



「亞馬遜先生」的出世與入世—令人感動必讀的一篇企業成長的故事

3S Market 資訊中心 ifanr

Amazon Jeff Bezos on Deep Learning Artificial Intelligence AI machine learning

日前，Jeff Bezos 和 Halle Berry、Chris Hemsworth 等好萊塢名流，共同出席了金球獎頒獎晚會。去年 12 月，在《華盛頓郵報》的鏡頭下，Jeff Bezos 和 Meryl Streep 以及 Tom Hanks 等巨星一起走過紅毯。

Bezos 和妻子MacKenzie向一家非盈利性公益組織，捐款3300萬美元，為那些被稱為「夢想家」的、孩童時期就被非法帶入美國的年輕移民，提供大學獎學金。去年10月，他因為向同性婚姻平權運動捐贈而受到表彰。

向Bezos申請這筆捐款的亞馬遜高管Jennifer Cast表示，活動本來也接受匿名捐款，「但Jeff認為公開支持同性婚姻平權和進行捐贈同等重要。」

她補充道，「如果我們公開接受他的捐贈的話，全世界很快就會知道，Jeff Bezos支持同性婚姻平權。」

這是 Bezos 展現在大眾面前的嶄新一面。



（金球獎晚會後，Bezos 和影星 Matt Damon，Taika Waititi，Chris Hemsworth 合影）

Bezos把亞馬遜塑造成世界上最具價值的公司之一，同時也一手建立了才華無限，卻神秘冷血的企業巨頭形象。他喜歡蝸居在亞馬遜的大本營西雅圖，一部分原因是他認為，這樣對亞馬遜的業務成長更有好處，更多則是想要避免一些，不必要的公共事務和應酬。不過，儘管54歲的、手握超過1000億美元淨資產的Bezos，已經成為世界上最富有的人，理應可以享受世界上任何奢侈，低調與默默無聞卻不屬於這「任何」之一。

作為一家市值超過6000億美元的龐然大物，亞馬遜已經與蘋果、谷歌和Facebook一起成為「科技巨頭」的代名詞。這些公司似乎都站在大眾的對立面。亞馬遜會被放在顯微鏡下觀察，批評人士認為公司對就業和市場競爭造成巨大影響，同時Bezos也已經成為川普的「眼中釘」，這位總統總是在Twitter上，對Bezos和他的亞馬遜予以藐視。

美國線上（America Online）聯合創始人Steve Case表示，「人們開始對亞馬遜感到害怕。」近期，他拉上Bezos創立了一支基金，投資那些服務於較落後地區的新創公司。「如果Jeff繼續窩在西雅圖，這種害怕的情緒會愈演愈烈。即使只是出於防守考慮，他現在也必須要展開進攻了。」

Bezos的一系列投資組合權，將他進一步推到聚光燈下。2013年10月，他以2.5億美元的價格買下了《華盛頓郵報》，強力推動報業的復興。2016年，又以2300萬美元的價格，買下了華盛頓最貴的豪宅之一，現在這棟房屋正在進行大規模的翻修，以期成為適合於城市政治階層聚會的場所。他的鄰居有前總統歐巴馬和他的家人，還有川普的女兒Ivanka Trump和她的丈夫Jared Kushner。

Bezos創建的航太公司Blue Origin，同樣正在擴大自己的影響力，這給予了Bezos另一個平台。這家公司正在試圖透過幫助污染巨大的重工業，搬離地球從而拯救地球。



（Bezos 在 Blue Origin 設計的可重複使用的太空飛行器前。Blue Origin 作為一家新創公司，擴大了 Bezos 的公眾曝光度）

「他在金球獎上獲得感謝，同時成為總統在推特上抨擊的對象—即使是Steve Jobs也不曾獲得過這種文化地位。」華盛頓大學的一位歷史系教授Margaret O'Mara說，她在西雅圖舉辦了一場，由Bezos捐贈的博物館展覽。

亞馬遜發言人Drew Herdener在一份聲明中表示，「Jeff喜歡他透過亞馬遜，Blue Origin和華盛頓郵報為社會作出的努力，他喜歡在與團隊一起進行創建與發明工作的同時，向公眾分享他的熱情。」

但是，對30多位認識Bezos的人（他們中的大多數都拒絕透露他們的身份，以保護和Bezos的關係）進行採訪之後，他們口中的Bezos是逐漸意識到，有越來越多的人對亞馬遜懷有敵意，也是逐漸適應出現在公眾視野之中的。



他們說，Bezos接受了日益壯大的亞馬遜，將受到政府更嚴格審查的可能性。這位首席執行官已經建議，亞馬遜高管們主動自我檢查，以便通過任何法律或監管的測試。自20世紀90年代

