

# 致理科技大學應用日語系

## 105 學年度畢業實務專題報告

### 制同道合，服務精神

——以台日○○○業制服為探討對象

指導老師：工藤卓司

組長：10222173 徐婉庭

組員：10222144 張紋綺

10222201 盧康淳

10222235 宋宜蓁

10222236 林 閔

10222240 張仔婷

10222241 錢詩穎

2016 年 12 月

## 實務專題報告授權書

本授權書所授權之實務專題研究報告為授權人共\_\_\_\_\_位於致理科技大學應用日語系\_\_\_\_\_學年度第\_\_\_\_\_學期完成之實務專題報告。

實務專題報告題目：

同意授權，開放全文檢索

不同意授權，僅開放書目資料及索引摘要相關資訊

(上述同意與不同意之欄位若未勾選，則視該組同學皆同意授權)

授權人茲將本報告電子檔與紙本裝訂成冊後，以非專屬、無償方式授權致理技術學院(以下簡稱本校)得不限地域、時間與次數，以紙本、光碟或數位化等各種方法收錄、重製與利用；為助益完整典藏全校之學術研究成果，同時提升學術產出之能見度及影響力，同意應用日語系辦公室留存，且本校圖書館得將本報告收錄於本校機構典藏系統，作者仍保有著作權；於著作權法合理使用範圍內，讀者得進行線上檢索、閱覽、下載或列印。授權人保證本報告係本組之原始創作，且並未侵犯任何人之智慧財產權。

指導教師：\_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名)

授權人：

學號：\_\_\_\_\_ 學生姓名：\_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名)

中 華 民 國 年 月 日

## 目錄

第一章 緒論.....	01
第一節 研究動機.....	01
第二節 研究目的.....	02
第三節 研究方法與流程.....	03
第二章 問卷分析.....	05
第一節 問卷.....	05
第二節 問卷資料統計及探討.....	07
第三節 問卷小結.....	11
第三章 文獻探討.....	12
第一節 學生該不該穿制服.....	12
第二節 對制服的觀點.....	14
第三節 制服的功能及民眾看法.....	18
第四節 社會角色分類及特點.....	20
第五節 衣服顏色的相應意義.....	23
第四章 台日制服比較.....	25
第一節 學生制服.....	25
第二節 航空業.....	31
第三節 餐飲業.....	39
第四節 服務業.....	43
第五章 結論.....	45
參考文獻.....	47

## 圖目錄

圖 2-2-1.....	07
圖 2-2-2.....	07
圖 2-2-3.....	07
圖 2-2-4.....	08
圖 2-2-5.....	08
圖 2-2-6.....	09
圖 2-2-7.....	09
圖 2-2-8.....	10
圖 2-2-9.....	10
圖 3-4-1.....	21
圖 3-4-2.....	21
圖 3-4-3.....	21
圖 3-4-4.....	22
圖 3-4-5.....	22
圖 3-4-6.....	22
圖 4-1-1.....	26
圖 4-1-2.....	26
圖 4-1-3.....	27
圖 4-1-4.....	27
圖 4-1-5.....	28
圖 4-1-6.....	28
圖 4-1-7.....	29
圖 4-1-8.....	29
圖 4-2-1.....	31
圖 4-2-2.....	32
圖 4-2-3.....	32
圖 4-2-4.....	34
圖 4-2-5.....	34
圖 4-2-6.....	35
圖 4-2-7.....	37
圖 4-3-1.....	40
圖 4-3-2.....	41
圖 4-4-1.....	43
圖 4-4-4.....	44

## 摘要

制服隨處可見與生活息息相關，從小學、國高中穿的學生制服到出社會後，各行各業也都有代表自己（公司）的制式服裝（制服）。這不禁讓我們好奇，制服是否有它獨特存在的必要。然而，既然是必要的存在，為何近年來高中制服是否解禁的問題又會如此沸沸揚揚？

因此，讓我們想去了解制服在社會上究竟帶給人們什麼樣的意義，或又有什麼特殊的功能。本組專題研究報告以探討台日各行業制服文化為主軸，主要討論以下問題：〈一〉了解制服在目前社會代表的意義；〈二〉探討制服顏色與制服之相應意義；〈三〉比較台日制服文化之差異；〈四〉了解各行業制服之功能性，並以航空業及餐旅業為例，探討其制服款式、顏色與相應社會形象及企業精神之意義。

而小組透過問卷調查及文獻探討，了解制服帶給人們的意義不只是一群人穿著相同的衣服，也是代表學校或各行業的象徵。而不同款式及色彩的制服除了可以更加突顯各企業不同的精神，也可以塑造專業度並達到形象的傳遞。

關鍵詞：制服、企業形象、企業精神、台日制服文化、專業度

## 要旨

制服は私たちの生活と密接な関係にある。小学校、中学校、高校の時の学生服から仕事の制服まで、それぞれの職業や身分に応じた制服があり、このことは、私たちに制服には特別な存在意義があるのだと思わせずには置かない。しかし、このように重要な存在であるのに、なぜ近年来、台湾では高校の制服を解禁するかどうかという議論が沸き上がっているのだろうか。

そこで、制服が社会の中でどんな意義があるのか、あるいは、どのような特別な機能があるのか、研究しようと思ったのである。本研究報告では、台湾と日本のいくつかの職種の制服に対する検討を主軸として、以下の問題について考察を加えた。(一) 現在の社会における制服の意義、(二) 制服の色の意味、(三) 台湾と日本の制服文化の相違、そして(四) 職種の制服の機能である。また、航空業と飲食業、サービス業を例として、制服のタイプと色に対応する社会イメージと企業精神を討論した。

本研究ではアンケート調査と文献調査によって、制服が人々に齎す意義はただ同じ服を着るということだけでなく、それぞれの学校や企業でもあるということがわかった。異なるタイプや色の制服はそれぞれの企業の精神をより強調するだけでなく、それぞれの専門性を際立たせ、イメージを伝達することが可能なのである。

キーワード：制服、企業イメージ、安全性、性能性、プロフェッショナル、制服  
テープ

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

大學畢業後即將面臨出社會的挑戰的我們對於各行各業穿著制服感到相當好奇，舉凡像是電影中（例如：《金牌特務》、《穿著PRADA的惡魔》）男女主角都因為穿上了正式服裝而整個人煥然一新，因此那些光鮮亮麗的服裝背後是否又關係著企業的形象或價值？

而制服與我們的生活息息相關，隨處可見，從小學、國高中穿的學生制服；到出社會後各行各業也都有代表自己（公司）的制式服裝（制服）。這不禁讓我們好奇，制服是否有它獨特存在的必要。

若制服是必要的存在，為何近年來高中制服是否解禁的問題又會如此沸沸揚揚？因此，讓我們想去了解制服在社會上究竟帶給人們什麼樣的意義，或又有什麼其特殊的功能。

日本的制服文化屬於其文化中獨特的一環。日本的制服文化不僅在學生時代，即使是出了社會的人們對自己的服裝也十分講究。舉例來說，在日本即使是鋪馬路的工人，也是西裝筆挺的出門，到了公司工廠才換成工作穿的工作服，他們是不會穿著工作服搭乘地鐵、買菜逛街的。不僅僅是為了整潔，制服即代表著他們對自己工作的尊重，在合適的場合穿著合適的衣服，這點與台灣的制服文化極不相同，因此瞭解台日對制服文化的相異及相似之處也是我們研究中重要的一環。

畢竟制服是如此的貼近我們的生活，從小到大都數不清有過多少套制服，因此我們一同來探討台日各行業制服文化的差異。

## 第二節 研究目的

本組專題研究報告以探討台日各行業制服文化為主軸，主要討論以下問題：(一)了解制服在目前社會代表的意義；(二)探討制服顏色與制服之相應意義；(三)比較台日制服文化之差異；(四)了解各行業制服之功能性，由於本小組就讀應用日語系，未來也較以航空業及餐旅業為就職的方向，因此以航空業及餐旅業為例，而討論其制服款式、顏色與相應社會形象及企業精神之意義。希望藉由本專題對於制服的文化、功能更加瞭解。

### 第三節 研究方法與流程

本組專題研究方法以藉由發放問卷了解民眾對於各和各業制服的粗略想法，統整資料後再加以分析及探討。



## 製作程序

2016 年 2 月底	成立專題小組
2016 年 3 月中	蒐集相關資訊與訂定題目
2016 年 4 月底	發放、收回問卷
2016 年 5 月初至 5 月中旬	分析與評估問卷結果
2016 年 5 月中旬至 6 月初	實際採訪——錄音與拍照
2016 年 6 月至 7 月	彙整資料
2016 年 8 月至 9 月	初稿完成
2016 年 10 月至 11 月	製作專題 PPT、設計海報
2016 年 12 月 7 日	專題報告
2017 年 1 月 6 日	最終稿完成、繳交

## 第二章 問卷分析

### 第一節 問卷

從學生要步入出社會階段的我們,對各個行業充滿著好奇心,形形色色的制服帶給我們除了新鮮感,也相對產生一些疑問,企業為什麼要員工穿上制服呢?是因為方便管理還是可以表現出該企業的精神與形象呢?而員工穿上制服後心裡是覺得附有其歸屬感,又或者只是覺得這是一套單純舒服方便的衣服呢?

