

ค้าขายด้วยใจ สไตล์พ่อค้าโอซาก้า

สร้างธุรกิจด้วยรัก จนมัดใจลูกค้ามากกว่าครึ่งศตวรรษ



ดร. กฤตินี พงษ์ธนเลิศ (เกตุวดี Marumura) และเคนจิ นากามุระ

ค้าขายด้วยใจ
สไตส์พ่อค้าโอซาก้า



ค้าขายด้วยใจ สไตล์พ่อค้าโอซาก้า

ดร. กฤตนิ์ พงษ์ธนเลิศ
และเคนจิ นากามุระ



กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มติชน 2568

คำขายด้วยใจ สไตล์พ่อค้าโอซาก้า • กฤตินี พงษ์ธนเลิศ และเคนจิ นากามูระ

พิมพ์ครั้งแรก : ตุลาคม 2568

ราคา 240 บาท

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

กฤตินี พงษ์ธนเลิศ. คำขายด้วยใจ สไตล์พ่อค้าโอซาก้า.

กรุงเทพฯ : มติชน, 2568. 216 หน้า.

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล. 2. การทำงาน. I. นากามูระ, เคนจิ, ผู้แต่งร่วม. II. ชื่อเรื่อง.
158.2

ISBN 978-974-02-1973-6

สำนักพิมพ์มิชัน

| www.matichonbook.com

ที่ปรึกษาสำนักพิมพ์ : อารักษ์ คคะนาท, สุพจน์ แฉ่งเร็ว, วุฒินันท์ พิมพ์รัตน์

ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์ : มณฑล ประภากรเกียรติ

รองผู้จัดการสำนักพิมพ์ : ประภาพร ประเสริฐโสภ, เทยชนก ชิวโมภย์

บรรณาธิการอาวุโส : สุชัย สุชาติสุธารธรรม

บรรณาธิการบริหาร : ปกรณ์เกียรติ ตีโรจนานิช • หัวหน้ากองบรรณาธิการ : ธีรพล บัวทองโท

บรรณาธิการเล่ม : ภูริพงษ์ เคนมัลย์ • นักศึกษาฝึกงาน : อพิษฐัญญา ใช้ประทุม

พิสูจน์อักษร : เต็มจิต จิววิยะกุล

ศิลปกรรม : ประภาพร ประเสริฐโสภ • ออกแบบปก-ภาพประกอบ : Molvisu

ประชาสัมพันธ์และการตลาด : ปรางค์ทิพย์ พงศ์เจตน์พงศ์, สมิท ชินดำ,

ไบเนลา ศรีสิงห์, อรจิรา ว่องรัตนไพศาล

จัดทำโดย : บริษัทมติชน จำกัด (มหาชน) 12 ถนนเทศบาลนฤมาล ประชานิเวศน์ 1 เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 0-2580-0021 ต่อ 1235

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์มติชน 12 ถนนเทศบาลนฤมาล ประชานิเวศน์ 1 เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 0-2580-0021 ต่อ 2000, 2108

จัดจำหน่ายโดย : บริษัทงานดี จำกัด (ในเครือมติชน) 12 ถนนเทศบาลนฤมาล ประชานิเวศน์ 1

เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0-2580-0021 ต่อ 3350-3360

Matichon Publishing House a division of Matichon Public Co., Ltd.

12 Tethsabannaruean Rd., Prachanivate 1, Chatuchak, Bangkok 10900 Thailand

f matichonbook @matichonbook

@matichonbook @matichonbooks matichonbook

ในกรณีที่หนังสือมีข้อผิดพลาดจากการพิมพ์ เช่น หน้าขาดหาย หน้าซ้ำ หน้ากลับ เข้าเล่มกลับหัว
กรุณาติดต่อมาที่ email: matichonbook.sales@gmail.com หรือ inbox matichonbook เพื่อขอเปลี่ยนแปลงใหม่

สั่งซื้อหนังสือจำนวนมากในราคาพิเศษ ติดต่อที่ บริษัทงานดี จำกัด โทรศัพท์ 0-2580-0021 ต่อ 3353

MATICHON
PREMIUM
PRINT

ฝ่าย MATICHON PREMIUM PRINT : บริษัทมติชน จำกัด (มหาชน) รับผลิตสิ่งพิมพ์ทุกประเภท

