

ประสบการณ์ Contactless “ลดการติดต่อ.. เพื่อให้โลกไปต่อได้” ช่วงโควิด-19



โลกที่เปลี่ยนไปจากสถานการณ์ที่ผู้คนต้องเว้นระยะห่างทางสังคม และการถือคดาวน์เพื่อต่อสู้การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทมากในการใช้ชีวิตอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การเรียน และการใช้ชีวิตที่บ้าน เพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

Contactless Payment หรือ การใช้จ่ายแบบไร้การสัมผัส กลายเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันในการซื้อขายออนไลน์ จ่ายบิล หรือสั่งอาหาร เราเห็นแนวโน้มของแพลตฟอร์ม Contactless Payment ที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว พร้อมฟังก์ชัน หรือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น เช่น การจ่ายเงินเดือน การใช้จ่ายด้านความบันเทิง หรือการบริจาคต่างๆ

ผู้ให้บริการอีวอลเล็ตในภูมิภาคเอเชียใต้ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ไม่ว่าจะเป็น TrueMoney ประเทศไทย, GCash ในฟิลิปปินส์, Touch 'n Go ในมาเลเซียและ bKash ในบังคลาเทศได้แบ่งปันประสบการณ์ Contactless และผลกระทบต่อผู้คนในช่วงโควิด-19

ประสบการณ์ Contactless ในเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

#1: การใช้จ่ายแบบ Contactless ได้รับความนิยมมากขึ้นในฟิลิปปินส์และประเทศไทย

GCash ในฟิลิปปินส์

ประเทศฟิลิปปินส์เป็นประเทศที่ใช้เงินสดเป็นหลักในการชำระเงินต่างๆ แต่ในช่วงล็อกดาวน์ประเทศนั้นการใช้เงินสดลดลงอย่างเห็นได้ชัด ผู้คนหันมาใช้บริการออนไลน์และโมบายวอลเล็ตกันมากขึ้นเพื่อความสะดวกและปลอดภัย GCash ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโมบายวอลเล็ตชั้นนำในฟิลิปปินส์มียอดดาวน์โหลดเพิ่มมากขึ้นและเป็นแอปฯฟรีที่ถูกดาวน์โหลดมากที่สุดในหมวดการเงินของ Google Play Store

ในเดือนมีนาคม บริการที่ใช้งานมากที่สุดใน GCash wallet คือการซื้อขาย และการโอนเงิน ซึ่งปริมาณการทำธุรกรรมทั้งหมดเพิ่มกว่า 30%

ประเทศไทยเป็นประเทศแรกๆในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ตั้งแต่เดือนมีนาคม รัฐบาลได้ดำเนินมาตรการต่างๆ รวมถึงการเลื่อนวันหยุดสงกรานต์ แนะนำให้ผู้คน ‘อยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติ’ รวมถึงจำกัดเวลาทำการของธุรกิจ และธุรกิจจำนวนมากต้องปิดทำการชั่วคราวยกเว้น ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านอาหารที่เปิดให้บริการเฉพาะส่งชื้อกลับบ้าน

เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการของภาครัฐและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ ทูมันนี่ได้ร่วมกับร้านค้าต่างๆ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น, แมคโคร, ซีพีเฟรชมาร์ท, ทรูคอปฟี่, เซสเตอร์ และร้านค้าแผงลอยเพื่อส่งเสริมการใช้จ่ายแบบ Contactless พร้อมให้ความสำคัญกับสุขอนามัย ทูมันนี่แนะนำฟีเจอร์ใหม่ “Shop Near Me” ที่ช่วยให้ผู้บริโภคค้นหาร้านค้าบริเวณใกล้เคียง และสามารถสั่งซื้อแบบดีลิเวอรี่ได้ทันที และจาก เทรนด์การใช้จ่ายแบบ Contactless ในช่วงโควิด-19 ทูมันนี่มียอดดาวน์โหลดแอปฯ เพิ่มขึ้น 20% ในเดือนที่ผ่านมา

