



# ประกันชักแถวผูกสาขาใหม่ 'เทเวศ-ฟิลลิป'รุก-กรุงเทพฯเล็งเมืองรอง 'เอเชีย' สว่นกระแสปิด 10 สาขารวด!

ค่ายประกันเดินทางขยายสาขา "เทเวศ" เปิดใหม่ 3 แห่งบุรีรัมย์-กรุงเทพฯ ด้าน "กรุงเทพรประกันภัย" ชูนโยบาย "จำกัดสาขา" ไม่เร่งขยายเหมือนก่อน เหตุใช้เทคโนโลยีเยอะ แคมสาขาต้นทุนสูง แต่พร้อมขยายในเมืองรองที่มีศักยภาพ ทั้งลำปาง-สุพรรณบุรี ซึ่งเบียดผ่านสาขาได้อีกเยอะ ด้าน "ฟิลลิป" ทุ่มกว่า 200 ล้านซื้อพื้นที่ใจกลางเมืองบนถนนสีลม พร้อมเปิดสาขาใหม่ 2 แห่ง ตะลึง! "เอเชียประกันภัย" สว่นกระแสปิด 10 สาขารวด

นายชาติชาย ชินเวชกิจวานิชย์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า บริษัทยังคงมุ่งขยายสาขาเพิ่มขึ้น โดยล่าสุดเพิ่งเปิดสาขาใหม่ที่จังหวัดบุรีรัมย์และเพิ่มสาขาย่อยอีก 2 แห่งในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สาขาม.เกษตรบางเขน และสาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันบริษัทมีสาขาและสาขาย่อยมากกว่า 36 แห่งครอบคลุมทั่วประเทศ

**ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์** กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า "สยามอินซัวร์นิวส์" ว่า ขณะนี้ นโยบายของบริษัทด้านการขยายสาขาอยู่ในลักษณะจำกัดการขยาย ไม่ใช่ไม่ขยายเลย แต่ไม่ได้เป็นนโยบายหลักเหมือนที่ผ่านมา โดยอาจจะเปิดสาขาใหม่เพิ่มอีกประมาณ 2-3 แห่งในพื้นที่เมืองรองที่มีศักยภาพของธุรกิจค่อนข้างเติบโตและจำเป็นกับพื้นที่จริงๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อการทำงานร่วมกับธนาคารกรุงเทพ หรือตัวแทนในพื้นที่ เช่น ลำปาง สุพรรณบุรี เป็นต้น ซึ่งสาเหตุที่ไม่ได้มุ่งเน้นขยายสาขาเนื่องจากปัจจุบันการทำงานมีเทคโนโลยีเข้าไปเกี่ยวข้องค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะระบบการทำงานผ่านเว็บพอร์ทัลหรือการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมต่อระบบการทำงานและธุรกรรมต่างๆ มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ยิ่งกว่านั้น การเปิดสาขาในรูปแบบที่ทำการสาขามีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ขณะเดียวกันการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ต้องลงไปในพื้นที่ก็เป็นต้นทุนที่ค่อนข้างสูงเช่นกัน อีกทั้งปัจจุบัน บริษัทมีสาขาครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่รวมถึงในจังหวัดที่มีการขยายตัวค่อนข้างเยอะที่รองรับโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) เช่น จันทบุรี



ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์

ฉะเชิงเทรา ได้เปิดสาขารองรับแล้ว โดยปัจจุบัน บริษัทมีสาขาทั้งหมด 60 สาขาแบ่งเป็นสาขาทั่วไป 34 สาขา และสาขาในรูปแบบที่เปิดขึ้นในห้างสรรพสินค้าหรือ Care Station อีก 26 สาขา

"ในแง่การลดต้นทุนเห็นชัดเจนมาก โดยต้นทุนในการเปิดสาขาค่อนข้างสูงทั้งตัวสาขาและพนักงานที่ต้องลงไปประจำสาขา เราคิดว่าการใช้โรบोटิค โปรเซสหรือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริมในการทำงานสามารถลดขยายสาขาจะไม่ใช่นโยบายหลักเหมือนแต่ก่อน แต่จะเน้นการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีเพื่อเข้าไปรองรับการเชื่อมต่อและการทำงาน ซึ่งลูกค้าและคู่ค้ายังได้รับบริการที่ใกล้ชิดได้เหมือนเดิม เราได้ทดลองให้คู่ค้าเชื่อมต่อผ่านระบบเว็บพอร์ทัลเนอร์ก็เห็นว่าทุกคนมีความคุ้นเคย มีความเข้าใจ ใช้ระบบเว็บพอร์ทัลเนอร์ของเรามากขึ้นเรื่อยๆ เพราะว่าการติดต่อผ่านเว็บพอร์ทัลเนอร์ไม่ต้องผ่านพนักงานโดยตรง ระบบสามารถที่จะเข้าไปทำงานแทนได้ตลอด 24 ชม.โดยไม่มีวันหยุด ดังนั้น ตัวแทนค่อนข้างพอใจและมีความคุ้นเคยมากขึ้น เทคโนโลยีสามารถที่จะเข้ามาลดขยายสาขาได้"