โทรศัพท์ 0-2580-0021 ต่อ 2419, 2424 email: print.matichon@gmail.com Matichon Premium Print

ค้าขายด้วยใจ สไตล์พ่อค้าโอซาก้า



บทนำ ตำราธุรกิจที่มีชีวิต

ดิฉันเรียนด้านเศรษฐศาสตร์และการตลาดที่มหาวิทยาลัยในญี่ปุ่นแปดปีกว่า ระหว่างเรียน ดิฉันพบว่า ญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีบริษัทเก่าแก่อายุเกินหนึ่งร้อยปีมากที่สุดในโลก ดิฉันจึงเริ่มศึกษาตัวอย่างธุรกิจต่างๆ ที่อยู่ได้นานมากเหล่านี้ เช่น ร้านโทรายะจำหน่ายวันถั่วแดงที่มีอายุเกือบห้าร้อยปี ร้านซิวหมักแบบธรรมชาติที่มีอายุเกือบสองร้อยปี ซึ่งโดนคลื่นสึนามิพัดจนบริษัทและโรงงานหายไปกับสายน้ำ แต่ก็ยังกลับมาดำเนินธุรกิจต่อได้

ดิฉันสัมภาษณ์เหล่าทายาทธุรกิจร้อยปีในญี่ปุ่น ถามถึงวิธีการทำให้ธุรกิจยั่งยืน คำตอบที่ได้มักเป็นคำตอบซ้ำๆ “เรามองธุรกิจในระยะยาว ทำอย่างไรให้ธุรกิจอยู่

รอดต่อไปได้อีกสิบปีร้อยปี มากกว่าแค่เพิ่มยอดขายและกำไรในช่วงเวลาสั้นๆ”

“เราซื้อสัตย์และจริงใจกับลูกค้า”

“เราดูแลพนักงานเราเป็นอย่างดี”

ผู้ประกอบการทุกท่านพยายามตอบเคล็ดลับธุรกิจที่บริษัทสั่งสมมาเป็นร้อยปี ให้ดิฉันภายในเวลาเพียงแค่หนึ่งถึงสองชั่วโมง ดิฉันเหมือนจะเข้าใจ แต่ยังไม่ค่อยเห็นภาพว่า จริงๆ แล้ว บริษัทเหล่านี้ทำธุรกิจอย่างไรมากนัก

วันหนึ่ง คุณเจียวและคุณอลีน เพื่อนสนิทของดิฉันชวนไปสัมมนาหนึ่งที่ไทย ดิฉันจึงบังเอิญได้พบกับคุณเคนจินากามุระ วิทยากรผู้สอนเรื่องทักษะการเรียนรู้ ซึ่งเป็นเพื่อนกับคุณเจียวและคุณอลีน ดิฉันเล่าให้คุณเคนจิฟังว่า ตอนนี้อดิฉันสอนเรื่องอิคิไก (การสัมผัสความสุขและคุณค่าของชีวิต) และเรื่องการทำธุรกิจให้ยั่งยืน เขาเลยพูดติดตลกว่า คุณจะต้องมาคุยกับพ่อผม เขาเปิดร้านเครื่องใช้ไฟฟ้ามาห้าสิบปี ทำกำไรมาได้ตลอด และเป็นที่รักของลูกค้ามาก

คุณเคนจินึกไม่ถึงว่า ดิฉันจะเอาจริงกับมุกตลกของเขา เพราะในอีกสามวันถัดมา เรานัดคุยกันอีกครั้งที่

ร้านกาแฟเล็กๆ ดิฉันขอให้เขาเล่าเรื่องราวของคุณพ่อให้ฟัง
เรื่องราวของคุณเคนจิและคุณพ่อทำให้ดิฉันย้อน
กลับไปนึกถึงตอนสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ผ่านมา ดิฉัน
เริ่มปะติดปะต่อได้ว่า “การจริงจังกับลูกค้า” ต้องทำแบบ
ไหน “การมองธุรกิจในระยะยาว” เจ้าของกิจการมองอย่างไร
มันเป็นตำราธุรกิจที่มีชีวิต

ดิฉันเลยขอบคุณเคนจิว่า ช่วยถ่ายทอดเรื่องราวนี้ให้
ดิฉันและผู้อ่านชาวไทยหน่อย มันเป็นประโยชน์จริงๆ

