

เกิดอะไรขึ้นกับจริยธรรมในวงการธุรกิจของญี่ปุ่น

เขียนโดย โคยามา ฮิโรยูกิ*

แปลและเรียบเรียงโดย ยุพิน คล้ายมนต์**

* บรรณาธิการหนังสือพิมพ์ นิชอน เคโซ ชิโมน

** นักวิจัยประจำสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เกิดอะไรขึ้นกับจริยธรรมในวงการธุรกิจของญี่ปุ่น

กรณีเกิดการละเมิดจริยธรรมของบรรดาบริษัทต่าง ๆ ในวงการธุรกิจของญี่ปุ่น ซึ่งเกิดซ้ำแล้วซ้ำอีก ที่สามารถระบุและเปิดเผยก็มีบ้าง เช่น กรณีของบริษัทอายิโนะโมะโต๊ะ, บริษัททาเคชิมา และบริษัทประกันภัยโนบุรา จ่ายเงินให้ “โซโกย่า” ซึ่งเป็นชื่อเรียกบริษัทฉ้อโกง นอกจากนี้ธนาคารไดอิชิกันเกียว ยังปล่อยเงินกู้ก้อนโตให้กับ “โซโกย่า” โดยปราศจากหลักทรัพย์ที่จะมาค้ำประกันเพียงพอ และจากการเปิดเผยของบริษัทซุมิตโตโม เกี่ยวกับธุรกิจการค้าทองแดงที่ไม่สุจริต

เราสามารถเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นนี้ กับตัวอย่างธุรกิจของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีหลักจริยธรรมและระบบการตรวจสอบและการดำเนินการอย่างใกล้ชิด กล่าวกันว่า บริษัทของสหรัฐอเมริกามีแนวโน้มในการจ้างอาสาสมัครฝึกอบรมจริยธรรม เพราะคนอเมริกันโดยทั่วไปปฏิบัติและถูกฝึกให้เคร่งครัดและเชื่อมั่นในศาสนา ในทางตรงกันข้าม คนญี่ปุ่นไม่เคร่งครัดในศาสนาและเฉยเมยต่อจริยธรรม อย่างไรก็ตามสิ่งที่กล่าวถึงนี้สมเหตุสมผลจริงหรือไม่ กล่าวถึงหรือถามถึงการเคร่งศาสนา หรือจริยธรรมของคนอเมริกาในบทความนี้ต่อไป คำถามสำคัญของเราก็คือ คนญี่ปุ่นไม่เคร่งครัดต่อศาสนาจึงเฉยเมยต่อจริยธรรมและศีลธรรมจริงหรือไม่ คำตอบคือ ไม่จริง โดยธรรมชาติแล้วคนญี่ปุ่นผูกพันกับการไม่ปฏิบัติจริยธรรมโดยปราศจากความประหวั่นพรั่นพรึง ตัวอย่างที่เกิดขึ้นของแต่ละคนก็ไม่ได้มีความหมายอะไร คำถามจึงเกิดขึ้นว่า โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว คนญี่ปุ่นมีจริยธรรมหรือไม่ ? การมองภาพตัวอย่างในประวัติศาสตร์ญี่ปุ่นจะทำให้เรื่องที่จะกล่าวถึงนี้ชัดเจนมากขึ้น

เอกภาพของศีลธรรมและเศรษฐกิจ

ชิบูซาวา อิจิ (1841-1931) เป็นผู้นำและนักธุรกิจคนสำคัญในยุคแรกของระบบทุนนิยมในญี่ปุ่นซึ่งอยู่ระหว่างยุคเมจิ (1868-1912) เป็นยุคที่เรียกร้องความเป็นหนึ่งเดียวของศีลธรรมและเศรษฐกิจ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดนักธุรกิจที่มีหนึ่งยึดหลักคำสอนของขงจื้อ ในขณะที่อีกมือหนึ่งถือลูกคิด แม้ว่า ชิบูซาวา ไม่ต่อต้านกับการที่นักธุรกิจจะหารายได้ แต่ต้องไม่ไร้จริยธรรมในการดำเนินงาน

ชิบูซาวา กล่าวว่า ธุรกิจที่อ่อนแอด้วยการยึดถือศีลธรรมจะไม่ล่มสลาย แต่ธุรกิจที่เจริญโดยปราศจากศีลธรรมจะไม่ประสบความสำเร็จ เขายังกล่าวต่อไปอีกว่า “ใครก็ตามที่

แสวงหาชื่อเสียงและเกียรติยศ จากการไร้ศีลธรรม การประทุพติผิด และการหลอกลวง จะไม่มีวันประสบความสำเร็จ แม้จะได้รับและทรัพย์สินก็เป็นเพียงชั่วคราวไม่ถาวรไม่นานก็หมดไป”

