

圖說



ART base 008

茶道

一方茶室一碗茶，可以因為用心，而將人與人的情意昇華為一種高尚的美感。因為珍視，所以別具巧思，因為機會不再，所以每一次都是完美呈現。

原 宗啓◇著 蔡 瑪莉◇譯
楊 錦昌◇推薦

輔仁大學日本語文學系
副教授兼系所主任



且坐喫茶

茶道的四種基本實行要點

- 人... 茶席間的行止禮法
- 物... 茶道具的種類與使用
- 事... 茶會進行的流程步驟
- 地... 茶會場地的說明剖析



圖說茶道／原宗啓著；蔡瑪莉譯

—初版—台北市：易博士文化・城邦文化出版：

家庭傳媒城邦分公司發行，2009.01

面；公分。—（ART base系列；8） 譯自：【図解】「茶の湯」入門

ISBN 978-986-7881-95-3（平裝）

1. 茶藝 2. 文化 3. 日本

974.931

97025440

ART base 008

圖說茶道

原 著 書 名／【図解】「茶の湯」入門

原 出 版 社／PHP研究所

作 者／原宗啓

譯 者／蔡瑪莉

選 書 人／蕭麗媛

責 任 編 輯／蔡曼莉

業 務 副 理／羅越華

總 編 輯／蕭麗媛

發 行 人／何飛騰

版 本／易博士文化

城邦文化事業股份有限公司

台北市中山區民生東路二段141號5樓

電話：(02) 2500-7008 傳真：(02) 2502-7676

E-mail: ct_easybooks@hmg.com.tw

發 行／英屬蓋曼群島家庭傳媒股份有限公司城邦分公司

台北市中山區民生東路二段141號2樓

書虫客服服務專線：(02)2500-7718、2500-7719

服務時間：週一至週五上午09:30-12:00；下午13:30-17:00

24小時傳真服務：(02) 2500-1990、2500-1991

讀者服務信箱：service@readingclub.com.tw

劃撥帳號：19863813

戶名：書虫股份有限公司

香 港 發 行 所／城邦（香港）出版集團有限公司

香港灣仔駱克道193號東超商業中心1樓

電話：(852) 2508-6231 傳真：(852) 2578-9337

電子信箱：hkcity@biznetvigator.com

馬 新 發 行 所／城邦（馬新）出版集團【Cite (M) Sdn. Bhd. (458372U)】

11, Jalan 30D/146, Desa Tasik, Sungai Besi,

57000 Kuala Lumpur, Malaysia

電話：(603) 9056-3833 傳真：(603) 9056-2833

美 術 編 輯／呂昀禾

封 面 設 計／黃鈺綸

封 面 插 畫／蔡嘉慧

製 版 印 刷／中原造像股份有限公司

ZUKAI "CHA NO YU" NYUUMON

Copyright © 2004 by Soukei HARA

Illustrations Copyright © 2004 by Kei EBISU

First published in Japan in 2004 by PHP Institute, Inc.

Traditional Chinese translation rights arranged with PHP Institute, Inc.

through Japan Foreign-Rights Centre / Bardon-Chinese Media Agency

■ 2009年01月19日初版

ISBN 978-986-7881-95-3

定價320元 HK\$107

Printed in Taiwan

著作權所有，翻印必究

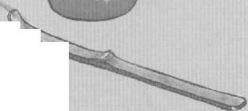
缺頁或破損請寄回更換

城邦讀書花園

www.cite.com.tw

ART base 系列

圖說 茶道



原宗啓／著
蔡瑪莉／譯

歷久彌新的日本茶道精神



「日本茶道」是由日本品茗茶點所發展出來的飲茶文化，以道路之「道」為名，表示在品茗茶點時必須依循一定的形式與格律。然而，茶道並未因形式而限制了趣味性與重要性，反而因為這個固定形式與堅持，提升了文化內涵與特色，並且在國際化的推波助瀾下，廣泛地流傳到世界各國。

