

Zen and Business

พ.ศ.รับสรรค เลิศในลัตซ์

กณบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

E-mail: orbusiness@hotmail.com



ในขณะที่อุตสาหกรรมเข้าสู่ยุค Industry 4.0 และ IoT ถูกกล่าวขวัญขึ้นเรื่อยๆ ในประเทศญี่ปุ่น ในอีกด้านหนึ่ง แนวคิดแบบญี่ปุ่นแบบดั้งเดิมมาแต่โบราณ ก็ยังแฝงอยู่เป็นแนวคิดส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการบริหารธุรกิจ Zen ที่เป็นทั้งแนวคิด และการปฏิบัติมาแต่โบราณ เป็นที่ยอมรับในการ Solution ของภาคธุรกิจมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งใน และนอกประเทศญี่ปุ่น แม้แต่ Steve Jobs ก็ยังนำเข้าไปเป็นแนวคิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งถึงแม้ว่าภาพลักษณ์ของ Zen นี้คือ Cool & Simple ดังที่แสดงในสวนหิน ภาพวาดหรือเครื่องปั้นดินเผา แต่ก็ยังเป็นแนวคิดที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า และบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในญี่ปุ่น ที่เน้นให้ความเคารพนับถือ "Omonenashi" แล้ว ในภาคธุรกิจบริการ การนำเอา Zen เข้าเป็นแนวคิดในการพัฒนา ก็มียู่มาก

ที่โรงแรมนิวโอคุระในโตเกียว มีห้องพักที่เรียกว่า "Executive House Zen" เรียกว่า เป็นแบบ Hotel in Hotel การออกแบบห้องพักหรือการบริการนั้น ต่างกับห้องพักทั่วไป พื้นที่ใช้ร่วมหรือห้องพัก จะเป็นสีสันแบบ Monotone ให้ภาพลักษณ์ เหมือนคุณภาพสีหมึกเขียนด้วยพู่กัน ผนังหรือเฟอร์นิเจอร์ นั้น ใช้ถ่านหรือป่าน กระดาษญี่ปุ่น และไม้ไผ่ต่างๆ นอกจากนี้ ในบริเวณโรงแรมยังมีสวนหินแบบญี่ปุ่น และภาพลักษณ์ของ พระราชวัง ถึงแม้จะเป็นโรงแรมในใจกลางโตเกียว ก็สามารถชื่นชมความเป็นธรรมชาติ หรือฤดูทั้งสี่ ได้ตลอด

Zen ได้กลายเป็นสิ่งปกติทั่วไปในโลกแล้ว เป็น Key word ที่มีเสน่ห์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ

iPad ก็คือ Zen คนญี่ปุ่นนั้น แสดงออกจิตวิญญาณของ Zen ใน Omotenashi (การต้อนรับที่อบอุ่นจากหัวใจ) แต่ Steve Jobs ได้เปลี่ยนแนวคิดของ Zen ให้เป็นรูปเป็นร่าง ความจริงแล้ว แนวคิดของ Zen นั้น คือการไม่เปลี่ยนเป็นภาษาหรือ รูปร่าง หมายความว่า ถ้าเป็นภาษาก็คือ "ความเสียบ" และถ้าเป็นสิ่งที่ของหรือพื้นที่ ก็คือ "ความว่างเปล่า" นั่นเอง

มีอีกคำหนึ่งคือ คำว่า "จากใจถึงใจ" นั่นคือ ไม่ต้องเปล่งออกมาเป็นภาษาหรือคำพูดก็สามารถสื่อสารเจตนาธรรมของตนเองถึงผู้อื่นได้หรือคำว่า "ตีกลองที่ทิศใต้ เดินรำที่ทิศเหนือ" Jobs ได้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง ถึงแนวคิดของ อภิปรัชญา ซึ่งมีเรื่องของ "พื้นที่" และ "ความไม่มี" แล้วมาสะท้อนเป็นผลิตภัณฑ์

ลักษณะพิเศษของผลิตภัณฑ์ของ Apple คือ ดีไซน์ที่ Simple ดังนั้น iPad หรือ iPhone นั้น ดูผิวเผินจะมีปุ่มเพียงปุ่มเดียวที่รวมเอาฟังก์ชันทุกอย่างเอาไว้ ผู้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์ Apple ในช่วงแรกๆ นั้น ดูเหมือนจะตกใจหรือไม่มั่นใจ แต่เมื่อได้ใช้ Interface ที่มีลักษณะพิเศษจนเคยชินแล้ว ก็จะมีรู้สึกว่านั่นคือ ผิวหนัง และสมอง นั่นเอง และกลายเป็น IT tool ที่ได้เปลี่ยนจาก "จากใจถึงใจ" มาเป็นรูปร่าง อีกทั้งรูปทรงก็เหมือนกับภาพเขียนด้วยหมึก แบบภาพ Zen ที่เป็นโลกแห่งสีขาวและดำ ซึ่งผู้ดู ก็จะต้องจินตนาการให้เป็นโลกแห่งสีสัน ในขณะที่เดียวกัน หมึกที่เขียนอยู่ด้านหน้า กับหมึกที่เขียนดูด้านหลัง จะรู้สึกว่ามีระยะห่างกันเท่าไร เมื่อสอบถามคนที่ใช้ผลิตภัณฑ์ Apple ก็มีมารู้สึกเช่นเดียวกัน

ในฝรั่งเศส Zen เป็นเรื่องปกติธรรมดาไปแล้ว สินค้าที่ใช้ Zen นั้น มีเผยแพร่หลายไปทั่วทั้งยุโรป อเมริกา โดยเฉพาะฝรั่งเศส เป็นต้นว่า รถยนต์เรโนลต์ ที่ขายในญี่ปุ่นด้วยนั้น ก็ใช้ชื่อรุ่นว่า Zen เป็นรุ่นที่ Popular มาก ในฝรั่งเศสเอง คำว่า Zen นั้นให้ความรู้สึกที่ "ความสงบ" และใช้กันทั่วไป เรโนลต์เอง ก็คิดว่า จะใช้โมเดล Zen นี้สำหรับรุ่นอื่นๆ ด้วย นอกจากนี้ ยังมีรถคันใช้ชื่อโบกี้ว่า Zen หรือแม้แต่รถไต่ดิน ก็มี Zen seat อีกด้วย ถึงแม้ว่า มีสินค้าอีกหลากหลายที่ใช้ชื่อ Zen แต่ยังเป็นเพียงรูปร่างห่างไกลจาก จิตวิญญาณ Zen ก็ตาม แต่ก็กล่าวได้ว่า ยุคต่อไปจะเป็น ยุคแบบ Zen ไปเสียแล้ว