คำพูดของชิบูซาว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดีในโลกการบริหารธุรกิจปัจจุบัน นักเขียนชื่อ ชิโรยามา ซาบุโร ผู้มีความเห็นพ้องกับปรัชญาชีวิตของชิบูซาว่า ได้แต่งนวนิยายที่เขาเขียนเกี่ยวกับอัตชีวประวัติของผู้ชายคนหนึ่ง ชื่อเรื่อง “ความกล้าหาญและความไม่เกรงกลัว” ชิบูซาสสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรมโดยการก่อตั้งธนาคารชาติไดอิจิ (Daiichi National Bank) และบริษัทกระดาษชื่อ โอจิ (Oji Papers Company) เขามีอิทธิพลต่อคนหลายคนที่อยู่ในสายงานของเขา มองย้อนกลับไปยังบรรพบุรุษของชิบูซาว่า ชื่อ อิชิดะ ไบกัน (Ishida Baigan) ปี 1685-1744 ผู้สอนและแนะนำเส้นทางธุรกิจที่ถูกต้องสำหรับพ่อค้า ในสมัยกลางของยุคเอโดะ (1601-1868) อิชิดะเน้นถึงความสำคัญของจริยธรรมในวงการธุรกิจ คำสอนของเขาถูกรวบรวมเป็นหนังสือ 1 เล่ม ซึ่งพ่อค้าในสมัยนั้นใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงาน หนังสือเล่มนี้มีลักษณะเป็นบทสนทนา (ปจณา-วิไลสนา) เช่น

ผู้ถาม : งานของพ่อค้าทำให้เกิดความต้องการมากขึ้นเรื่อย ๆ หลังจากได้กำไรบุคคลประเภทนี้ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นผู้ทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น คล้ายกับบอกแมวให้เฝ้าปลาอย่างใช่หรือไม่

อิชิดะ : ใช่ พ่อค้าที่ไม่รู้วิธีการดำเนินงานอย่างถูกต้อง จะหาเงินมาเพื่อสนองความต้องการและความพอใจ ผลลัพธ์คือความตกต่ำของตนเองและครอบครัว ถ้าเขาเรียนรู้ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องและสุจริต เขาจะสามารถบั่นทอนความต้องการในหัวใจของเขาได้ และสามารถอุทิศตนเพื่องานด้วยหัวใจอันเต็มไปด้วยความเมตตากรุณา ซึ่งจะทำให้เขาเจริญก้าวหน้า

อธิบายและชี้แจงสิ่งที่เกิดขึ้น

ญี่ปุ่นยึดถือขนบธรรมเนียมแบบขงจื๊อมานานมากกว่า 1 ศตวรรษนั้น ทำให้คำสอนของขงจื๊อกลายเป็นจิตและวิญญาณของชาวญี่ปุ่นซึ่งนำไปสู่วิธีการพิจารณารูปแบบของการดำเนินธุรกิจที่ถูกต้อง ข้อโต้แย้งถึงความสำคัญของจริยธรรมแบบขงจื๊อ และแบบคริสเตียน ไม่ได้เป็นใจความสำคัญ แต่สิ่งที่จำเป็นของทุกสังคมในโลก คือ การให้ความสำคัญแก่จริยธรรม

ดังนั้นจึงเกิดคำถามขึ้นว่า “เกิดอะไรขึ้นกับบริษัทของญี่ปุ่นในขณะนี้” กล่าวคือ จริยธรรมต้องถูกสร้างโดยสถาบัน และเครื่องมือสร้างความเชื่อมั่นในจริยธรรมต้องถูกดำเนินภายในบริษัท ความแตกต่างระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา นั้น คือ บริษัทสหรัฐอเมริกา

จะไม่เน้นจริยธรรมเป็นรายบุคคล แต่จะให้วิธีการปฏิบัติทั้งองค์กรเพื่อรักษามาตรฐานของจริยธรรมนั้น

ต่อไปเป็นการเปรียบเทียบแนวความคิดทางธุรกิจและระบบการยอมรับจริยธรรมของ 2 บริษัทญี่ปุ่นกับบริษัทของสหรัฐอเมริกา บริษัทหลัก ๆ ของญี่ปุ่นที่น่าพิจารณาเปรียบเทียบคือ ทาเคชิมา ดีพาร์ทเมนต์สโตร์ ซึ่งเป็นบริษัทที่ประธานผู้บริหารใหญ่ยืนไบลาออก หลังจากพบว่ามีการติดต่อกับ “โซโกยา” บริษัทน้องใหม่ อีกบริษัทหนึ่งซึ่งเป็นบริษัทสหรัฐอเมริกาในนามของ Texas Instrument (TI) แผนปฏิบัติการของบริษัททาเคชิมา คือ การให้บริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แผนปฏิบัติการที่มุ่งการธุรกิจทุกวันนี้ตระหนักถึงความสำคัญ คือ การทำกิจกรรมทางธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริตเพื่อบริการสาธารณะชนและประชาชนทุกคนที่ติดต่อด้วย จากแผนปฏิบัติงานที่อยู่ในรูปแบบของคำพูด และไม่มีหลักเกณฑ์ชัดเจน ทำให้เกิดคำถามว่า พนักงานของบริษัททาเคชิมาเข้าใจบทบาทของตนเองและบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติการได้เพียงใด แผนปฏิบัติการนี้เป็นนามธรรมและไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ทุกวัน