被西方譽為世界第一禪學大師的鈴木大拙先生（一八七〇～一九六六年）曾於《禪與日本文化》一書中，以〈禪與茶道〉一文點出「日本茶道」與禪的關係，同時也為「日本茶道」在日本文化中確立出無法動搖的地位。在台灣，這種來自日本的外來特殊文化，隨著日劇與電視媒體的傳播，進入我們的日常生活，甚至結合到我們的職場文化。近年來，大學日文系設置文化教室（茶室），導入「日本茶道」學習即是一個實例，而幼稚園、國高中、大學與企業將「日本茶道」帶入校園與企業的現象，也反映出「日本茶道」與我們日常生活的關連。如此風潮的形成，都是因為「日本茶道」不但能夠呈現日本思想文化與藝術哲學，同時也可以探索日本社會的人際關係根源。

「和、敬、清、寂」的茶道境界

根據陸羽《茶經》記載，中國早在唐朝即有飲茶習慣，而日本則於奈良時代（七一〇～七九四年）才透過遣唐使與僧侶將中國飲茶習慣正式傳入。然而，平安時代（七九四～一九二〇年）曾經因為遣唐使廢止而一度中斷，鎌倉時代（一一九二～一三三三年）則因日本臨濟宗開山祖師榮西（一一四一～一二二五年）從宋朝帶回茶葉與茶具後，再度開啟日本飲茶習慣，並於鎌倉幕府三代將軍源實朝（一一九二～一二一九年）將茶做為養生藥品飲用後，而逐漸流傳於武家世界。至於日本飲茶習慣正式保有一定形式及確立「茶道」精神，則在安土桃山時代（一五七三～一六〇三年）的千利休（一五二一～一五九一年）出現之後。

整體而言，千利休是將茶道實踐在政治與人際關係上的重要人物。他長久以來備受豐臣秀吉的賞識與重用，天正十三年（一五八五）獲得正親町天皇御賜「利休」名號，被視為「天下第一宗匠」，地位達到頂點，幾乎無人能比，但是最終因為觸怒豐臣秀吉而被迫切腹自殺。他是千家流茶道的開山祖師，號宗易、不審庵，畢生致力於茶道修行及新茶具開發，不但完成「草庵風」茶室，並且確立日本茶道精神。其中，「利休七則」為利休回答弟子問題的標準答案，反映出他個人的茶道心得，也呈現出「以和為貴」的日本文化特質；不但如此，這也和他提倡的「和、敬、清、寂」等禪語所表達的境界相同，主要是反映互相協調、彼此尊敬、身心清淨及持平之心的日本茶道精神。

得以廣泛應用的「一期一會」精神

而所謂日本的茶道精神即是「一期一會」的精神，重視人與人或人與物一生一次的唯一相遇及心靈溝通。主人用心、親切款待客人，自然活化彼此的心靈交流，達到賓主盡歡的目的，而客人也懷抱對人事物及自然的體貼與感恩之心，充實自我心靈。二十一世紀的現代，隨著網路化與全球化的衝擊，凡事急功近利、追求速戰速決，導致人與人之間，不但缺乏了一分用心、耐心與親切，同時也喪失了設身處地為人著想的體貼與感恩之心，因此人與人的心靈溝通較難達到平衡（和敬清寂）的境界。同樣地，在強調CS（顧客滿意度）的商場上，如果缺乏一份「利休七則」的體貼之心及「顧客至上」的經營概念，則必然會影響服務品質，間接損害到整體的企業與經營形象。

日本茶道以「誠心誠意地點一碗茶，讓賓客能夠舒適愉悅地品嚐到美味的茶湯」做為基本，將「利休七則」的體貼之心與「和敬清寂」的境界直接表露，如本書作者所言，堪稱是日本自古以來的CS文化，歷久彌新，適用於現今日常生活與企業文化。

*

*

*

在台灣，我們不易親自體驗或修習日本茶道，但今日幸有《圖說茶道》出版，本書不但配合圖說，簡而易懂地提供讀者了解日本茶道的歷史、流派與感性，特別的是當中亦推本溯源以「男性的茶道」顛覆明治以來茶道專屬女性的觀念，內容並配合「利休七則」與「茶道十德」說明日本文化的精髓及「茶道與經營」的關係，讓讀者輕易擁有企業經營與對日貿易的利器。有興趣的讀者千萬不可錯過這本難得的好書。