初步為了瞭解各行業對穿上制服的想法,設計此問卷做為學術研究探討的參考資料,並在學校周邊、捷運及公車站、百貨公司進行發放。

制同道合，服務精神——以台日 OOO 業制服為探討對象問卷調查

您好

我們是致理科技大學應用日語系的大三生 想要針對學校或企業在設計制服的時候，什麼顏色、款式能表現出其企業想帶給人們的想法，以及是否也有專業上的考量，感謝您的撥冗作答。此問卷採匿名方式，所有資訊僅做為學術研究用，敬請安心作答，占用您寶貴的時間，僅致上十二萬分的歉意與感謝。

所屬單位:致理科技大學應用日語系

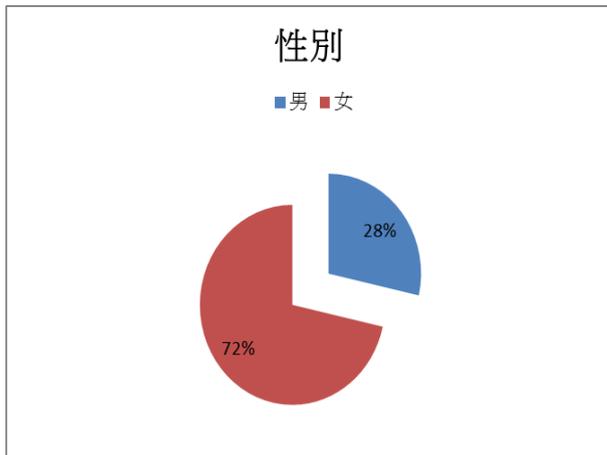
問卷製作:徐婉庭、張紋綺、盧康淳

宋宜蓁、張仔婷、錢詩穎、林閔

指導老師:工藤卓司

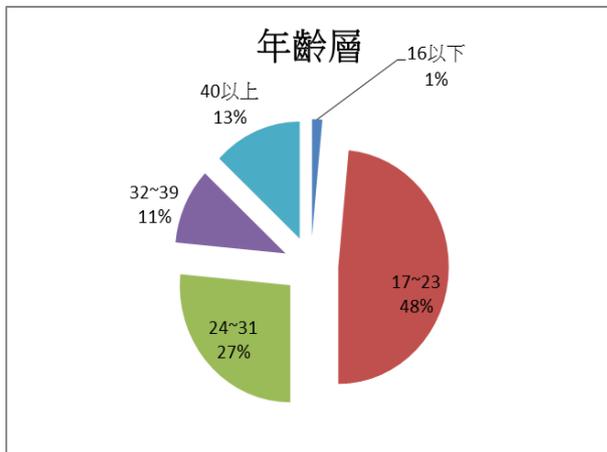
1. 性別：男 女
2. 年齡：16歲以下 17~23歲 24~31歲 32~39歲 40歲以上
3. 職業：學生 金融業 餐飲業 服飾業 教育業 百貨業 軍人  
公務員 自由業 服務業 飯店業 其他
4. 您的工作有制服嗎？ 有 沒有
5. 呈上題，您覺得您在工作時有穿著制服的必要性嗎？ 有 沒有
6. 您對制式式服裝的看法為何？（複選） 一致性 安全性 專業度  
省時、舒適 古板 不美觀 材質不好 其他
7. 您覺得以制服來說，最重要的是？ 企業形象 款式（顏色、版型等）  
舒適度（材質） 安全度 方便性 完全不重要
8. 請問您對何種行業的制服印象最為深刻？ 金融業 餐飲業 服飾業  
教育業 百貨業 軍人 公務員 航空業 醫療業 飯店業
9. 假設您是管理者，會基於何種原因希望員工穿著制服？ 企業形象 向心力  
企業精神 方便管理 識別度高 其他

## 第二節 問卷資料統計及探討



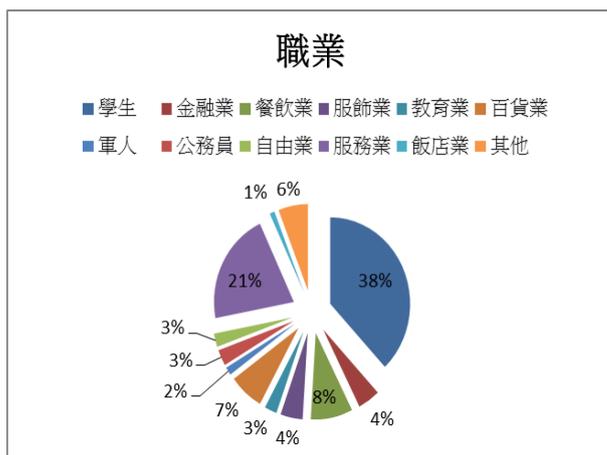
由圖 2-2-1 可以得知填此問卷「女性」為 72%，「男性」為 28%，已女性居多。

圖 2-2-1 性別比例



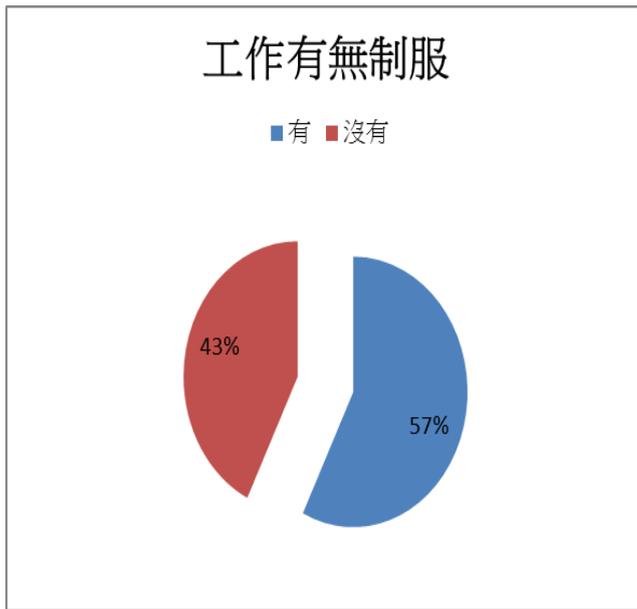
由圖 2-2-2 可以得知年齡層「16 歲以下」為 1%，「17~23 歲」為 48%，「24~31 歲」為 27%，「32~39 歲」為 11%，「40 歲以上」為 13%，此可以說明年齡層多為 17~23 歲。

圖 2-2-2 年齡比例圖



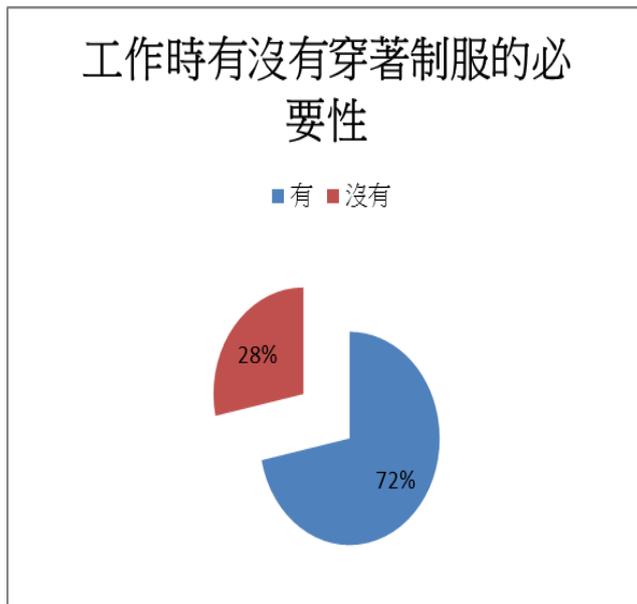
由圖 2-2-3 可以得知職業是「學生」為 38%，「金融業」為 4%，「餐飲業」為 8%，「服飾業」為 4%，「教育業」為 3%，「百貨業」為 7%，「軍人」為 2%，「公務員」為 3%，「自由業」為 3%，「服務業」為 21%，「飯店業」為 1%，「其他」為 6%。

圖 2-2-3 職業比例圖



由圖 2-2-4 可以得知工作中「有穿著制服」57%，「沒有穿著制服」的比例為 43%。此可以說明工作中有制服為多數。

圖 2-2-4 穿著制服比例圖



由圖 2-2-5 可以得知認為工作中「有穿著制服必要性」的民眾 72%，「沒有穿著制服必要性」的民眾為 28%，此可以說明多數民眾認為在工作時制服有其必要性。

圖 2-2-5 制服必要性

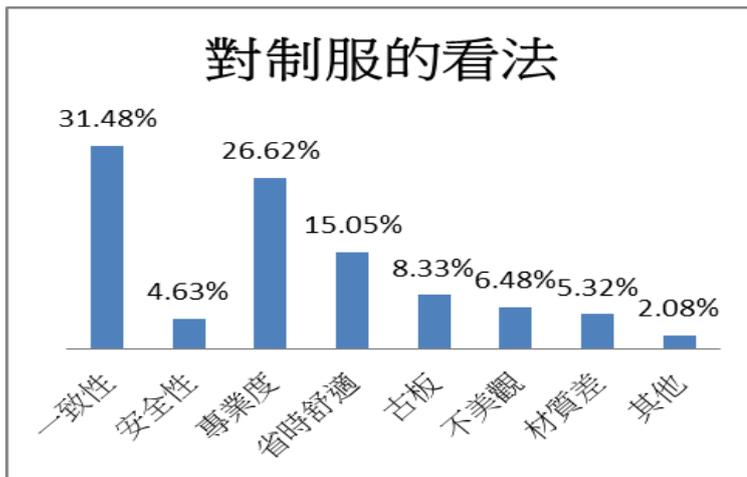


圖 2-2-6 對制服的看法圖

由圖 2-2-6 可以得知，在 200 名訪問者中，有 31.48% 認為穿著制服更有「一致性」，4.63% 認為穿著制服會更有「安全性」，26.62% 認為穿著制服會更有「專業度」，15.05% 認為穿著制服會更「省時舒適」，8.33% 認為穿著制服會顯得「古板」，6.48% 認為穿著制服「不美觀」，5.32% 認為制服「材質差」，2.08% 為「其他」，由此可知，制服的「一致性」為普遍大眾認為的制服。

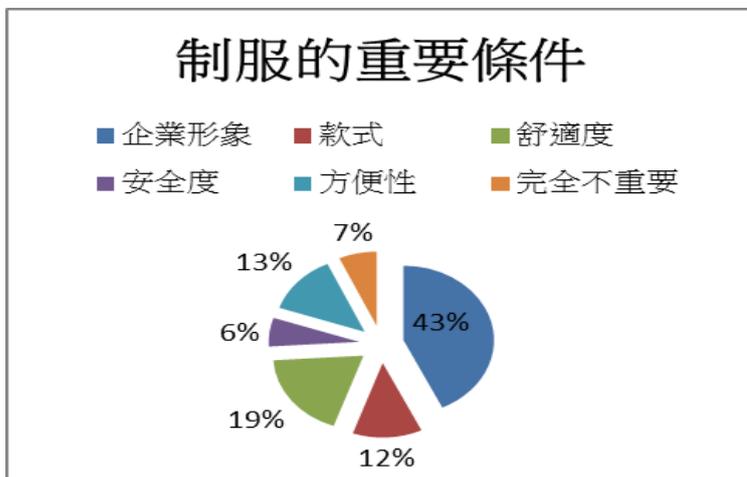


圖 2-2-7 制服的重要條件

由圖 2-2-7 可以得知，有 43% 的受問者認為制服的「企業形象」為重要條件，12% 認為制服的「款式」為重要條件，19% 認為制服的「舒適度」為重要條件，6% 認為「安全度」為重要條件，13% 認為「方便性」為重要條件，7% 認為「完全不重要」，以此可知，「企業形象」為大多數人認為制服最重要的條件。

