

# กรุงเทพธุรกิจ-ม.ธุรกิจบัณฑิตฯ เปิดผลสำรวจซีอีโอ

## เดือน พ.ย.-ธ.ค. การเมืองจุดดัชนีเศรษฐกิจติดลบ

### หนัก

กสิกรไทย ย้ำความสำเร็จ “ไลฟ์สไตล์ แบงกิ้ง” เตรียมต่อยอดปีหน้ารุกขยายฐานลูกค้าในกลุ่มนิเวศน์ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว โขว์ผลงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยฯ ครองเบอร์หนึ่งกองทุนรวม เบี้ยประกัน และธุรกิจร้านค้ารับบัตร ตั้งเป้าเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม 23% สินเชื่อเพิ่ม 13% และมีลูกค้าใหม่อีก 3.3 ล้านราย

นายปกรณ์ พรพนนะแพทย์ รองกรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย เปิดเผยว่า ธนาคารประสบความสำเร็จในการใช้ยุทธศาสตร์ “ไลฟ์สไตล์ แบงกิ้ง” มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการดำเนินงานของสายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการในปี 2556 เติบโตตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยธนาคารยังคงครองอันดับหนึ่งในด้านขนาดของกองทุนรวม ยอดเบี้ยประกันรับรวม ยอดรับบัตรจากธุรกิจร้านค้ารับบัตร ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อไป และมียอดใช้จ่ายรวมของบัตรเดบิตสูงที่สุดในตลาด ส่งผลให้มีรายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิประมาณ 23,200 ล้านบาท เติบโตถึง 27% โดยผลิตภัณฑ์หลักที่สร้างรายได้ค่าธรรมเนียม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ประกันที่มีรายได้เติบโตถึง 29% บัตรเครดิตและร้านค้ารับบัตร 25% และบัตรเดบิตที่มีรายได้เติบโต 20%

สำหรับปี 2557 ธนาคารยังคงมุ่งในการเป็นไลฟ์สไตล์ แบงกิ้ง ด้วยการขยายตัวในจังหวัดยุทธศาสตร์ให้ลูกค้าบุคคลใช้บริการของธนาคารเป็นธนาคารหลัก เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ โดยการแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็นเซ็กเมนต์ย่อย (Sub Segmentation) ให้สามารถรุกกลุ่มลูกค้าตลาดใหม่ได้ โดยเฉพาะในกลุ่ม “นิเวศน์” (New Generation) อายุต่ำกว่า 25 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีจำนวนมากถึง 12 ล้านคน มีการใช้ชีวิตแบบเคลื่อนที่ (Mobile Life) และอยู่กับอุปกรณ์ดิจิทัลเพื่อทำธุรกรรมผ่านหน้าจอต่าง ๆ ซึ่งขณะนี้ธนาคารเป็นผู้นำด้านอิเล็กทรอนิกส์ แบงกิ้ง และมีโครงการที่จะออกบริหารอิเล็กทรอนิกส์แบงกิ้งที่ล้ำหน้าใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถทำรายการทางการเงินได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งเป็นไลฟ์สไตล์ของกลุ่มนิเวศน์ จึงมีโอกาที่จะเจาะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าดังกล่าว ที่จะเป็พื้นฐานลูกค้ารุ่นใหม่ที่มีศักยภาพในอนาคตได้

นายปกรณ์ กล่าวว่า ในปีหน้าธนาคารกสิกรไทยยังคงให้ความสำคัญกับรายได้จากค่าธรรมเนียม โดยคาดว่าจะเติบโต 20-23% จากผลิตภัณฑ์หลักได้แก่ บัตรเดบิต ที่จะมีการออกบัตรเดบิตลายใหม่ต่อเนื่อง หลังจากประสบความสำเร็จในการออกบัตรแองกรี เบิร์ด คิตตี้ โอราเอม่อน มาแล้ว รวมทั้งการออกบัตรร่วมกับพันธมิตร และบัตรสำหรับเอสเอ็มอี นอกจากนี้จะพัฒนาบริการโอนเงิน และระบบชำระเงินให้ลูกค้าใช้สะดวก รวดเร็วขึ้นด้วย

ด้านสินเชื่อในปี 2557 ธนาคารจะให้ความสำคัญกับคุณภาพสินเชื่อเป็นหลัก โดยคาดว่าสินเชื่อรายย่อยรวมของธนาคารกสิกรไทยจะโตประมาณ 10-13%

นายปรกรณ์ กล่าวในตอนท้ายว่า “ไลฟ์สไตล์ แบงกิ้ง” ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ว่าธนาคารเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น และคาดว่าจะสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่เพิ่มอีก 3.3 ล้านราย

ทั้งนี้ แนวคิด “ไลฟ์สไตล์ แบงกิ้ง” จะดำเนินการต่อผ่าน 4 ด้านหลัก ได้แก่ **ด้านผลิตภัณฑ์** จะออกผลิตภัณฑ์ที่เจาะลึกความต้องการของลูกค้าในแต่ละ Sub-Segment เช่น นำเสนอเทคโนโลยีในรูปแบบ on-the-go เช่น K-Mobile Banking PLUS ที่สามารถจ่ายบิลผ่านการสแกนบาร์โค้ดจากกล้องหลังโทรศัพท์มือถือ

**การให้คำปรึกษา** ตอกย้ำความแตกต่างด้วยทีมที่ปรึกษาการเงิน หรือ K-Expert ซึ่งปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ K-Expert พร้อมให้บริการ 2,500 คน ใน 975 สาขาทั่วประเทศ และบริการของ K-Expert ผ่าน 4 ช่องทางโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปที่สาขานาคาร ทั้งเว็บไซต์ อีเมล คอลเซ็นเตอร์ และทวิตเตอร์ ที่ให้คำปรึกษาทุกไลฟ์สไตล์ทางการเงินตลอด 24 ชั่วโมง

**ด้านบริการ** ด้วยการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน เช่น บริการดิจิทัล แบงกิ้ง บริการ Wi-Fi ฟรีในทุกสาขา

**ช่องทางสาขา** พัฒนาสาขาทุกรูปแบบและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการของธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลา โดยปีหน้าเตรียมเปิดสาขาอีก 170 สาขา ทำให้ธนาคารจะมีสาขารวมทั้งสิ้น 1,145