

# อลิอันซ์ อยุรยา ประกันชีวิต ฉลอง 10 ปี แห่งความสำเร็จ ตอกย้ำจุดยืนบริการเป็นเลิศ จัดงาน “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards”



อลิอันซ์ อยุรยา ประกันชีวิต ฉลอง 10 ปี แห่งความสำเร็จ ตอกย้ำจุดยืนบริการเป็นเลิศ จัดงาน “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards” มอบรางวัลเกียรติยศด้านการบริการที่เป็นเลิศแก่โรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์ อยุรยาแคร์

บมจ. อลิอันซ์ อยุรยา ประกันชีวิต ฉลอง 10 ปี แห่งความสำเร็จ เดินหน้ากลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จับมือโรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์ อยุรยาแคร์ร่วมพัฒนาบริการทุกด้าน จัดงาน “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards” มอบรางวัลเกียรติยศด้านการบริการให้แก่โรงพยาบาลที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าสูงสุด โดยจัดงานติดต่อกันเป็นปีที่ 10 หวังเป็นรางวัลเกียรติยศที่ช่วยยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ

นายโรเบิร์ต พอล เกรย์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานปฏิบัติการ บมจ. อลิอันซ์ อยุรยา ประกันชีวิต กล่าวว่า การจัดงานมอบรางวัล “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards” ถือเป็นอีกหนึ่งแนวทางภายใต้กลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการที่จะพัฒนางานบริการของเรารวมถึงพันธมิตรให้เป็นเลิศในทุกด้าน โดยตลอดระยะเวลา 10 ปีที่มีการดำเนินโครงการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเครือข่ายอลิอันซ์ อยุรยาแคร์ มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวัดจากการใช้เครื่องมือชี้วัด Net Promoter Score (NPS) ติดต่อกันทุกปี จากปี 2550 อยู่ที่คะแนน 55.92 เพิ่มขึ้นเป็นคะแนน 78.75 ในปี 2560 ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งบทพิสูจน์ความสำเร็จที่ชัดเจนของแนวทางและกลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ในส่วนของการพัฒนาการประสานความร่วมมือระหว่างอลิอันซ์ อยุรยา กับโรงพยาบาลเครือข่ายอลิอันซ์ อยุรยาแคร์จำนวน 450 โรงพยาบาลทั่วประเทศ พบว่ามีการประสานงาน และบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในส่วนของการบริหารทรัพยากรและการบริการทางการแพทย์ การประสานงานด้านการบริการต่างๆ กับบริษัทฯ รวมถึงการให้บริการด้านการตรวจสุขภาพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุด โดยปีที่ผ่านมา มีจำนวนการใช้สิทธิผู้ป่วยในแบบไม่ต้องสำรองจ่ายผ่านโรงพยาบาลเครือข่ายมากถึง 90% ของจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการนี้ทั้งหมด และมีความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสารแจ้งการรับตัวเป็นผู้ป่วยในจากโรงพยาบาลมายังบริษัทฯ จาก 79% ในปี 2558 เพิ่มขึ้นเป็น 81% ในปี 2559 ซึ่งผลดังกล่าวสามารถสร้างความประทับใจและพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก

“จากการพัฒนาบริการมาอย่างต่อเนื่องนับ 10 ปี โดยมีเครื่องมือวัดผลที่ชัดเจน และมีการให้รางวัลเกียรติยศกับโรงพยาบาลที่มีความเป็นเลิศด้านบริการผ่านการจัดงานมอบรางวัล “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards” ทำให้บริษัทได้รับคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าสูงสุดต่อเนื่องทุกปี อย่างไรก็ตาม บริษัทฯไม่ได้หยุดนิ่งแต่เพียงเท่านี้ เรายังคงมุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อมอบสิทธิประโยชน์และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าตลอดไป” นายโรเบิร์ต กล่าวทิ้งท้าย

สำหรับการประกาศผลรางวัลเกียรติยศ ประจำปี 2559 จะมอบให้กับโรงพยาบาลเครือข่ายออลิอันซ์อยุธยาแคร์ ที่มีผลงานยอดเยี่ยมใน 3 ประเภท โดยในแต่ละประเภทรางวัล บริษัทฯได้แบ่งโรงพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม A และกลุ่ม B ตามจำนวนผู้ป่วยในตลอดปี 2559 โดยปีนี้ มีโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลทั้งหมด 6 โรงพยาบาล ดังนี้

### 1. Best Medical Performance Award – รางวัลการบริหารและการบริการทางการแพทย์ยอดเยี่ยม

มอบให้กับโรงพยาบาลที่มีผลรวมคะแนนการตรวจรักษา และความมีเหตุผลในการให้บริการทางการแพทย์สูงสุดโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลได้แก่

- กลุ่ม A โรงพยาบาลกรุงเทพ
- กลุ่ม B โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

### 2. Allianz Ayudhya Most Admired Award – รางวัลการประสานงานยอดเยี่ยม

มอบให้กับโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานด้านต่างๆ กับออลิอันซ์ อยุธยา อย่างดีที่สุด ซึ่งรวมถึงการบริการทางการแพทย์ การตรวจรักษาของโรงพยาบาล และความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลได้แก่

- กลุ่ม A โรงพยาบาลนครธน
- กลุ่ม B โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค

### 3. Allianz Ayudhya Excellent Check Up Award – รางวัลการให้บริการตรวจสุขภาพยอดเยี่ยม มอบให้กับโรงพยาบาลที่ให้บริการการตรวจสุขภาพแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลได้แก่

- กลุ่ม A ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ ม.เชียงใหม่
- กลุ่ม B โรงพยาบาลเปาโล เกษตร

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีรางวัลพิเศษอีก 1 รางวัล นั่นคือ Best UR Team รางวัลทีมงานบริหารจัดการทางการแพทย์ยอดเยี่ยม โรงพยาบาลที่ได้รับรางวัล ได้แก่

- กลุ่ม A โรงพยาบาลพญาไท 2
- กลุ่ม B โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

โรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลชนะเลิศจะได้รับถ้วยรางวัล ประกาศนียบัตรประกาศเกียรติคุณ และโอกาสทางธุรกิจกับออลิอันซ์ อยุธยา พร้อมการเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ไปยังลูกค้า และตัวแทนของบริษัทฯ อีกด้วย

สำหรับรางวัลเกียรติยศที่จะใช้ในการแข่งขัน ประจำปี 2560 จะจัดให้มีการแข่งขัน ตั้งแต่เดือนเมษายน ไปสิ้นสุดในเดือนธันวาคม 2560 และจะมีการประกาศผลรางวัลในไตรมาสแรกของปี 2561 ตามลำดับต่อไป