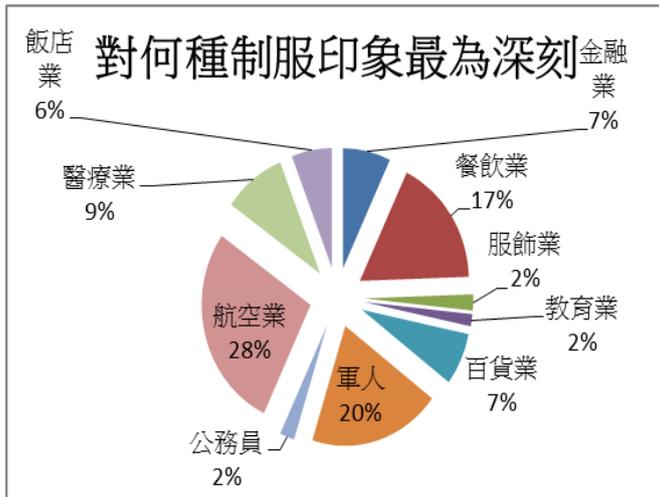


圖 2-2-8 對何種制服印象最深刻

由圖 2-2-8 可以得知，有 7% 的受測者認為對「金融業」的制服印象最為深刻，有 17% 的受測者認為對「餐飲業」的制服印象最為深刻，有 2% 的受測者認為對「服飾業」的制服印象最為深刻，有 2% 的受測者認為對「教育業」的制服印象最為深刻，有 7% 的受測者認為對「百貨業」的制服印象最為深刻，有 20% 的受測者認為對「軍人」的制服印象最為深刻，有 2% 的受測者認為對「公務員」的制服印象最為深刻，有 28% 的受測者認為對「航空業」的制服印象最為深刻，有 9% 的受測者認為對「醫療業」的制服印象最為深刻，有 6% 的受測者認為對「飯店業」的制服印象最為深刻。由此可知，「航空業」

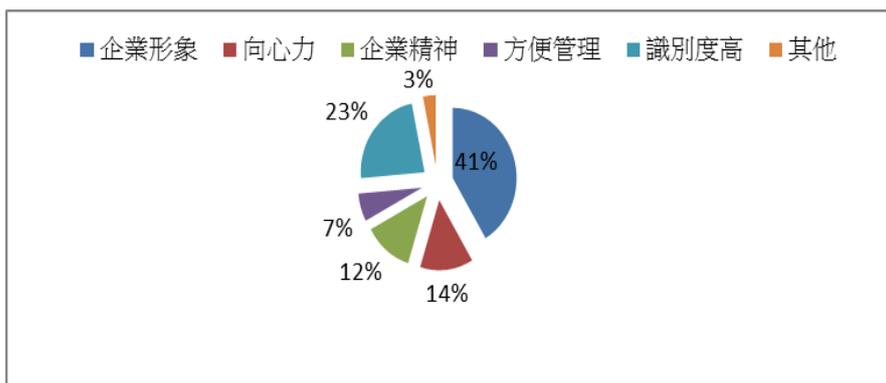


圖 2-2-9 從管理者角度看制服

由圖 2-2-9 可以得知，從管理者角度看來，覺得「企業形象」重要的有 41%，覺得「向心力」重要的 14%，覺得「企業精神」重要的有 12%，覺得「方便管理」重要的有 7%，覺得「識別度」重要的有 23%，覺得「其他」重要的有 3%，由此可知，企業形象是管理者認為制服中最重要。

### 第三節 問卷小結

本專題小組初期透過此問卷得知的調查及整理數據結果結論如下：從學生到上班族來說，制服對大多數人來說都是有存在的必要性，不單單只是一件衣服，也是一個可以把獨立的個體變成一個完整群體的重要服裝，排除舒不舒適和省不省時的條件，據問卷調查結果得知制服在視覺上可以達到統一的效果這點最為重要，其次穿上制服也可以完整展現該企業的精神與其專業形象，所以制服對員工來說就像背負了一個責任感，也覺得對該企業更有向心力，在工作上也會相對地展現其專業，心靈上也會對工作更盡心盡力。在進行調查的結果中，太和工房的員工媽媽表示，他們的銷售員大多都是二度就業，所以制服以 polo 衫的設計來說最為舒服，對於制服與招牌相應的鮮豔顏色，也覺得活潑有朝氣，格子趣員工表示，只需要穿圍裙，裡面還是可以穿自己的衣服，滿方便自由。由此可得知年齡層的不同，所在乎的條件也會不同。

本專題小組進行調查的結論，以航空業的制服最為印象深刻的票數最高，因為航空業的制服隨著不同公司變化，有些維持著公司多年的傳統服飾，有些則創造活潑有活力的一面，而這些變化會反映在其制服的顏色及款式上，所以在問卷調查的過程中，調查者會覺得此行業的制服是很多元化，其次是餐飲業，台灣形形色色的餐廳很多，調查者覺得進餐廳，除了東西好不好吃之外，更在意衛生問題，而服務生的制服是一個很大的關鍵，對於髮型跟制服款式引響消費者最為居多，因此與票數最多的兩種行業，作為之後學術研究的探討。

## 第三章 文獻探討

### 第一節 學生該不該穿制服

制服是一種能夠區分出群體差異的象徵，即是當不同的個體穿上相同的衣服，就能從「單一的個體」轉換成一種「團體」的概念。所以人們透過穿著制服，向他人表明自己屬於某特定團體的一員。制服隨著不同的文化體系及社會的變動，也形成不同的社會觀感及評價，其中也包括「資格」、「身分」、「立場」、「地位」、「階級」。因此，穿著制服不僅是為了區分團體間的差異，也代表著其社會角色的不同。

下文以前陣子十分具有討論性的新聞議題為例。

#### 學生該不該穿制服？

1995年10月12日台北教育局繼校園開放參考書測驗卷之後，學生穿著制服的問題將交由各級學校的校長決定，不過為了多聽學校的想法方式針對學校學生可否穿制服上課，根據調查結果，公立學校五成希望一週至少穿著制服一至兩次，北一女中則希望每天都能穿著制服上學，對制服的認同與否，已經不是單單取決於制服的美觀，而是制服背後所代表的意義。我們可以了解制服在一個社會體制中所具有的意義。一旦穿上制服後，在社會中所扮演的角色、地位、職業等社會屬性便能一目了然。

針對上述新聞議題，制服不僅僅是一般的服飾，其背後也涵蓋了許多社會面相。舉例來說，北一女中的學生比起其他高中職的學生更喜歡穿著制服上學，可能是因為制服所帶來的社會地位及個人的優越感，但相對的穿著制服時除了擁有較高的社會地位，也必須背負起大眾的觀感及社會責任。

服飾不僅僅是簡單的禦寒之物，也融入了人們對歷史的回憶、時代的認識和對社會的展望。制服既體現人們的世界觀和審美觀，也反映生活與社會的倫理，涵蓋社會

文化的各個面向。社會是由一定數量的個人所組成的整體，個人的行為受其所處社會環境的影響和制約。個人的服飾行為會受制於環境、年齡因素；在不同的場合應搭配與之相適應的服飾，以符合自己的職業、年齡、地位等因素。不同年齡的人，社會角色與家庭身分也不同。所以說瞭解社會角色及年齡角色進而理解服飾行為，採取適合的服飾行為表現，有其必要意義。年齡與角色差異往往也體現在服飾上，也就形成與一定年齡段相應的服飾變異，並也能形成不同的服飾類群。衣服的樣式、配件的搭配是不同年齡段，不同社會角色的服飾變異的主體。<sup>1</sup>

根據上述文獻論點及實地訪查後得出學生穿著制服有其必要性。制服對於學生有著正向的影響，能夠表現其團體的一致性、對學校的認同感，以及模糊同儕之間的貧富差距，降低因為同儕之間的比較而產生的歧視。

---

<sup>1</sup> Alison Lurie (著)、李長青 (譯):《解讀服裝》，臺北，商鼎出版社，1994年8月，頁94。

## 第二節 對制服的觀點

法國作家 Honore' de Balzac 曾說：「裝扮是一種內心思想的持續表現，一種語言、一種象徵。」

制服的廣義定義能夠從強制性的服裝這個觀點開始，制服樣式固定、具有傳承的意義，與他人穿著同樣的服裝，即形成群體的基本概念。人們利用服飾的外觀來塑造自己的身分，並與其相似群體進行互動，由於這種的原因促使我們需要在不同場合穿著相應之服飾，藉由這些服飾更加貼近生活中所扮演的社會角色與其形象。

### 一、制服的刻板印象

下文以刻板印象新聞議題為例：

「女性穿裙子」的刻板印象，其實在國際間早就不存在了，就連很多人印象中，端莊穿裙裝服務的空服員，也都有不少已經改穿褲子，像全日空的女性地勤，就有褲裝跟裙裝兩種制服，因為幫忙民眾搬東西或到風大的空橋作業，穿裙子要擔心走光、動起來也不方便，穿褲子就沒有這種煩惱，另外，加拿大航空旗下的廉價航空跟虎航，也都安排女性空服員穿褲子，反倒是台灣的國籍航空，第一線跟民眾面對面的員工，都是裙裝為主，後勤的女性制服才有褲裝，相對比較傳統。

全日空地勤人員：「報到櫃台還有行李的滾帶，還有磅秤的地方，其實都是算是比較危險的區域，有時候穿裙裝，或是有時候要蹲下來幫客人整理行李，或是有小朋友要幫忙的時候，會比較不方便。」

穿褲裝不只比較方便，幫忙搬東西或到風大的登機口工作時，也比較自在，不用擔心走光，全日空一直以來都有裙裝跟褲裝兩個版本，除了機上空服員一律裙裝，地勤能自由選擇。

事實上民眾對褲裝的接受度也很高，但國籍航空似乎都比較傳統，第一線的空服員跟地勤被要求做裙裝打扮。

然而國際上不少航空公司也都有女性空服員穿褲裝的例子，加拿大航空旗下的廉價航空 Rouge，跟廉價航空虎航，也安排女性空服員穿褲裝；上班穿什麼，還是以工作方便為首要考量，女性一定穿裙子的刻板印象，早就被打破了。