以來，就認識Bezos的投資人巴菲特表示，Bezos必須從微軟的故事裡吸取教訓。十年來，微軟一直陷於政府教科書般的反壟斷調查之中。隨著案件一步步展開，微軟這個曾經具有統治地位的科技公司根基動搖，給了競爭對手意想不到的機會。

巴菲特說「如果你的工作擾亂了別人的生計，你將會受到很多的審查。」一些認識Bezos的人說，他建立新公眾形象是出於商業利益考量，另一些人則認為這是個人成長的結果。但是他們都說，很明顯Bezos和他的亞馬遜，正在試圖向世界展現他們「科技人格」之外的其他側面。

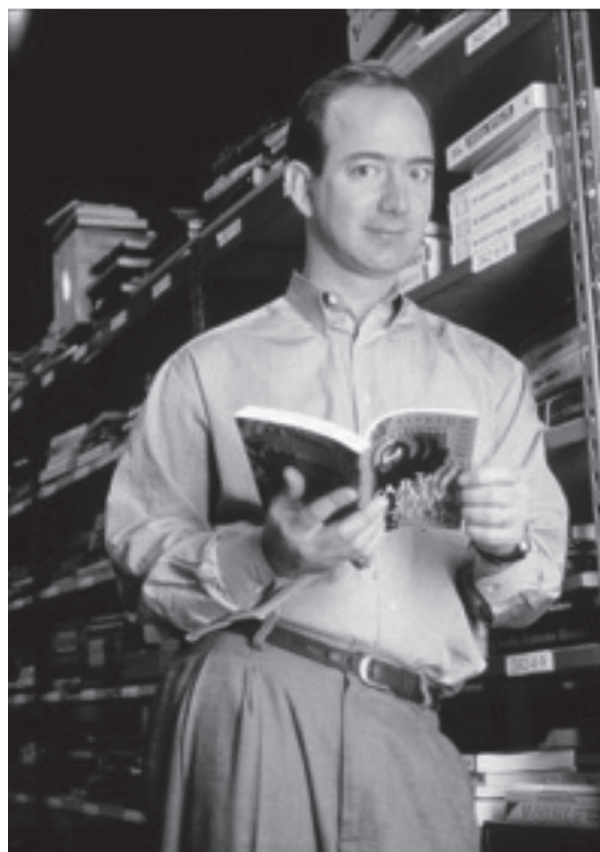
逃離聚光燈時期

曾經和Bezos一起工作過的人說，Bezos一直很樂於扮演亞馬遜首席推銷員的角色，特別是當他認為這麼做，能為亞馬遜客戶帶來實惠的時候。他會在一些重大事件時，接受採訪和進行演講，例如，當Kindle電子閱讀器或Echo智慧音箱，這樣的新產品問世，需要向世界講解其功用的時候。

但在幾乎長達二十年的時間裡，他都堅持認為，公司應該遠離政治焦點，不驚動當地社區，只進行盡可能簡單的遊說活動。

即使在1999年被評為《時代》雜誌的年度人物之後，他也試圖避開政治。一位在亞馬遜工作過很久的前僱員說，他甚至不願意與政界人士合影，而這本是大公司管理層的「日常工作」。

而在當時，避開關注會帶來直接的商業利益。作為最早發現互聯網價值的人之一，曾經在紐約做對沖基金管理者的Bezos，在1994年和太太進行了一次橫越全國的自駕旅行，只為了尋找一個適合創立一家「在互聯網上賣書」的創業公司的城市。同年，他在西雅圖建立了亞馬遜，部分原因是因為微軟為該地區，引入了越來越多的技術人才。



（1997年的Bezos，在他建立亞馬遜在線書店的三年後）

另一個原因是，把初創公司開在華盛頓州，意味著亞馬遜不必在加州、德克薩斯州和紐約州等人口大州徵收銷售稅。因為零售商只有義務，在他們實際設有店鋪的州徵收銷售稅。在那一段時期，出於同樣的理由，公司不會公開談論大部分倉庫的具體位置。並且在西雅圖的亞馬遜員工，要是計劃外出工作，必須要提交行程進行審查，以避免觸發不必要的銷售稅條款。

反過來，這些努力也使這家羽翼未豐的公司，獲得了進一步的價格優勢，來對抗Barnes & Noble之類，成名已久的實體書零售商。這也意味著，儘管顧客總量不斷增加，亞馬遜在政治領域仍幾乎毫無存在感。到2012年年底，該公司已經擁有超過88,000名員工，年銷售額超過610億美元，一路創建了像Prime會員服務和亞馬遜雲服務（AWS）等大型業務。

