



## รายละเอียดทัศนศึกษาดูงาน ณ ประเทศญี่ปุ่น Japan Service Style (Omotenashi)

“การบริการด้วยใจ คือ ปัจจัยการสร้างความแตกต่างให้แก่ผู้ชนะ”

### บทนำ

ในโลกปัจจุบันลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมากในทุกๆวัน ทำให้ความสนใจเปลี่ยนแปลงไปมาได้ง่าย แต่ที่ OMOTENASHI ที่มาจากใจจริงไม่มีข้อจำกัด และไม่มัวกังวล สิ่งนี้คือโจทย์สำหรับธุรกิจการบริการที่ไม่มีวันสิ้นสุด ร้านค้าและบริษัทที่สามารถสร้าง “OMOTENASHI จากใจจริง” ก็จะดึงดูดใจลูกค้าและได้รับความรักจากลูกค้าตลอดไป

### วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เพื่อศึกษาแนวทางการบริการในแบบฉบับของญี่ปุ่น (Omotenashi) จากผู้เชี่ยวชาญชาวญี่ปุ่น
- เพื่อรับทราบกรณีศึกษาจากหลากหลายธุรกิจบริการในประเทศญี่ปุ่น
- เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและเห็นคุณค่าของงานบริการ
- เพื่อพัฒนาบุคลากรและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในสายตาลูกค้า
- เพื่อเรียนรู้ถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจต่อลูกค้าผ่านบุคลิกภาพที่ดี

### สถานที่ศึกษาดูงาน

- [Tsutaya Electrics at Futako Tamagawa](#) คือ ร้านค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่มีรูปแบบการจัดการอย่างมีเอกลักษณ์ แตกต่างจากร้านค้าทั่วไป และมีรูปแบบการจัดการที่สามารถตอบสนอง Life style ของลูกค้าที่หลากหลายได้เป็น อย่างดี





- **FUKUSHIMA KOGYO** คือ บริษัท ผู้ผลิตตู้แช่ ที่เน้นการรักษาความสดใหม่ของอาหาร อีกทั้งยังมีรูปแบบการดีไซน์ ที่ดึงดูดความสนใจจากลูกค้า และถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในร้านปลีกทั่วประเทศญี่ปุ่น



- **Ippudo** เป็นร้านราเม็ง ที่ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1985 ณ เมืองฮาคาตะ ประเทศญี่ปุ่น โดย คุณชิคามิ คาวาฮารุ ผู้ได้รับตำแหน่งรามงคิง และเป็นผู้ออกตั้งอปปุโตะ ซึ่งเป็นบริษัทแม่ที่ดูแลอปปุโตะรามงแห่งนี้ อปปุโตะไม่เพียงมีร้านมากกว่า 80 สาขาในญี่ปุ่นแต่ยังได้ขยายสาขาไปทั่วโลก อาทิ นิวยอร์ก ซิดนีย์ ฮองกง สิงคโปร์ ไต้หวัน โซล เชียงไฮ้ กัวลาลัมเปอร์ กวางเจา เซินเจิ้น ปักกิ่ง เฉินตู มะนิลา จาการ์ตา ลอนดอนและกรุงเทพฯ อปปุโตะเป็นร้านราเม็งชื่อดังมานานนับหลายสิบปี

คุณชิคามิ คาวาฮารุได้รับตำแหน่งรามงคิงในปี ค.ศ. 2005 ซึ่งในอดีต เขายังเคยได้รับชัยชนะนี้มาเป็นเวลา 3 ปีซ้อน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1997 จนถึงปี ค.ศ. 2000 ในรายการ “TV Champion Ramen Chef” รายการทีวีชื่อดังซึ่งจัดโดยทีวีโตเกียว จนได้รับเกียรติให้ชื่ออยู่ใน “Ramen Hall of Fame”

“คิดค้น พัฒนาอย่างต่อเนื่องแต่คงความเป็นอปปุโตะ”

อปปุโตะ รามง เป็นรามงที่มาพร้อมด้วยนวัตกรรมและการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา เปี่ยมไปด้วยคุณภาพอันยอดเยี่ยม พร้อมด้วยการบริการที่ใส่ใจในทุกรายละเอียด อปปุโตะมุ่งหมายที่จะมอบประสบการณ์ใหม่ในการรับประทานรามงให้แก่ลูกค้าทั่วโลก