根據上述文獻及論點得知女生穿著制服一定要裙子這種刻板想法過於主觀，無論對象是誰穿著制服做動作較大的事情時，會帶來許多不方便，工作效率也可能會事倍功半，但以另外一個觀點來說，若一部分人穿褲裝，另一部分則穿著裙裝，容易造成視覺上的混亂所以上班穿什麼，應該以工作方便為首要考量。

## 二、制服是否消除貧富差距

有某校的教官表示，制服是為了保護學生、消弭貧富差距，筆者並不否認一開始制服的其中一項立意的確是如此，但在現今台灣社會，制服真的達到所謂的消弭貧富差距嗎？從學生的服裝乾淨程度、腳下踩的鞋子、手上配戴的錶、手裡拿的筆、使用的手機、書包內的個人物品，樣樣都能透露出貧富差距。我們該思考的是，我們要怎麼教育學生們對於金錢觀、貧富差距的正確觀念，出了社會我們仍然會碰到這些問題，但並沒有人教導我們該怎麼去面對去調適這些差異。並不是怕學生被比較、被欺負，就認為套上了制服一切的問題就消失了，這豈不是掩耳盜鈴？

在班級中，每個學生代表著一個社會階級，社會階級相近的會自成一圈，有些人談論打工與電玩、有些人談論歌劇與古典音樂，而這兩個團體明顯是格格不入。生活處在不同的社會階級，自然在談論之間能看出些端倪，而這些差異並非套上了制服、用所謂培養集體認同所能解決的。讓不同階級學生對話、融入校園這個教育環境，不應該是教育工作者思考的問題嗎？

根據上述文獻及論點探討出穿著同樣的制服，可以減少學生之間對衣著的比較，因從最基本的教育著手，例如：不應該以華麗外表的配件或衣服，作為評定一個人的標準。但制服對於某特定學生來說，在經濟考量上還是有一定的影響力。

### 三、制服帶來的社會輿論及責任

在台南市警察局第二分局任職的歐姓、蕭姓警員，日前巡邏結束前進入麵店買麵，沒想到卻遭民眾檢舉，被高層要求繳交職務報告，兩名警員氣得在報告中寫下「寧願餓死、渴死也不讓民眾檢舉、讓長官為難」，更不禁怒問：「基層員警自尊要擺在何處？」

據了解，歐、蕭於二日共同擔服凌晨四點到六點的巡邏勤務，五點四十分左右兩人因備感飢餓，順路到台南市中西區府前路一家麵店購買陽春麵及蛋包湯當早餐，因擔心民眾側目不敢內用，打包後直到返回派出所才放心用餐。

未料事後第二分局仍接獲民眾檢舉，質疑兩名員警上班中摸魚吃早餐，因此分局遂要求兩人繳交職務報告，且還需拷貝、燒錄麵店附近的監視器畫面及製作目擊民眾訪談紀錄。

歐、蕭認為分局此舉根本置基層員警尊嚴於不顧，在職務報告中憤然寫下「職從今之後絕不穿著制服於勤務時間購買任何一餐」、「寧願餓死、渴死也不讓民眾檢舉、讓長官為難」。

歐、蕭兩人無奈地說，警察也是人，飢餓、口渴都是正常生理反應，連警政署都曾發函明定員警購膳不得議處，不明白分局為何每次都小題大作。

經過討論及文獻查找得知穿上制服就是一種責任，當穿著制服的警察，行使巡邏、保護人群的工作，因此在社會的一舉一動，都備受關注，有義務對社會、人民負責，制服是有辨認和規範力，穿上它，不論好與壞的行為，自身就必須承擔責任。另一方面，大眾需要發揮同理心，即使外出購餐、用餐，不必事事斤斤計較，體貼身穿制服的人，保持對其尊重，便能稍微消除穿著制服負面的無奈及壓力。

#### 四、制服的安全議題

至於校安問題，制服是取得十分簡單的東西，如果拿來當成識別用，實在是一件很危險的識別方法，反倒是老師怎不考慮穿著制服呢？筆者在學校常常搞不清楚到底他是外賓還是老師，這豈不是更令人感到危險，若校安會出現問題，那麼現今台灣的大學怎麼不通通穿上制服，然後封鎖校園呢？

在現今的社會當中，我們真的還需要強制學生穿著制服嗎？制服在時代的變遷下早已失去當初的效果，我們不能認為一件制服可以解決很多應該由教育著手的问题，我們需要的是還給學生應有的權益，並且加強教育層面的專業度，才是對這社會呈現雙贏的局面。

根據上述文獻及論點得出穿著制服在安全上有一定的幫助，例如：在街上看到穿著制服的警察，會遵守交通規矩。學生在校外被人欺負時，教官和老師能夠立即發現。但制服的缺點就在於取得容易，無論是誰都可以買的到。所以制服在安全的問題上並沒有那麼的落實。

#### 五、總結

社會中有許多既定的印象，若和社會主流思維不相符，則容易被社會邊緣化，成為脫離社會群體中的個體。假使你搭飛機出國，看見駕駛艙裡機長不是穿著航空制服，而是T恤、牛仔褲，會不會覺得飛機開始不穩？你到醫院看病，穿白袍、掛聽診器的醫生是不是比穿睡衣的醫生更讓你信任？所以制服的刻板印象普遍的存在社會之中。

而對於制服是否能消除貧富差距的議題，雖然還是會有一些配件或是使用物品的差異，但是穿著制服能減輕對於清寒家庭經濟上的負擔，也較不會成為同儕之間比較的受害者。所以制服對於消除貧富差距有著一定的幫助。

而穿著制服確實會所帶來社會輿論及責任，當穿著制服的員工，做出與公司企業形象不相符的行為時，便會損害品牌形象。所以穿上制服，也背負著社會責任。安全性方面，也有教官覺得制服可以方便管理，但如果制服是容易取得的清況下，就會變得沒有那麼安全。

### 第三節 制服的功能及民眾看法

根據本組問卷的調查，大眾認為制服具有一致性、專業度、安全性等功能性，對於上班族來說穿制服更省時舒適，但也有部分民眾認為制服過於古板、不美觀、也有材質不佳的問題。

1. 一致性: 制服的樣式圖案，能讓人直接聯想到品牌形象，產生投射；而制服的一致性，更會讓人增加對員工素質的認同感，因此訂作一套簡明俐落的團體制服，不僅能讓民眾區分各種行業，更能增加該行業的認同感，制服能為品牌形象及服務品質有相輔相成的效果。

2. 專業度: 國際知名餐飲制服品牌 Cchef Works 表示：「這是裡子、面子都重要的時代，在精進廚藝與服務的同時，制服造型也攸關品牌形象的建立，畢竟制服直接影響第一線人員給客人的觀感。」好的制服選擇，對內能提升向心力與榮譽感，讓員工感到備受重視，對外則能強化專業形象與風采。擁有乾淨俐落的制服是基本，若能在制服的風格造型上深入研究，更能彰顯美學品味。

3. 省時舒適: 根據 Nelson and Bowen (2000)於美國賭場旅館研究中提到，有用且舒適的制服可以提高員工的工作態度，也可以幫助與消費者間之溝通態度，因此制服不只能傳達企業的形象，它更能提高員工本身的工作態度，達到企業經營管理成效。

4. 古板: 款式都是深色套裝給外人的感覺就是沒有朝氣，過於嚴謹，穿起來容易顯老，沒有精神，也給人古板的刻板印象，對專業會有扣分的效果。想要改變這些印象就從制定行政制服開始，在不影響工作之下，套裝顏色可以再亮麗一些，不全權是過於老氣的深色系列，款式也可以是設計時尚的種類。服裝不滿意在很大程度上是會影響員工心情，不能說一件衣服影響工作，但是選擇合適的衣服可以改變工作。

5. 不美觀: 第一線服務人員是公司門面，為面對面地直接與接觸顧客，為顧客對該公司的第一印象，故絕大部分的文獻都以美觀性為考量重點，並搭配該公司之形象與精神加以設計。

6. 材質差: 許多設計師建議制服必須是使用 55% 的聚酯纖維或 45% 的羊毛混合而成。將可穿著兩年以上或經過 100 次洗滌的衣服, 做為最後適當的結構, 能令穿著制服的人感到舒服, 因為不好的纖維或金屬的材質, 都將使員工在工作時感到難過, 甚至影響工作情緒。

7. 安全性: 多數文獻都顯示設計制服時, 需注重安全性, 材質都偏向自然纖維, 如羊毛或是純綿等, 也須盡量避免出現易燃的材質或是工作環境應避免有易燃物。

綜合以上觀點, 制服的一致性及專業度, 是民眾對於制服的第一考量, 不僅能突顯品牌形象, 更容易辨識該企業與其他企業的差別。而現代社會中, 每個人對於制服的想法求新求變, 不想要呆板如一的深色系, 而是想增加一些色彩的變化, 相信在不影響工作之下, 未來在職場上, 我們會看到各有所齊的制服。

在材質上及美觀度上, 不僅講求機能性要好, 在市售的商場上看見許多為了夏天出的涼感衣、為了冬天出的發熱衣, 高科技的時代, 只要你想得出來, 一定可以做得得到。安全性對於民眾來講, 不是那麼重要, 因為不同的工作場合, 有不同的危險存在, 或許你只是辦公事的職員, 對於危險的戒心並不是那麼高, 相對於在廚房理工作的廚師, 每天為了顧客的胃, 在火爐前施展他的功力, 有許多危險等著他, 如果在制服上, 夠增加防火材質的衣服, 即使真正遇到危險, 也有挽救的時間。

## 第四節 社會角色分類及特點

社會角色是指個人在特定社會和團體中的外在表現，也表示在社會中占有適當的位置和身分，以及人與人之間互相匹配的權力，義務的規範和行為模式。如警察這一社會角色，他的基本職責是維護社會安全，保護人民生命財產，其著裝、言談舉止等行為都應該符合這一職業的要求。

讓社會角色做出分類最簡單的方法就是穿上可以代表各行各業的衣服（制服），而人們也能從其制服帶給我們的第一印象得知該行業的特點，讓各行業扮演的社會角色展現的更加鮮明，也可以從中瞭解不是所有的制服，都一定要是刻板的襯衫，材質款式也會視該行業的工作需求，而有不同的變化，例如：以問卷問題中『民眾對何種制服印象最深刻？』票數最高的航空業來探討，因為根據每個航空公司的企業文化，所以其制服會有不同的款式，甚至也有廉價航空是以活潑的褲裝為主，問卷中票數第二的餐飲業，因為工作上的衛生安全需求，必須把頭髮綁起來，內場的員工必須戴著口罩。這也讓我們從中得知，制服是企業想要從一群人中展現一致性的衣服，但企業內部的制服還是會依各個階層，制服的款式樣式會有所不同。

