

กสิกรไทยก้าวต่อ เรียลลิตี้โชว์ “The Expert ปลุก ฝัน 2” ย้ำภาพลักษณ์ธนาคารอันดับ 1 ในการให้ คำปรึกษาทางการเงิน

กสิกรไทยย้ำแบรนด์ K-Expert เป็นธนาคารอันดับหนึ่งในการให้คำปรึกษา ผู้ใช้บริการกว่า 10,000 รายต่อเดือน เตรียมวางแผนให้คำปรึกษาหลากหลายขึ้น ขยายสู่ต่างจังหวัด จัดเวิร์คช็อป สัมมนาเสริม เพิ่มผู้เชี่ยวชาญเป็น 4,000 คน พร้อมเปิดตัว “The Expert ปลุกฝัน 2” เรียลลิตี้เกมส์โชว์เน้นความเข้มข้น สนุกสนาน และคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ออกอากาศทุกศุกร์ เวลา 3 ทุ่ม 10 ทางช่อง 5 เริ่ม 31 ม.ค.นี้ คาดสร้างความใกล้ชิดให้ลูกค้าเข้าปรึกษามากขึ้น

นายปรกรณ์ พรธนะแพทย์ รองกรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย เปิดเผยว่า หลังจากธนาคารและ บริษัท เจ เอส แอล โกลบอล มีเดีย ได้ร่วมจัดทำรายการ The Expert ปรากฏการณ์ปลุกฝัน เพื่อตอกย้ำภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย ในฐานะผู้นำด้านที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งจะเป็นรายการเ็ดดูเทนเมนท์เรียลลิตี้เกี่ยวกับความรู้ทางการเงิน รายการแรกของประเทศไทยไปเมื่อต้นปีที่ผ่านมามีเสียงตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้ชมรายการ เนื่องจากสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับคนมีฝัน เข้าใจบทบาทของ K-Expert ชัดเจนมากขึ้น และยังสามารถตอกย้ำภาพลักษณ์ของธนาคารในฐานะผู้นำด้านที่ปรึกษาทางการเงินอันดับ 1 ได้อีกด้วย

สำหรับ ปี 2557 ธนาคารจึงได้ทำรายการ “The Expert ปลุกฝัน 2” ต่อเนื่อง โดยในซีซั่น 2 จะเน้นความฝันที่ยิ่งใหญ่ขึ้นมากกว่าเดิม รวมทั้งได้เพิ่มสีสันมากขึ้นผ่านรูปแบบเกมส์โชว์ มีศิลปินดารากับบุคคลที่มีประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตามแนวคิด “เป็นอย่างไรที่ฝัน กับทางเลือกที่ทำให้ชีวิตคุณยิ้มได้” ออกอากาศตั้งแต่ 31 ม.ค.-2 พ.ค. 2557 ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ทุกวันศุกร์ เวลา 21.10-21.50 น. รวม 12 ตอน ดำเนินรายการโดย คุณวรรณสิงห์ ประเสริฐกุล และคุณลิตา อินทร์ชิลิตา โดยมีที่ปรึกษาทางการเงินประจำรายการ (The Expert Leader) คือ คุณทวี วีระสุนทรวงศ์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย และทีมงาน K-Expert เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาด้านการเงิน

นายปรกรณ์กล่าวเพิ่มเติมว่าธนาคารยังคงมุ่งเน้นการสร้างความแตกต่างจากการเป็นธนาคารที่ปรึกษา (Advisory Bank) ผ่านแบรนด์ K-Expert เพื่อบริหารจัดการความฝันและความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ตรงกับความ ต้องการมากที่สุด รวมถึงการพัฒนาบุคลากร ทีมงาน K-Expert และช่องทางทำให้คำแนะนำที่เข้าถึงได้ง่ายตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ซึ่งได้ผลตอบรับที่ดีมีลูกค้าขอคำปรึกษาจาก K-Expert ที่สาขา ในปีที่แล้วเฉลี่ยเดือนละกว่า 10,000 คน ซึ่งลูกค้ามีระดับความพอใจที่ 89.48 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มลูกค้าที่ปรึกษาผ่านอีเมลเฉลี่ยเดือนละ 500 อี

เมล โดยเรื่อง que เข้ามาปรึกษามากที่สุด ได้แก่ เรื่องการลงทุน เริ่มต้นธุรกิจ และภาษี มีระดับความพึงพอใจในระดับ 93.57

ปัจจุบัน K-Expert เปิดให้บริการใน 5 ช่องทาง ได้แก่ ช่องทางสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่มีทีม K-Expert ประจำการกว่า 2,500 คนทั่วประเทศ, ทางอีเมล k-expert@kasikornbank.com, K-Contact Center 02-888-8888 กด 09, เว็บไซต์ www.askkbank.com/k-expert และทวิตเตอร์ @KBank_Expert

ทั้งนี้ นอกจากธนาคารจะมีทีมให้คำปรึกษาในช่องทางสาขาและช่องบริการดิจิทัลต่าง ๆ แล้ว ธนาคารยังได้มีการจัดงานสัมมนาและ Workshop ให้ความรู้ แก่ผู้สนใจทั้งในกรุงเทพฯ และสัญจรไปตามจังหวัดยุทธศาสตร์ทั่วประเทศ รวมถึงการจัดบรรยายให้ความรู้ตามองค์กรและบริษัทต่าง ๆ มากกว่า 200 แห่ง สำหรับในปี 2557 ธนาคารจะพัฒนารูปแบบการให้คำปรึกษารูปแบบใหม่ ๆ เช่น การเปิด K-Expert Connect ให้คำปรึกษาผ่านระบบ VDO Conference แบบตัวต่อตัว (One-on-One) ในช่วงไตรมาสที่ 1 นี้

นายปกรณ์ กล่าวในตอนท้ายว่า พฤติกรรมของลูกค้าส่วนใหญ่ในการใช้บริการที่ปรึกษาทางการเงิน

ยังคงมุ่งเน้นไปที่การตั้งเป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ในระยะสั้น ที่ผ่านมามาธนาคารจึงได้จัดทำ Need based Guidebook ที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เพื่อให้ลูกค้าสามารถศึกษาเบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง แต่อย่างไรก็ตามลูกค้ามีแนวโน้มเริ่มสนใจเรื่องการวางแผนบริหารจัดการเงินมากขึ้น และมีความต้องการวางแผนสำหรับระยะยาวมากขึ้นด้วย ไม่ว่าจะวางแผนเพื่ออนาคตลูก หรือวางแผนเพื่อเกษียณอายุ ธนาคารจึงตั้งเป้าเพิ่มจำนวนที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อรองรับการให้คำปรึกษาจากเดิมที่มีอยู่ราว 2,500 คน เป็น 4,000 คน ในปีนี้