



วิชิชาปุโร

วิชิไทย วิชิโลก

๓๐ ฉากฉบับที่แล้ว

ดร.ปรีธรรมณี พันธุธรรมพงศ์



สวัสดี ปีใหม่ไทยและจีนครับ ท่านสมาชิกและผู้อ่าน TPA NEWS ที่รักทุกท่านครับ

ในฉบับที่ผ่านมาเราได้คุยกันถึง S4 ที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบความเหมาะสมของแผนปฏิบัติการ หรือ *Suyama Style Check Point* 4 ข้อ ได้แก่

1. มาตรการที่เขียนในแผนแต่ละมาตรการเป็นรูปธรรม น่าจะปฏิบัติได้จริงหรือไม่ ?
2. การปฏิบัติตามมาตรการน่าจะสามารถบรรลุผลได้ภายในเวลาที่กำหนดหรือไม่ ?
3. การปฏิบัติตามมาตรการน่าจะไม่เกิดผลทางลบกับงานหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ ?
4. การปฏิบัติตามมาตรการน่าจะทำได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่ ? และผมได้ทิ้งท้ายไว้ว่า

มาถึงจุดนี้เราน่าจะได้คุยกันถึงเรื่องของประสบการณ์ ความรู้สึกและความกล้าในการตัดสินใจ หรือ KKD กันว่าจะนำมาใช้ในการบริหารงานคุณภาพแบบญี่ปุ่นได้หรือไม่ อย่างไร?

คำว่า KKD เป็นคำย่อภาษาญี่ปุ่นมาจากคำว่า Keiken 経験 Kan 勘 และ Dokyō 度胸 แปลตรงๆตามความหมายคือ **ประสบการณ์ จินตนาการและความกล้าหาญ**

พวกเราทุกคนเมื่อสำเร็จการศึกษาไม่ว่าจะระดับใดก็ตาม การเริ่มเข้าทำงานในองค์กรหนึ่ง จะอาศัยพื้นฐานความรู้เป็นหลัก

แต่เรามักจะพบว่า ประกาศรับสมัครงานจะเขียนไว้ว่า... “หากมี **ประสบการณ์** จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ...”

ประสบการณ์ที่ว่าย่อมได้มาจากการทำงานเป็นหลัก ยิ่งทำงานนานและยิ่งหากมีโอกาสทำงานหลายอย่างก็จะมีประสบการณ์มากขึ้นเป็นเงาตามตัว

แต่ผมเชื่อว่าประสบการณ์ที่สำคัญที่สุด คือ การมีโอกาสทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะต่างๆ ทั้งเป็นลูกทีมและหัวหน้าทีมและประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ

ในญี่ปุ่นเองถือว่า พนักงานที่เข้าทำงานใหม่จะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการทำงานในด้านต่างๆ ให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริษัทใหญ่ๆ ของญี่ปุ่นจะมีโปรแกรมที่เรียกว่า Training Within Industry หรือ TWI ซึ่งจะกำหนดว่าพนักงานที่เข้าใหม่จะต้องเวียนไปทำงานตามหน่วยงานต่างๆ ให้มากที่สุด

หลังจากนั้นจึงกำหนดให้ทำงานประจำในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นงานประจำของพนักงานคนนั้นๆ

ลองยกตัวอย่างสักสองตัวอย่างนะครับ ท่านที่เคยเข้าไปซื้อของในห้างสรรพสินค้าในญี่ปุ่นจะพบว่า พนักงานแต่ละคนจะมีความกระตือรือร้น เต็มอกเต็มใจในการให้บริการอย่างเต็มที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพมากๆ

เมื่อต้นเดือนธันวาคมที่ผ่านมา ผมมีโอกาสไปโตเกียว ดร.ไพฑูริย์ เสรีวิวัฒนา พิธีกรคนดังจากรายการ Money Talk และเพื่อนสนิทเกิดติดใจเสื้อสูทของญี่ปุ่นซึ่งมีน้ำหนักเบา ไม่ยับ ไม่สลายยาก็เลยฝากให้ผมดูให้โดยบอกขนาดความกว้างบ่าและความยาวแขน และชนิดของผ้าว่าให้เป็น Polyester มาให้





ผมเดินไปเจอร้านซูทที่เป็น Chain Store ใหญ่ของญี่ปุ่นยี่ห้อ Aoyama ก็เลยเดินเข้าไปถาม คุณผู้หญิงที่เป็นพนักงานก็ออกมาต้อนรับ ถามความต้องการเสร็จก็ส่ายหน้าบอกว่า**ฤดูนี้มีแต่ซูทจากผ้าขนสัตว์เป็นหลัก... แต่.. เดี่ยวลองขอลงไปดูในโกดังใต้ดินก่อนว่า จะมีหรือไม่ ?**