หนังสือเล่มนี้ จึงเกิดมาจากกระบวนการสามอย่าง
ขั้นตอนที่หนึ่ง คุณเคนจิเขียนเนื้อหาคร่าวๆ

ขั้นตอนที่สอง ดิฉันสัมภาษณ์คุณเคนจิ คุณพ่อคุณ
เคนจิ และลูกค้าที่ใช้บริการจริงๆ ของที่ร้าน

ขั้นตอนที่สาม ดิฉันเขียนเนื้อหา โดยอ้างอิงจาก
สิ่งที่คุณเคนจิเขียนและบทสัมภาษณ์ ดิฉันเลือกเขียนใน
รูปแบบกึ่งนิยายแต่อ้างอิงจากข้อมูลจริง แต่ดัดแปลงชื่อ
แบรนด์และชื่อบุคคลในเรื่องบางส่วน ในส่วนเนื้อเรื่องมี
การดัดแปลงเพื่อให้สนุกและเรียบเรียงได้ง่ายขึ้น แต่แก่น
สำคัญอย่างวิธีคิดและวิธีการทำธุรกิจนั้นยังคงเดิมตามสิ่ง
ที่คุณเคนจิและคุณพ่อเล่า

หนังสือเล่มนี้จึงอยู่กึ่งกลางระหว่างหนังสือหมวด
ธุรกิจกับหมวดนิยาย เล่าเรื่องวิธีการทำธุรกิจในแบบเรื่อง
เล่า ไม่ใช่ทฤษฎี เพราะเนื้อหาเป็นเรื่องราวใช้ “หัวใจ” ใน
การทำ

เนื้อหาบทถัดๆ ไปต่อจากนี้ ดิฉันขอให้คุณเคนจิเป็น
ผู้มารับไม้เล่าต่อไป... เรื่องราวของเขา พ่อของเขา และ
ความรักในธุรกิจ



ร้านที่

1



1

ผมจะกู้โลก

“ลูกชายของคุณไม่มีทางสอบเข้าโรงเรียนมัธยมปลายที่นั่นได้แน่ๆ กรุณาลองพิจารณาโรงเรียนอื่นเถอะครับ” คุณครูประจำชั้นกล่าวกับพ่อของผม

ผมนั่งก้มหน้าและกำหมัดแน่นด้วยความเจ็บใจ กิจกรรมโรงเรียนอย่างกีฬา หรืองานชมรม ผมก็ทุ่มสุดตัว การซ้อมเล่นวอลเลย์บอล ผมก็เล่นสุดชีวิต ผมสนุกกับทุกอย่างจนไม่มีเวลามานั่งอ่านหนังสือเรียนน่าเบื่อๆ เหล่านั้น คะแนนสอบเลยติดท็อปสามจากท้ายเสมอ

แต่ไม่ว่าอย่างไร ผมก็อยากเข้าโรงเรียนมัธยมปลายที่นั่น ชีวิตของเรา เราคิดเอง ตัดสินเองได้ ทำไมคุณครูต้องมาตัดสินกันอย่างนี้

แทนที่พ่อจะตอบรับคำคุณครู พ่อขยับแว่นกรอบ
ทองจางๆ ของตนขึ้นเล็กน้อย จ้องมองหน้าคุณครูตรงๆ
และบอกว่า

“ผมเข้าใจสิ่งที่คุณครูพยายามจะบอกดีครับ เข้าใจดี
ว่าคุณครูปรารถนาดี แต่นี่คือชีวิตของลูกชายผม ได้โปรด
ให้เด็กคนนี้ได้ทำตามที่เขาอยากทำเถอะครับ ถ้าเขาสอบ
ไม่ผ่าน ผมจะไม่โทษคุณครูหรือทางโรงเรียนสักคำเลย
ครับ ผมสัญญา”

จากนั้น พ่อหันมาบอกผมด้วยน้ำเสียงเรียบๆ ว่า

“เคนจิ ถ้าเอ็งไปสอบแล้วสอบไม่ผ่าน ก็ต้องไปเรียน
โรงเรียนมัธยมปลายประจำจังหวัดนะ ต่อให้เอ็งจะไม่อยาก
ไปก็ตาม ทำอะไรไว้ ก็ต้องรับผลของการกระทำนั้นด้วย”

