



### การเตรียมตัวเข้าสู่ธุรกิจยุคดิจิทัล?

อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท กรุงเทพประกันภัย กล่าวว่า ผู้บริหารได้เห็นทิศทางของธุรกิจที่จะเข้าสู่ยุคดิจิทัลมาร่วม 10 ปี เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั่วโลก ธุรกิจของไทยไม่อาจฝืนกระแสนี้ได้ ซึ่งได้มีการลงทุนพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาโดยตลอดตั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีการเชื่อมต่อระบบการทำงานผ่านออนไลน์กับลูกค้าทางธุรกิจแล้วกว่า 8,000 แห่งทั่วประเทศ เช่น อยู่ซ่อมรถยนต์ ตัวแทน นายหน้า โดยจะมีการพัฒนาไปสู่ยุคการติดต่อสื่อสารแบบไร้

กระดาษในอนาคต รองรับการทำตลาดออนไลน์ การขายผ่านออนไลน์ และการพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการอื่นๆที่กำลังตามมา

สำหรับการขายออนไลน์ ได้พัฒนาเว็บไซต์ให้เกิดการซื้อขาย ด้วยระบบการสนทนากับลูกค้าแบบเรียลไทม์ (Live Chat) รวมถึงการทำตลาดด้านดิจิทัลร่วมกับคู่ค้าและพันธมิตรหลายแห่งที่มีความแตกต่างกัน เพื่อประหยัดต้นทุน เช่น การทำร่วมกับบริษัท แฟรงค์ อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์ บริษัท แรบบิทไฟแนนซ์ บริษัท อีซี คอมแพร์ เป็นต้น ขณะเดียวกัน ได้พัฒนาเฟซบุ๊ก ที่ปัจจุบันมีแฟนเพจแล้ว 2 หมื่นราย ลีนี่นี้วางแผนไว้ว่าจะเพิ่มเป็น 3 หมื่นราย เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อกับลูกค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว

“การพัฒนานวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ เริ่มที่ประกันภัยรถยนต์

เทลเมติกส์ ที่นำระบบจีพีเอสเข้ามาติดตั้งในรถยนต์ส่วนบุคคลเพื่อปรับพฤติกรรม การขับขี่ให้ปลอดภัยขึ้น และให้ส่วนลดเบี้ยพิเศษ มีผู้ใช้บริการแล้ว 1 หมื่นราย จากลูกค้าประกันรถยนต์ทั้งหมด 4 แสนราย และในระยะที่ 2 จะขยายบริการไปสู่ลูกค้าองค์กรธุรกิจที่มีรถจำนวนมาก เช่น ธุรกิจการขนส่งในช่วงไตรมาส 3” อภิสิทธิ์ กล่าว

ล่าสุด บริษัทได้เปิดตัวนวัตกรรม การบริการกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์รูปแบบใหม่ บีเคไอ เอสการ์ด (BKI EsCard) อยู่ในสมาร์ตโฟน เพียงลูกค้าเพิ่มบีเคไอ เอสการ์ด ลงในแอปพลิเคชันวอลเล็ต ลูกค้าจะมีข้อมูลกรมธรรม์ โปรโมชัน บริการแจ้งเคลม บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน ระบบการแจ้งเตือนการต่ออายุ การชำระเงิน โดยไม่ต้องพกกรมธรรม์ที่เป็นกระดาษ สามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องต่ออินเทอร์เน็ต แต่ถ้าลูกค้าต้องการเล่มกรมธรรม์ บริษัทก็จะสามารถจัดส่งให้ได้ ซึ่งจะเริ่มกับลูกค้าที่ซื้อตรงกับบริษัท

ก่อน คาดว่าจะมี 70% ที่ใช้บริการจากลูกค้าซื้อตรง 1 แสนราย และจะขยายไปให้บริการลูกค้าประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันการเดินทาง ประมาณไตรมาส 4

### การเตรียมตัวรับการเปิดเสรีเบี้ยประกันภัย?

อภิสิทธิ์ มองว่า จะเป็นการทยอยเปิดเสรี ไม่ได้เปิดทันที 100% แต่บริษัทที่อยู่รอดได้ในยุคการเปิดเสรีจะต้องมีฐานะการเงินที่มั่นคง และมีธุรกิจที่แข็งแกร่ง ซึ่งต้องมีระบบข้อมูลที่มากพอในการนำมาวิเคราะห์ธุรกิจเพื่อ

กำหนดนโยบายต่างๆ ได้แม่นยำ โดยบริษัทได้ลงทุนพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลมากกว่า 10 ปีแล้วเช่นกัน คนกลุ่มนี้จะทำงานร่วมกับนักคณิตศาสตร์ ประกันภัย ทำให้บริษัทสามารถแข่งขันในตลาดได้ดีและมีประสิทธิภาพ อย่างเบียประกันอัคคีภัยทยอยเปิดแล้ว โดยสามารถลดเบี้ยแข่งขันลงไปได้ 20-30% หรือการเปลี่ยนทุนประกันภัยให้ลงมาที่ระดับ 50 ล้านบาท ถือว่าเป็นกลุ่มที่ทำประกันภัยทรัพย์สิน หรือโอเออาร์ และ

ไม่จำกัดเพดานขั้นต่ำ แต่เพดานขั้นสูงยังกำหนดไว้ รวมถึงประกันภัยรถยนต์ แม้ไม่เปิดเสรีเบี้ย แต่มีการแข่งลดราคาเบี้ยรุนแรงมาก

อภิสิทธิ์ สรุปว่า วันนี้ผู้เชี่ยวชาญมองว่า ธุรกิจประกันภัยจะเข้าสู่ธุรกิจ

อินซัวร์เทคอย่างแพร่หลายในอีก 5 ปีข้างหน้า นับจากปี 2560 ซึ่งคาดว่าธุรกิจการเงินที่อีก 3 ปีก็จะเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย แต่บริษัทมีความพร้อมที่จะให้บริการอินซัวร์เทค เพราะวางโครงสร้างพื้นฐานไว้พร้อมแล้ว และยังมีเตรียมตัวและทดสอบความพร้อมตลอดเวลา ■