以下六個行業是本專題小組，透過初期的前側問卷所分析的社會角色分類及特點。

<p>航空業</p>	<p>穿上簡單俐落又可以代表該航空公司企業形象的制服，不論是機場的地勤，客服小姐，或是在空中的空服員，穿上整齊的套裝就代表著國家門面，也帶給人們專業的形象。</p>
<div data-bbox="427 349 644 712" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="660 680 743 707">圖 3-4-1</p> <p data-bbox="456 741 616 768">長榮副事務長</p> <p data-bbox="395 815 676 842">資料來源:蘋果即時新聞</p>	<p>白色襯衫加上套裝皮鞋，拿著手提公事包，金融業帶給人們謹慎的感覺，深色套裝給別人較穩重，也讓大家可以放心的相信其專業。</p>
<p>金融業</p>	<p>伴隨著食安及安全問題，餐飲業在服裝上面需要給別人『吃的安心』的理念，所以在穿著上需要穿戴口罩及髮套，這樣的穿著建立跟消費者之間的橋樑，讓人們可以安心消費也可以吃的安心。</p>
<div data-bbox="411 949 660 1272" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="683 1245 766 1272">圖 3-4-2</p> <p data-bbox="456 1301 616 1328">星辰銀行員工</p> <p data-bbox="395 1375 676 1402">資料來源:星辰銀行官網</p>	<div data-bbox="418 1514 651 1868" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="683 1841 766 1868">圖 3-4-3</p> <p data-bbox="481 1906 587 1933">善商員工</p> <p data-bbox="347 1980 724 2007">資料來源:すきや 洲本桑間店</p>

<p>醫療業</p>	<p>醫生穿上白袍與醫院的『床單』跟『牆』形成一體，研究指出這樣的白色，可以帶給人較安心的感覺，在醫療的過程中也不會那麼的緊張，如果換成較大膽顯色的顏色，可能會造成視覺上的不舒服。</p>
<div data-bbox="416 271 655 600" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="676 568 762 600">圖 3-4-4</p> <p data-bbox="496 622 582 654">醫生袍</p> <p data-bbox="384 692 687 723">資料來源：STM 制服公司</p>	<p>為了要能在各個場地可以隱藏，陸地軍人通常會選擇比較可以融入地勢的低調顏色，海軍則會選擇相應的藍色及白色。</p>
<p>軍人</p>	<p>為了要能在各個場地可以隱藏，陸地軍人通常會選擇比較可以融入地勢的低調顏色，海軍則會選擇相應的藍色及白色。</p>
<div data-bbox="343 824 727 1064" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="454 1084 758 1126">台灣陸軍制服 圖 3-4-5</p> <p data-bbox="389 1155 684 1187">資料來源：陸軍軍官官網</p>	<p>百貨業屬於觀光很重要的一個地方，所以各個在百貨公司出現的角色，制服也會有所不同，例如站在第一線接待的櫃台人員，會穿著顏色較亮麗的制服，帶給別人活潑又舒服的形象，站櫃的櫃姐會穿著較整齊的黑色套裝，雖然兩個形成很大的落差。</p>
<p>百貨業</p>	<p>百貨業屬於觀光很重要的一個地方，所以各個在百貨公司出現的角色，制服也會有所不同，例如站在第一線接待的櫃台人員，會穿著顏色較亮麗的制服，帶給別人活潑又舒服的形象，站櫃的櫃姐會穿著較整齊的黑色套裝，雖然兩個形成很大的落差。</p>
<div data-bbox="395 1319 702 1552" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="475 1579 774 1612">新光三越制服 圖 3-4-6</p> <p data-bbox="367 1653 662 1684">資料來源：新光三越官網</p>	

## 第五節 衣服顏色的相應意義

在色彩學上每個顏色都有著特殊的意義，而顏色的意義會根據穿著的時間和地點而有所改變。例如：辦公室內的紅色和舞廳內的紅色完全不同。黑色、白色和灰色是服裝上最普遍的三種顏色，在技術上他們並非色彩，只是在表現亮度而已。

白色	天真、地位、純潔	白色代表天真、純潔，以及完美。白色在佈置及時尚界是很普及的，看起來很輕盈與中性，白色衣服非常容易污染，所以那些欲證明財富和身份的人都普遍採用白色。
黑色	憂鬱、罪惡和權力、權威	若穿著一身黑，也會讓人看來冷淡或不舒服。在許多文化中，黑色常會自動讓人有負面的感覺。有學者發現，依據歷屆資料，制服主色為黑色的球隊在比賽中會被裁判處罰較多次，穿上黑色衣服在心理上會認為較具有攻擊性。
灰色	謹慎、神秘	介於黑與白之間的灰色，常被代表著謙遜、穩定、平衡與中性、悲傷、污染和塵埃，以及無聊與無趣。灰色特別受金融業人士喜愛，需要表現智能、成功、誠懇、認真、沈穩等場合時，可穿著灰色衣服現身。
紅色	愛和憤怒	<p>紅色是最能引發情感的顏色，能讓人心跳加速、呼吸加快。常代表著暴力、戰爭、侵略，以及熱情；這大概是由於血及火的顏色是紅色所致。紅色也是愛的象徵。紅色衣著易引人注意，且讓穿著者看來較穩重。</p> <p>由於紅色是一個較偏激的顏色，所以不建議談判者在協商或對質中穿戴紅色。紅色也可將文字及圖像帶到前景。它可用作強調色，刺激人快速下決定。</p>
藍色	沉著、忠誠、可靠	藍色是無邊無際的天空色，最能表現深遠、沉靜、崇高、誠實、理智、純潔的顏色，它代表的大都是正面的義意，給

		人值得尊重及信任的感覺。但由於藍色的正派形象，亦予人過於保守及缺乏創意的印象。
橘色	活力充沛	<p>橘色介於充滿能量的紅色與興高采烈的黃色之間，所以其各種意涵也介於二者之間，是一個很有活力的顏色，常被聯想為喜樂、陽光，以及熱帶地區。</p> <p>橘色是令人注目的顏色，但卻不像紅色那樣觸目，是一個富有親和感的顏色。它也代表著創意、成就、激勵。穿著橙色，會令人覺得活潑友善，很有獨特個性，橘色在年輕人中較容易被接受。</p>
黃色	年輕希望、歡樂	<p>黃色是屬於夏天的顏色，會使人心情愉快。不過，雖然它被象徵為樂觀，但人在黃色的房間中卻易失去耐性，且嬰兒也更常哭鬧。它也是讓眼睛最不舒服的顏色，所以不該濫用。黃色也會使人注意力加強，所以一些紙張底色是淺淺的黃色。男性常將黃色視為漫不經心以及幼稚，所以若某樣產品的訴求對象為男性，並不推薦使用黃色。</p>
綠色	自然	<p>綠色是對眼睛最舒服的顏色。它也會讓人感覺平靜與涼爽，並且能使人安穩平和，非常能讓人有安全感，在人際關係的協調上可扮演重要的角色，從另一角度看，綠色亦暗示了幼嫩、青澀、缺乏經驗、不成熟。穿綠色服裝的人，散發出的誠信和積極的健康情緒，行動力與思考力兼具，行事謹慎保守堅守自己的立場，不會逾越本分。</p>

2

<sup>2</sup>山脇 惠子(著):《史上最強カラー図解 色彩心理のすべてがわかる本》，日本，ナツメ社，2010年08月。

## 第四章 台日制服比較

### 第一節 學生制服

#### (一) 台日學生制服的起源

在明治初期的女學生是穿著和服去上學的，髮型則是日本女性的傳統髮型，但日本的和服對於學校裡坐在椅子上聽課的學生來說是相當不方便的，一坐下，和服的下擺便會被撐開，因此露出小腿，對日本人來說是非常不雅觀的。

1872 年，受到西方文化的影響，日本海軍以水手服作為水兵用制服，日本女性教育家井口阿久利提出以水手服作為女學生制服的想法，久而久之，日本學生穿著水手服給人一種既定的可愛形象，水手服也變成典型的日本女學生制服。而男學生的黑色立領金鈕釦服裝也是由明治時代的日本軍裝演變而來。

台灣受到日本殖民的影響，卡其制服便一路陪著學生走完求學過程，那時小學生專有造型是，一身土黃色卡其制服加上一個深綠色帆布書包和黑色布鞋。一直到國中、高中，都沒有變過，學校都以卡其為制服。男生小平頭加上一身卡其服，頭頂帶著卡其大盤帽。女生西瓜皮加上卡其裙和船形小帽，成了那個時代的標準配備。為了訂作的制服被教官記過。

## (二) 幼稚園制服比較

日本：

幼稚園是第一次穿制服的時候，制服包括了園服(上學用，稱制服)、運動服、遊戲服(遊戲時穿的衣服)、帽子、書包等等，這就是典型日本幼稚園小朋友的服裝，名門幼稚園除了這些齊全的裝備之外，有些還有可愛的制服外套。典型的日本幼稚園學生的遊戲服。不僅能保護漂亮的制服不被髒污沾上也能方便小孩活動不會被西裝褲或是裙子所拘束。



圖 4-1-1

園服

遊戲服

資料來源:藤沢市幼稚園

台灣：

在台灣不一定每間幼稚園都有制服或是運動，通常大部分的幼稚園小孩都穿著便服上學，也沒有特定的配件。台灣的幼稚園比較像是專門照顧小孩的地方。



圖 4-1-2

台灣幼稚園

資料來源:教育處電子報

### (三) 國中、國小制服比較

日本：

日本的中學生制服大致上跟國小的服裝差異不大，只有部分領結或是衣服顏色上的些許差異。然而中、小學生比較中規中矩不會打扮的奇裝異服，所以在中、小學生較多的校區會發現他們的服裝比較有一致的整體感。但卻在國中時已開始意識到制服好看不好看之差別，也越來越重視自己的外觀。在日本上了中學以後，開始有社團活動，所以經常要更換運動服裝。