楊錦昌

自古以來的待客之道

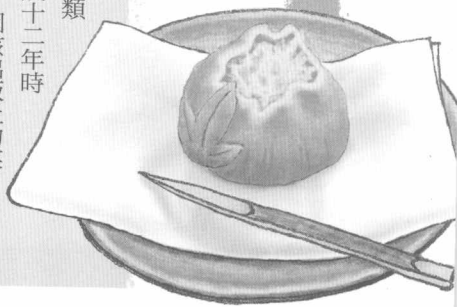
平成九年（一九九七年），某出版社曾出版了筆者的著作《超》圖解 茶道與人類

學》（超）圖解 茶の湯と人間學），因受到眾多讀者的支持購買，該書得以於平成十二年時

再版發行，並改書名為《圖解 善解人意的茶道》（圖解 茶の湯の心くばり）。之後，因該出版社的某些緣由使得這部著作一度絕版，但這次承蒙 P H P 研究所的青睞，讓這本書得以變更書名的方式再度發行。

筆者原先撰寫本書時，是將主要讀者群設定為男性，但書出版之後意外地也受到許多女性購閱者的支持。或許是因為書中特意以平易近人的方式寫作，並加入了許多讓人易讀易懂的插圖從旁輔助，使得這本書相當適合剛開始接觸茶道的讀者閱讀。許多來自讀者的意見都表示：「這本書和既有的茶道書不同，採取前所未有的角度來解說，非常有趣」。

昭和四十三年（一九六八年）至四十五年間，筆者在岡山市附近的土木工程營業所工作，地點就位於以備前燒聞名的備前市附近，是個地質豐饒、生產許多優質稻米與水果的地方。當時進行的工程，是要在當地一條稱為吉井川の河川上架設橋樑，為了設置工程事務所及工業材料的暫時放置處，筆者造訪了當地的農家地主以商借土地，而地主不但相邀入座並端出點心，地主夫人甚至當場點泡抹茶請筆者享用。筆者當時內心相當掙扎不安地想著：「要怎麼享用點心和茶呢？是先吃點心，還是先喝茶？或是要交替享用？」緊張到至今仍想不出來當時到底是怎麼做的。當總算處理完要事走在回家的路上時，更不禁這麼想著：「即使是遠離都會的地方，《茶道》的做法仍然根深柢固地沿襲了下來。如果不先學會一



兩套應對方式，在接下來的漫長人生中，搞不好還會再次出糗也說不定……」。

因為這件事的契機，幾年之後筆者參加了「男性茶道教室」，並藉此了解到茶道的趣味，之後才正式拜入師門開始學習。

當筆者向別人提及正在學習茶道時，一定會受到別人好奇地詢問：「男人學習茶道耶，為什麼？」而即使這麼回答：「『茶道』原本就是由戰國時代的千利休所完成的，在以前是屬於男性的嗜好喔。」通常對方還是會露出無法理解的表情。

茶道的修習歷程是「由形入而至心」，就像這句話所說的，學習茶道時必須先從手法、步驟程序、身形動作等的練習開始累積，透過這些經驗才能慢慢理解茶道的內涵精神。如果沒有實際身體力行而只是從旁觀看，絕對無法真正了解茶道的精髓所在。雖然也有人會認為「茶道什麼的隨便怎麼做都行，用自己的方式來品玩就好啦」，然而事實上並非如此。

茶道可謂是日本自古以來就有的一種「待客文化」；所謂的待客，指的是關懷對方的感受，並花心思應對、轉化在實際行動上。而必須讓客人感到滿足的這點，和商場上所說的「CS（顧客滿意）」是相通的。

