

# โอโมเตนาชิ Omotenashi

จิตวิญญาณการบริการแบบญี่ปุ่น

おもてなし



ความสุดยอดทั้งหมดของญี่ปุ่น  
มีต้นกำเนิดจากสิ่งนี้

ดร.กฤตินี พงษ์ธนเลิศ  
เขียน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

6 165058X

8 1292854

22 418714

# โอมเตนาช

## จิตวิญญาณของการบริการ แบบญี่ปุ่น



ดร.กฤตินี พงษ์ธนเลิศ



# สารบัญ

คำนำสำนักพิมพ์	13
บทนำ	15
• สิ่งที่ทำให้โตเกียวได้เป็นเจ้าภาพ การแข่งขันกีฬาโอลิมปิก (อีกครั้ง)	18
• “โอโมเตนาชิ” กับการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก	20
• คำชี้แจงก่อนเข้าสู่โลกของโอโมเตนาชิ	29

## ส่วนที่ 1

### จิตวิญญาณแห่งโอโมเตนาชิ

#### บทที่ 1 โอโมเตนาชิคืออะไร

- คนญี่ปุ่นใช้คำว่าเซอริวิสเมื่อ... 40
- ความแตกต่างระหว่างเซอริวิส  
กับโอโมเตนาชิ 41

#### Column

- โอโมเตนาชิกับพิธีชงชา 44

- ทำไมคนญี่ปุ่นถึงมีวิธีคิดแบบโอโมเตนาชิ 48
- เพียงแค่ชายกิโมโนกระทบกัน  
ก็เป็นพรหมลิขิตแล้ว 49
- สิ่งเกิดสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ 50
- มารยาทสะท้อนความใส่ใจ 52

## บทที่ 2 องค์ประกอบที่ 1 ของโอโมเตนาชิ : ไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน

- สิ่งที่ทำให้พนักงานเป็นทุกข์ 58
- ไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน...  
แต่ได้รับมาเกินคาดคิด 60
- แค่เห็นรอยยิ้มของลูกค้า 66
- อะริกะไต & อะริกะไต 69
- ขอบคุณในช่วงวิกฤติ 72
- Column กิป์สการให้ “กิป์” พนักงานญี่ปุ่น 75

### บทที่ 3 องค์ประกอบที่ 2 ของโอโมเตนาชิ : เท่าเทียมกับลูกค้า

- ลูกค้าไม่ใช่พระราชา 81
- พลังของคำถาม 85
- กล้าเตือนลูกค้า 88

**Column** โรงแรมหรูที่ไม่มีโทรทัศน์  
(และยึดโทรศัพท์ลูกค้า) 92

### บทที่ 4 องค์ประกอบที่ 3 ของโอโมเตนาชิ : ดูแลแตกต่างกันไปตามลูกค้าแต่ละคน

- ชูชิค่าละ 5 บาท vs ชูชิค่าละ 500 บาท 99
- ทำอย่างไรให้ลูกค้ามีความสุข 101
- งานบริการที่เปลี่ยนชีวิต 105

**Column** โอโมเตนาชิทำให้ต้นทุนสูงขึ้นหรือเปล่า 110

## บทที่ 5 องค์ประกอบที่ 4 ของโอโมเตนาชิ : เห็นคุณค่าในงานของตัวเอง

- ทุกงานมีคุณค่าในแบบของตัวเอง 114
- ไม่จำเป็นต้องเห็น “คุณค่าของงาน”  
ตั้งแต่วันแรก 117
- จังหวะที่สัมผัสคุณค่าของงานได้ 121

## ส่วนที่ 2 วิธีโอโมเตนาชิ

### บทที่ 6 เราดูมองอยู่ตลอดเวลา

- ระดับ 10 กับระดับ 11 133
  - ระวังสีหน้าเวลาเปลว 135
  - นักแสดงที่ถือไม้กวาด  
ในสวนสนุกดิสนีย์แลนด์ 138
- Column** กระจกวิเศษอยู่ 142

## บทที่ 7 วิธีการวางตัว

- วิธียื่นให้ส่ง่า 145
- วิธีเดินที่ดี 149
- ไปหาลูกค้าใน 5 วินาที 150
- วิธีรับของจากลูกค้าก็สะท้อนถึงความใส่ใจ 152
- การยื่นสิ่งของให้ลูกค้า 154
- 1.01 หรือ 0.99 156

**Column** ไอโมเทนาศที่ลูกค้าต้องการ...ร้านรวงทอง 158

## บทที่ 8 น้ำเสียง คำพูด และจังหวะ

- เสียงประกาศในสถานีรถไฟ 162
- พูดอย่างมีไอโมเทนาศหรือไม่ 164
- ข้อมูลมาก่อนเทคนิคการขาย 166
- พนักงานนินจา 169
- จังหวะในการไอโมเทนาศ 171
- จังหวะแบบร้านอาหารญี่ปุ่น 174
- จังหวะของคาราโอเกะ 176

**Column** “ผู้ชายโตะนั้นเขาเรียกนะ” 178

## บทที่ 9 สิ่งของแทนใจ

- แพ้กเหงจั้งสะท่อนความใส่ใจ 181
- เตรียมไว้ให้ใช้ 184
- การให้ข้อมูลก็เป็นโอไมเตนาชิ 186
- คนญี่ปุ่นไม่ได้มีระเบียบโดยดีเอ็นเอ 189

## ส่วนที่ 3

## สร้างทีมโอไมเตนาชิ

## บทที่ 10 จะสร้างทีมที่มีโอไมเตนาชิได้อย่างไร

- เริ่มจากตัวเอง 196
- ปิดทองหลังพระ 198
- สอนให้ลูกน้องจินตนาการถึงลูกค้า 199
- ความหมายของการทำความสะอาด 201
- ถ้าลูกค้าเป็นญาติของเราละ 203
- ทำไปเพื่ออะไร 205



## บทที่ 11 วิธีรักษาโอโมเตนาชิของทิม

- สร้างความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ 207
- ตำแหน่งวิบวิบ 208
- นามบัตร & เข็มกลัดแทนใจ 211
- ฝึกให้ทีมคิดเองและคิดเป็น 213
- เชื่อมโยงลูกค้าปลายทาง 216
- สร้างความภูมิใจให้พนักงานทำความสะอาด 217

## บทที่ 12 วิธีสอนโอโมเตนาชิให้กับทีม

- พาพนักงานไปสัมผัสประสบการณ์  
ระดับเฟิสต์คลาส 222
- ทำโอโมเตนาชิแล้วจะได้อะไร 224
- สื่อสารอย่างต่อเนื่อง 226
- อย่าคิดเปลี่ยนทุกคน 227

## บทที่ 13 โอลิมเพนาซีกับการคัดเลือกพนักงาน

- เริ่มจากความเชื่อ 232
- ค่อย ๆ ใช้เวลา 234

บทส่งท้าย 237

ประวัติผู้เขียน 239