



Smart Omotenashi

“บริการด้วยใจสไตล์ญี่ปุ่น” ยุค 5.0

ดร.จักรกฤษณ์ สิริธิน

ผู้อำนวยการสายงานการศึกษา ผศ.คอบรม
และให้คำปรึกษาสถานประกอบการ
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

Omotenashi มาที่มาจาก 2 คำ คือ Omote (โอโมเตะ) แปลว่า เบื้องหน้า และ Nashi (นาชิ) แปลว่า ไม่มี เมื่อรวมกัน อ่านว่า “โอโมเทนาชิ” หมายถึง ไม่มีสิ่งใด แอบแฝง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การกระทำ (บริการ) จากใจจริงไม่มี เบื้องหน้าเบื้องหลัง

ตัวอย่างของ Omotenashi คือ “พิธีชงชา” ของญี่ปุ่นที่ครูสอนชงชาจะต้องหันหน้าเข้าหานักเรียน และทำพิธีต้อนรับทุกคนอย่างพิถีพิถัน เปิดเผย มองเห็นถึงความสะอาด

ดังนั้น Omotenashi จึงไม่ได้หมายถึงแค่ความสามารถในการบริการอย่างไร้ที่ติเท่านั้น แต่หมายรวมถึง การมีใจบริการ ความใส่ใจลูกค้าในทุกมิติ และบริการออกมาจากหัวใจจริง ๆ ไม่มีสิ่งเคลือบแฝงใด ๆ

Omotenashi แบ่งออกเป็น 4 ระดับ (มีการให้ “ดาว” เหมือน Michelin Star) ดังนี้

1. Omotenashi ไม่มีดาว มอบให้สินค้าและบริการที่มีแรงจูงใจ และความพยายามในการปรับปรุงบริการ

2. Omotenashi ระดับ 1 ดาว มอบให้สินค้าและบริการที่มีการให้บริการได้ตามความคาดหวังของลูกค้า

3. Omotenashi ระดับ 2 ดาว มอบให้สินค้าและบริการที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการ และเป็นที่สุด

4. Omotenashi ระดับ 3 ดาว มอบให้สินค้าและบริการที่มีการให้บริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า หรือมีการให้บริการก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ

Omotenashi มีหลัก 3 ประการ

1. Subtle Automation ใส่ใจลูกค้า ด้วยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ น่ารัก ๆ

ตัวอย่าง Classic เล็กก็คือ “ปรากฏการณ์รองเท้ากลับหัว” ซึ่งวัฒนธรรมญี่ปุ่นเวลาเข้าบ้านทุกคนต้องถอดรองเท้า

กล่าวคือ เวลาที่เราไปเยี่ยมบ้านคนญี่ปุ่น หรือไปร้านอาหารที่ต้องถอดรองเท้า เราเข้าโดยธรรมชาติหัวรองเท้าของเราจะชี้เข้าบ้าน แต่ตอนกลับ เราจะพบว่ารองเท้าของเราถูกจับหันหัวออกจากร้าน พร้อมใส่โดยไม่ต้องเสียเวลาลับหัวเอง นี่คือนิยามของ Omotenashi ที่มักถูกยกขึ้นมาอธิบายนิยามของ Omotenashi อยู่เสมอ

อีกตัวอย่างหนึ่งซึ่งโด่งดังไม่แพ้กันของ Omotenashi ก็คือ “บริการแถม” ของร้านซักรีด ที่หากพบว่า เสื้อผ้าลูกค้ามีสิ่ง

ผิดปกติ (ชำรุดเล็กๆ น้อยๆ) เช่น กระดุมหลุด หรือสายรูด ทางร้านซักอบรีดจะซ่อมแซมให้ด้วยความประณีต อาทิ หากกระดุมสีเดียวกันมาเย็บให้ใหม่ โดยไม่คิดมูลค่า เช่นเดียวกับการเสิร์ฟเครื่องดื่มในบาร์ ที่บาร์เทนเดอร์จะคอยสังเกต ว่าลูกค้าถนัดวางแก้วไว้จุดไหน หลังจากจิบเครื่องดื่มคำแรก

นี่คือ Omotenashi ข้อที่ 1. Subtle Automation ใส่ใจลูกค้าด้วยเรื่องเล็กๆ น้อยๆ น่ารักๆ

Omotenashi ข้อที่ 2. Hidden Enhancement แก้ไขปัญหาที่ลูกค้านึกไม่ถึง และไม่เคยมคิดมาก่อน

ข้อนี้ มีตัวอย่างเด่นๆ เลยก็คือ บริการ Lost & Found ของรถไฟใต้ดินกรุงโตเกียว ที่ตั้งหน่วยบริการจัดเก็บ-รับแจ้ง-ส่งคืน “ของหาย” ในรถไฟใต้ดินตลอด 24 ชั่วโมง

โดยแต่ละวัน จะมีจัดเก็บ-รับแจ้ง-ส่งคืน “ของหาย” เฉลี่ย 2,000 รายการ! เรียกได้ว่า ถ้าไม่มี Omotenashi จริง คงจะทำงานนี้ไม่ได้โดยเด็ดขาด!