จากเด็กที่ไม่ชอบการอ่านหนังสือเลย แต่จากการ
ที่พ่อไว้ใจ ยอมให้ผมได้เดินในเส้นทางที่ผมอยากเดิน ผม
เปลี่ยนมาเป็นคนที่อ่านหนังสือเป็นบ้าเป็นหลัง จนสอบ
เข้าโรงเรียนมัธยมปลายตามความฝันได้ในที่สุด

พ่อผมเป็นคนไม่ดู แต่ก็ไม่โอ้อวดตามใจลูก เรียกว่า
ให้อิสระมากกว่า ตั้งแต่จำความได้ พ่อไม่เคยตีผมหรือ

พี่สาวเลย แต่จะค่อยๆ อธิบายอย่างใจเย็น ใช้เหตุผล
พูดคุยกัน ผมชื่นชอบพ่อมากเพราะพ่อเป็นคนจริงใจ มี
อะไรก็สามารถพูดคุยอย่างเปิดอกแบบพ่อลูกได้เสมอ
อาจจะเพราะด้วยเหตุนี้ คนมักบอกว่า ผมเป็นคนดูร่าเริง
สนุกสนาน แต่เวลาทำงานก็เอาจริงเอาจังถึงที่สุด ดูเป็นผู้-
ใหญ่แบบคนละคนเลย

พอเข้าเรียนมัธยมปลาย ผมก็เจอความฝันใหม่คือ
ผมอยากเป็นนักการเมือง ผมรู้สึกว่าการได้เป็นคนที่จะเข้า
ไปประชุมในสภา มีอำนาจยื่นขอแก้กฎหมาย และปกป้อง
ชาวเมือง เป็นสิ่งที่ใหม่มาก ผมเลยเลือกสอบเข้าคณะรัฐ-
ศาสตร์ของมหาวิทยาลัยชื่อดังในโอซาก้า

ระหว่างเรียนอยู่ที่คณะรัฐศาสตร์ ผมไปขอทำงาน
พิเศษกับนักการเมืองท้องถิ่นคนหนึ่ง ผมอยากรู้ว่าอาชีพ
ในฝันของผมเป็นอย่างไร ปรากฏว่า นักการเมืองคนนั้น
ไม่ค่อยตรงปกสักเท่าไร ต่อหน้าบอกว่าทำเพื่อประชาชน
แต่ลับหลังกลับกระวนกระวายกับการหาคะแนนเสียงเพื่อ
อำนาจของตนเอง แกมเขาเป็นคนที่... เรียกว่า ดูไม่ค่อย
ฉลาดสักเท่าไร ผมจะไม่เล่ารายละเอียดมากก็แล้วกัน เา-
เห็นว่า อาชีพในฝันของผมและฝันของผมแตกสลายอย่าง

รวดเร็วตั้งแต่อยู่ปัสอง

เมื่อวันหนึ่ง เพื่อนชวนผมไปเข้ากิจกรรมเอ็นจีโอ ชื่อ “ยูธเอนดิงฮังเกอร์” (ยูชนเพื่อการยุติความหิวโหย) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต่อสู้เพื่อคนยากจนให้มีอาหารทานทุกมื้อ ผมช่วยสมาชิกชมรมระดมทุนบริจาคบ้าง ช่วยจัดเวิร์กช็อปสอนเด็กๆ ขึ้นมัธยมเรื่องความยากจนและความหิวโหยบ้าง

มีอยู่ทริปหนึ่งที่กลายมาเป็นทริปเปลี่ยนชีวิตของผม เครือข่ายเอ็นจีโอของเราจัดทริปไปดูงานที่ประเทศบังกลาเทศ ประเทศที่ยากจนที่สุดในทวีปเอเชีย คั่นนั้นกว่าเราจะถึงเมืองหลวงธากาก็ตึกมากแล้ว ผมจำได้แม่นยำตอนรับกระเป๋าจากสายพาน แล้วเดินออกมาขึ้นรถบัสที่จอดรอหน้าสนามบิน มีเด็กตัวเล็กๆ อายุไม่ถึงสิบขวบ วิ่งมาขอเงินจากพวกเราเต็มไปหมด ล้อมหน้าล้อมหลัง เวลาตอนนั้นคือเกือบเที่ยงคืนแล้ว เด็กตัวเล็กๆ แต่งตัวมอมแมม วิ่งเท้าเปล่ามาขอเศษเงินจากนักท่องเที่ยวแทนที่จะได้นอนบนเตียงดีๆ หรือได้เรียนหนังสือ