**ดร.อภิสิทธิ์** ย้ำว่า ถ้าในพื้นที่ที่บริษัทจำเป็นต้องใช้พนักงานเพื่อให้บริการลูกค้าและคู่ค้าแบบ Face to Face ก็ต้องผ่านสาขาดังนั้น บริษัทไม่ได้หยุดขยายสาขา แต่มีเทคโนโลยีเสริมเข้ามา ส่วนการรองรับลูกค้ารายใหญ่โครงการลงทุนขนาดใหญ่เมกะโปรเจกต์ต่างๆ ส่วนใหญ่ดำเนินการจากส่วนกลาง

เป็นหลักอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ด้วยศักยภาพของสาขามีแนวโน้มจะขยายตัวมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความเป็นเมืองถูกพัฒนาออกไปรอบนอก เศรษฐกิจเติบโตตามเมืองรอบนอกมากขึ้นจะทำให้สัดส่วนเบี้ยประกันภัยผ่านสาขาเพิ่มขึ้น จากปัจจุบันบริษัทมีเบี้ยประกันผ่านสาขาประมาณ 25% ของเบี้ยประกันรับรวมทั้งหมดประมาณ 17,000 ล้านบาท อีก 75% เป็นเบี้ยประกันผ่านสำนักงานใหญ่ โดยเชื่อว่าสัดส่วนเบี้ยประกันภัยผ่านสาขาจะเพิ่มเป็น 30% ในอนาคตอันใกล้

ด้าน **นายปรัชญา กุลวนิชพิสิฐ** กรรมการผู้จัดการ บริษัท ฟิลลิปประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า บริษัทฯได้ลงทุนกว่า 200 ล้านบาท ซื้อพื้นที่กว่า 2,000 ตารางเมตร ณ อาคารไอทีเอฟ ทาวเวอร์ (ITF Tower) ที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองบนถนนสีลมเป็นการขยายพื้นที่ทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า ผู้ถือกรมธรรม์ ผู้มุ่งหวัง ตัวแทนและผู้มาใช้บริการ โดยได้นำเทคโนโลยีและพัฒนาระบบปฏิบัติการอันทันสมัย เข้ามารองรับการทำงานในยุคดิจิทัล 4.0

นอกจากนี้ ยังได้เปิดสำนักงานสาขาขึ้นอีก 2 แห่ง คือ สาขาจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อขยายการให้บริการให้กับลูกค้าในจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดใกล้เคียงในพื้นที่ภาคอีสานมากยิ่งขึ้นและสาขานนท์บุรี

อย่างไรก็ดี ในขณะที่บริษัทประกันภัยต่างๆ ยังคงเปิดสาขาใหม่เพิ่มขึ้น ทางบริษัท เอเชียประกันภัย 1950 จำกัด (มหาชน) กลับสว่นกระแสปิดสาขา 10 แห่ง โดย **นายจุลพัทธ์ ศรีกาญจนาน** กรรมการผู้จัดการ กล่าวว่า เพื่อเป็นการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลและสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการผ่านออนไลน์มากขึ้น บริษัทฯจึงได้ตัดสินใจปิดสาขาที่ให้บริการในภูมิภาคต่างๆ จำนวน 10 แห่ง โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 ก.ย.2561 ประกอบด้วยสาขาใหญ่ 7 แห่ง ที่ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี นครพนม อุบลราชธานี อุดรธานี ขอนแก่น พัทธยา และสาขาย่อย 3 แห่ง ที่ นครสวรรค์ ร้อยเอ็ด และตรัง

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯยังคงเปิดให้บริการสาขาใหญ่ที่ นครราชสีมา หาดใหญ่ และสาขาย่อยเชียงใหม่ รวมถึงศูนย์บริหารสินไหม รวมทั้งมาตรฐานการให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้าและตัวแทนอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกภูมิภาคเหมือนเดิม

"เนื่องจากทิศทางตลาด พฤติกรรมผู้



บริโภค การติดต่อสื่อสาร รวมถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เราเองก็ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ด้วย และตัวลูกค้าเองก็ไม่ได้เดินเข้ามาซื้อประกันที่สาขาอยู่แล้ว เพราะตอนนี้ก็หนีไปซื้อผ่านออนไลน์กันมากขึ้น และสาขาเราก็ไม่ได้ให้บริการด้านเคลมด้วย เพราะที่ผ่านมาก็ให้บริการด้านเคลมผ่านศูนย์กลางที่สำนักงานใหญ่เป็นหลัก จึงเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะไม่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการต่างๆ ของบริษัท และลูกค้าแต่อย่างใด”

**นายภูเบศร เทพทรงพัฒนา** รองกรรมการผู้จัดการ สายงานการตลาดและการขาย กล่าวเสริมว่า สาขาที่ปิดไปทั้ง 10 แห่งนี้ เพิ่งเปิดใหม่ได้ไม่ถึง 1 ปี เพื่อทดสอบตลาดดูว่า จะมีลูกค้าเข้ามาซื้อประกันที่สาขาเพิ่มขึ้นหรือไม่ แต่เมื่อเริ่มเห็นธนาคารพาณิชย์ทยอยปิดสาขากันมากขึ้น และยอดขายประกันผ่านมาสาขาก็ไม่ได้เกิดขึ้นมากนัก จึงตัดสินใจปรับกลยุทธ์ใหม่และเลือกที่จะปิดสาขามากกว่า โดยกลับมาเน้นการขายผ่านช่องทางตัวแทนที่มีอยู่ 1,000 รายเหมือนเดิม ■