

“Do not go where the path may lead; go instead where there is no path and leave a trail” - Ralph Waldo Emerson

อาทิตย์ก่อนผมได้รับเชิญไปร่วมงานแถลงข่าวที่หัวหิน เพื่อสรุปภาพรวมความสำเร็จของธุรกิจโพสต์เพดของเรา ถึงจะยุ่งแค่ไหน แต่งานนี้ผมไม่ยอมพลาดแน่ เพราะผมยังจำได้ว่าเมื่อตอนต้นปีเราเคยประกาศไว้ว่าเราจะกระตุ้นให้บริการโพสต์เพด (แบบเหมาจ่ายรายเดือน) กลับมามีชีวิตอีกครั้ง ส่วนกระแสการฟินธงของผู้เชี่ยวชาญทั้งหลายที่ว่าบริการโพสต์เพดนั้นมาถึงทางตันแล้ว บางคนถึงขนาดบอกว่าผู้ให้บริการรายหลายเตรียมอพยพลูกค้าแบบจ่ายรายเดือนไปอยู่บนระบบฟรีเพด (แบบเติมเงิน) เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุน เพราะมองว่าตลาดโพสต์เพดถึงจุดอิ่มตัวแล้ว ไม่มีทางที่จะหาลูกค้าเข้าระบบเพิ่มขึ้นได้ แค่ลำพังดึงลูกค้าไม่ให้ไหลออกนอกระบบก็หืดขึ้นคอแล้ว

ความจริงการคาดการณ์แบบนี้มีมาตั้งแต่ปลายปีที่แล้ว ตอนนั้นทั้งตลาดมีลูกค้าโพสต์เพดอยู่ประมาณ 4 ล้านราย ของดีแท้เองมีอยู่ประมาณ 1.5 ล้าน ผมจำได้ว่าผมกับคุณสันติ (เมธาวิกุล) เคยประชุมเรื่องอนาคตของธุรกิจโพสต์เพดกัน หลังจากฟังนักวิเคราะห์ทั้งหลายจมนิ่งไปหมด ผมก็ให้อ่านาคุณสันติเป็นคนตัดสินใจว่าจะเดินหน้าต่อรีเปล่า

แต่ก่อนเดินออกจากห้องประชุม ผมได้เล่าเรื่องเชลส์แมนสองคนที่ถูกส่งไปสำรวจตลาดรองเท้าในแอฟริกาให้คุณสันติฟัง (เคยเขียนเรื่องนี้ไปแล้วเมื่อสามอาทิตย์ก่อน ขอภัยที่ต้องฉายซ้ำ) เชลส์แมนคนแรกบอกทางบริษัทว่า แอฟริกาไม่ใช่ตลาดที่ควรลงทุน เพราะผู้คนไม่นิยมใส่รองเท้า ในขณะที่เชลส์แมนคนที่สองใช้เหตุผลเดียวกัน แต่มองอีกมุมหนึ่งว่าเป็นเพราะคนยังไม่ใส่รองเท้า ดังนั้นบริษัทจึงมีโอกาสทางการตลาดค่อนข้างมากในการนำสินค้าเข้าไปขาย พอเล่าเรื่องนี้เสร็จ ผมถามคุณสันติว่า คุณเลือกจะเป็นเชลส์แมนคนไหน ก่อนจะเดินผิวปากออกจากห้องมา

หลังจากนั้นไม่นาน คุณสันติเดินมาหาผมที่ห้อง บอกว่าเขาคิดว่าตลาดโพสต์เพดยังไม่ตาย พร้อมอาสาที่จะผลักดันให้ตลาดโตขึ้นให้ได้ อย่างน้อยสำหรับดีแท้แท้ เขาจะหาลูกค้าใหม่ให้ได้ปีละ 5 แสนคนเป็นเวลา 3 ปี และเขาเชื่อว่าทั้งตลาดสามารถมีลูกค้าทั้งหมดอย่างน้อย 6 ล้านคน ภายในปี 2008