**2015 ラーメン総選挙とは?**

2012年に次のグループの社内コンテストとしてスタート。  
参加資格者は「博多一風堂」の社内従業員分岐制度で抽選した14名の店主たちでした。  
審判員は各賞争奪の審判グループの会長、金沢グループのスタッフに全てに拡大。  
そして3回目は日本全国のラーメン職人はもちろん、ラーメンを愛する人すべてに門戸を開く一大イベントとして新たなスタートを切りました。  
さらに来年2016年大会は世界規模での開催を視野にプロジェクトが実行しています。

これまでのラーメン総選挙

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>2012</b><br>第1回 博多分岐店主(NWT14) ラーメン総選挙<br>テーマ<br>「女性も喜ぶべじ麺」 | <b>2013</b><br>第2回 次のラーメン総選挙<br>テーマ<br>「一風堂のカレーラーメン」 | <b>2015</b><br>第3回 次の審判グループに Presents ラーメン総選挙<br>テーマ<br>「出汁(だし)」 |
|---|--|--|

**海苔で出汁(だし)をひくという まったく新しい発想のラーメン**

「ラーメン発想設計者」のベトナムとスーパースターは、海苔(だし)をひくという発想で、ラーメンを一新させています。  
このアイデアは、海苔の旨味と出汁の旨味を同時に楽しむという発想から生まれた。海苔をひくという発想は、海苔の旨味と出汁の旨味を同時に楽しむという発想から生まれた。海苔をひくという発想は、海苔の旨味と出汁の旨味を同時に楽しむという発想から生まれた。

巾着 (Shoyu) 海苔 (Nori) 昆布玉子 (Kombu Tamago)

**2015 ラーメン総選挙** ラーメン総選挙とは? 2012年に次のグループの社内コンテストとしてスタート。参加資格者は「博多一風堂」の社内従業員分岐制度で抽選した14名の店主たちでした。審判員は各賞争奪の審判グループの会長、金沢グループのスタッフに全てに拡大。そして3回目は日本全国のラーメン職人はもちろん、ラーメンを愛する人すべてに門戸を開く一大イベントとして新たなスタートを切りました。さらに来年2016年大会は世界規模での開催を視野にプロジェクトが実行しています。



- **NIHONBASHI** คือ แหล่งรวมสินค้าอุปโภค บริโภคจากทั่วประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมีจุดเด่นเรื่องการให้บริการโดยใช้ Omotenashi เป็นหลักการสำคัญ อีกทั้งจะได้รับทราบประวัติความเป็นมาของ Omotenashi ในประเทศญี่ปุ่น



- **SUPER HOTEL (TOKYO STATION)** คือ โรงแรมประเภท Business Hotel ที่มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่าง ซึ่งการันตีจากการจัดอันดับให้เป็น “The Group is ranked first in the hotel industry in 2014” จาก JCSI (Japanese version of customer satisfaction index) ปัจจุบันมีสาขามากกว่า 112 แห่งทั่วประเทศญี่ปุ่น และ สาขาในต่างประเทศ คือ ที่ไทย และเวียดนาม



- **Daitohkiygo** คือ ร้านอาหารญี่ปุ่น ดั้งเดิมนอกจากคุณภาพด้านรสชาติแล้ว ยังเน้นคุณภาพด้านบริการที่เป็นเอกลักษณ์แบบต้นตำรับญี่ปุ่น โดยใช้แนวคิด Omotenashi ในการให้บริการ



ค่าใช้จ่าย

- ราคา 79,000 บาท/ท่าน และพิเศษสำหรับสมาชิก ส.ส.ท ราคา 74,000 บาท/ท่าน
- ดูแลค่าที่พัก พร้อมอาหาร 3 มื้อ ตลอดการเดินทาง  
(ยกเว้นอาหารกลางวัน วันที่ 6 ส.ค. 58)
- ราคานี้ไม่รวม Vat 7%