當筆者以「茶道與日本文化」為主題，在針對經營管理者所做的研討會上進行演講時，常會在聽講者面前當場動手點泡茶，並一邊向他們說明上述的觀點。每當我這麼做時，演講結束後總會有許多人來分享他們的感想：「本來我以為茶道完全是其他領域的文化，但是現在卻覺得那其實和自己是息息相關的；而『茶道就是日本自古以來的QC（品質管理，Quality Control）和CS（顧客滿意度，Customer Satisfaction）文化』的見解，也讓我非常地感興趣。如果還有機會和時間的話，我也想要學習茶道。」單純從這點來看，就可以知道男性其實對茶道也有潛在性的興趣。

聽說在明治維新剛結束時來到日本的外國人，對日本人的印象都是：「日本人民絕對不是過著富庶豐饒的生活，但他們呈現出來的樣貌卻大多是舒服親切的，態度和藹謙虛，對別人的關懷照料也相當周到，而且行止得宜。」茶道的特色，正好和這些日本國民性格相當符合。外國人將茶道稱為「THE WAY

OF TEA」，並且相當關注茶道文化，想必也是因為從中感受到了日本人的精神與文化的緣故吧。在這個高舉著國際化旗幟的時代，本書也嘗試從不一樣的切入角度，提出讓外國人能夠理解並且合理的茶道文化解釋觀點。關注日本文化的外國人，對於茶道通常也會抱有相當大的興趣，他們似乎能夠由此感受到日本獨有的神祕特質與教養禮儀；因此有許多機會接觸外國人的日本國人，應該也要具備能夠向外國友人正確說明茶道文化的知識與教養才行。

日本人的平均壽命大幅地延長，同時也伴隨而來茶道人口高齡化的問題。從前茶道被當做是年輕女性的新娘修業課程之一，然而最近這樣的做法愈來愈少見，這也是造成支持茶道文化傳承的年齡層愈來愈高的原因之一。但是另一方面，也有人認為茶道是日本自古以來即有的一種「生涯學習」（嘉悅女子短期大學講師，古閑博美），而在筆者周遭一同學習茶道的人們，似乎也將茶道視為自我實現的一種方式，在無意識中把茶道做為自己的生涯學習課程。這也可以說是茶道所帶來的莫大效果吧。本書中也將一一探討各種對於茶道的見解與看法。

一般愛好茶道的女性有他們自己享受茶道的方式，但這本書將採用完全不同的角度來探討茶道。當然這並不是要討論目前為止各種茶道具玩方式的優劣對錯，而是希望讀者能夠以更加宏觀的角度來認識理解茶道文化。如果讀者能夠藉此重新對茶道文化產生興趣，並且了解自己至今所接觸到的茶道原來還可以有另一層的意義和解釋的話，那就太令人高興了。

