



สัมภาษณ์

ปัญหาเศรษฐกิจจะลดตัวอุตสาหกรรมดิจิทัลหล่มไปด้วย “ธุรกิจประกันภัย”เองก็เผชิญภาวะโตต่ำเตี้ย การรักษารฐานลูกค้าดูจะเป็นทางออกหนึ่งที่หลายบริษัทเลือก เช่นเดียวกับ “บมจ. กรุงเทพประกันภัย” ที่ในช่วงต้นปีเปิดตัว “กล่องดำ” หรือ “Telematics” เพื่อต่อยอดบริการที่สร้างจุดขายให้แก่บริษัท

“ชัย โสภณพนิช” ประธานกรรมการ บมจ.กรุงเทพประกันภัยเล่าว่า ขณะนี้บริษัทให้บริการ “กล่องดำ” แก่ลูกค้าแล้วเกือบ 1,000 ยูนิต ซึ่งหลัก ๆ จะเป็นลูกค้ากลุ่มรถยนต์ให้เช่า (ฟลีต) เพราะสามารถช่วยในเรื่องของรถหาย รถออกนอกเส้นทาง หรือรู้สถานที่ที่รถวิ่งไป เป็นบริการเสริมที่สามารถรายงานพฤติกรรมกรรมการขับขี่ต่าง ๆ ได้

อีกเรื่องที่ถูกคำสนใจมาก คือ “GeForce” เวลาที่เกิดแรงกระแทก (อุบัติเหตุ) ณ จุดใด จุดหนึ่ง สัญญาณจะถูกส่งไปที่ดาวเทียม และส่งสัญญาณกลับมาที่ศูนย์รับแจ้งเหตุของบริษัททันที จากเดิมที่บริษัทจะทราบที่เกิดอุบัติเหตุได้ก็ต่อเมื่อลูกค้าเป็นผู้แจ้งเข้ามาเท่านั้น

“สินค้าใหม่ที่จะออกมาระดับตลาดในปีนี้น่าคงไม่ได้มีเพิ่มขึ้น แต่เราจะพยายามทำในเรื่องกล่องดำมากขึ้น แม้อาจจะต้องใช้เวลา แต่เราถือว่าเป็นการบริการที่ให้กับลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าบริษัท ซึ่งจะเริ่มจากลูกค้าปัจจุบันของเราก่อนเพื่อดึงดูดให้เขาอยู่กับเรา ไม่ถูกคู่แข่งแย่งไป จากนั้นน่าจะเกิดเสียงสะท้อนปากต่อปากแล้วผลทางอ้อมก็คือ สามารถดึงลูกค้าจากบริษัทอื่นที่สนใจมาใช้บริการกับเราได้”

กลยุทธ์การรักษารฐานลูกค้า ถือเป็นสิ่งที่เราให้ความสำคัญมาก เพราะในภาวะที่เศรษฐกิจจะลดตัว การเติบโตของเบี้ยประกันภัยก็ลดน้อยลงไปตาม ๆ กัน โดยในช่วง 6 เดือนแรกของปีนี้เบี้ยประกันภัยเราเพิ่มเพียง 2.7% เท่านั้น หรือคิดเป็นเบี้ยประกัน 7,900 ล้านบาท แกรมส่วนใหญ่

มองผ่านเลนส์ ‘ชัย โสภณพนิช’ ศก.แย่ต้องรักษารฐานลูกค้าเก่า

เป็นการปรับขึ้นมาของเบี้ยประกันตั้งแต่เดือน ม.ค. ซึ่งเป็นผลจากการปรับตัวเลขระหว่างปีที่เกิดจากลูกค้าขนาดใหญ่ต่ออายุการทำประกัน แต่ในเดือน ก.พ.ถึง มิ.ย. เบี้ยประกันภัยก็ไม่ได้ปรับตัวเพิ่มขึ้นเลย

ถือเป็นการเติบโตที่ค่อนข้างน้อยมาก และยังคงเป้าหมายการเติบโตลงเรื่อย ๆ จากเดิมเมื่อช่วงปลายปี 2557 ตั้งไว้ว่าในปีนีโต 10% จากนั้นช่วงต้นปีก็ปรับลดลงเหลือ 5% พอเข้ากลางปีผมก็คาดว่าปีนี้อย่างเก่งโตได้ราว 3% เท่านั้น ขณะที่ภาพรวมธุรกิจประกันวินาศภัย (ข้อมูล ณ สิ้นเดือน เม.ย.) ไตรมา 1.1% เท่านั้น นับเป็นการเติบโตที่ต่ำมาก 2 ปีติดต่อกัน ฉะนั้น เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้จะมีเบี้ยประกันแตะ 20,000 ล้านบาทในปี 2559 อาจจะต้องเลื่อนเป็นปี 2560

