



OK 便利店（來來超商）

成立於民國七十七年九月的 OK 便利店，全省約有 800 餘家的分店，目前更不斷迅速增設分店，並首創無人便利店「Qshop」。

OK 便利店長期以來以顧客滿意為努力的目標，並持續改善店舖形象與降低經營成本以提高競爭力。

行業別：綜合商品零售業

資本額：5 億 2000 萬元

員工人數：1900 人

網址：<http://www.okcvs.com.tw>



獲獎紀錄：

- 圖 1_94 數位學習企業學習網特優獎
- 圖 2_94 最佳單元學習服務教學者支援獎
- 圖 3_95 數位學習企業學習網建置典範金獎
- 圖 4_95 年度唯一企業數位學習服務品質獎



圖 1 圖 2 圖 3 圖 4



來來超商股份有限公司(OK 便利店)/
教育訓練部

育基 a+LMS 學習管理系統

實現 OK 便利店即時培訓業務人員 間接提昇營運績效

▶需求：大量業務人員的培訓問題

▶解決方案：導入育基 a+LMS 學習管理系統，透過數位學習無時空限制，取代昔日 CBT 的系統，不僅可確保各訓練點的學習內容一致性與及時性，同時藉由 a+LMS 管理系統所提供的線上教室，有效執行培訓課程及學習服務，提升整體學習成效，迅速培養人員的專業知能，以解決大量業務人員培訓的問題。

▶主要應用效益：

- One-Stop 的 eLearning IT 投資效益
- 即時同步提供全省第一線人員專業知識，提升整體服務品質，間接創造業務績效
- 訓練及管理 e 化，大幅降低管理成本與時間。
- 加速訓練課程的傳遞與分享，迅速培養人員的專業知能，提升人才競爭力

OK e 學堂 讓學習好 OK

OK 便利店成立迄今已屆滿十七年，全省共有 800 餘家分店，各分店所銷售的商品數約為 2000~3000 種，由於商品銷售的品項繁多，在現今整體便利商店產業人員異動頻繁的狀態下，如何建立快速且有效的訓練制度與作法，實為重要的競爭力關鍵，因此 OK 便利店希望透過 e-Learning 的導入，提升人員訓練的效率。

【OK e 學堂建構之需求】

◎ 人員培訓頻繁、課程無法即時更新且學習服務執行費時

OK 便利店自 1996 年起運用 CBT (Computer Based Training) 進行新進人員訓練，但使用至 2004 年，由於軟硬體缺乏擴充性、課程更新時效差... 等問題，加上人員培訓量大、分佈點廣，訓練的管理及學習服務的執行作業繁雜，急需安排有效的替代方案。因此，希望藉由功能完善的數位學習管理系統，有效改善課程更新及傳遞之時效性，同時減少管理的時間及成本，讓教育訓練人員能更專注在學習服務的規劃上，以提升整體的學習成效。

◎ 業務人員培訓量大、店經理負擔重

在 OK 便利店業務人員的培訓上，仰賴「店舖訓練 (OJT 訓練)」的部分極重，對身為店舖訓練教導者的各店店經理來說是一項不小的負擔。因此，希望透過 e-Learning 的導入，運用混成學習，將知識性的課程 e 化，有效減輕店經理的負擔，更能將時間投注在店舖的經營上。



a+LMS 學習管理系統

育基 a+LMS 學習管理系統

育基 a+LMS 學習管理系統是個全新開發的訓練學習管理系統，全面整合實體訓練及數位學習相關的管理功能，滿足各種學習需求，包含人員、課程管理和混合教學模式的各項活動管理、課程規劃、學習紀錄、分析、報告和資源管理，減少教育訓練單位的行政作業時間及成本，有效提高學習成效，成為企業人力資源發展中最有力的教育訓練支援工具。

【育基 a+LMS Solution】

◎ 全功能的線上教室 輕鬆執行學習服務

針對業務人員的培訓，OK 便利店規劃了一系列的學程，然而學程的執行重複繁瑣，利用 a+LMS 所建置的 OK e 學堂，教育訓練人員可以利用 a+LMS 獨創的全功能線上教室，來設定課程相關的問卷、作業、測驗等重複性的學習活動，以便展開學習服務，可大幅減少重複的行政作業時間及成本，並達到一定水準的訓練效果，同仁們也可利用系統化的線上教室，掌握相關的學習資訊，有效提升整體學習成效。

◎ 專業的顧問方法論 掌握專案主軸及執行成效

專案的成功有賴主管的支持、專案成員的認同及內外部顧問的協助，過程中育基藉由縝密的顧問方法論，協助 OK 便利店分析需求、確認專案主軸，規劃方案，輔以數位學習相關的 eID 及學服顧問，一一展開專案任務，並不時進行變革溝通及成效評估，以確保專案的整體成效。

◎ 全面的數位學習整合服務

『Content is the King』，藉由數位教學設計 (eID) 的概念及方便使用的課程製作工具 PowerCam，協助 OK 便利店的講師們，快速製作符合 e-Learning 特性的教材，有效傳達各專業知識及資訊，達到人才培訓的要務。

【OK e 學堂建置效益】

◎ 即時提供人員專業知識 運用混成學習 全面提升學習成效

透過數位學習的無時空限制，可以確保各訓練點的學習內容一致性與及時性，而適合 OK 便利店的「混成學習 (Blended Learning)」模式及線上導師制度的規劃，上線至今 (2007 年 4 月) 已創下 40 萬人次的上線人數、10 萬人次的課程通過數，全面提升了學員學習的成效。

◎ 結合銷售業務 間接提升營運績效

OK e 學堂更配合業務部營運需要，每月製作「週報促銷訓練」等線上課程，快速傳遞產品及促銷活動訊息的線上課程。在 2005 年 10 月時，OK 便利店在預購商品銷售上，有了顯著的進展，例如「法國薄酒萊新酒」銷售，在 2005 年銷售成長了 4 倍；而同時期銷售的「咖啡季」系列商品，也成長了 14 倍。OK 便利店張宏豪總經理即表示：「銷售的成長是整個公司資源投入的綜合成果，但是 e-Learning 在其中扮演著很好的催化劑角色，透過此一工具來傳達適當的商品知識，並提升了總部與分店的溝通程度。好的工具是成功的重要關鍵，可使員工認同度、管理要求與績效同步提升。」

獲獎紀錄：

- 95 年唯一榮獲

「年度企業數位學習服務輔導品質獎」



育基數位科技 數位學習、人力資源發展的最佳提供商

育基數位科技以 .NET 為技術核心，致力於數位學習 (e-Learning) 及人力資源發展 (eHRD) 的研發，通過 ADL、SCORM、美國 VeriTest 及微軟 Gold Certified Partner 等的國際認證，並結合產業內最專業的策略合作夥伴，提供企業組織最優質的人力資源發展整合服務，共同打造台灣在亞洲優質的人力資源發展及數位學習的領先地位，以滿足學習者及知識工作者長期發展的需求，協助企業培育專業人才以提昇企業的整體競爭力。