กำหนดการเดินทาง วันที่ 1 - 6 ส.ค. 58 (จำนวน 6 วัน 4 คืน)

| วันที่    | เวลา             | รายละเอียด   | อาหาร                | ที่พัก                             |
|-----------|------------------|--|----------------------|------------------------------------|
| 1-ส.ค.-58 | 20.00 น.         | นัดหมายพบกันที่สนามบึงสุวรรณภูมิ / แถว D / สายการบินไทย                                    | -                    | -                                  |
|           | 22.45 น.         | ออกเดินทางจากสนามบึงสุวรรณภูมิ โดยเที่ยวบินที่ TG ไปเมืองโตเกียว ประเทศญี่ปุ่นโดยสวัสดิภาพ | บนเครื่องบิน         | บนเครื่องบิน                       |
| 2-ส.ค.-58 | 6.55 - 15.00 น.  | เดินทางถึงสนามบึงนาริตะ / นำท่านผ่านการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง                             | เช้า - บนเครื่องบิน  | Sunshine city prince หรือเทียบเท่า |
|           |                  | พาไปไหว้พระที่วัดฮาซาคุซา และย่านอาเมโนโกะ ย่านขายของนานาชาติ                              | เที่ยง - ภัตตาคาร    |                                    |
|           |                  | ย่านอาคิฮาบาระ ย่านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า  | ค่ำ - ภัตตาคาร       |                                    |
| 3-ส.ค.-58 | 09.00 - 12.00 น. | ออกเดินทางไปทัศนศึกษาที่ <b>TSUTAYA ELECTRICS (FUTAGO - TAMAGAWA)</b>                      | เช้า - โรงแรม        | Sunshine city prince หรือเทียบเท่า |
|           | 13.00 - 15.00 น. | เดินทางไปทัศนศึกษาที่ <b>FUKUSHIMA KOGYO (TOKYO)</b>                                       | เที่ยง - ภัตตาคาร    |                                    |
|           | 15.00 น.         | เดินทางกลับที่พัก  | ค่ำ - ภัตตาคาร       |                                    |
| 4-ส.ค.-58 | 09.00 - 12.00 น. | ออกเดินทางไปทัศนศึกษาที่ <b>ร้านราเมง ippudo ที่มีสาขาทั่วประเทศญี่ปุ่น ใน Tokyo</b>       | เช้า - โรงแรม        | ที่พักในโตเกียว                    |
|           | 13.00 - 15.00 น. | เดินทางไปท่องเที่ยว <b>Nihonbashi</b> เพื่อดูต้นกำเนิดของ "Omotenashi"                     | เที่ยง - ภัตตาคาร    |                                    |
|           | 15.00 น.         | เดินทางกลับที่พัก  | ค่ำ - ภัตตาคาร       |                                    |
| 5-ส.ค.-58 | 13.00 - 15.00 น. | เดินทางไปทัศนศึกษาที่ <b>Super Hotel (TOKYO Station)</b>                                   | เที่ยง - ภัตตาคาร    | Sunshine city prince หรือเทียบเท่า |
|           | 15.00 น.         | เดินทางไปทัศนศึกษาที่ <b>Daitohkigyo</b>   | ค่ำ - ภัตตาคาร       |                                    |
| 6-ส.ค.-58 | 09.00 น.         | ออกเดินทางไปเมืองนาริตะ พาท่านไปที่ <b>Outlet mall</b>                                     | เช้า - โรงแรม        | บนเครื่องบิน                       |
|           | 14.00 น.         | เดินทางไปยังสนามบึงนาริตะ (อาหารกลางวันไม่รวมในรายการ)                                     | เที่ยง - ตามอัธยาศัย |                                    |
|           | 17.25 น.         | ออกเดินทางโดยเที่ยวบินที่ TG 677   |                      |                                    |
|           | 21.55 น.         | เดินทางถึงสนามบึงสุวรรณภูมิ โดยสวัสดิภาพ   |                      |                                    |



สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

534/4 ซอยพัฒนาการ 18 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2717-3000-29 ต่อ 635 โทรสาร 0-2719-9489-90

---

ติดต่อสอบถามข้อมูลได้ที่

ทัศนีย์วรรณ รัตนัญกุล ฝ่ายวินิจฉัย และให้คำปรึกษาสถานประกอบการ

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

E-mail: [thassaneewan@tpa.or.th](mailto:thassaneewan@tpa.or.th) Tel. 02-7173000 ต่อ 635