圖 4-1-3

日本國中制服 資料來源:左近山中学校

台灣：

從最傳統的白衣黑或深藍百折裙，到現在演變成多樣的色系和樣式，引進了大量日式(水手服)及西洋式(格子裙，連身裙)制服樣式顏色則是五顏六色，國中制服顏色採用和款型設計上，都求貼近學生的青春、活潑。台灣的國中、國小制服面臨同樣的問題就是由於兩性平等意識高漲，女學生有意願穿裙子的人數也是逐年減少，很多國中制服則改採褲裙，看似左右逢源兩者兼顧，但是對於喜愛穿裙或喜愛穿褲的都不討好。



圖 4-1-4

資料來源：弘文國忠

#### (四) 高中制服比較

日本：

有許多高中生通常是為了想穿上能展現自己魅力又美觀的制服，才選擇去就讀學校。就讀私立學校不僅能穿上漂亮的制服。但對於國立學校來說，他們能用別項特色來吸引學生自行報考，所以就算維持傳統的制服，也不會影響到招生。況且穿著國立學校制服的學生，本身就有有別於私立學校學生的莊嚴、魅力。

和公立學校相比，私立學校的校服往往式樣更正式。也有很多公立或私立學校沒有統一的校服，學生著私服上學。

(私立制服)



圖 4-1-5

資料來源:鷗友学園女子高等学校

(公立制服)



圖 4-1-6

資料來源:旭高等学校

台灣：

在台灣由於曾經被日本殖民統治，加上 1980 年代起的社會改革開放，全台高中職當中不少採用水手服。

除了傳統日式水手服以外，在台灣還發展出改良式或各種不同形式不同色系的水手服，不但呈現出台灣受到日本文化的影響很深。各中學統一校服樣式。在一些學校，學生在冬季與夏季穿著不同制服。女學生的制服隨季節變化明顯，在夏季穿著襯衫搭配裙子，在冬季穿著長袖襯衫搭配背心連身裙。

高中升學有學力測驗，所以成績比較好的學校衣服相對比較顯眼，比起制服漂亮一般民眾更在意成績。

(公立制服)



圖 4-1-7

資料來源：北一女中

(私立制服)



圖 4-1-8

資料來源：薇閣高中

相較日本學生會為了衣服去就讀學校，台灣卻是以成績為重，所以不太可能為了制服放棄成績好的學校。但最近台灣有很多制服比賽，從此知道台灣人對制服的想法正在慢慢改變。

## 第二節 航空業

在制服的比較方面，統計問卷其中一題是針對於何種制服印象最為深刻，統計結果是航空業佔的比例最高，因此，我們將探討台日航空業的相異之處。

### 一、全日本空輸（All Nippon Airways）

全日本空輸（All Nippon Airways）為日本的航空公司，簡稱全日空（ANA），原為日本營運規模第二大的航空公司，因 2010 年日本航空破產，成為日本第一大的航空公司。

#### （一）企業精神

「放心和信賴」是全日空經營的基本，他們秉持著這兩個信念，讓全世界出遊的旅客搭上飛機，都能有放心的感覺。全日空創造了滿懷夢想的未來，讓搭機的乘客擁有可以信賴的依靠。

#### （二）制服樣式和魅力意義

走自然風的全日空，西服搭配白襯衫，整體自然大方。女性空服員的明亮色彩的素雅絲巾繫在頸間，配色有活力不失端莊婉約，十分得體，凸顯氣質。男性空服員的領帶上設計藍色線條，呈現一致性，並能呈現俐落、現代簡約的航空公司形象。



圖 4-2-1

2014 年 4 月第十代全日空制服發表會 資料來源：Cinemacafe 新聞



圖 4-2-2

回顧過往的全日空制服 資料來源：全日空官網

- ① 上圖中，穿著 1955 年至 1958 年第一代制服，以藍色為主題，當時以美國空軍的女性服為模型所設計的套裝，表現出簡潔之美。
- ② 穿著 1958 年至 1966 年第二代制服，是質樸的藏青色套裝和白襯衫。
- ③ 1966 年至 1970 年第三代制服設計師由中村乃武夫擔當，不僅整體顏色做了調整，帽子變成法式貝蕾帽風格。
- ④ 1970 年至 1974 年是第四代制服設計師由芦田淳擔當，隨著當時經濟景氣調高，融入當時流行的迷你裙，十分搶眼。
- ⑤ 1974 年至 1979 年是第五代制服設計師由伊藤達也擔當，換上了橘色的喇叭褲（如下圖）。



圖 4-2-3

資料來源：全日空官網

- ⑥ 1979 年至 1982 年第六代制服設計師由三宅一生擔當，米色和淺藍的搭配十分柔和迷人。
- ⑦ 1982 年至 1990 年第七代制服設計師由芦田淳擔當，開始採用墊肩的雙排扣套裝，鮮豔的紅色辨識度極高。

- ⑧ 1990 年至 2005 年第八代制服設計師由芦田淳擔當，直條紋的設計加上絲巾，十分典雅。
- ⑨ 2005 年至 2015 年第九代制服設計師由田山淳朗擔當，整體氣質典雅高貴，從這一代開始去除帽子的搭配。
- ⑩ 已邁入第十代制服，全日空航空 2015 年 2 月 1 日起換新樣式，也是全日空首次聘請國外設計師，由紐約服裝設計師普拉馬·高隆（Prabal Gurung）所設計，他曾幫美國第一夫人蜜雪兒·歐巴馬與英國的凱特王妃打造服裝，他親手獨創的服飾受到 Lady Gaga 和眾多的名人的喜愛。其特點是把具日本味道的圖案設計在絲巾上，使用明亮色彩的圖案，為了保持 ANA 最醒目的藍色。

### (三) 等級制度

我們擷取全日空第十代制服為例，也是現在在日本航空業出現頻率最高的制服，從中可以發現，日本不管是地勤或是空服員，甚至連貴賓室工作人員，都有不同的制服。

#### 1. 空服人員：

灰色為主色，淺色的上衣搭配深灰色的裙子，散發優雅和穩重感，手腕部分和裙子後有代表 ANA 企業的藍色線條，呈現整體感。



圖 4-2-4

資料來源：全日空官網

#### 2. 地勤人員：

最先與旅客接觸的第一線工作人員，淡雅簡約風格，搭配粉色絲巾。

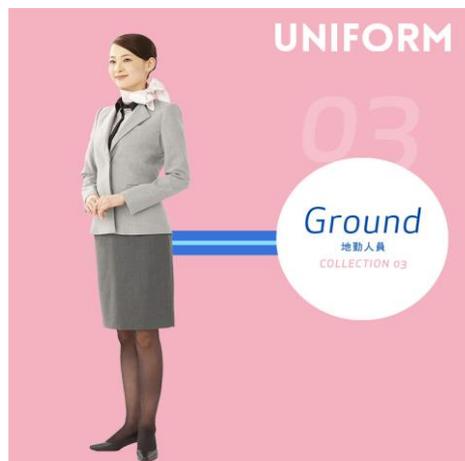


圖 4-2-5

資料來源：全日空官網

### 3. 貴賓室工作人員：

在相對放鬆的空間與旅客接觸，因此制服的設計以優雅不失活潑為主。



圖 4-2-6

資料來源：全日空官網

#### （四）對內呼應關係

1974 年出生的資深空服員小澤千秋（おざわちあき）就曾穿著這套制服，在國際線航班上服務，她回憶說道：「當時，從量尺寸的時候開始就讓人很興奮，也深深感受到穿上制服之後，自己便肩負著公司的形象。」全日空制服唯一不變的是「不穿圍裙」的傳統，對此，該公司的公關負責人山本裕美子（やまもとゆみこ）解釋道：「空服員是邀請並款待客人的主人，因此我們不穿圍裙。」

資料來源：今日新聞

#### （五）對外關係

貫注在新制服的 ANA 品牌理念，讓人一看到制服就能理解全日空想帶給乘客的理念。

- 挑戰—以「挑戰」精神為出發點。
- 安心—貼近旅客的內心，讓旅客感受到「安心感」和「信賴感」。
- 以客為尊—讓旅客感受到日本「以客為尊」之待客之道。

資料來源：全日空官網

## 二、長榮航空（EVA AIR）

長榮航空使台灣第二大家航空公司，創立於 1989 年，1991 年 7 月 1 日開始營運，以綠色機身翱翔在空中，讓眾人留下深刻的印象。

### （一）企業精神

「挑戰、創新、團隊」這三個名詞是長榮的經營理念，挑戰不同的難題，每當遇到困難時怎麼去解決；擁有創新的思維，去營造出不同的概念；在飛航的過程中擁有團隊精神，完成每次的飛行任務。

### （二）制服樣式和魅力意義

穿上制服整體專業度及可信度一定高出許多，看到制服能聯想到原來是長榮航空，空姐是令人盡佩的職業，在飛機上承受多少的壓力，作息不正常，休息時間不夠，民眾的大小事要靠空姐來解決，他們不僅僅是服務員，更是我們的祿母。但是大家都知道，空姐的外形都要是比較高挑且亮麗的，雖然現在的法律規定工作標準不能限外貌身高，但是航空公司在招募空姐的時候也自有打算，所以空姐在我們心目中通常是身材曼妙，面容美麗的。

空服員涵蓋經濟艙資格、商務艙資格、頭等艙資格，服裝為洋裝，以細緻的白線條，再加上側排的墨綠色底加上長榮企業標誌的金邊鈕釦，不但柔和了制服形象，更因顏色的相像，使得整體搭配更出色。外套為橄欖綠色，代表一股純真與奉獻的服務熱誠。

### （三）等級制度

事務長：服裝特色為洋裝是橘線條，外套為墨綠底滾橘邊，並在袖口處鑲嵌兩條金槓表示職級，象徵成熟、圓融。

一般空服員：以細緻的白線條；再加上側排的墨綠色底加上長榮企業標誌的金邊鈕釦，不但柔和了制服形象，更因顏色的相像，使得整體搭配更出色。外套為橄欖綠色，代表一股純真與奉獻的服務熱誠。長榮航空因為沒有男性空服員，所以事務長全部是女性。



圖 4-2-7

資料來源：EVA 航空 Facebook

#### （四）對內關係

長榮的制服顏色比較鮮明，多用綠色系為主，看起來較成熟、穩重、優雅，展現出該有的活力，將長榮航空『成熟、穩健、圓融』的企業形象表達出來。

#### （五）對外關係

許多人認為搭乘長榮就有一種安心的感覺，不僅是飛安第一名的公司，更是服務品質最佳的航空業，搭過長榮的人就不想要再搭其他航空公司了，也因為這樣成為出國首選。空服員穿上制服後，總是光鮮亮麗服務乘客，即使辛苦他們也笑著完成每次任務。

