

อลิอันซ์ อัยุทยา เปิดตัว Experience Allianz ชุมชนออนไลน์ ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



อลิอันซ์ อัยุทยา เปิดตัว Experience Allianz ชุมชนออนไลน์ ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง พร้อมให้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาผลิตภัณฑ์แห่งอนาคต ลั่นยึดตำแหน่งผู้นำด้านการตลาดดิจิทัลตัวจริง

อลิอันซ์ อัยุทยา สานต่อกลยุทธ์ “ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” พร้อมตอกย้ำตำแหน่งผู้นำตัวจริงด้านการตลาดดิจิทัล เดินหน้าจัดเต็มทุกเรื่องผ่านออนไลน์และสื่อดิจิทัล ตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ ล่าสุด เปิดตัวเว็บไซต์ Experience Allianz ชุมชนออนไลน์แห่งการแบ่งปัน รับฟังเสียงจากลูกค้า และสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาแบบประกันที่ตอบโจทย์และโดนใจในอนาคต

นางสาวพัชรา ทวีชัยวัฒน์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายบริหารการตลาดและสื่อสารองค์กร บริษัท อลิอันซ์ อัยุทยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน อันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในแง่การสร้างการเติบโตของธุรกิจและการดูแลลูกค้าเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

“ตลอดหลายปีที่ผ่านมา อลิอันซ์ อัยุทยา ให้ความสำคัญกับการมอบโซลูชันส์ด้านประกันชีวิตที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุม โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์คุ้มครองชีวิตและสุขภาพอยู่แล้ว ทว่าปัจจุบันถือเป็นโลกของข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคยุคใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ในโลกออนไลน์ก่อนที่จะซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีถึงร้อยละ 61 ที่เลือกซื้อโดยพิจารณาจากข้อมูลจากผู้บริโภคแลกเปลี่ยนระหว่างกันในโลกออนไลน์ ดังนั้น อลิอันซ์ อัยุทยา ในฐานะผู้นำด้านการตลาดดิจิทัล จึงได้จัดเตรียมเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและการให้บริการที่รวดเร็วแบบครบวงจร เพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ เริ่มตั้งแต่ที่ผู้บริโภคมีความสนใจเกิดขึ้น ต้องการหาข้อมูล เรื่อยไปถึงขั้นตอนการซื้อ การปิดการขายของตัวแทน และการดูแลหลังการขาย”

นอกจากนี้ อีกสิ่งทีอลิอันซ์ อัยุทยา ให้สำคัญ ก็คือ การให้ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันชีวิตและให้ประชาชนเห็นถึงประโยชน์ของการมีความคุ้มครอง รายละเอียดของกฎเกณฑ์เงื่อนไขที่มีความชัดเจนโปร่งใส รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นติชม จึงได้ต่อยอดแนวคิดนี้ ด้วยการจัดตั้งชุมชนออนไลน์ ภายใต้ชื่อ Experience Allianz ขึ้น” นางสาวพัชรา กล่าวเสริม

ทั้งนี้ Experience Allianz เป็นเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ที่อลิอันซ์ เอเชีย แปซิฟิก ริเริ่มขึ้น โดยเปิดตัวครั้งแรกในวันนี้ที่ประเทศไทย จากนั้นจึงจะขยายไปยังประเทศอื่นๆ ได้แก่ มาเลเซีย และได้วันต่อไป โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างพื้นที่สำหรับแบ่งปัน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องโซลูชันส์ด้านประกันชีวิต เป็นศูนย์กลางข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต อีกทั้งยังเป็นเวทีให้ลูกค้าได้แลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ระหว่างกัน นอกจากนี้ ชุมชนแห่งนี้ยังจะเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีที่จะสะท้อนความต้องการของลูกค้าที่อลิอันซ์ อยุธยา จะสามารถนำมาต่อยอดใช้ในการพัฒนาโซลูชันส์ด้านประกันชีวิตในอนาคต ให้ตรงใจลูกค้าให้ได้มากที่สุด

Experience Allianz ประกอบด้วยเครื่องมือหลากหลาย อาทิ 1.การสำรวจความเห็นและข้อเสนอแนะในโซลูชันส์ด้านประกันชีวิตแบบต่างๆ 2. คำแนะนำและสาระประโยชน์เกี่ยวกับ สุขภาพ และไลฟ์สไตล์เชิงสร้างสรรค์ 3. ออนไลน์ฟอรัมให้สมาชิกได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่างๆ 4. แนะนำสมาชิกในชุมชนออนไลน์

“เพราะลูกค้าคือคนสำคัญที่สุดที่ เราจึงต้องดูแลเป็นพิเศษ ตลอดจรรีฟฟังความคิดเห็นต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงโซลูชันส์ด้านประกันชีวิตเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ภายใต้กลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เราจึงหวังอย่างยิ่งว่าชุมชนออนไลน์แห่งนี้จะเป็นชุมชนสำหรับลูกค้าที่สนใจเกี่ยวกับประกันชีวิต ไม่ว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องอะไร เว็บไซต์นี้จะมีคำตอบให้เสมอ ไม่ว่าจะคำตอบจากบทความส่งเสริมความรู้ คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่มาให้ข้อมูล การทำสอบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ในอนาคต หรือแม้แต่การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นระหว่างลูกค้าด้วยกันเอง”

“ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นการเปิดโลกกว้างให้แก่ผู้สนใจที่สามารถเข้ามาหาข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ซึ่งถือเป็นประโยชน์ทั้งในแง่ความรู้สำหรับผู้บริโภค และเป็นข้อมูลที่ดีสำหรับบริษัทในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด ซึ่งผลสัมฤทธิ์ที่เราคาดหวังจากการเปิดชุมชนออนไลน์ขึ้นในครั้งนี้ คือการเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคนึกถึงเป็นอันดับแรก เพราะ อลิอันซ์ อยุธยา เป็นหนึ่งเรื่องความคุ้มครอง และยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง” นางสาวพัชรา กล่าวทิ้งท้าย