如果本書對於諸位讀者無論在事業或思想都能有所幫助的話，對筆者來說真的是莫大的榮幸。

平成十六年（二〇〇四年）六月

筆者



圖說茶道

◎目次

第1章



茶道與企業經營

11

茶道是日本自古即有的CS文化

12

體貼入微是茶道的精髓

12

CS經營是什麼

14

CS的原點和「茶道」之心

15

關懷對方的心

16

臨場應對所給予的滿足感

17

CS的基礎就是關懷精神

19

改革意識型態的教育方針

20

●茶道知識 基本的做法 ①

21

※接受邀請出席茶會時

22

※茶道的用具物品

24

※行禮的方式

26

※走步、坐姿、起身的方式

28

※享用點心的方式

30

茶道Q & A 基礎中的基礎 ①

32

推薦序
作者序

2
4

第2章



茶道的歷史

35

戰國時代與茶道

36

戰國武將與茶道的關連

36

織田信長的茶道政治

38

豐臣秀吉與茶道

39

豐臣秀吉與千利休

40

千利休死亡的真相

41

千利休被冠戴的罪名

43

高風傲骨之人・千利休

44

千利休的繼承人・細川三齋

45

文武兼資的細川家

46

細川家的四則逸事

48

從「輪飲」的形式探見茶道精神

50

●茶道知識 基本的做法 ②

51

※茶點與盛裝茶點的器皿

52

※薄茶的品嚐方式

54

※濃茶的品嚐方式

56

※茶道具的鑑賞與問答

58

※招呼致意的方式

60

茶道Q & A 基礎中的基礎 ②

62



第3章

茶道的流派

65

關於茶道的流派

66

三千家的成立

66

千利休去世後

67

宗旦……千利休茶道的集大成者

68

千家二流派的成立

69

其他的流派

70

江戸時代的茶道

70

柳營茶道

71

大名茶道（武家茶道）

72

三千家的流派

73

町人茶道與家元制度

74

明治以後

75

茶道知識 道具類 ①

77

茶碗的種類

78

棗、茶入、茶杓

80

水指、建水

82

爐和風爐

84

香合和香

86

茶道Q & A 基礎中的基礎 ③

88

第4章

茶道的訓示

91

利休七則

92

一、沏茶要適口合宜

92

二、煮水時的添炭方式要適當

93

三、花飾要如原野中的花般自然

93

四、茶室要保持冬暖夏涼

94

五、要在預定的時刻前提早準備

95

六、非雨天時仍要備好雨具（傘）

95

七、要體貼細察同席者的心情

96

從利休百首探見茶道之心

97

牽牛花茶會

98

清貧的茶人・ノ貴

99

茶道知識 道具類 ②

101

掛物

102

竹製茶道具

104

花入

106

茶筥和柄杓

108

天目茶碗

110

茶道Q & A 基礎中的基礎 ④

112



茶道的感性

從茶道探見日本人的感性

在茶道中所探見的「感性」

捕捉「感性」的方法

在茶道中磨練出來的日本人的「感性」

伊達政宗的寓言

日本的做法與外國的做法

● 茶道知識 在茶會上

※ 大寄茶會

※ 露地

※ 蹲踞

※ 躡□

※ 茶室中各席次的位置

茶道 Q & A 基礎中的基礎 ⑤



茶道的稽古

從茶道中探見稽古與教育的意義

「稽古」所代表的意義

「興趣」與「靈活性」與「功夫的累積」

稽古為在自然中養成

稽古的心得

基礎的重要性

● 茶道知識 在茶席上

※ 初座和後座

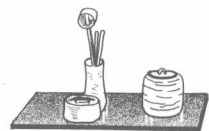
※ 主茶碗、替茶碗、數茶碗

※ 炭的使用方式

※ 筷子的使用方式

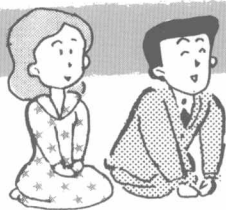
※ 茶道與菸、酒

茶道 Q & A 基礎中的基礎 ⑥



115 116 116 118 119 120 121 123 124 126 128 130 132 134





男性的茶道



「集熙會」之記

屬於男性集會的茶道大會

工作與茶道之間的關連性

真正享受茶道的方式

從懷石料理中探見的茶道精神

茶事當中的「懷石料理」

茶道知識 在茶室裡

關於台子與棚

茶室與台目疊

關於水屋

野點與立禮之席

在茶室裡

茶道Q & A 基礎中的基礎 ⑦

182 180 178 176 174 172 171 167 165 163 162 160 160 159



茶道的十德

茶道的十德

從「行為科學」觀點所探見的動機

茶葉的傳入以及與僧院之間的關係

關於茶道十德

茶道與人生規劃

參加長江三峽觀光遊輪團的感想

茶道知識 茶之心

點前的意義

名物、大名物

鑑賞茶道具的知識

名殘之月

茶道的遊戲

茶道Q & A 基礎中的基礎 ⑧

後記 206
參考書目 207
索引 208

204 202 200 198 196 194 193 191 190 188 187 186 186 185

第

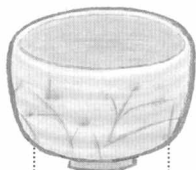


章

茶道

與

企業經營



茶道是日本自古即有的CS文化

體貼入微是茶道的精髓

小山町國際友好協會

位於靜岡縣御殿場市東方、和神奈川縣比鄰相接的小山町，與加拿大的米遜市結為了姊妹市，並且以小山町國際友好協會為中心舉辦各項活動，例如讓兩地居民擔任親善使節相互前往訪問等，以此來促進兩地的文化交流；其中，加拿大的米遜市藝術協會等一行六人，於某次町民文化祭時造訪了小山町。這些包含了版畫家等藝術家們在文化祭上觀賞了許多展示活動，例如展覽、舞蹈、民謠等，在茶會的宴席上，他們不僅提出對於抹茶與茶葉不同之處的疑惑，還因為奉上的茶相當香醇美味，而飲用了三杯之多，甚至嘗試自己動手以茶筴（參見108頁）點泡沫茶，展現出對於茶道的高度興趣。

