

ทีเอ็มบี รุกครึ่งปีหลัง เปิดตัวแคมเปญใหม่ “บัญชีทีเอ็มบีเท่านั้นที่ให้คุณมากกว่า”



ทีเอ็มบี รุกครึ่งปีหลัง เปิดตัวแคมเปญใหม่ “บัญชีทีเอ็มบีเท่านั้นที่ให้คุณมากกว่า” (Everyday Everyone Get MORE with TMB) พร้อมตั้งเป้าสร้างฐานลูกค้าที่ใช้ทีเอ็มบีเป็นประจำเพิ่มขึ้นอีก 1 ล้านคน

ทีเอ็มบี เปิดตัวแคมเปญ “บัญชีทีเอ็มบีเท่านั้นที่ให้คุณมากกว่า” Everyday Everyone Get MORE with TMB ตั้งเป้าเพิ่มฐานลูกค้าที่ใช้ทีเอ็มบีเป็นประจำจากปัจจุบันที่จำนวน 1.45 ล้านคน เพิ่มขึ้นอีก 1 ล้านคนหลังประสบความสำเร็จจากยอดให้ผู้ใช้บริการช่องทางดิจิทัลเติบโตเพิ่มขึ้น 63% มั่นใจลูกค้าตระหนักรู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น เผยครึ่งปีหลังเน้นใช้สื่อแนวใหม่ เน้นดึงกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าเดิม ให้มาใช้ทีเอ็มบีเป็นประจำเพื่อรับสิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ได้มากกว่า ”พุ่งเป้าขึ้นชั้นเป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและบอกต่อมากที่สุดในประเทศไทยภายในปี 2565”

นายรุ้ว ไซแมน ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย ทีเอ็มบี เปิดเผยว่า ด้วยปรัชญาของทีเอ็มบี ภายใต้แนวคิด Make THE Difference เรายังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดเป็นหลัก โดยสินค้าและบริการทางการเงินต่าง ๆ นั้นต้องตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริง ผ่านการใช้งานที่ง่าย และสะดวกสบาย ทำให้สามารถใช้ชีวิตตามไลฟ์สไตล์ของตัวเองได้เต็มที่ ซึ่งสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลของทีเอ็มบีตลอดครึ่งปีที่ผ่านมา นั้นถือว่าประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี เรามีกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีทีเอ็มบี ออลล์ ฟรี (TMB All Free) คู่กับ ทีเอ็มบี โน ฟิกซ์ (TMB No Fixed) เป็นประจำเพิ่มขึ้น 49% ซึ่งก็ได้ส่งผลให้อัตราการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลต่างๆ ของทีเอ็มบี เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ได้แก่ ลูกค้าที่มีทีเอ็มบี ทัทซ์ (TMB TOUCH) เพิ่มขึ้น 63% และยอด 1.5 ล้านดาวน์โหลด ส่งผลให้ปริมาณการทำธุรกรรมโดยรวมเติบโตขึ้น 129% หรือกว่าเกือบ 12 ล้านครั้งต่อเดือนของการทำธุรกรรมในแต่ละเดือน ซึ่งในการนี้โปรแกรมสะสมคะแนนที่มอบสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้กับลูกค้าหรือที่เรียกว่าทีเอ็มบี ว้าว (TMB WOW) ก็ได้ส่งมอบให้กับลูกค้าไปแล้วกว่า 85 ล้าน WOW และมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีตัวเลขบ่งชี้ชัดเจนว่า ลูกค้าผู้ใช้งานทีเอ็มบี ทัทซ์ (TMB TOUCH) ผู้สะสมคะแนนว้าว (WOW) และเคยแลกของรางวัล มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมทั้งกิจกรรมและผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของธนาคารเพิ่มขึ้นอีกด้วย”

“เราพบว่าปริมาณลูกค้าที่มาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของทีเอ็มบีมากกว่าหนึ่งผลิตภัณฑ์นั้นมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ตั้งแต่ปลายปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มสิทธิประโยชน์ทางบัญชีต่างๆมากขึ้น ที่เรา