ว่าแล้วคุณเธอก็รีบวิ่ง... วิ่งจริงๆ ครับ... ลงไปห้องใต้ดิน... หายไปประมาณ 10 นาที วิ่งกลับขึ้นมาโค้งแล้ว โค้งอีก ขอภัยที่ทำให้ท่านเสียเวลาและบอกว่าผ้า Polyester ที่ท่านต้องการไม่มีจริงๆ มาใหม่อีกที่ต้นเดือนมีนาคมก็แล้วกัน

ที่สำคัญ คือ ขอให้มีขนาดเอวและรอบคอมาด้วย

นี่แหละครับความใส่ใจบริการ **รู้ทั้งรู้ว่ามีโอกาสขายน้อยมาก แต่ก็ยังตั้งใจให้บริการเต็มที่จริงๆ และสุภาพตลอดเวลา ไม่มีการชักสีหน้า หรือเปลี่ยนน้ำเสียงให้ลูกค้าหงุดหงิดใจ**

เจออย่างนี้ลูกค้าอย่างผมก็ต้องเกรงใจละครับ มีอะไรช่วยซื้อได้ก็อยากจะทำขึ้นมาทันที

ถามว่าเขาฝึกกันอย่างไร?

ว่ากันว่าพนักงานห้างสรรพสินค้า นั้น เมื่อเข้าทำงานสองเดือนแรกจะรับหน้าที่ในการยืนเช็คตราวันได้เดือนครับ

ยืนอยู่ตรงนั้นแหละครับทั้งวัน เมื่อลูกค้าเดินขึ้นบันไดผ่านมา ก็จะโค้งคำนับร้องต้อนรับว่า Irasshai massei... หรือเชิญคะ **เชิญเลยนะคะ..**

หลังจากนั้น หากหัวหน้าเห็นว่าผ่านได้ ก็จะได้มารับหน้าที่เป็นพนักงานประจำลิฟท์อีกสอง-สามเดือน

หน้าที่ คือ การประกาศแจ้งลูกค้าที่จะขึ้นลิฟท์ว่า ลิฟท์กำลังจะขึ้น หรือลิฟท์กำลังจะลงและแต่ละชั้นที่ลิฟท์จะผ่านไบนั้นมีสินค้าหลักๆ อะไรบ้าง แล้วควบคุมลิฟท์ให้จอดตามชั้นต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการไป

ประกาศแบบนี้วันทั้งวันเป็นเวลาสอง-สามเดือน หากผ่านงานได้โดยเรียบร้อยจึงจะเริ่มเป็นพนักงานฝึกหัดตามแผนกต่างๆ ที่มีรุ่นพี่กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

เวียนทำงานไปตามแผนกทั้งหมดที่มีของห้างแผนกละ 1-2 เดือน เมื่อหัวหน้างานเห็นว่าเหมาะสมกับแผนกใดจึงจัดให้ทำงานประจำในแผนกนั้นๆ

ผ่านการฝึกอย่างเข้มข้นแบบนี้ประสบการณ์เทียบแน่นอนจนครับ

ประสบการณ์ที่สำคัญ คือ การพบปะกับลูกค้าประเภทต่างๆ ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสารพัด เพราะลูกค้า 100 คนก็ไม่ต่ำกว่า 100 เรื่อง

บางคนเป็นประเภท Many story ก็จะมีมากกว่า 1 เรื่องแน่ครับ ผมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคุณก่อกศักดิ์ไชยรัศมีศักดิ์ เจ้าพ่อ 7-11 ท่านก็มีแนวคิดเดียวกันครับ ท่านบอกว่าพนักงานฝึกหัดของ 7-11 ที่เข้ามาเรียนที่สถาบันปัญญาภิวัฒน์นั้น ช่วงเวลาที่ได้เรียนและได้ประสบการณ์มากที่สุดคือ การลงทำงานในร้าน 7-11 สัก 7 วัน เจอลูกค้าวันละ 400 - 500 ราย เท่านั้นก็จะเข้าใจว่า... **"บริการคืองานของเรา"** นั้น หมายความว่าอย่างไร?

ผมทราบมาว่า แม้แต่คณาจารย์ของสถาบันหรือผู้บริหารเองก็ต้องผ่านประสบการณ์เป็นพนักงานขายเช่นกันครับ

เพิ่งเล่าได้ตัวอย่างเดียวนะครับ ในฉบับหน้าเรามาคุยถึงการฝึกประสบการณ์ให้พนักงานบริษัทญี่ปุ่นอีกตัวอย่างกัน