然而那年，西雅圖的政治家和新聞媒體卻批評公司稱，與波音和星巴克這樣的中堅公司相比，亞馬遜正在遠離公民生活。



（位於新澤西州 Carteret 的亞馬遜倉庫。公司通過與各個州達成銷售稅支付協議，換取其在全國各地建立設施的許可，這是 Bezos 的一個轉捩點）

零售商R.E.I當時的首席執行官Sally Jewell，在2012年對《西雅圖時報》表示，「我不清楚亞馬遜對社區，究竟做了什麼貢獻，在我參與的非盈利組織中，這個名字不經常出現。」

對於投資者來說，Bezos對業務的態度是能少說就少說，讓競爭者保持懷疑，也讓投資者一頭霧水。直到今天，亞馬遜也沒有公開過它到底賣出了多少台Kindle、Echo或者其他任何設備，多年來它也一直拒絕透露，其收益極好的亞馬遜雲服務的財務細節。儘管缺乏細節，在過去十年中，投資者的關注仍然讓股價攀升了超過1100%，讓人驚嘆不已。

聚光燈的匯集

2011年，Bezos迎來了他的另一個轉捩點——亞馬遜與州政府的公開對峙。當時，立法者開始強制亞馬遜之類的互聯網零售商徵收銷售稅。一名參與到該事件的亞馬遜前僱員表示，亞馬遜最初在加州進行運作，試圖推翻一項旨在徵收網路銷售稅的新法。然而在發現亞馬遜的形象勢必會因此受損之後，Bezos 放棄了這一計劃。因此，亞馬遜開始和政府和平共處。2011年，它與加州簽署了在該州徵收銷售稅的協議，也先後與其他州達成了一系列類似的協議。

（亞馬遜位於西雅圖的總部）





作為與州政府交易的一部分，亞馬遜開始在全國各地建立倉庫，這允許亞馬遜能夠更快地交付訂單，並讓當地的政客們能夠對外宣傳，他們引入了數以千計的新就業崗位。

突然，一家曾經拒絕確認，其在西雅圖總部有多少員工的公司，開始不停地談論它創建了多少個職位。現在，亞馬遜擁有542,000名員工。然而就在Bezos和他的公司，不斷談論著他們創建了多少就業崗位的同時，他們也面臨著眾多截然相反的抨擊：批評者們認為亞馬遜，實際上是一個正在扼殺職位的霸凌者。

諸如Barnes & Noble和Macy's之類的實體零售商的關店浪潮，增強了批評者的聲音。「必須有人阻止亞馬遜，」一篇《新共和》雜誌（New Public）關於亞馬遜不斷成長的市場勢力的文章中如是寫道。那年，與圖書出版商Hachette的一場，關於電子書價格的惡鬥，更是坐實了亞馬遜「不擇手段」的形象。亞馬遜一度故意拖延該出版商名下的紙質書的交貨時間等手段，來降低紙質書的吸引力。問題解決之後，Bezos告訴記者，亞馬遜只是代表消費者在進行艱苦卓絕的談判。



（亞馬遜現在市值超過 6000 億美元，業務擴展到印度等世界各地）

談及圖書出版商時，他說，「讓那些既得利益者，做出改變是一件很困難的事情。」另外一個對公司的公眾形象有影響的事發生在2015年，當時，《紐約時報》發表了一篇審視亞馬遜企業工作文化的長文，將之描述為一個「不寬容」的環境。「這篇文章所描寫的，不是我所熟知的亞馬遜，也不是每天與我一起工作的那群樂於助人的同事，」在這篇文章發表之後，Bezos在致公司員工的一封信中這樣寫道。據兩位與Bezos有密切工作關係的人表示，自從《紐約時報》和Hachette事件之後，Bezos開始在乎公司的聲譽問題。

2015年末，川普在宣佈參選總統幾個月後，就開始在推特上猛烈抨擊Bezos—因為Bezos經常在《華盛頓郵報》上對他進行大肆批評。「《華盛頓郵報》透過不斷地虧損，讓其所有者Bezos和亞馬遜能夠少繳稅，這傷害了公眾的利益。」當年12月份，川普又發推稱亞馬遜為「逃稅者」。而Bezos的回應，是搬出Blue Origin火箭，勸未來的美國總統「上天」。美國白宮發言人對此事沒有進行回應。六月，當亞馬遜宣佈收購連鎖超市Whole Foods Markets時，華盛頓又開始關注這家公司。儘管亞馬遜在食品百貨市場，仍然是一個小眾玩家，這筆收購開始讓一些立法人士，對公司的力量產生了一些疑問。

「收購Whole Foods，讓人們開始意識到這家公司，在經濟上是一股不可忽視的力量，」Institute for Local Self-Reliance的合伙人Stacy Mitchell這樣說到。這家機構是一家專為本地公司服務的公益遊說組織，曾發表過一份有關對亞馬遜的評論報告，批評了亞馬遜對就業和社會的影響。（待續）