ผมนั่งร้องไห้โบนรตบัส ความยากจนของจริงมันชัดเจนมากกว่าภาพสวยๆ ในสไลด์ที่เราจัดในเวิร์กช็อปอีก

ทำไมเด็กพวกนี้ต้องพบเจอโชคชะตาที่น่าเศร้าเช่นนี้ ผมจำได้ว่ารุ่นพี่ในชมรมต้องมานั่งปลอบผม บอกว่าเรามาเรียนรู้ เรามาเห็นความจริง และมาช่วยสร้างสังคมดีๆ ร่วมกัน

ช่วงปีสาม ผมอยากเดินทางไปรู้จักสังคมและวัฒนธรรมอื่นๆ เพิ่มอีก ผมเลยแบกเป้ไปเที่ยวทั่วทวีปเอเชีย ทั้งจีน เวียดนาม ลาว ไทย และกัมพูชา ด้วยเครือข่ายเอ็นจีโอ ผมได้มีโอกาสไปเยี่ยมโรงเรียนชั้นประถมเล็กๆ ในบางประเทศด้วย

ในการเดินทางเหล่านั้น กัมพูชากลายเป็นประเทศที่ผมประทับใจมาก อาจเป็นเพราะผมเคยได้ยินมาก่อนว่าสถานการณ์ทางการเมืองในประเทศนี้ยังไม่สงบ มีการสู้รบ และความอันตรายอยู่รอบตัว แต่พอได้ไปพบคนเขมรจริงๆ ผมกลับรู้สึกว่าคนที่นั่นยิ้มง่าย ยิ้มบ่อย และมีน้ำใจกับผมมาก ทำให้ผมสนใจประเทศนี้มากยิ่งขึ้น

ตอนปีสี่ ผมก่อตั้งชมรมที่ถ่ายทอดเรื่องกัมพูชาคงเป็นเพราะเพื่อนๆ และรุ่นน้องในชมรมคงสัมผัสความมุ่งมั่นตั้งใจของผมได้ ด้วยเหตุนี้ทำให้ผมจำเป็นต้อง “ไปให้สุด” กับงานชมรม ผมลงพื้นที่มากกว่าใครเพื่อน และจัดกิจกรรมสัมมนาเรื่องกัมพูชาหลายครั้ง โดยมุ่งหวังลด

อดีตของคนที่มีต่อประเทศนี้ ผมจริงจังกับงานชมรมมาก เสียจนผมแทบไม่เข้าเรียน จนอาจารย์ที่มหาวิทยาลัยต้องเรียกคุย

“ถ้าเธออยากช่วยโลกนี้ อย่าแค่คิดหรือแค่ลงมือ ทำกิจกรรม เธอต้องเข้าใจโครงสร้างและระบบของโลกนี้ เธอต้องมีความรู้ที่จะใช้สู้ ไม่อย่างนั้น เธอจะเป็นได้แค่กบในกะลาครอบ”

ผมสะอึก สะดุด และเริ่มหันมาเข้าเรียน

อาจจะสายไปสักนิดสำหรับการเพิ่งมาเริ่มตั้งใจเรียน ตอนปีสี่ แต่พอเปิดใจเรียน ผมกลับพบว่ามันก็สนุกดีแะอาจารย์ชมอีสิสของผมและชวนผมเรียนปริญญาโทต่อตอนนั้น ไฟด้านการเรียนของผมเพิ่งถูกจุดให้ลุกโชน ผมกำลังสนุกกับการเรียนมากเลยรับปากอาจารย์แล้วเรียนต่อปริญญาโทด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

ระหว่างทาง ผมเริ่มรู้ตัวว่า ตนเองอยากทำงานด้านองค์กรไม่แสวงหากำไร หรือไม่ก็องค์กรสหประชาชาติ คนที่ทำงานน่าสนใจแบบนั้นส่วนใหญ่ต้องเรียนจบเมื่องนอก ผมก็เลยตัดสินใจไปเรียนต่อปริญญาโทที่ประเทศอังกฤษอีกใบ

