



ประกันชีวิตลาดดิจิทัล

วาสุณี อินวันนา

ตลาดออนไลน์รวมถึงแอปพลิเคชัน ที่นำมาอำนวยความสะดวกให้กับชีวิตง่ายขึ้น สร้างความมั่งคั่งร่ำรวยให้หลายธุรกิจ รายไฟแลบชั่วข้ามปี บางรายใช้เวลาไม่กี่เดือน ก็ทำรายได้ล้นหลาม สร้างเศรษฐกิจหน้าใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

ธุรกิจประกันไทยเช่นเดียวกันต่างไม่ต้องการพลาดขบวนโลกอนาคต แห่ออกแอปพลิเคชัน ชื่อ ชายเคลม ให้ลูกค้าสัมผัสได้ง่ายกว่าเดิม

สาระ ลำซา กรรมการผู้จัดการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต กล่าวว่า ในปัจจุบันสภาวะสังคมไทยมีการแปรเปลี่ยนไป ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้รูปแบบการดำรงชีวิตของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปตามไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัล ที่โดดเด่นเรื่องช่องทางสังคมออนไลน์

บริษัทตั้งเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำทางด้านดิจิทัล ในธุรกิจประกันชีวิต (Digital Insurer) ได้นำแอปพลิเคชันชื่อว่า “Biz in the box” ซึ่งเป็นการรวบรวมแอปพลิเคชันต่างๆ ในการนำเสนอขายแบบประกัน ที่บริษัทได้พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ทั้งตัวแทนและลูกค้าเข้าถึงการประกันชีวิตในรูปแบบที่ง่ายขึ้น โดยมี Financial Needs Analysis แอปพลิเคชันที่ช่วยวางแผนทางการเงินให้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์และตรงตามความต้องการของลูกค้า

ทั้งนี้ เมื่อลูกค้าสนใจทำประกันก็จะมีแอปพลิเคชัน Smart Proposal Plus ที่ตัวแทนสามารถนำเสนอแบบประกันได้ทันทีด้วยการรวบรวมแบบประกันชีวิตที่หลากหลาย พร้อมคำนวณเบี้ยประกันชีวิตและผลประโยชน์ของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีทางเลือกให้สามารถสมัครทำประกันโดยผ่านอี-แอปพลิเคชัน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลูกค้าสามารถเลือกชำระเบี้ยประกันภัยด้วยเครื่อง mPos ได้ทันที

ขณะที่ บริษัท กรุงเทพประกันภัย เปิดตัวแอปพลิเคชัน “BKI iCare” โฉมใหม่ เวอร์ชัน 5.0 ที่มีฟังก์ชันบริการประกันภัยออนไลน์ที่หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อให้บริการทำประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ เคลม



รถยนต์จ่ายเบี้ย เจ้างัดตำแหน่งการเกิดอุบัติเหตุ บันทึกช่วยจำการจอดรถ การเติมน้ำมัน และการบำรุงรักษารถยนต์ ที่ผ่านการปรับปรุงภาพลักษณ์ใหม่ให้ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว รองรับทั้งระบบ iOS และ Android

นอกจากนี้ ยังสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานที่ตั้งของสำนักงานและสาขาของบริษัททั่วประเทศ รายชื่ออยู่ช่อมรด และโรงพยาบาลในสัญญา ซึ่งแอปพลิเคชัน “BKI iCare” เป็นส่วนหนึ่งในการมุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกด้านบริการประกันภัย และตอบสนองทุกไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ในยุคดิจิทัล

ทำนุ บุญประกอบ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไทยประกันชีวิต กล่าวว่า บริษัทได้พัฒนาระบบอนุมัติงานบริการให้สาขาสามารถให้บริการธุรกรรมที่เกินอำนาจอนุมัติ นอกเหนือเวลาทำการได้ โดยไม่ต้องรอสำนักงานใหญ่เปิดทำการ เป็นการพัฒนาระบบการ

อนุมัติผ่าน Application Work Anywhere (WAW) เพิ่มความสะดวกแก่ผู้เอาประกัน สามารถใช้บริการได้ทุกสาขา โดยการให้บริการนอกเวลาทำการ สาขาทั่วไป จะให้บริการในวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-12.00 น.

ด้านบริษัท เอไอเอ สาขาประเทศไทย เปิดตัว แอปพลิเคชัน iPoS ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ว่า กรมธรรม์รูปแบบไหนเหมาะกับไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะมีการแนะนำแบบประกันที่เหมาะสม พร้อมกราฟที่อธิบายความคุ้มครองหลักของ กรมธรรม์ คำนวณเบี้ยประกัน เลือกกรมธรรม์มา ดูเปรียบเทียบกันเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ตัวแทน สามารถเรียกดูรายละเอียดกรมธรรม์ของลูกค้า ทุกรายได้เพียงปลายนิ้ว

มุมมองให้บริการลูกค้าที่มีการเรียกรังสินไหม ดำเนินไปได้อย่างสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว ภายใน แอปพลิเคชัน iPoS สามารถเรียกดูข้อมูลการเรียกรังสินไหม ทำให้ตัวแทนสามารถประสานงานกับลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานภายใน ทำให้ตัวแทนสามารถ ดูแลลูกค้าแต่ละรายได้อย่างใกล้ชิด

บริษัท สยามซัมซุง เปิดตัวแอปพลิเคชันบน Tablet เสนอขายผลิตภัณฑ์ผ่าน Samsung Galaxy Tab ชื่อ “SAPs (แซป)” ที่รวบรวมกระบวนการตั้งแต่ ขั้นตอนแรกจนถึงตอนสุดท้าย เพื่อเสนอแบบประกัน ชีวิตได้ตรงใจลูกค้า อาทิ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ตัวแทนจะได้นำเสนอแบบประกัน ชีวิตที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า การคำนวณเบี้ย ประกันเพื่อช่วยวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมให้กับ ลูกค้าได้อีกด้วย

นอกจากนี้ “SAPs” ยังช่วยตัวแทนในการจัดเก็บ ข้อมูลแบบประกันที่ลูกค้าสนใจ หรือข้อมูลแบบประกัน ที่ได้เคยนำไปเสนอขายแล้วแต่ยังไม่ตรงความต้องการ ของลูกค้า เพื่อขยายความสามารถในการให้บริการของ ตัวแทนบริษัทได้ดียิ่งขึ้น

วันนี้ ที่ใครๆ ก็มีโทรศัพท์มือถือ ที่เชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตกันเกือบทุกเครื่อง ทำให้การเข้าถึงลูกค้า ผ่านแอปพลิเคชันได้ถึงตัวสะดวกทุกที่ทุกเวลา ง่ายกว่า การช่องทางอื่นๆ หากสามารถทำให้ลูกค้าถูกใจ มั่นใจ และไว้วางใจในความปลอดภัยและบริการหลังการขาย ตำแหน่งผู้นำประกันผ่านโลกออนไลน์ในยุคดิจิทัลก็ไม่ ไกลเกินเอื้อม ■