



蘋果執行長庫克。(美聯社資料照片)

8 月初，美中貿易戰打得如火如荼之際，一則財經消息吸引了我的目光：美國蘋果公司領先 Facebook、Amazon、Netflix、Google 等科技巨擘，成為美國第 1 家市值突破 1 兆美元的上市公司。一般人可能很難想像 1 兆美元的規模是多大。有人試算過，如果把蘋果當成 1 個國家來看，它的經濟總值在全球排名第 18，相較於台灣 2017 年的國內生產毛額不到 6000 億美元，蘋果 1 家公司的價值就超過台灣經濟總值近 1 倍。

蘋果市值破兆是各種利多因素帶來的結果，包括美國經濟復甦帶動企業獲利成長、川普經濟學引領熱錢回流，推升股價上揚。但從根本來看，蘋果一貫敢與眾不同、以客戶為先、追求完美，專注未來的企業文化，以及說到做到的執行力，才是它能引領全球數位網路潮流，締造新里程碑的重要原因。

蘋果執行長庫克在給員工的信件中，也為世人提供了解答，庫克說，蘋果市值突破 1 兆美元固然是值得驕傲的成就，但它並不是衡量成功的最重要指標，「財務的回報僅僅是蘋果創新、以產品和客戶為先，並始終忠於價值的結果」。蘋果主張的價值是什麼？庫克引述了蘋果創辦人賈伯斯的說法：「人類創造力發揮的力量，可以解決最困難的挑戰—唯有瘋狂到自認能改變世界的人，才能真的改變世界。」

身為蘋果產品的重度使用者，蘋果的創新常讓我眼睛一亮。一來 iPhone 手機強大的多功能力，確實是我處理繁重公務不可或缺的好幫手，二來蘋果也始終不懈地追求創新的方法，不惜打破常規，解決問題。

我就經常在公司內部會議中提醒同仁，遇到困難時，要跳出框框去解決，效法庫克當年擔任採購供應鏈主管時，如何跳脫庫存管理的舊思維，要求供應商直接出貨給消費者，做到零庫存，一次解決資金積壓及庫存折價的問題。

從 iMac、iPod、iPad 到 iPhone，蘋果一次次推出革命性的產品，顛覆了過去又笨又重的個人電腦，突破數位音樂隨時隨地隨身下載收聽的瓶頸，並讓複雜難用、充滿層層選單和按鍵的手機變得流暢易用。如今 iPhone 已經問世超過 10 年，全球智慧型手機的營收仍有一半以上由 iPhone 獨占，而且拜 iPhone 之賜，推升了全球「滑世代」經濟起飛。

在我看來，蘋果真正與眾不同之處，在於它擁有強大的軟、硬體整合能力，與使用者的生活緊密結合。透過 iTunes 數位串流，把教育學習、影音娛樂、社群交友、消費購物等服務整合為一，打造全球性的溝通平台，讓世人得以透過各種設備，輕鬆享受更豐富、更多采的生活。

蘋果最新一季的財報就顯示，App Stores、Apple Care、Apple Music、Apple Pay、iTunes、iCloud 等服務事業的營收已逼近百億美元，比去年同期增加 3 成以上，創歷史新高。分析師大膽預期，未來 5 年服務營收對蘋果整體營收成長的貢獻度，將提升到 5 成以上，也是蘋果獲利榮景仍將持續的主因。

蘋果確實兌現了它的價值主張，為人類解決問題，改變了世界，改變每一個人的生活方式。蘋果成功地把客戶從一般科技產品的使用者變成死忠粉絲，就連過去少碰科技股的股神巴菲特也對於蘋果對客戶的「黏度」讚賞不已，投資成為蘋果第 3 大股東。

因此，蘋果為客戶創造了無可取代的價值，贏得全球數億「果粉」的崇拜與愛戴，才是造就蘋果市值突破兆元的關鍵。這一切都不是憑空得來，而是要靠外人看來近乎瘋狂、持續不懈的追求，才能辦到。

有媒體報導，蘋果執行長庫克每天清晨不到 4 點起床，每天處理的郵件超過 800 封，周日晚間也要與同仁們電話會議，開始一周忙碌的行程。我相信，數十年來所有蘋果人對高品質的追求，以及改變世界的熱情，形成了蘋果獨特的企業文化，支持它持續成功，也是蘋果 way 的展現。

在驚艷於蘋果市值達到 13 位數時，我也不免想到，企業領導人們或許也該回頭省思，自己究竟為客戶創造了什麼價值？是否下了足夠的決心和努力去達成？期盼蘋果的成功經驗能激勵更多人向典範學習，享受蘋果成熟的甜美滋味！

(作者為資深企業經理人)