### 三、小結

全日空和長榮兩者皆是國家經營的航空公司，而不是低成本經營的航空（廉價航空）。航空人員親切、有耐心服務是基本，加上賞心悅目的制服，合身的線

條剪裁以及顏色選擇，對乘客而言十分加分，外表的裝扮帶給乘客美妙、耳目一新的感受。

在我們調查的結果中發現，令人最有印象的制服第一名便是航空業，不論台灣的航空公司還是日本的航空公司都十分注重制服這一塊，全日空甚至架設網站，介紹現在最新版本的制服，即使沒有搭乘，也可以透過網站，輕鬆不費力地欣賞女性航空人員的制服。而長榮航空顯眼的綠色制服，已經在台灣人的心中留下深刻的印象，長榮曾獲得全球最受喜愛航空公司第三名，代表飛安及服務這方面是獲得大家所喜愛的。

制服是種認同的效果，航空人員穿上制服，知道自己的職責，認同自己是個團體，朝同一目標前進。制服的設計可以讓人聯想到企業形象，帶給員工精神上的支持，不僅是影響個人，也會影響乘客對該公司整體的印象。

### 第三節 餐飲業

台灣人愛去日本更愛吃日本美食，近年日本企業來台拓點積極，而餐飲業更是商機龐大，使得出這波日系企業來台，更有質感的轉變，從過去製造業轉變成服務業為主。為什麼這麼愛台灣？專家分析，日本確立貿易立國，把台灣做為對外輸出國越來越多的日系餐飲品牌紛紛接力來台設點，而在台灣，似乎打著日本美食的名號，就能帶來人潮及錢潮。

而這次我們要分析的就是日本以優良的服務聞名全國，店面從裝潢、食材、料理、員工、衛生、甚至是制服都有極大的考究。將要探討日本連鎖餐飲業內部人員所穿著的制服與台灣連鎖餐飲業有甚麼差別？而這些差別會帶來甚麼結果呢？以上我們這些問題以實習廠商中的 SUKIYA 和台灣企業的鼎泰豐作為比較範例。

#### 一、鼎泰豐

只要是外國人來到台灣，必吃的點心之一就是鼎泰豐的小籠包。以服務業聞名的鼎泰豐，不僅在菜色上多作變化，在員工素質方面也很重視，每到餐廳用餐，都能看見馬不停蹄的員工正在幫客人解說菜單、引導位置，而他們穿著整齊的制服，在外人眼裡看起來格外有精神。

#### (一) 企業精神

鼎泰豐的服務是發自內心的真誠，無時無刻以發自內心的真誠以對，注意細節，主動提供服務給客戶為第一優先，嚴選上等原料、細膩處理、調味、上桌的服務，提供最佳品質，對美食的每一個細節，是對客人的責任，讓每一位來客嚐到安心。

#### (二) 制服樣式和魅力意義

黑色的套裝帶給人專業及權威感覺，安全、專業的形象色形，許多人喜歡選擇黑色衣著，因為黑色與任何顏色搭配都很美觀恰當，由於黑色是經典的流行顏

色，在社交的穿著上也比較不容易出錯。黑色給人一種比較嚴肅與莊重的形象，同時能傳達出一種專業的權威感，因此在白天的正式上班著裝中，黑色是安全且專業的形像色彩。員工穿著白色襯衫、黑色套裝、膚色褲襪、黑色素面包頭皮鞋。



圖 4-3-1

資料來源：Fandom 塗鴉牆

## 二、すきや

在日本以速食業聞名的 ZENHO 公司，旗下產業すきや牛丼飯，在台北市捷運站附近開了許多分店。近年來也一直積極在展店，すきや的員工穿著酒紅色的制服，讓用餐的客人，能感到溫暖的力量。

### （一）企業精神

減絕全世界的飢餓和貧困，成為全球第一的連鎖餐飲集團。強調食品安全，使用安全的食材，當場現作美味日本國民美食：牛丼飯、咖哩飯，創造舒適的用餐環境，親民的價格，不論是任何人，都能夠享用餐的樂趣。

### （二）制服樣式和魅力意義

以鮮明的紅色 POLO 衫，搭配大地色的圍裙及褲子為主(本小組討論すきや制服的搭配不排除是為了與招牌呼應)，服務人員戴上頭巾配件，營造有精神和乾淨清爽，すきや褲裝制服帶給人俐落快速、幹練、便於行動的印象。



圖 4-3-2

資料來源：すきや Facebook

以下，是本專題小組前頁訪問現任於善商台灣員工，主要以下問題：關於制服與其招牌的顏色是否有相對呼應的問題與自己穿著制服的感想和看法。

質問 1 店内の制服の色で何を思い出されますか？

質問 2 店内の制服の色は看板の色と関係があると思いますか？

質問 3 制服の色がグレーあるいはイエローだったら、お客様にどのような視覚的影響を与えますか？

他的回答如下：

「我對 sukiya 的制服印象是，錄取之後看到制服讓我覺得這家公司非常用心，就連職前訓練也要撥出三十分鐘來講解這套制服要如何穿著，可以說是非常講究。上班之後我覺得我們店裡幾乎都是紅色的，包括招牌、椅子、桌子還有餐具，所以看起來非常整齊，也有客人這麼說。然後我覺得我穿上紅色的制服會非常的有元氣有精神，我覺得這應該就是公司的用意了。如果今天我們的制服是別的顏色，我會覺得非常雜亂，做事起來也不會這麼有效率，我還是覺得紅色比較好，謝謝。」

「すきやの制服に対する印象には、会社に入ってから制服を見たときこの会社は制服に非常に心を配っていると思いました。職前研修のとき訓練も30分もかけてどのように制服を着るのか教えられます。こだわりがあるといえます。仕事をするようになると店内がほとんど赤であることに気がきました。看板や椅子、テーブル、として食器など、だがら整っているように見えます。お客様もそう思っているようです、それから、赤い制服を着るととても元気が出ます。これが会社が意図していることなのだと思います。もし今日私達の制服がほかの色になったら、雑然としてしまつて。仕事も能率的ではなくなつてしまつてでしょう。やっぱり赤い制服のほうがいいと思います。ありがとうございます。」

### 三、餐飲業小結

服裝的基底色調：鼎泰豐的外場服務生制服以黑白為基底走一個專業及俐落的感覺，這跟鼎泰豐的品牌理念，細節是最完美的服務。儘管是在品嚐小吃，也要有著五星級的服務。希望來品嚐的客人都能感受到鼎泰豐注重細節專業及完美的服務。

而すきや相對於鼎泰豐卻有著極大的反差，すきや的制服以紅色的 POLO 衫配上卡其色的圍裙及長為大地色褲為主，這也跟すきや的經營理念有著很大的關係，熱情用心的服務態度，平實親民的誠懇價格，紅色的上衣帶給人熱情活潑的感覺，而卡其色的圍裙除了實用性外也和すきや的商標有著相同的配色，更有團結及群體的感覺。

すきや不論內外場皆為大地色頭巾，而鼎泰豐的內場是白色帽子為主。工作鞋方面，鼎泰豐為黑色包鞋，すきや的工作鞋一致為快速走動的鞋款。

## 第四節 服務業

### 一、昇恆昌

我們常常在國際機場看到昇恆昌免稅商品店，它不僅是國人出國時必逛的商店，更是國家大門的形象，如果制服的好壞可以定義一家商店，那相信昇恆昌在制服這一塊是成功的。

#### (一) 企業精神

「以客為尊」的服務理念，是昇恆昌創業以來不變的企業精神，貼心服務所有不同需求的旅客，甚至參與公益，延伸到社會上各個角落，秉持著「取之於社會、用之於社會」，達成善盡責任，回饋給社會。

#### (二) 制服樣式及魅力意義

昇恆昌的最基本的制服，以深色海軍藍為底色，袖口和領口的部分是使用台灣獨有的客家花布點綴出台灣本土特色，女性制服大多穿著黑色窄裙、膚色絲襪和黑色高跟鞋，改良旗袍開襟的設計，十分有特色。男性制服上衣是高領襯衫，袖口和領口的部分也使用客家花布，加上西裝外套、西裝褲，口袋邊緣以花布裝飾，講究細節設計，格外吸引人目光。



圖 4-4-1

資料來源：昇恆昌官網

## 二、城市商旅

### (一) 企業精神

城市商旅是知名餐廳海霸王旗下的飯店，經營理念是「五好一公道」，所謂五好一；要服務親切好、要清潔衛生好、要品質口味好、要裝璜氣氛好、要環境美化好，加上價錢公道，城市商旅也承襲了其理念，再加上以住的安心、服務放心、行程悅心為口號，堅持打造藝術人文的空間，提供住宿、休閒、娛樂等優質的服務品質。

### (二) 制服樣式和魅力意義

房務部門的上衣為牛奶白色的 polo 衫，褲子為卡其色，皆為淺色系，淺色色調表達溫柔舒適，也能表現一流的親和力，上衣下擺不需塞進褲子，寬鬆的上衣和便於行動的褲管，十分輕薄舒適，便於勞力性的工作。

管理部門與櫃台部門不論男女皆為西式套裝，以黑色為底色，表現沉穩感，男性制服細節為條紋領帶，加上銀色領帶夾。女性套裝不單單只是黑色，也添加深紫色的配色在領口，可說是畫龍點睛，使整體不至於單一枯燥，櫃台人員穿上高跟鞋，展現氣勢感，較高層的主管，則在腰部上繫上腰帶。



圖 4-4-4

圖片來源：本小組自行拍攝

## 第五章 結論

透過以上論點分析，學校要求學生穿著制服是因為要讓學生專注於課業上，不用特別打扮來上課，但是處於青少年的學生總是愛求新求變，想要和他人不同。以大眾的角度來看學生應該要穿著制服，做好學生的本分，制服不僅能消彌貧富的差距，穿上制服後也因會代表著學校而更有榮譽心。