สำหรับแผนปฏิบัติการของ TI นั้น มีจำนวน 20 หน้ากระดาษเล็ก ๆ ชื่อ “จริยธรรมในวงการธุรกิจของ TI” โดยหน้าแรกเป็นข้อความของประธานบริษัทซึ่งมีข้อความตอนหนึ่งกล่าวว่า “ถ้าต้องตัดสินใจเลือกระหว่างทำกำไรได้ดังปรารถนา กับทำสิ่งที่ถูกต้อง เราจะเลือกทำสิ่งที่ถูกต้อง” เปิดหน้าต่อไปจะพบหัวเรื่องต่าง ๆ เช่น “การบริจาคและการรับรอง” “การช่วยเหลือทางการเมือง” “ธุรกิจกับสถาบันของรัฐ” แต่ละบทอธิบายอย่างกะทัดรัดชัดเจนว่า ลูกจ้างควรจะทำอะไรในสถานการณ์ต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น “ลูกจ้างของบริษัท TI อาจจะไม่รับหรือให้สิ่งของมีค่าใด ๆ ที่อาจมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าหรือคู่แข่ง และถ้าลูกจ้างได้รับของกำนัลใด ๆ สิ่งของนั้นจะต้องถูกส่งคืนและจะถูกหัวหน้าตั้งข้อสังเกต” ตัวอย่างอีกเรื่องคือ “ไม่มีงบประมาณของบริษัทถูกนำไปใช้ทำกิจกรรมทางการเมืองใด ๆ หรือสนับสนุนช่วยเหลือนักการเมืองของรัฐหรือท้องถิ่น สิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับกฎหมายท้องถิ่นนั้น ๆ”

เมื่อลูกจ้างอ่านแผนปฏิบัติการของบริษัทแล้ว เขาจะเข้าใจทันทีว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ แตกต่างจากบริษัททาเคชิมาซึ่งต้องใช้จิตสำนึกในการเรียนรู้ ดังนั้นแผนปฏิบัติการของ TI จึงชัดเจนและตรงประเด็น

สิ่งที่แตกต่างระหว่าง 2 บริษัทคือ บริษัทญี่ปุ่นมีแนวความคิดในการทำธุรกิจแบบนามธรรม เหมือนกับของบริษัททาเคชิมา ตรงข้ามกับบริษัทส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกานั้นมีแนวความคิดที่เป็นรูปธรรมและเข้าใจง่าย ข้อแตกต่างนี้เกิดขึ้นได้อย่างไร มีคำอธิบายที่เป็นไปได้

มากมาย แต่ผู้เขียนบทความนี้มีความเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้น เป็นผลสะท้อนมาจาก สังคมของทั้งสองประเทศ กล่าวคือ สังคมญี่ปุ่นเป็นสังคมที่ประกอบด้วยคนเชื้อชาติเดียวกัน ซึ่งต่างจากสังคมอเมริกาที่ประกอบด้วยคนต่างเชื้อชาติและเผ่าพันธุ์ ดังนั้นในสังคมแบบที่มีความเหมือนกันจะมีความเป็นไปได้ที่จะเข้าใจกันได้โดยไม่ต้องใช้คำอธิบายมาก ซึ่งแตกต่างจากสังคมที่ประกอบด้วยความหลากหลายของเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ และความเชื่อ แนวคิดแบบความเข้าใจโดยไม่ต้องใช้คำอธิบายโดยละเอียดไม่สามารถนำมาใช้ได้ ในสังคมแบบนี้ ทุกสิ่งต้องถูกอธิบายอย่างชัดเจนและต้องมีรายละเอียดเพียงพอให้ทุก ๆ คนที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติเผ่าพันธุ์และอื่น ๆ เข้าใจ สภาพความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคมเช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมในวงการธุรกิจของสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น

เหตุผลที่ทำให้กลไกในการพัฒนาจริยธรรมในบริษัทสหรัฐอเมริกาเกิดขึ้น คือ การที่บริษัทสหรัฐอเมริกาถูกฟ้องร้องคดีเรื่องการไร้จริยธรรมกับผู้บริโภคและคู่แข่งจนกระทั่งถูกบังคับจ่ายค่าเสียหายเป็นจำนวนเงินก้อนโต