อีกตัวอย่างหนึ่งเกี่ยวกับ “รถไฟ” เช่นกัน แต่เป็น “รถไฟหัวกระสุน” หรือ Shinkansen ที่แต่ละเที่ยววิ่ง เมื่อไปถึงสถานีปลายทาง จะมีพนักงาน 1 ชุดทำหน้าที่ทำความสะอาด ภายในตู้โดยสารเวลา “7 นาที” จากทั้งหมด 20 โบกี้ (1 โบกี้ มี 100 ที่นั่ง)



หรือจะเป็นการห่อปากหนังสือด้วยมือทุกเล่ม โดยไม่ต้องถามว่าลูกค้าต้องการปกใหม่ รวมถึงการครอบพลาสติกลงบนถุงกระดาษ เพื่อป้องกันละอองฝน หรือปูหิมะให้กับลูกค้า

Omotenashi ข้อที่ 3. Adaptive Interaction ปรับบริการให้เหมาะกับสถานการณ์ ถูกที่ ถูกเวลา

ตัวอย่างเช่น การยืนยิ้มคนเดียวของพนักงานขาย แม้ว่าบางช่วงเวลาจะไม่มีลูกค้าเข้าร้านเลยก็ตาม

หรือการเสิร์ฟอาหาร ที่บริการจะยื่นรอจนกว่าลูกค้าจะเลิกคุย หรือหยุดคุย ซึ่งหมายถึงอนุญาตให้เสิร์ฟอาหารได้ เป็นต้น

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสิร์ฟ Sushi ที่ Chef จะเฝ้าสังเกตว่า ลูกค้าถนัดมือไหน และจะเสิร์ฟ Sushi ในตำแหน่งนั้น

การต่อยอด Omotenashi ไปสู่ Smart Omotenashi เป็นรูปแบบการนำระบบ Digital เข้ามาเป็นเครื่องมือเครื่องไม้ในการให้บริการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำ Database หรือระบบ “ฐานข้อมูล” เพื่อนำเสนอ “สารสนเทศลูกค้า” ในรูปแบบ KM (Knowledge Management)

ไม่ว่าจะเป็นการเสิร์ฟเครื่องดื่มในบาร์ ที่บาร์เทนเดอร์ จะมีข้อมูลว่าลูกค้าคนไหนถนัดวางแก้วไว้จุดไหน หลังจากจิบเครื่องดื่มคำแรก

KM และ Database จะช่วยให้บาร์เทนเดอร์คนอื่น ๆ ที่นอกจากจะสามารถบอก “ตำแหน่งการวางแก้ว” ที่ลูกค้าถนัดแล้ว ยังสามารถเสิร์ฟเครื่องดื่มที่ลูกค้าแต่ละคนชื่นชอบได้อีกด้วย

หรือจะเป็นการเสิร์ฟ Sushi ที่ Chef คนอื่น ๆ ไม่ต้องเฝ้าสังเกตว่าลูกค้าถนัดมือไหน เพราะ Smart Omotenashi จะดึง “ฐานข้อมูล Omotenashi” จาก Database ให้ทราบได้ทันที

ตัวอย่างอันหนึ่งของ Smart Omotenashi ที่เห็นได้ชัดก็คือ การเชื่อมโยง Omotenashi Database กับ Call Center ที่จะแสดงข้อมูลการให้บริการลูกค้าแบบครบคลุม

บริการของ Amazon Go ก็เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่ดีของ Smart Omotenashi

เพราะ Amazon Go เป็น Supermarket ที่ไม่มี Cashier และ “พนักงานประจำร้าน” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Amazon Go เป็นร้านสะดวกซื้อที่ไม่มีการเข้าแถวเพื่อรอชำระเงิน

ลูกค้าของ Amazon Go สามารถเดินเข้ามาหยิบสินค้า แล้วออกจากร้านไปได้เลย

โดยระบบ A.I. และ Big Data ของ Amazon Go จะทำงานเสมือนเป็น “หุ่นยนต์ Omotenashi” ที่จะคอยให้บริการ ตรวจสอบข้อมูล และยืนยันตัวตนของลูกค้า

จากนั้นจะเชื่อมโยงระบบไปที่ธนาคารเพื่อตัดบัญชีค่าสินค้าที่ลูกค้าหยิบไปตามความเป็นจริง ผ่านกล้องที่บันทึกไว้ในร้านร่วมกับ Sensors จำนวนมากที่จะตรวจจับพฤติกรรมกรรมการ Shopping ของลูกค้านั่นเองครับ