เน้นเพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์มากกว่า (Get MORE) เราจึงได้ชูแคมเปญ Everyday Everyone Get MORE with TMB” หรือ “บัญชีที่เอ็มบีเท่านั้นที่ให้คุณได้มากกว่า” ซึ่งเป้าหมายระยะยาวคือ การขยายฐานลูกค้าที่ใช้ที่เอ็มบีเป็นประจำเพิ่มขึ้น เพื่อส่งมอบประสบการณ์และประโยชน์สูงสุดจากการใช้ และการออม กับ ที่เอ็มบี

นางสาวมิ่งขวัญ พัฒนวงศ์ หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหาร ส่งเสริมการตลาดลูกค้าบุคคล ที่เอ็มบี กล่าวเสริมว่า “Everyday Everyone Get MORE with TMB คือสิ่งที่เราทำมาตลอด เพียงครั้งนี้เราพยายามให้มันชัดเจนขึ้น ให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงสิทธิประโยชน์ทางบัญชีของตัวเองให้ดีขึ้น ในรูปแบบที่ง่ายขึ้น ผ่านภาพยนตร์โฆษณาชุดใหม่ซึ่งเป็นครั้งแรกที่ที่เอ็มบีใช้ Music Marketing มาเป็นรูปแบบการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่าง และมุ่งเจาะกลุ่มเป้าหมายไปที่คนรุ่นใหม่ สื่อสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์เป็นหลัก 30% สื่อโทรทัศน์ 30% และสื่ออื่นๆ อีก 40% เป็นรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างไปจากเดิม เพราะรูปแบบการรับรู้ ของลูกค้าเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งก็มั่นใจว่าการสร้างการรับรู้ด้วยการกระตุ้นเตือนให้เห็นถึงสิทธิประโยชน์ เช่นนี้ลูกค้าจะเข้าใจทันทีและคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ทางบัญชีของตัวเองได้ดีขึ้น”

สิ่งที่ลูกค้าที่เอ็มบีจะได้มากกว่าในทุกๆ วัน มี อาทิ ลูกค้าที่เอ็มบี ออลล์ ฟรี (TMB All Free) บัญชีที่ให้ทำธุรกรรมฟรีในทุกช่องทาง ทำให้ลูกค้าประหยัดค่าธรรมเนียมและยังได้รับว่าว (WOW) ทุกการทำธุรกรรมตามปกติ ลูกค้าที่เอ็มบี โน ฟิกซ์ (TMB No Fixed) บัญชีเพื่อออม ถอนได้ ดอกสูง 1.6% ไม่มีค่าธรรมเนียม ไม่กำหนดระยะเวลาฝาก ซึ่งเรายังเชื่อว่าเป็นบัญชีเพื่อเก็บเพื่อออมที่ดีที่สุดในตลาดขณะนี้ ในขณะที่ที่เอ็มบี ว่าว (TMB WOW)

Gamification Platform ล่าสุดก็ได้รับรางวัล Mobile Banking Initiative of The Year - Thailand จาก Asian Banking & Finance Retail Banking Award 2018 นับเป็นรางวัลที่เราได้รับตั้งแต่ปีแรกที่เปิดตัวเลย ซึ่งปัจจุบันมีลูกค้าที่ได้รับ WOW point ไปแล้วกว่า 85 ล้าน WOW ปริมาณการนำ WOW มาแลกของรางวัลก็เพิ่มขึ้นทุกๆ ไตรมาส นอกจากนี้ WOW ยังทำให้มี Active User บน Mobile Platform เพิ่มขึ้นอีกกว่า 67% ซึ่งยืนยันว่า TMB WOW เป็น Loyalty Program Platform ที่มีประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุดในขณะนี้ นอกจากนี้ ยังมีที่เอ็มบี ทัทซ์ (TMB TOUCH) แอปพลิเคชันบนมือถือที่ออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายแม้แต่ผู้พิการทางสายตาก็ยอมรับว่าที่เอ็มบี ทัทซ์ (TMB TOUCH) เป็นโมบาย แอปพลิเคชันที่เข้าถึงและใช้งานได้ง่ายและครอบคลุมที่สุด เรียกได้ว่าลูกค้าที่เอ็มบีสามารถทำรายการต่างๆ ได้โดยแทบไม่ต้องไปที่สาขาอีกแล้ว ทั้งรายการปกติ เช่น ฝาก โอน จ่าย แลกของรางวัล ชื้อ-ขายกองทุน และรวมถึงสมัครบัตรเครดิต สมัครสินเชื่อส่วนบุคคล และรวมถึงเรื่องการเปิดบัญชี ด้วยตัวเองในอนาคตอันใกล้

