

# กสิกรไทยชู “ไลฟ์สไตล์ ดิจิตอล เอ็กซ์พีเรียน” ลุย ลูกค้ารายย่อยครึ่งปีหลัง

กสิกรไทยโชว์ผลงานครึ่งปีแรกครองแชมป์ในตลาด รุกต่อครึ่งปีหลังด้วย “ไลฟ์สไตล์ ดิจิตอล เอ็กซ์พีเรียน” สร้างประสบการณ์ใหม่ผนึกดิจิทัลเทคโนโลยีให้เข้าถึงบริการทางการเงินและผลิตภัณฑ์ในโลกยุคดิจิทัล ทุ่มงบกว่า 200 ล้านบาท พลิกโฉมสาขาของธนาคารให้เป็นไลฟ์สไตล์สเปซ ตั้งเป้าปรับลูกค้าใหม่ 100 สาขาภายในปีหน้า พร้อมเร่งเครื่องเปิดตัวผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตอกย้ำความเป็นผู้นำ “ดิจิทัล แบงกิ้ง”

นายปกรณ์ พรพรรณแพทย์ รองกรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย เปิดเผยว่า ผลการดำเนินงานของสาขางานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการในครึ่งปีแรกประสบความสำเร็จอย่างมาก จากการใช้ยุทธศาสตร์ “ไลฟ์สไตล์ แบงกิ้ง” (Lifestyle Banking) ที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและวิถีชีวิตของลูกค้าเป็นหลัก ทำให้ธนาคารสามารถครองตลาดเป็นอันดับหนึ่ง ในด้านขนาดกองทุนรวม ยอดเบี้ยประกันรับรวม ยอดรับบัตรจากธุรกิจร้านค้ารับบัตร ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อไป และมียอดใช้จ่ายรวมของบัตรเดบิตสูงสุดในตลาด ส่งผลให้ผลการดำเนินงานในครึ่งปีแรก 2556 ของสาขางานธุรกิจลูกค้าบุคคลฯ มีรายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิประมาณ 11,500 ล้านบาท เติบโตถึง 32% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยผลิตภัณฑ์หลักที่สร้างรายได้ค่าธรรมเนียม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ประกันที่มีรายได้เติบโตถึง 36% บัตรเครดิตและร้านค้ารับบัตร 29% และบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต มีรายได้เติบโต 15%

สำหรับเป้าหมายในครึ่งปีหลัง 2556 ยังคงมุ่งในการเป็นไลฟ์สไตล์ แบงกิ้ง ให้ลูกค้าบุคคลทุกกลุ่มใช้บริการของธนาคารเป็นธนาคารหลัก ภายใต้แนวคิด “ไลฟ์สไตล์ ดิจิตอล เอ็กซ์พีเรียน” (Lifestyle Digital Experience) ที่จะมีการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพลิกโฉมผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่มีการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันอย่างหลากหลายเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีในเชิงผลิตภัณฑ์ (Functional) และความพึงพอใจ (Emotional) ให้กับลูกค้า

นายปกรณ์ กล่าวว่า “ไลฟ์สไตล์ ดิจิตอล เอ็กซ์พีเรียน” จะสร้างประสบการณ์ใหม่แก่ลูกค้าในการใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เริ่มจากการปรับโฉมสาขาใหม่ให้เป็นไลฟ์สไตล์สเปซ ที่ให้บริการด้านการเงินและไลฟ์สไตล์อย่างเต็มรูปแบบ โดยได้ติดตั้ง ไลฟ์สไตล์ พาเนล (Lifestyle Panel) ที่บอกเล่าถึงประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ ยังใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เป็นดิจิทัล ทั้งมีเดีย วอลล์ (Media Wall) และมีเดีย สกรีน (Media Screen) รวมทั้งการนำระบบอินเตอร์แอคทีฟมาใช้กับสื่อที่เรียกว่า “ดิจิทัล โปรโมชัน สแตนด” (Digital Promotion Stand) โดยลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ สิทธิประโยชน์ และกิจกรรมไลฟ์สไตล์ต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถดาวน์โหลดข้อมูลเก็บไว้ในโทรศัพท์มือถือและ

แท็บเล็ต เปิดให้ใช้บริการไวไฟฟรีสำหรับสาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ตลอดจนหัวเมืองใหญ่ในต่างจังหวัด โดยภายในสิ้นปีนี้จะมีสาขาโฉมใหม่ 10 สาขา และเพิ่มให้ได้ 100 สาขาภายในปีหน้า ด้วยงบประมาณรวมกว่า 200 ล้านบาท

นอกจากนี้ ธนาคารยังวางแผนเปิดตัว K-Mobile Banking PLUS รูปแบบใหม่ สำหรับคนรุ่นใหม่ที่ไม่สะดวกไปใช้บริการผ่านสาขา โดยจะร่วมกับบริษัทยักษ์ใหญ่ของโลกด้านโซเชียล มีเดีย เปิดตัวแอปพลิเคชันที่ประสบความสำเร็จระดับโลกในช่วงกลางเดือนกันยายนนี้ ซึ่งจะปฏิวัติธุรกรรมการเงินออนไลน์ ด้วยการพัฒนารูปแบบการใช้งานใหม่ทั้งหมด และธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารแรกที่ได้ลิขสิทธิ์นำแอปพลิเคชันมาใช้ในการสื่อสารทางการตลาดอย่างเต็มรูปแบบ จึงเชื่อมั่นใจได้ว่าจะสร้างประสบการณ์และความแปลกใหม่ให้กับลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารได้อย่างแน่นอน

พร้อมกันนี้ ธนาคารกสิกรไทยยังขยายฐานการให้บริการลูกค้าที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ด้วย K-PowerP@y (หรือ mPos) นวัตกรรมชำระเงินรูปแบบใหม่ให้ร้านค้าเปลี่ยนสมาร์ตโฟนเป็นจุดรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิต โดยล่าสุดได้รุกขยายการให้บริการ K-PowerP@y ที่เอเชียทีค เดอะ ริเวอร์ฟรอนท์ ทำให้ปัจจุบันมีร้านค้ารับบัตรที่ใช้บริการ K-PowerP@y แล้วกว่า 2,000 ร้านค้า มียอดการใช้จ่ายกว่า 100 ล้านบาท และจะเพิ่มพันธมิตรเพื่อขยายการให้บริการ K-PowerP@y อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจะพัฒนาต่อเป็น Mobile Point of Sale ที่สามารถอัปโหลดรายการสินค้าและรับชำระค่าสาธารณูปโภคได้อีกด้วย

นายปกรณ์ กล่าวในตอนท้ายว่า ไลฟ์สไตล์ ดิจิตอล เอ็กซ์พีเรียน จะสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ที่รอบด้าน ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ว่าธนาคารเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น และเชื่อมั่นได้ว่าจะสามารถเสริมให้ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่ลูกค้าบุคคลทุกกลุ่มใช้บริการเป็นธนาคารหลักทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทย สามารถสร้างรายได้ปี 2556 ที่ตั้งเป้าหมายเติบโตรายได้ค่าธรรมเนียม 26-29% และยอดสินเชื่อเติบโต 10-13%