎖業具小企業之彈性與大企業規模經濟優勢，成為我國商業服務業成長最快、占比高、且最具進入國際市場潛力的服務業類型。
- (二) 連鎖業在面臨市場競爭激烈的情況下，企業將採更多元的經營策略，除持續經營核心本業，亦積極發展與本業高度相關之產品，如服飾業發展相關產品如包包、寢具等，或朝多品牌、多業態拓展企業版圖，如西點烘焙業跨足婚紗市場。
- (三) 零售業者看好行動客群背後所帶來的龐大商機，積極經營社群平台與粉絲團，同時結合創新服務來增進與行動客群間的連結關係，在會員間口碑行銷的推波助瀾下，除擴大新品宣傳廣度，對於消費買氣的延續亦有所助益。

三、人才量化供需推估

以下提供 106-108 年連鎖加盟業中，有關「批發及零售場所經理人(區域店長)」新增需求推估結果，惟推估結果僅提供未來勞動市場供需之可能趨勢，並非決定性數據，爰於引用數據做為政策規劃參考時，應審慎使用；詳細的推估假設與方法，請參閱報告書。

連鎖加盟業因具複製成功經營模式，達快速展店的效果，為我國造就許多就業機會。據推估結果，106-108 年連鎖加盟業批發及零售場所經理人(區域店長)平均每年新增需求為 2,281~2,788 人。

單位：人

景氣情勢	106 年		107 年		108 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	2,333	--	2,745	--	3,285	--
持平	2,121		2,495		2,986	
保守	1,909		2,246		2,688	

註：(1)持平=依據人均產值計算；樂觀=持平推估人數*1.1；保守=持平推估人數*0.9。

(2)考量教育部自 102 年起未提供整體性之學生投入產業流向資訊，爰未辦理供給面推估，並以「--」表示。
資料來源：經濟部商業司(2016)。「105 年度連鎖加盟業能量厚植暨發展計畫-連鎖加盟產業區域店長人才需求調查報告」。

四、欠缺職務之人才質性需求調查

以下摘述連鎖加盟產業人才質性需求調查結果，詳細之連鎖加盟業區域店長人才需求條件彙總如下表：

- (一) 連鎖總部能否確實掌握各連鎖店營運相關細節，將影響連鎖加盟業經營成敗，因此居中協助督導與輔導之區域店長(區督導)為該產業關鍵性人才職類。
- (二) 在學歷要求方面，批發及零售場所經理人(區域店長)多需大專學歷；在科系背景方面，主要以企業管理與流通學類為主。
- (三) 在工作年資要求方面，多需有 1-5 年工作經驗，且相較於學歷與科系背景，更重視基本能力，如工作態度、溝通能力及相關產業經驗。
- (四) 在招募難易度上，業者普遍認為並無困難，招募管道以內部升遷的比例最高，主要原因乃透過內部升遷，可節省培育人才時間、資源與成本，亦可發揮激勵作用，鼓勵員工力求工作表現；另該職類以國內人才為主，尚無海外攬才需求。

所欠缺之人才職類	人才需求條件				招募難易	海外攬才需求	職能基準級別
	工作內容簡述	基本學歷/學類(代碼)	能力需求	工作年資			
批發及零售場所經理人	連鎖加盟店之區域店長	大專/ 企業管理(3403) 行銷與流通(3408)	1. 商場與賣場管理 2. 預算管理與財務規劃 3. 發展加盟經營業務	2-5年	普通	無	4

註：(1)上表代碼依據教育部「學科標準分類」填列。

(2)本表基本學歷分為高中以下、大專、碩士以上；工作年資分為無經驗、2 年以下、2-5 年、5 年以上。

(3)職能基準級別依據勞動部勞動力發展署 iCAP 平台，填寫已完成職能基準訂定之職類基準級別，俾了解人才能力需求層級。「--」表示其職類尚未訂定職能基準或已訂定職能基準但尚未研析其級別。

資料來源：經濟部商業司。

五、調查結果政策意涵

以下為業管機關就其調查結果，所綜整出的人才問題及其相關因應對策。

人才議題	因應對策
連鎖加盟國際化，缺乏中高階主管國內外營運統籌管理觀念，導致企業國內市場發展所需人才短缺。	協助企業調整與精進內部人才培育機制，辦理中高階經理人企業內訓課程，透過個案討論或實例演練等方式，規劃高階治理與領導、營運展店策略分析等課程，藉以提高員工工作效能與企業營運績效，並打造企業堅實的核心競爭力。
連鎖加盟產業人才缺乏系統培育扶植的規劃，導致企業留才不易，耗費產業培育人才成本。	透過企業體質診斷輔導，找出吸引產業人才與留住人才之要項，針對企業主管領導風格、組織文化、企業形象、員工制度等加以診斷、調整，將有助於企業聚焦改善人才培育問題，降低人才離職率。

資料來源：經濟部商業司。