ผมเชื่อตั้งแต่ตอนนั้นว่าเขาต้องทำได้ และเฝ้ารอดูความสำเร็จของธุรกิจโพสต์เพดอย่างใจจดใจจ่อ ตลอดทั้งปีทีมงานทยอยออกบริการใหม่ ๆ เพื่อผูกใจลูกค้าเดิม รวมทั้งดึงดูดลูกค้าใหม่อย่างสม่ำเสมอ จะแคมเปญเล็กหรือใหญ่ ล้วนผ่านการกลั่นกรองและการทำการบ้านมาอย่างดี มีการออกแพ็คเกจเพื่อจับกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ที่คนอื่นยังไม่ได้ให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคนทำงาน กลุ่มวัยรุ่น หรือกลุ่มนักศึกษา วันที่เรามีจำนวนลูกค้าโพสต์เพดของเราแตะ 2 ล้าน รายไปเมื่อไม่กี่เดือนก่อน ผมไม่ลังเลที่จะแสดงความยินดีกับทีมงานของคุณสันติอย่างจริงใจ มันไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะทำอะไรสวนกระแส และยิ่งไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะต้องเดินไปยังทิศทางที่ยังไม่มีใครเคยบุกเบิกมาก่อน

เหมือนเวลาเดินป่า ถ้ามีคนเคยกรุยทางไว้ก่อน เรายังพอได้อาศัยทางนั้นเพื่อไปให้ถึงจุดหมายได้ไม่ยากนัก แต่ถ้าเป็นเส้นทางที่ไม่เคยมีใครเดินผ่าน เราก็ต้องอาศัยสองมือและสองเท้าของตัวเองในการบุกเบิกเส้นทางใหม่ แต่เพราะความมุ่งมั่น การมี mindset ที่แน่วแน่ เป็นเหมือนเข็มทิศที่ช่วยนำเราไปจนถึงปากทางออกจนได้

คืนนั้นที่หัวหิน ผมมองทีมงานที่กำลังปรารถันที่ขยาดด้วยความชื่นชม ผมคิดว่าเวลาเพียงแค่นี้เดียว ทำให้ทุกคนมีพลังใจที่เข้มแข็งมากขึ้น เป็นตัวของตัวเองมากขึ้น กล้าทำ และกล้าตัดสินใจมากขึ้น

และที่น่าภูมิใจไปกว่านั้นคือพวกเขาช่วยกรุยทางให้คนอื่นเดินตาม ตอนนี้ไม่มีใครพูดเรื่องตลาดโพสต์เพดถึงจุดอิ่มตัวอีกต่อไป หลายค่ายประกาศว่าจะหันมาสนใจตลาดนี้มากขึ้น ผมไม่ได้บอกว่าเราเป็นฮีโร่ แต่อย่างน้อยเราทำตามที่เราได้ประกาศออกไป ถ้าทุกคนช่วยกัน ตลาดแห่งนี้ยังมีที่ว่างอีกเยอะในการเติบโต ซึ่งหมายถึงผู้บริโภคจะได้รับการบริการที่ดีขึ้นด้วย เพราะทุกค่ายต้องแข่งขันกันทำบริการให้ดีที่สุด

ตอนที่นั่งเขียนอยู่นี้ ผมยังได้ยินเสียงคลื่นกระทบฝั่ง ได้ยินเสียงหัวเราะแว่วมาเบา ๆ ความสำเร็จช่างเป็นประสบการณ์ที่หอมหวาน แต่ก่อนจะมาถึงวันนี้ เราต้องมี mindset ที่มุ่งมั่น ทุกครั้งที่คุณคิดว่ามาถึงทางตัน ลองถามตัวเองดูว่าทำไมต้องเดินตามรอยเท้าคนอื่น ลองเปิดเส้นทางใหม่ด้วยตัวคุณเอง แล้วคุณจะพบว่ายังมีเส้นทางใหม่รออยู่เสมอ.