外國人會對點茶（譯注：即指沖泡沫抹茶的動作）抱持著興趣的理由，諸如將熱水倒入抹茶粉中以茶筴攪拌，會出現膨鬆柔軟的泡沫使抹茶更加美味的趣味性、以及細緻優美的茶杓（參見80頁）、茶筴、柄杓（參見108頁）、茶入（參見80頁）、棗（參見80頁）等分類精細的茶道具（譯注：茶會時所使用的掛軸、插花、茶具、餐具等用具的總稱）及其用途等等。或許正因為外國人不像日本人對茶道有各種既定觀念，所以更能夠直接地表現出他們的好奇與興趣吧。「茶道」在國外被稱為「THE WAY OF TEA」，已經算是一種國際性的認知。在前述的茶席上所使用的薄器（用來盛裝抹茶的容器），是茶席上的茶道老師從前去加拿大旅行時購買的，因為大小樣式適當，所以茶道老師就發揮「見立使」的本領拿來當做薄器使用，來自加拿大的客人們聽到這個小插曲都相當地開心。所謂的「見立使」，是指把原本具有其他用途的物品，拿來當做茶道具使用的一種巧思創意。將與現場訪客有關連的物品當做茶道具使用，藉此表現出招待訪客

的心意；此外，還有依現場情況得宜應對的「臨場反應」等體貼的待客表現，都能令人由衷感念。這種不拘泥形式的「創意變通」，在「茶湯」文化中也受到相當高的評價（參見88頁）。

茶道被視為日本自古傳承而來的「待客文化」。

說到茶道的禮儀做法，很容易給人繁文縟節的印象，但其實這些方法都已經被轉移到平日接待客人時的日常禮儀與做法當中，雖然程度上有所差別，但感覺卻已經與日本人的生活融合在一起了。

邀請客人至屋內並端上茶時的基本，就在於亭主（主人）要如何盡心盡力地招待客人，而客人對於亭主熱情款待的心意又要如何展現誠意地接受。這種亭主與客人彼此之間互相的心靈相投，又更可增加茶席間的樂趣。

千利休將其對於茶道的心得與點前（譯注：點茶時的既定程序做法）要領彙整在和歌（譯注：日本文學體裁之一）作品中，而在這些被稱為「利休百首」（也稱為「利休道歌」）的作品當中，有這麼一首：

「邀請剛賞花歸來者至茶席作客時，勿擺設花鳥畫及佈置插花」

（花見より帰りの人に茶の湯せば 花鳥の絵をも花もおくまじ）

某位茶人（譯注：愛好茶道並通曉茶道文化的人）在櫻花季時出門去賞花。在享受了自然盛開的櫻花之美、以及徘徊在櫻花樹畔的鳥兒鳴嚶後，茶人踏上了歸途。途中他前去拜訪另一位熟識的茶人，這家主人事先知道這位客人會來訪，於是做了充分的準備等待客人的到來。當客人被帶往茶室時，發現通常會在床之間（譯注：和式建築的構造，地板高度比一般地板高的嵌入式壁面空間）擺設的畫軸與插花裝飾等都沒有佈置出來；而亭主招呼客人入席後，便一邊點茶一邊說道：

「我知道您今日會過門拜訪，也聽說了您是在賞花後的歸途中前來，想必您一定欣賞到了櫻花的絕美與鳥兒的呢嚶吧。我想這份難得的自然美感，不應該被人手加工過的繪畫或插花給破壞，所以才沒有在床之間裝飾任何的擺設。」