ประเทศอังกฤษมีความก้าวหน้าด้านการพัฒนา
องค์กรไม่แสวงหากำไรมาก มีวิชาหนึ่งที่ผมลงเรียนแล้ว
ประทับใจมากคือ วิชาโซเซียลเอนเทอร์ไพรซ์ หรือธุรกิจ
เพื่อสังคม เราได้เรียนกรณีศึกษาสนุกๆ อย่างนิตยสาร*บิก-
อิซซู* นิตยสารรายสัปดาห์ที่ให้คนไร้บ้านช่วยขาย ซึ่งจะ
กลายเป็นรายได้กลับคืนไปให้พวกเขา ผมเพิ่งเข้าใจว่า
องค์กรหนึ่งสามารถช่วยสังคมได้และสร้างกำไรไปพร้อมๆ
กันได้ด้วย

ในช่วงที่ผมกำลังเรียนปริญญาโท ผมไม่ได้พึ่งพาเงิน
จากพ่อแม่ ผมใช้เงินเก็บส่วนตัวและเงินจากการทำงาน
พิเศษเพื่อจ่ายค่าเรียน ยิ่งตอนเรียนที่อังกฤษ ผมทำงาน
เก็บเงินที่ญี่ปุ่นอยู่เกือบปี แต่โชคดีได้รับทุนการศึกษา ผม
เลยมีเงินพอไปเรียนต่อได้ ผมคิดว่าผมเป็นนักเรียนญี่ปุ่นที่
ยากจนที่สุดในบรรดาคนญี่ปุ่นที่ไปเรียนต่อที่นั่นแล้วแหละ

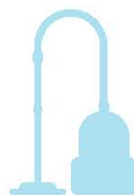
ในที่สุด ผมก็เรียนจบปริญญาโทด้านโลกาภิวัตน์
และการกำกับดูแล!

เมื่อผมอายุยี่สิบเจ็ดปี ผมบินกลับญี่ปุ่นมาด้วย
ความฝัน เด็กหนุ่มดีกรีปริญญาโทสองใบที่มีประสบการณ์
การทำงานกับเอ็นจีโอเกือบห้าปี ผมเปลี่ยนใจไม่สมัครที่

องค์กรสหประชาชาติเพราะรู้สึกว่าคุณเองไม่เข้ากับองค์กรใหญ่แบบนั้น ผมจึงลองส่งใบสมัครงานตามบริษัทเอกชนดู เพราะเห็นแล้วว่า องค์กรไม่แสวงหากำไรอาจมีข้อจำกัดในการทำงาน และบริษัทเอกชนที่ดีก็สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับสังคมได้

เอาละ... เคนจิกกลับมาเปลี่ยนแปลงสังคมญี่ปุ่น
และช่วยโลกแล้วครับ!

המבצע





2

เส้นทางที่ไม่ได้คาดฝัน

หลังจากกลับมาจากอังกฤษ ผมเขียนใบสมัครส่งไปตามบริษัทต่างๆ ที่ผมคิดว่าจะมีความน่าสนใจ และมีความตั้งใจในการพัฒนาสังคม ยิ่งบริษัทไหนมีโครงการพัฒนาประเทศกัมพูชาหรือบังกลาเทศ ผมยิ่งสนใจ เพราะผมฝันเล็กๆ ว่า หากได้มีโอกาสไปอยู่ประเทศเหล่านี้ ผมน่าจะเป็นอย่างอื่นกับคนที่นั่นมากขึ้น

ผมสมัครไปที่กัณนะ ยีลิบ... สามลิบ... ห้าลิบสี่แห่ง... ผมนับจนผมไม่กล้าที่จะนับแล้ว ครั้งหนึ่งมีบริษัทที่สมัครไปเรียกผมสัมภาษณ์ แต่สุดท้ายอีเมลที่ตอบกลับมาก ล้วนแต่มีเนื้อหาปฏิเสธอยู่ดี