“ชัย” ยังสะท้อนความกังวลอีกว่า “ปัญหาคือปี 2559 ไม่รู้จะตั้งเป้าการเติบโตไว้ที่เท่าไร เพราะคุณแล้วเศรษฐกิจก็คงยังไม่มียอะไรที่ดีขึ้นมากนัก”

สิ่งที่หวังว่าโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐ น่าจะเป็นรูปเป็นร่างภายในไตรมาส 3-4 ของปีนี้ ตลาดการประกันภัยในปีหน้า ก็น่าจะเติบโตได้ดีขึ้นและผ่านจุดต่ำสุดในปีนี้

“เศรษฐกิจส่งผลต่อตลาดรถยนต์ กำลังซื้อของผู้บริโภค การลงทุนใหม่ชะลอตัวไปตาม ๆ กัน ซึ่งในปี 2559 คาดหวังว่าผลกระทบจากโครงการรถคันแรกจะทำให้แรงกระแทกของยอดขายรถยนต์ลดลง (5 เดือนแรกของปีนี้ยอดขายรถยนต์ลดลงกว่า 15%) เพราะตลาดรถยนต์ถือเป็นตลาดใหญ่มีส่วนมากถึง 58% ของธุรกิจประกันภัย ขณะเดียวกัน หลายบริษัทก็หันมาปรับตัวเน้นตลาดรายย่อยในส่วน

ของประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ แต่แม้จำนวนรายจะมากขึ้นแต่ปริมาณเบี้ยไม่ได้สูงมากนัก”

ขณะที่กลยุทธ์สำคัญอีกด้านของบริษัทก็คือ การมีช่องทางขายที่หลากหลาย โดยเฉพาะขายผ่านธนาคารกรุงเทพที่โตขึ้นต่อเนื่องที่ระดับ 15% ผ่านช่องทางสาขาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ

ส่วนการลงทุนเขาเล่าว่า ในภาวะที่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากปรับลดลงตามดอกเบี้ยนโยบาย ขณะที่เงินปันผลจากการลงทุนในบริษัทอื่น ๆ ก็อาจจะไม่ดีกว่าปีที่แล้วนัก บริษัทก็ได้เพิ่มเม็ดเงินลงทุนมากขึ้นเพื่อพุงให้รายได้จากดอกเบี้ยรับเท่าเดิม ขณะเดียวกัน ยังได้เตรียมเงินจำนวน 500 ล้านบาท เพื่อรอซื้อหุ้นเพิ่มเข้ามา ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างรอจัดหาวง โดยคาดว่าภายใน 2-3 เดือนนี้มีโอกาสที่ดีขึ้นหุ้นไทยจะตกลงไปสู่ระดับ 1,300 จุด

โดย “ชัย” มีมุมมองเป็นห่วงต่อปัจจัยในประเทศ อาจมีแรงกระแทกจากปัญหาการเมืองปะทุขึ้นอีกระลอก อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงรัฐธรรมนูญที่จะทำให้นโยบายสะดุดลงไปบ้าง ขณะที่ปัจจัยภายนอกก็ยังคง Boycott จากปัญหาค้ามนุษย์ และปัญหาการบิน ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจโลกก็ขยาดตัวไม่สู้ดีนัก พร้อมห่วงเรื่องปัญหาเศรษฐกิจจีน ซึ่งเป็นคู่ค้ารายใหญ่ของไทย รวมถึงเสถียรภาพของสหภาพยุโรปที่เกิดจากกรีซ และการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางสหรัฐ (เฟด) ที่อาจจะทำให้เงินทุนต่างชาติ

ไหลกลับไปที่สหรัฐมากขึ้น ล้วนเป็น “มรสุม” ที่กระทบต่อภาคเอกชนแทบทั้งสิ้น ขณะเดียวกัน การขยายการลงทุนไปยังกลุ่ม

ประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียน (เออีซี)
ก็ไม่ใช่เรื่องง่าย
จากเงื่อนไขที่
ทุกประเทศต่าง
ยกขึ้นมาเพื่อ
ป้องกันตัวเอง
ทั้งสิ้น



ชัย โสภณพนิช