前陣子炒得沸沸揚揚的高中制服解禁議題，學生要的自由、學校要的制度，兩者之間如何取得平衡都是值得延伸討論的話題。

從古至今，社會總有著一些既定的刻板印象，在現代人的思維中，只要能展現其專業風範，性別並不是首要考量。制服的重要性在各行各業中是不可缺少的，根據本小組問卷調查，將制服的觀點分為：一致性、專業度、省時舒適、古板、不美觀、材質差、安全性等，除此之外還有穿上制服後可能背負的的社會輿論及壓力，因為穿上制服後即代表著其專業形象，更要隨時要注意自己的言行。雖然如此，大眾還是須要以同理心對待穿著制服工作的人，脫下制服後他們也只是一般人，不應該用社會的輿論來過度討論。因為制服的不同，給人的觀感也不同，我們能夠一眼看出這是什麼職業，代表著其職業在眾人心中有一定的形象，每當他們穿上制服所帶來的形象會讓人期許自己能夠像他們一樣優秀，例如：航空業、餐飲業、軍警業、醫師等。

顏色在視覺上給人不同的印象，假使護士制服不再是人們印象中白衣天使的形象，而是換上黑色的制服，是否會讓病人感覺不那麼踏實，甚至產生是否不那麼專業的懷疑？相信在各個行業中制服有相對應的顏色對大眾是有一定的影響。

關於臺灣和日本的制服之間的差異，在本專題小組找出方向後並著手進行研究。我們發現穿著制服上學及工作皆會產生相較於沒有穿著制服工作、上學之不一樣的行為表現，例如：工作效率提高、團隊向心力增加、班級更加融洽等。此外，也有些人對於穿著制服保持著相反的意見，因為覺得公司制服品質參差不齊、

太過合身的西裝、套裝造成作業上的不便等。

從文獻探討及小組討論後發現，由於在日本制服文化的社會風氣之下，日本的學生從小就就很注重制服的品質，因此會花很多經費在制服上，不僅是穿在身上的衣服，就連帽子、皮帶、書包、鞋子等，都十分的講究，反觀台灣學生對制服就沒有那麼的注重細節。

我們針對制服做出以下調查，第一點公司是否有制服、第二點員工對制服的看法、第三點制服的功能、第四點最喜歡的制服款式，調查結果，第一點分析結果，大多公司都有穿著制服上班的習慣，看的出來大部分的公司，都希望員工能穿著制服上班。第二點分析結果，多數民眾也同意，工作要穿著制服，因為比較有一致性，會為了公司努力工作，第三點分析結果，一般民眾希望制服設計能為員工著想，材質是最重要的，第四點分析結果，航空業的制服最令人印象深刻，是不少人從小到大最嚮往穿著的制服，從這點可以看出制服可以為企業帶來(加分)，問卷調查結果，穿著制服就代表公司，員工的任何行為都有可能影響企業，新聞也時常報導某公司員工作出不良示範，導致企業形象受損。

從學校實習廠商這塊做討論，昇恆昌屬於航空業的一部分，航空業也是我們問卷調查中，票數最高的一個行業，比起台灣百貨業，他們穿的制服，是深色的套裝，展現給人專業的感覺。在我們的印象中，日本不論是計程車司機，或是鋪馬路的工人，他們都會穿整齊的襯衫出門，到達工作的地方，再換上工作服，因為在日本的文化中，行走在路途，給想給大眾整齊乾淨的氛圍，這也是我們最初發現台日制服文化的不同。

我們可以看到各種制服出現在職場與學校中，不論台灣的制服文化，還是日本的制服文化，甚至其他國家，都有專屬的特點，本組透過文化和歷史的比較研究，探究台灣與日本航空業和台灣與日本學生的制服，以及學校實習廠商的例子，得到深刻的了解，原來合身的設計的背後，視覺上帶給人簡潔俐落的線條，實質上也有移動方便的功能，不禁讚嘆原來有如此隱含的意義。必須以開放的胸襟，尊重多元文化的精神，面對其中的差異。

## 參考文獻

1. 對制服的觀點，PChome 個人新聞台，〈服裝是一種象徵與符號的系統〉，  
<http://mypaper.pchome.com.tw/costume/post/1239719374>，2016.11.13
2. 制服的刻板印象，TVBS 新聞，〈打破刻板印象，空姐穿褲裝更方便〉，  
<http://news.tvbs.com.tw/life/530557>，2016.11.13
3. 制服是否消除貧富差距，自由評論網，〈靠制服解決問題，那教育也太簡單了〉，  
<http://talk.ltn.com.tw/article/paper/994612>，2016.11.13
4. 制服帶來的社會輿論及責任，風傳媒，〈那些高喊穿制服才會認真唸書、才不會期  
是窮小孩，真讀過高中媽？〉，<http://www.storm.mg/lifestyle/122560>，2016.11.13
5. 制服的安全議題，自由評論網，〈靠制服解決問題，那教育也太簡單了〉，  
<http://talk.ltn.com.tw/article/paper/994612>，2016.11.13
6. 專業度，Chef Works 台灣雪沃，〈現代餐飲制服的精選與維護〉，  
<http://www.chefworks.com.tw/theculinaryuniform-chooseandcare.htm>，2016.08.27
7. 古板印象，廣州惠興制服有限公司，〈訂制行政制服讓行政人員擺脫古板印象〉，  
<http://www.fzdzz.com/zyzd/683.html>，2016.08.27
8. 全日空官網，〈ANA グループ経営理念ビジョン〉，  
<http://www.ana.co.jp/group/about-us/vision/>，2016.09.10
9. 世界萬象，〈日本空姐更換新制服 首邀外國人參與設計〉，  
<http://www.nownews.com/n/2014/04/25/1206969>，2016.10.10
10. 今日新聞，〈空服員制服全新亮相〉，  
[http://blog.udn.com/article/article\\_print.jsp?uid=JPasahi&f\\_ART\\_ID=7917541](http://blog.udn.com/article/article_print.jsp?uid=JPasahi&f_ART_ID=7917541)，  
2013.07.10
11. 全日空官網，〈新制服に込めた ANA ブランドコンセプト〉，  
[http://www.ana.co.jp/ana-info/ana/ana\\_history/ca/](http://www.ana.co.jp/ana-info/ana/ana_history/ca/)
12. 鼎泰豐官網，〈鼎泰豐的信念〉，<http://www.dintaifung.com.hk/introB.php>，2016.08.27

13. ZENSHO 官網，〈企業理念/会社要覽/企業情報/ゼンショーニュース〉，  
<http://www.zensho.co.jp/jp/company/philosophy/>，2016.10.30
14. 昇恆昌企業理念，昇恆昌官網，〈企業理念〉，  
<http://www.everrich-group.com/TC/info/Concept>，2016.09.20
15. 昇恆昌制服的樣式與魅力意義，痞客邦，〈進入免稅店前你會想知道〉，  
<http://pourorsprinkle.pixnet.net/blog/post/25406151>，2016.09.18
16. 海霸王的企業理念，海霸王官網，〈企業理念〉，<http://www.hpw.com.tw/zh-tw/>，  
2016.10.27

1. 藤沢若葉幼稚園，  
<http://www.minayoshi.co.jp/youchien/fujisawawakaba/seihuku.html>。
2. 呂學峰（2008年08月01日），國教向下紮根幼托整合，教育處電子報  
[http://163.30.192.132/adm\\_category\\_select.asp?e\\_categoryid=1&e\\_number=92&e\\_paperid=3718](http://163.30.192.132/adm_category_select.asp?e_categoryid=1&e_number=92&e_paperid=3718)。
3. 弘文高中招生部，  
<http://www.hwhs.tc.edu.tw/admission/%E5%9C%8B%E4%B8%AD%E9%83%A8/%E6%A0%A1%E6%9C%8D>。
4. 鷗友学園女子高等学校，<https://www.ohyu.jp/>。
5. 大阪府立旭高等学校，<http://www.osaka-c.ed.jp/asahi/>。
6. 鍾佩芸（2015年08月18日），教育部教學卓越獎 北一女等9校脫穎而出，今日新聞，<http://www.nownews.com/n/2015/08/18/1785991>。
7. 蔡永彬（2016年07月18日），自然組考1類奪全國榜眼 改讀法律系。蘋果日報 <http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20160718/910726/>。
15. EVA Airways Corp. 長榮航空相簿，  
<https://www.facebook.com/evaairwayscorp.tw.cn/photos/a.154347338045791.36947.143039229176602/683168655163654/?type=3>。
16. 星辰銀行官網，  
<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20140527/404707/>。
17. すき屋 洲本桑間店，[http://e-t21.com/search/detail.php?kyujin\\_id=2707](http://e-t21.com/search/detail.php?kyujin_id=2707)。
18. STM 制服公司，[http://www.uniform.idv.hk/product/item/醫生袍/醫生袍\\_NS867](http://www.uniform.idv.hk/product/item/醫生袍/醫生袍_NS867)。
19. 中華民國陸軍軍官學校，[http://www.cma.edu.tw/friend\\_detail.php?picid=3368](http://www.cma.edu.tw/friend_detail.php?picid=3368)。
20. 百貨公司，<http://www.sogo.com.tw/csr/images/2-2-3-img01.jpg>。
21. 全日空第十代制服，  
<http://www.cinemacafe.net/article/img/2014/04/25/23114/104258.htm>。
22. 歷代全日空制服，[https://www.ana.co.jp/ana-info/ana/ana\\_history/ca/archive.html](https://www.ana.co.jp/ana-info/ana/ana_history/ca/archive.html) l。

23. 全日空制服等級制度，[http://www.ana.co.jp/pr/14\\_0406/14-007.html](http://www.ana.co.jp/pr/14_0406/14-007.html)。
24. 台機場急救 長榮空姐就活昏迷旅客，〈大紀元新聞網〉，  
<http://www.epochtimes.com/b5/15/5/12/n4433326.htm>，2016.09.28。

## 專題報告修正要點

### 評審老師建議

1. 每篇新聞的小結論都太過於主觀。
2. 對於制服是否造成貧富差距的觀點，前後說法矛盾無法達成共識。
3. 問卷的問題太先入為主。

### 修正要點

1. 針對第三章第二節對制服的觀點及每篇新聞議題的小結論，將本小組一致認為等較主觀字眼做修正。
2. 對於制服是否造成貧富差距，已在第三章第二節對制服的觀點的第二點制服是否消除貧富差距中修改並做出正向的說明。
3. 問卷的部分為專題的最初前側問卷，想針對是否穿制服可以代表該企業的企業形象？及有無穿制服的必要性？選項中針對制服樣式及對於制服的看法有部分負面選項，但主要還是以企業形象、專業度作為專題文獻探討的研究數據。