ผมกำลังเผชิญกับระบบที่มองไม่เห็นของญี่ปุ่น

ในญี่ปุ่น นักศึกษามหาวิทยาลัยจะหางานกันตั้งแต่เรียนอยู่ในช่วงปีสาม ทุกคนจะซื้อสูทสีดำ ถือกะเป๋าหนึ่งสีดำ หวีम्मเรียบแบน ทำหน้าตาให้ดูเรียบร้อย (อย่างน้อยๆ ก็ในสายตาผม) เพื่อไปฟังสัมมนาที่บริษัทแต่ละแห่งจัดขึ้น นักศึกษาเหล่านี้จะยื่นใบสมัคร และเริ่มกระบวนการสัมภาษณ์ พอถึงปีสี่ นักศึกษาส่วนใหญ่ก็จะได้งานกันหมดแล้ว ในช่วงปีสุดท้ายของชีวิตมหาวิทยาลัยที่ส่วนใหญ่เก็บหน่วยกิตครบจนเหลือแค่เขียนอีลิสให้เสร็จก็สามารถเรียนจบได้อย่างสบายใจ ส่วนนักศึกษาที่หางานไม่ได้ ก็พยายามสมัครงานกับบริษัทขนาดกลางหรือเล็กถัดลงมา หรือไม่ก็เรียนต่อปริญญาโทไปเลย

บริษัทญี่ปุ่นเรียกคนที่จบใหม่เหล่านี้ว่า “ชิน-ซุต-ชิ” (新卒) พวกเขาเป็นตั้งผ้าขาวบริสุทธิ์ที่บริษัทจะหล่อหลอมอย่างไรก็ได้ ง่ายต่อการสอนงาน และปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร

ส่วนตัวผมนั้น กว่าจะเริ่มหางานก็อายุปาเข้าไปเกือบยี่สิบแปดปี ในสายตากรรมการสัมภาษณ์ ผมเป็นเด็กหนุ่มคนหนึ่งที่ย้อนกระบบ ไม่ได้หางานในวัยที่ควร จะหา ไม่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรต่างๆ ที่อายุปูนนี้

เหตุผลสำคัญที่สุดคงเป็นเพราะผมเคยไปอยู่ต่างประเทศ
เลยมีความคิดอ่านเป็นของตัวเองสูง หากเป็นสมัยนี้ ผู้-
สมัครแบบผมคงได้งานเพราะพูดภาษาอังกฤษได้ แต่
บริษัทญี่ปุ่นในตอนนั้นกลับมองว่าคงสอนงานผมลำบาก
ทุกบริษัทจึงปฏิเสธหมด นั่นเป็นความเป็นจริงที่ตัวผมใน
ตอนนั้นยังมองไม่เห็น

จดหมายแจ้งผลปฏิเสธจะมีรูปแบบของมัน บริษัท
จะเริ่มขอบคุณอย่างสุภาพก่อน เช่น “ขอขอบพระคุณเป็น
อย่างยิ่งที่ท่านกรุณาให้ความสนใจบริษัทเรา” จากนั้น จะ
แสดงความเสียใจ “จากการคัดเลือก ต้องขอแสดงความ
เสียใจกับท่าน” และปิดจบด้วยคำอวยพร “ทางบริษัทหวัง
เป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะประสบความสำเร็จในการสมัคร
งานในครั้งถัดๆ ไป”

คนเรามันต้องได้รับจดหมายปฏิเสธถึงขนาดไหน จน
สามารถเห็นรูปแบบการเขียนได้แบบนี้...

ทุกครั้งที่ได้รับจดหมายพวกนี้ ผมรู้สึกว่ บริษัทไม่
ได้แค่ปฏิเสธผม แต่ปฏิเสธ “ตัวตนของผม” ไปด้วย

ตอนสัมภาษณ์ เราอธิบายตรงนี้ไม่พอหรือเปล่านั้น
ตอนนั้น เราน่าจะยกตัวอย่างเรื่องนี้จะดีกว่า

เวลาอ่านอีเมลเหล่านั้นจบ ผมมักจะคิดทบทวนแบบนี้ ตอนแรก ผมก็คิดทบทวนแล้วซ่อมเพื่อปรับปรุงตัวเองในการสมัครงานกับบริษัทอื่นๆ ถัดไป แต่พอโดนปฏิเสธบ่อยครั้งเข้า ก็เริ่มมีเสียงลบๆ ดังในหัว

