

การ์ตูนเพื่อการเผยแพร่รูปแบบอนาคตของมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ม.เกียวโต

KYODAI
UKIHSS
Unit of Kyoto Initiatives for Humanities and Social Sciences
MANGA

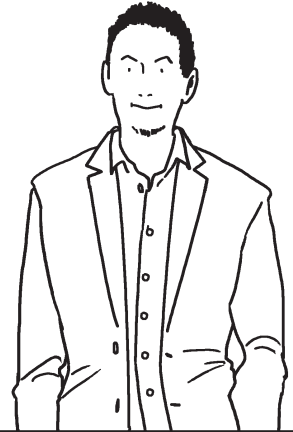
สตูดิโอการ์ตูนวิทยาศาสตร์
ฮายานง

ตอนที่ 2
"การบริการ
คือการต่อสู้หรือ?"

เพิ่งรู้ว่า มีหนังสือชื่อว่า
"การบริการในฐานะ "การต่อสู้"
ของอาจารย์ยามาอูจิ!

รู้สึกว่าจะเป็นเรื่อง
เกี่ยวกับว่าการบริการในร้านค้า
ที่จริงแล้วเป็น "การต่อสู้"

มีการต่อสู้
ยังอยู่ใน
ร้านค้ามันหรือ!



อย่างเช่น การวิเคราะห์
การตอบโต้ระหว่าง
พนักงานกับลูกค้า
ในร้านอาหาร

คำถามที่ว่า
การบริการคืออะไร

เราก็จะสามารถ
ค้นหาแก่น
ของมันได้!

คุณคิดหรือเปล่าว่า
การที่พนักงานเอาใจใส่
ดูแลอย่างดีนั้นคือ
การบริการ

แต่ในทางกลับกัน
ร้านแบบนี้ น่าจะรู้สึกว่าเป็น
"ร้านชั้นเลิศ"
ที่ "มีค่า" มากกว่า

อย่างเช่น

ร้านซูชิ
ที่ไม่รู้ว่าทำไมเซฟถึงดู
ไม่ไหวอยู่ตลอดเวลา!

อ๊ะ...
น่ากลัวจัง...

รศ. ยูตากะ ยามาอูจิ
บัณฑิตวิทยาลัยการบริหารจัดการ

แต่ว่าเป็นร้านยอดนิยม
ที่มีชื่อเสียง...

ทั้งที่เราจ่ายเงิน
ให้เขาแต่กลับโดนดู
นี่มันไม่แปลกหรือ!!



คนที่ไปร้านแบบนี้
เขาเห็นว่ามันดี
ตรงไหนกัน!!

ร้านซูชิชั้นเลิศ
เขาไม่มายิ้มแย้มอธิบาย
ให้เราฟังหรอกนะครับ

เหมือนจะถามลูกค้าว่า
ถึงไม่ต้องอธิบาย
ก็รู้อยู่แล้วใช่ไหม

ส่วนทางลูกค้า
ก็จะรับการปฏิบัติเช่นนั้น
เหมือนเป็นเรื่องธรรมดา
เพื่อแสดงว่าตัวเอง
เป็นคนจริงจัง

"การบริการ
ของร้านนี้
เป็นการบริการระดับ
สูง"

ภาพลักษณ์นี้
ก็จะถูกสร้างขึ้น
เช่นนี้