#2: การช่วยเหลือผู้คนแบบ Contactless - อีวอลเล็ตกลายเป็นเครื่องมือช่วยเหลือผู้คนที่ยากลำบากในช่วงโควิด-19

bKash ในบังคลาเทศ

ในขณะที่การระบาดของ COVID-19 ยังแพร่กระจายอยู่ บังคลาเทศได้บังคับใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมที่เข้มงวดขึ้น และมีการล็อกดาวน์ทั่วประเทศ ส่งผลให้คนงานที่ได้รับค่าจ้างรายวันตกงานเป็นจำนวนมาก นับเป็นหนึ่งในวิกฤตการณ์ระดับโลกที่เลวร้ายที่สุด bKash ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านการเงินผ่านมือถือที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ มีผู้ใช้งานกว่า 40 ล้านคน ได้ทำงานใกล้ชิดกับรัฐบาลในการอำนวยความสะดวกด้านการกระจายเงินเดือน และสวัสดิการภาครัฐให้กับคนงานในประเทศ เนื่องจากคนงานส่วนใหญ่ไม่มีบัญชีธนาคาร bKash เป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยรวบรวมเงินเดือนของคนงานเหล่านั้นผ่านโมบายวอลเล็ต หลังจากได้รับเงินเดือน คนงานและพนักงานจะสามารถถอนเงินจากที่ไหนก็ได้จากตัวแทนการให้บริการที่มีอยู่ 230,000 จุดทั่วประเทศ และสามารถใช้บริการด้านอื่นๆ เช่น

โอนเงิน เดิมเงินมือถือ หรือชำระเงินต่างๆ

เชตุ คนงานตัดเย็บเสื้อผ้า อายุ 28 ปี อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลทางตะวันออกเฉียงเหนือของบังกลาเทศเล่าว่า เธอเคยได้รับเงินเดือนตามวันที่โรงงานกำหนดทุกเดือน แต่เมื่อเกิดการระบาดของ COVID-19 ในบังกลาเทศ โรงงานถูกปิด คนงานไม่ได้รับค่าจ้างในเดือนที่ผ่านมาเนื่องจากไม่มีบัญชีธนาคาร รัฐบาลเริ่มให้เงินช่วยเหลือผ่าน bKash ทำให้เชตุได้รับเงินเดือน และผ่านพ้นปัญหาทางการเงินของครอบครัวเธอกล่าวว่า “ขอขอบคุณหน่วยงานของรัฐและ bKash ที่ทำให้พวกเราได้รับเงินเดือนโดยไม่ต้องเดินทางไปโรงงาน บริการนี้จะช่วยต่อชีวิตให้กับคนงานจำนวนมากที่ต้องเจอปัญหาช่วงโควิด-19”

#3: ทำการกุศลแบบ Contactless – ผู้คนร่วมทำบุญบริจาคได้อย่างปลอดภัยแม้อยู่ที่บ้าน

Touch ‘n Go eWallet ในมาเลเซีย

Touch ‘n Go eWallet ในมาเลเซียกำลังขยายความช่วยเหลือไปยังชุมชนผู้ด้อยโอกาสด้วยการหาวิธีช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชนทั่วไปผ่านองค์กรเอ็นจีโอหรือมูลนิธิต่างๆ

Touch ‘n Go eWallet เป็นอีวอลเล็ตที่ได้รับความนิยมในการทำธุรกรรมทางการเงินในมาเลเซีย ต้องการช่วยเหลือประชาชนที่อยู่ในเครือข่ายเช่น มูลนิธิ Kechara Soup Kitchen มูลนิธิชาวพุทธ Tzu Chi และ มูลนิธิ Generasi Gemilang ที่ช่วยเหลือคนไร้บ้านและคนยากจนให้มีอาหารและยารักษาโรคอย่างเพียงพอ โดยเงินที่ได้จากการบริจาคจะถูกส่งตรงไปยังองค์กรเอ็นจีโอและมูลนิธิต่างๆในมาเลเซียเพื่อช่วยเหลือครอบครัวของผู้ที่ไร้ที่อยู่อาศัยและมีรายได้น้อยในระยะเวลาอันรวดเร็ว ปัจจุบัน Touch ‘n Go eWallet ได้มอบเงินบริจาคมูลค่ากว่า 280,000 ริงกิต หรือประมาณ 2 ล้านบาทให้กับมูลนิธิต่างๆกว่า 22 แห่งในมาเลเซีย

มูลนิธิ Kechara Soup Kitchen เป็นตัวอย่างของการระดมทุนที่จัดหาอาหารและของใช้จำเป็นให้กับครอบครัวที่ยากจนที่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19 รวมถึงพ่อแม่เลี้ยงเดี่ยว ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพัง และครอบครัวที่สูญเสียรายได้จากการทำงานในเมือง ขณะนี้พวกเขาได้รับความช่วยเหลือตามความต้องการในรูปแบบของอาหาร และของใช้จำเป็นทางด้านสุขภาพเพื่อช่วยให้พวกเขาอยู่รอดในช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้