เรามันห่วยชะมัด

เราผิดตรงไหน

ผมเกลียดการใส่เสื้อสูทสีดำ ทำผมเรียบร้อย ไปสมัครงาน ผมไม่อยากจะตอบคำถามใครอีกแล้วว่า ทำไมถึงไม่เริ่มทำงาน (เหมือนคนอื่น) สักที

พ่อและแม่ไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น เพราะผมไม่ได้เล่าอะไรให้ฟังเท่าไร แต่ทั้งคู่คงพอสังเกตสีหน้าเครียดๆ กับอาการถอนหายใจบ่อยๆ ของผมได้

คืนหนึ่ง หลังจากที่ผมอาบน้ำเสร็จ และเดินออกมาจากห้องอาบน้ำ พ่อลุกขึ้นมาจากโซฟาหน้าโทรทัศน์ ผมจำมือผอมๆ ของพ่อที่แตะบนไหล่ผมอย่างหนักแน่น พ่อพูดว่า

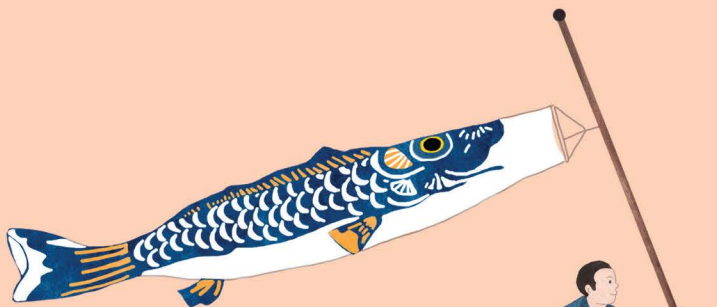
“เคนจิ มาทำงานกับพ่อไหม”

เหมือนผมเดินในอุโมงค์มืดๆ สุดแสนยาวมาตลอดทาง แต่จู่ๆ มีแสงสว่างเล็กๆ เจาะผ่านเพดานเข้ามา

พ่อผมเป็นเจ้าของร้านเครื่องใช้ไฟฟ้าเล็กๆ ที่มีชีวิตชีวาเหลือเกิน พ่อสนิทกับลูกค้าจนเหมือนเพื่อน เหมือนญาติ บ้านเราได้รับของขวัญ ผลไม้ ของฝาก จากลูกค้าอยู่บ่อยครั้ง ผมคิดว่า พ่อเป็นหนึ่งในเจ้าของกิจการที่ดูมีความสุขที่สุด ยิ้มได้บ่อยที่สุดเท่าที่ผมเคยเห็น และกอดคอลูกค้าดีมเหล้ากันได้

พ่อกับบอกผมว่า การทำธุรกิจคือ การปลุกความรัก ผมไม่รู้ว่าการกลับไปช่วยร้านค้าเล็กๆ ของพ่อ จะสามารถกู้โลกได้ไหม อืม... ก็คงไม่ขนาดนั้น แต่ผมเองก็ไม่เหลือทางเลือกอะไรที่ดีกว่านี้แล้ว

“ผมจะกลับไปช่วยพ่อครับ” ผมตอบพ่อสั้นๆ แค่นั้น เพราะน้ำมูกน้ำตา มันไหลเต็มหน้าไปหมด



“จู่ๆ จะให้รักใครที่ไม่เคยเจอกันมาก่อน หรือแค่คิดว่า ‘จงรักลูกค้า’
มันเลียนๆ นะพ่อ”

“ถ้าอย่างนั้น เอาใหม่... ลองปรารถนาดีกับลูกค้าดู
ลองอยากทำให้ลูกค้ามีความสุขดู”

อ้อมเอิบหัวใจไปกับเรื่องราวของเคนจิ นากามุระ ชายหนุ่มผู้ใฝ่ฝัน
อยากทำงานเพื่อสังคม แต่จับพลัดจับผลูมาอยู่ร้านเครื่องใช้ไฟฟ้าเล็กๆ
ของพ่อในโอซาก้า สถานที่ที่ทำให้เขาค้นพบว่า หัวใจของการทำธุรกิจ
ค้าขายไม่ใช่เรื่องผลกำไร แต่เป็น “ความรัก” และ “ความใส่ใจ”
ที่ได้ส่งต่อให้ผู้คนตลอดเส้นทางการบริการ



ISBN 978-974-02-1973-6



9

แรงบันดาลใจ/ธุรกิจ

240.-