



# อานนท์ ว่างสุ กระบี่วงการประกันภัย

“ลูกค้ายคือพระเจ้า” หนึ่งในประโยคสั้นๆ ที่บ่มเพาะรากฐานการทำงานและการค้าให้กับใครหลายๆ คนในแวดวงธุรกิจ ตั้งแต่ชนชั้นรากหญ้าไปจนถึงระดับชาติ

ประโยคดังกล่าวแม้จะเป็นเพียงประโยคขั้นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจก็ตาม แต่กลับกินใจยังลึกมายาวนานจนถึงปัจจุบัน

สำหรับ “อานนท์ ว่างสุ” หนึ่งในขุนกระบี่น้ำดีของบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) หรือ BKI ที่หลายคนรู้จักกันดี ก่อตั้งโดยนายชิน โสภณพนิช เมื่อปี 2490 จากบริษัท เอเชียพาณิชย์ สุทธิกิจประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ในปัจจุบัน

“นับตั้งแต่เริ่มงานที่กรุงเทพประกันภัยเมื่อปี 2519 จนมาถึงปัจจุบัน คำพูดของคุณชินคุณพ่อของชัย โสภณพนิช ประธานกรรมการและประธานคณะผู้บริหารบริษัท “ลูกค้ายคือพระเจ้า” ยังคงติดอยู่ในใจเสมอมา เพราะประโยคพื้นฐานนี้เองถือเป็นประโยคที่มหัศจรรย์มาก ทำให้ธุรกิจเติบโตได้แบบยั่งยืนมาจนถึงปัจจุบันนี้” นายอานนท์ ว่างสุ ผู้ช่วย







กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ BKI บอกไว้ นับตั้งแต่เริ่มงานที่กรุงเทพประกันภัย มาจนถึงปัจจุบันรวมกว่า 30 ปี ประสบการณ์ด้านการประกันภัยก็เพิ่มพูนตามอายุงาน ทำให้เห็นถึงข้อดีข้อเสียข้อที่ควรจะสนับสนุนและข้อที่ควรจะแก้ไขมา โดยตลอด ประสบการณ์เหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้และการอบรมระบบงานจากผู้รู้ในบริษัทเมื่อครั้งอดีต จนทำให้เข้าใจถึงธุรกิจประกันภัยได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ปัญหาใหญ่ๆ หลายๆ เรื่อง ได้ง่ายแบบไร้ข้อกังวล

อย่างกรณีเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่เมื่อปี 2554 ที่ผ่านมา ถือเป็นงานใหญ่เป็นงานยากและเป็นงานที่ท้าทายในการทดสอบฝีมือไปในตัว เพราะยอดเคลมสินไหมน้ำท่วมตอนนั้นมีสูงมากสูงเป็นประวัติการณ์ โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยที่มีมากถึง 7,000 เคลม ยอดเคลมลูกค้ารายย่อยโดยปกติแต่ละปีเฉลี่ยอยู่ที่ 700-800 เคลมเท่านั้น

ทว่าในปีนั้นมีจำนวนมากแบบผิดปกติ บริษัทต้องพยายามจัดการให้ได้ แรกๆ มีความกังวลอยู่บ้าง แต่พอตั้งสติและค่อยๆ คิดแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทุกอย่างก็ผ่านไปได้อย่างดี บริษัทสามารถจัดการการเคลมดังกล่าวทั้งหมด 7,000 เคลมได้ภายใน 3 เดือน ซึ่งถือเป็นเรื่องดีที่ลูกค้าและตัวบริษัท