“ในครั้งนี้จะมุ่งเน้นไปที่การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ของบัญชีเงินฝากแต่ละชนิดที่ได้มากกว่าจริง รวมถึงบริการอื่นๆ ที่มั่นใจว่าเมื่อมาเป็นลูกค้าที่เอ็มบีแล้วจะมีความสุข สนุกสนานกับประโยชน์ที่ได้มากกว่าในทุกๆ วัน ไม่ว่าจะเป็นการ “เลือกใช้ เลือกออม” ผ่านบัญชีที่เอ็มบี ออลล์ ฟรี (TMB All Free) ที่เอ็มบี โน ฟิกซ์ (TMB No Fixed) ให้การทำธุรกรรมการเงินเป็นเรื่องง่ายบน ที่เอ็มบี ทัทซ์ (TMB TOUCH) ทุกเรื่องเงิน ครบ จบ ในทัทซ์เดียว และลูกค้าบุคคลจะได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้นไปอีกกับ ที่เอ็มบี ว่าว (TMB WOW) โปรแกรมสะสม

คะแนน WOW จากการทำธุรกรรมเพื่อแลกกับของรางวัลที่หลากหลาย ภายใต้คอนเซปต์ “ยิ่งใช้ ยิ่งว่าว” ด้วยรูปแบบ Gamification ยกกระตือรือร้นการทำธุรกรรมทางธนาคารให้มีสีสันมากขึ้นทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินไม่เป็นเรื่องน่าเบื่ออีกต่อไป”

“สำหรับภาพยนตร์โฆษณาชิ้นนี้ เราทำขึ้นเพื่อให้ลูกค้าปัจจุบันของทีเอ็มบีและลูกค้าธนาคารอื่นได้รับรู้และเข้าใจว่าทีเอ็มบี เราออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมาให้ประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้งานอย่างจริงจังและใช้งานได้อย่างสะดวกสบายในทุกวัน เพราะเราเชื่อว่าลูกค้าทุกคนต้อง “ได้มากกว่า” ทีเอ็มบีจึงอยากนำเสนอแนวคิดนี้เพื่อเชิญชวนให้ผู้ใช้งานปัจจุบันและผู้อื่นที่สนใจบริการการเงินให้เข้ามาศึกษาและสมัครใช้บริการของทีเอ็มบีในวันนี้เพื่อให้ตัวเอง “ได้รับมากกว่า” โดยภาพยนตร์โฆษณาชิ้นนี้มีเนื้อหาที่ต้องการสื่อว่าลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ต่างๆของทีเอ็มบีนั้นได้รับอะไรมากกว่าแบงก์อื่นเยอะ ทั้งเรื่องฟรีค่าธรรมเนียมในทุกช่องทาง ได้รับดอกเบี้ยที่สูงกว่าของบัญชีฝากไม่ประจำ แอปพลิเคชันที่สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย แถมยังมีคะแนนว่าว (WOW) ให้ในทุกธุรกรรมปกติจากการทำธุรกรรมช่องทางต่างๆ เพื่อสะสมไปแลกของกำนัน หรือสิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้ฟรีอีกมากมายหลากหลายประเภท ซึ่งหากจะต้องให้ลูกค้าของทีเอ็มบี มาเล่าให้ฟังว่าได้มากกว่าอย่างไรบ้างคงจะเล่าให้ฟังแบบธรรมดาไม่ได้ เพราะความพิเศษมันเยอะมาก จึงจำเป็นต้องออกมาเร็วเพื่อเล่าให้ฟังแทน” นางสาวมิ่งขวัญกล่าวทิ้งท้าย