ในมาเลเซีย, ไทย, อินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ ผู้ใช้อีวอลเล็ตของประเทศเหล่านี้ได้รวบรวมเงินบริจาคผ่านอีวอลเล็ตมากกว่า 600,000 เหรียญสหรัฐ หรือกว่า 2 ล้านบาทจากการบริจาคแบบ Contactless โดยเงินที่ได้รับจากการบริจาคมนี้ได้ช่วยให้ผู้คนมีสิ่งของจำเป็นที่ต้องใช้ช่วง Covid-19 ไม่ว่าจะเป็นอาหาร หน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ป้องกันต่างๆ ขณะที่ในอินเดียและอินโดนีเซียผู้คนเกือบ 50 ล้านคนใช้อีวอลเล็ตในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับโรคระบาดได้ทันที

#4: ความสนุกแบบ Contactless – ใช้ชีวิตอยู่บ้านอย่างสนุกด้วยการเข้าถึงความบันเทิงผ่านอีวอลเล็ต

Touch 'n Go eWallet ในมาเลเซีย

ความพยายามร่วมกันในการต่อสู้กับ COVID-19 และปกป้องประชาชนจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ประเทศมาเลเซียได้มีมาตรการควบคุมการเคลื่อนย้ายและสั่งจรรยาทั่วประเทศ หรือ Movement Control Order (MCO) ตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563

เพื่อช่วยเหลือประชาชนผ่านมาตรการ MCO อย่างชาญฉลาด และยังรักษาระยะห่างของผู้คน Touch 'n Go eWallet ได้เปิดตัว MCO Buddy เพื่อระดมไอเดีย และแบ่งปันคอนเทนต์ไลฟ์สไตล์ตั้งแต่สูตรการทำอาหาร วิธีการออกกำลังกายในบ้าน ไปจนถึงการบริจาคเงินให้องค์กรการกุศลเพื่อให้ผู้คนยังมีส่วนร่วม มีความแอคทีฟ และไม่เบื่อการอยู่บ้าน

ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ MCO Buddy ผ่านอีวอลเล็ต Touch 'n Go ที่รวมคอนเทนต์ไลฟ์สไตล์ทั้งหมดไว้ ซึ่งมีการเปิดตัวไปเมื่อต้นเดือนเมษายนที่ผ่านมา MCO Buddy ได้รวบรวมกิจกรรมมากกว่า 100,000 กิจกรรม และได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในประเทศ เช่น กูรูด้านการออกกำลังกายอย่าง Kevin Zahri และเซฟชื่อดัง Sherson Lian ผู้สร้างคอนเทนต์และความบันเทิงให้กับชาวมาเลเซียในช่วงนี้

เกี่ยวกับอาลีเพย์

อาลีเพย์ (Alipay) ดำเนินงานโดยกลุ่มบริษัท แอนท์ ไฟแนนเชียล เซอร์วิสเซส (Ant Financial Services Group) เป็นหนึ่งในแพลตฟอร์มการชำระเงินออนไลน์และโมบายล์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยเริ่มเปิดให้บริการเมื่อปี 2547 และปัจจุบันมีผู้ใช้อาลีเพย์กว่า 1,200 ล้านคน ร่วมกับพาร์ทเนอร์ด้าน e-wallet ในประเทศต่างๆ (สถิติเดือนมิถุนายน 2562) ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา อาลีเพย์ได้พัฒนาจากบริการดิจิทัลวอลเล็ต (Digital Wallet) สู่อุปกรณ์ที่รองรับไลฟ์สไตล์อย่างสมบูรณ์ โดยผู้ใช้สามารถเรียกแท็กซี่ จองห้องพักโรงแรม ซื้อตั๋วภาพยนตร์ จ่ายค่าสาธารณูปโภค นัดหมายเพื่อพบแพทย์ หรือซื้อผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารสินทรัพย์ได้โดยตรงจากภายในแอป นอกเหนือจากการชำระเงินออนไลน์แล้ว อาลีเพย์ยังขยายครอบคลุมการชำระเงินแบบออฟไลน์ในร้านค้าทั้งในและนอกประเทศจีนอีกด้วย บริการชำระเงินในร้านค้าของอาลีเพย์ยังครอบคลุมกว่า 50 ประเทศและภูมิภาคทั่วโลก ส่วนการขอคืนภาษีผ่านอาลีเพย์สามารถทำได้ใน 35 ประเทศและภูมิภาค อาลีเพย์ร่วมมือกับสถาบันการเงินและผู้ให้บริการชำระเงินในต่างประเทศกว่า 250 แห่ง เพื่อรองรับการชำระเงินระหว่างประเทศสำหรับนักท่องเที่ยวเงินที่เดินทางไปต่างประเทศ รวมถึงลูกค้าต่างชาติที่ซื้อสินค้าจากเว็บไซต์อี-คอมเมิร์ซของจีน ปัจจุบันอาลีเพย์รองรับ 27 สกุลเงิน