“น้ำท่วมใหญ่ตอนนั้น ยอมรับว่า เป็น

เรื่องใหญ่มากเพราะไม่เคยมีเหตุการณ์แบบนี้มาก่อน น้ำท่วมนานและมีปริมาณน้ำมาก น้ำท่วมในพื้นที่ที่ไม่คาดคิดมาก่อนว่าจะเกิดขึ้น ตอนนั้นคิดอยู่อย่างเดียวคือ น้ำท่วมครั้งนั้นเหมือนมีคนเอาอุจจาระวัวมาทิ้งไว้ที่หน้าบ้านเมื่อเราเห็นแบบนี้มันถ้าบ่นหรือทำอะไรออกไป อุจจาระกองนั้นก็คงไม่มีวันหายออกไปจากหน้าบ้านได้ สู้คิดหาวิธีจัดการและค่อยๆ ลงมือจัดการจะดีกว่า เพราะทำแบบนี้จะช่วยให้สิ่งที่เราไม่ต้องการหายไป ดีกว่ามานั่งบ่นรำไปแล้วมันยังคงกองอยู่หน้าบ้านเช่นนั้น” นายอานนท์ กล่าว

นอกจากจะสวมหมวกขุนกระบี่น้ำดีของกรุงเทพประกันภัยแล้ว หมวกอีกใบบทบาทก็ไม่แพ้กัน หลังจากที่ได้รับคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งนายกสมาคมประกันวินาศภัย

ต่อจากนายจิรพันธ์ อัศวธณกุล กรรมการผู้อำนวยการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน) หรือ TVI ในปี 2556 ซึ่งจะคงตำแหน่งดังกล่าวยาวไปถึงปี 2558

และการดำรงตำแหน่งนี้ “อานนท์ วัจวสุ” นำประโยคสำคัญ “ใจเขาใจเรา” ของนายชัย โสภณพนิช ที่คอยพร่ำบอกเสมอสำหรับการดำเนินธุรกิจ เพื่อมาช่วยพัฒนาธุรกิจประกันภัยในระบบให้ได้รับประโยชน์ทั่วถึงทั้งสมาชิกสมาคมและประชาชนทั่วไป

อานนท์ บอกอีกว่า สำหรับตำแหน่งนายกสมาคมประกันวินาศภัย ถือเป็นภาระหน้าที่สำคัญอีกหน้าที่หนึ่ง ในการนำประสบการณ์การทำงานที่มีมายาวนานมาช่วยพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในปัจจุบันให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจโลกได้ รวมถึงการหาวิธีให้กลุ่มรายย่อยชั้นรากหญ้าสามารถเข้าถึงประกันได้มากขึ้น โดยผ่านบริษัทประกันที่เป็นสมาชิกและภาครัฐบาล

สำหรับคติการทำงานให้กับสมาคมฯ คือ นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมและประเทศเป็นหลัก แยกหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน สวมหมวกใบไหนก็ทำหน้าที่หมวกใบนั้นให้ดีที่สุดโดยไม่นำมารวมกัน พยายามปรับโครงสร้างและยุทธศาสตร์การทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์

ด้านลูกค้ารายย่อยชั้นรากหญ้า สมาคมพยายามเพิ่มความรู้อันประกันภัยอย่างต่อเนื่อง โดยการร่วมมือกับภาครัฐและสมาชิกสมาคมฯ ในการปลูกฝังถึงความสำคัญของการมีประกัน อย่างในอดีตสมาคมฯร่วมมือกับสำนักงานกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และภาครัฐในการออกกรมธรรม์เอื้ออาทร ซึ่งตอนนั้นถือว่าไม่ค่อยประสบความสำเร็จเท่าไร แต่ประชาชนกลุ่มดังกล่าวเริ่มรับรู้ถึงความสำคัญของการมีประกันมากขึ้น

ล่าสุด สมาคมฯร่วมมือกับภาครัฐอีกครั้งในการออกกรมธรรม์ 200 บาท แม้ว่ากรมธรรม์ดังกล่าวจะไม่ได้สร้างรายได้อะไรให้กับบริษัทประกันก็ตาม แต่เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อยให้เห็นถึงความสำคัญของการมีประกันและสามารถเข้าถึงประกันได้มากขึ้นมากกว่า

จะเห็นได้ว่า ช่วงที่ผ่านมากรมธรรม์ประเภท PA เติบโตสูงถึง 20% และเชื่อว่า จะเติบโตในระดับสูงแบบนี้ไปเรื่อยๆ สำหรับปีต่อไป เนื่องจากประชาชนทุกกลุ่มหันมาเห็นถึงความสำคัญด้านความคุ้มครองของประกันมากขึ้น ■