通常在茶室迎客時，都會在床之間佈置書法繪畫，或是擺設插花盆景。而這位茶室主人反而是特意撤除原有擺

設，以製造出適合迎接賞花歸客的茶席空間，這樣的體貼與用心就是茶道文化真正的精髓所在。



CS經營是什麼

在商場上的經營策略中普遍流傳著一句話：「CS（顧客滿意度）經營是企業經營的原點」，從大型企業一直到中小型企業，都不斷探討、採用並發展推進「CS運動」。

CS經營的起源，據說是來自北歐航空（SAS）的經營策略。

一九八〇年代，當斯堪地那維亞航空公司遭遇業績低落的瓶頸時，新任社長對全體員工提出了一道試題，那就是要怎麼做才能滿足顧客所有層面的需求。受到這項考驗的員工們，無不在對顧客的接待上努力提升服務的效能與品質。據說因為如此，SAS的顧客量大增，公司的營運也終於穩定下來。後來，SAS的這種經營策略被美國所採用，並被系統性地整合稱為「顧客滿意度經營（Customer Satisfaction）」，簡稱CS。

而這個CS經營的觀點，也免不了地被引進日本國內，由各大企業採用並提升了其功效，且持續沿用至今。

CS經營的特色之一，就是當企業要重新考量經營策略時，並不採取縮減經費等消極性的方法，而是採用積極的進攻型經營方針。從「顧客至上」的想法一直到如何給予顧客全面性的滿足，還有最重要的就是如何調查評估顧客的滿意程度等，這些都是CS經營具有系統組織性的主張做法。

另外，要成為全公司性的運動也是其特色之一。像是營業部門以及客服部門等對於服務顧客的重要性仍然是理所當然的，但是至今許多企業卻也只將顧客滿意度視為客服部門的問題；然而對CS經營來說，這並不只是客服部門的問題而已，這是需要整個企業體共同面對處理的課題。

採用CS經營策略的公司，為了最終的效果評量而付出相當大的努力，然而當泡沫經濟崩毀、日本經濟整體陷入不景氣的波瀾中時，即使推展CS經營策略，也追趕不上經濟變化的腳步，這是今日的現實窘況。

不過，原本顧客滿意度經營的根本思想就是「關懷體貼顧客的心」。

「CS」的發展原點就是要站在對方（顧客）的立場思考，仔細地觀察理解對方的心情，並正確地推量對方心中的想法。



CS的原點和「茶道」之心

這種為對方著想的用心，也就是所謂的「體貼」，就是茶道文化的本質。

關於點茶來款待客人的做法，可以從下列三項觀點來進行評價：

一、對於各項事前準備……茶室裡應該都已經備妥了點茶時所需的各種器具，但是否也準備了符合當天茶席情況的其他器具，讓訪客都能盡興而歸呢？

二、茶席上的氣氛……與訪客之間的應對談話是否盡心誠懇呢？

三、訪客們對於茶席間的談話所產生的印象……每位訪客抱持什麼樣的感受呢？

亭主站在客人的立場為訪客著想而著手各項準備事宜，訪客則是細察亭主的體貼而滿懷感謝的心意，這就是茶道之心。

接下來則將茶道之心和「CS的三項構成要素」合在一起來看看。

一、CS構成要素的第一點就是「商品」，商品必須要符合顧客的需求喜好。如果把這點放到「茶道」文化上來看的話，就是茶席上所準備的器具。各種器具的外觀、顏色、甚至是雕琢在器具上的銘（名稱），是否能夠符合當天茶席的氣氛和旨趣呢？而這些精心的準備又是否能夠迎合訪客的喜好、滿足訪客的興致呢？

二、CS構成要素的第二點就是「服務」，商店內的氣氛、店員接待顧客時的待客服務、以及售後服務等狀況都屬於這個範疇。

把這點放到「茶道」文化上來看的話，就是要考量茶室中的整體狀況準備得如何，掛軸和插花等佈置是否有配合訪客的喜好來選擇、以滿足客人的心情？亭主接待訪客時的應對談話以及體貼用心等又做得如何？訪客是否有感到不滿