จากงานวิจัยจริยธรรมทางธุรกิจของ ริชาร์ด ที ดีจอร์จ (Richard T. DeGeorge) ทำให้บริษัทสหรัฐฯ เริ่มตระหนักถึงจริยธรรมในตอนต้น ค.ศ.1960 กิจกรรมของผู้บริโภคทำให้จริยธรรมในธุรกิจเริ่มเกิดขึ้นในปี ค.ศ.1970 จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้บริษัทญี่ปุ่นตื่นตัวและปรารถนาให้เกิดจริยธรรมทางธุรกิจที่ผู้บริโภคชาวญี่ปุ่นเป็นผู้ตรวจสอบบริษัทอย่างใกล้ชิดเหมือนกรณีที่เกิดขึ้นในสหรัฐฯ

เรื่องน่าอับอายที่เกิดขึ้นในญี่ปุ่นนั้น ทำให้บางบริษัทไม่เจรจาและตกลงทางธุรกิจกับบริษัทที่มีปัญหา เช่น บริษัทโนบุรา และ ธนาคารไดอิชิกันเกียว ถ้าแนวโน้มของการไม่ให้อภัยต่อการไร้จริยธรรมแพร่หลายไปสู่ผู้บริโภค จะมีผลทำให้เกิดความประพุดติที่ถูกต้อง

การสร้างจริยธรรมทางธุรกิจที่เข้มแข็ง

ผู้เขียนบทความนี้ได้เสนอแนวทางในการที่จะสร้างจริยธรรมที่เข้มแข็งไว้ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. สร้างหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมที่สามารถปฏิบัติตามได้

บริษัทญี่ปุ่นที่ไร้คุณธรรมในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจนั้นเกิดจากการพิจารณาและอนุมัติของผู้บริหารระดับสูง ถ้าสภาพการณ์ยังเป็นเช่นนี้ ก็จะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง

ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นคนแรกที่ยอมรับและตระหนักถึงความสำคัญของการมีจริยธรรม เพื่อนำเอาความเข้าใจนั้นถ่ายทอดสู่พนักงานหรือลูกจ้างต่อไป

2. สร้างระบบที่แน่นอน และมีหลักเกณฑ์ที่สามารถติดตามได้

บริษัทสหรัฐฯ บางแห่ง มีเจ้าหน้าที่ติดตามจริยธรรมเสมือนเป็นเครื่องมือให้เกิดสัมฤทธิ์ผล วิธีการอื่น ๆ ที่ปฏิบัติกันอยู่ได้แก่ การติดตามสำรวจว่าเกิดอะไรขึ้นในสถานที่ทำงาน เหมือนกับการสำรวจของบริษัทจอห์นสันแอนด์จอห์นสัน ที่ดำเนินการอยู่เป็นประจำ

3. การนำวิวัฒนาการสมัยใหม่มาใช้เพื่อสะสมและบันทึกการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม (ethic card) ซึ่งลูกจ้างหรือพนักงานของบริษัทสามารถนำไปใช้ได้ทั่วโลกและสามารถตรวจสอบมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมได้ เช่น การถามว่างานที่ปฏิบัติถูกกฎหมายหรือไม่ ? ปฏิบัติงานนั้นแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทหรือไม่ ? ถ้าทำงานนี้แล้วคุณรู้สึกผิดหรือไม่ ? สิ่งที่ทำถ้าปรากฏบนหน้าหนังสือจะเป็นอย่างไร ถ้าคุณรู้ว่ามันผิดอย่าทำ! ถ้าคุณไม่แน่ใจต้องถามและรอจนกว่าจะได้คำตอบ ถ้าพนักงานหรือลูกจ้างไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างไร บันทึกจริยธรรมจะบอกชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของบุคคลที่ควรติดต่อเพื่อปรึกษาเรื่องที่เกิดขึ้น

มันไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจกันโดยปราศจากการพูดแบบญี่ปุ่นนั้น จะสร้างมิตรภาพที่ดีและความเป็นเจ้าของภายในบริษัท ตลอดจนสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับบริษัท อย่างไรก็ตาม บทบาทที่บริษัทแสดงออกต่อสังคมเป็นสิ่งสำคัญที่ควรนำมาพิจารณา การสร้างหลักเกณฑ์จริยธรรมทางธุรกิจจะทำให้สาธารณชนสะท้อนความคิดเห็นตลอดจนวิพากษ์วิจารณ์ได้ ดังนั้นจึงควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานที่เข้าใจง่ายสำหรับลูกจ้างหรือพนักงานของทุกบริษัทที่จะนำไปใช้ปฏิบัติในภารกิจประจำวัน

แหล่งข้อมูล : "What happened to Japanese business ethics." *Look Japan* ,August 1997