

ทีคิวเอ็ม กางกลยุทธ์ TQM Digital เตรียมรุก 8 โปรเจกต์ใหญ่ในปีนี้ เจาะวงการประกัน ส่ง CHAT CENTER ช้อ - เคมเรียลไทม์ 24 ชม.กับ CHATBOT อัจฉริยะ

18 มี.ค. 2562



ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ ในกลุ่มบริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TQM กางกลยุทธ์การตลาด "TQM Digital" ตอกย้ำผู้นำ Insure Tech ที่มั่งคั่งกว่า 200 ล้านบาทตลอด 4 ปีที่ผ่านมา โดยในปี 2561 ได้ลงทุนรวม 50 ล้านบาท ผสานเทคโนโลยี Big Data, AI, Cloud Server พร้อมองค์กรสู่ TQM Digitalization ในปี 62 วางโรดแมปก้าวสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลเต็มรูปแบบ ด้วย 8 โปรเจกต์ใหญ่ ล่าสุด เปิดตัว CHAT CENTER ที่รวมทุกช่องทางออนไลน์ มาไว้บนแพลตฟอร์มเดียว ให้ผู้บริโภคเลือกซื้อประกันทุกประเภทแบบเรียลไทม์ตลอด 24 ชม. ด้วย CHATBOT อัจฉริยะได้ตอบได้ไม่แพ้มนุษย์

ดร. อัญชลิน พรธนิภา ประธาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัดเปิดเผยว่า สำหรับทิศทาง การดำเนินธุรกิจของทีคิวเอ็มในปี2562 ได้มีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน การเติบโตขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาช่องทางขายและบริการ ภาย ได้โครงการ "TQM Digital" เพื่อก้าวเป็นผู้นำตลาด ประกันออนไลน์ หรือ Insure Tech โดยตลอด 4 ปี ที่ผ่านมา บริษัทฯ ลงทุนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วยงบประมาณรวมกว่า 200 ล้านบาท ทั้งนี้ ในปี 2561 ได้ลงทุนรวม 50 ล้านบาท ทั้ง Big Data, AI และ Cloud Server อย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็น โบรคเกอร์ ประกันรายแรกที่พัฒนาพีเจอาร์ Real-time CHATBOT เปิดตัว "TQM Blue Beary Bot" ผ่าน LINE Official โดย สามารถซื้อประกันภัยผ่าน CHATBOT ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่ง TQM ประสบความสำเร็จอย่างมากในปีที่ผ่านมา จากการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการที่สามารถเข้าถึง และตอบสนอง

ความต้องการของผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยเฉพาะผู้ใช้บริการผ่าน LINE OFFICIAL "TQM INSURANCE BROKER" กว่า 17 ล้านคน

"นอกจาก CHATBOT ที่คิวเอ็มยังได้นำ Cloud Server เข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้ทีคิวเอ็มมีความแข็งแกร่ง ด้านการบริหารจัดการข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ ที่เพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลมากยิ่งขึ้น และเป็นการลดต้นทุนในการบริหารจัดการข้อมูล เป็นการรองรับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (BIG DATA) ในปัจจุบัน และสร้าง WEB SERVICE API เพื่อต่อยอดไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีระบบโครงข่ายในการเก็บข้อมูลธุรกรรมออนไลน์ (BLOCKCHAIN) สร้างความสะดวกให้แก่การดำเนินธุรกิจในการรับส่งแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างทีคิวเอ็มกับบริษัทประกัน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทำให้ข้อมูลมีความปลอดภัยสูงสุด ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในยุคดิจิทัล" **ดร.อัญชลิน กล่าว**



ทั้งนี้ บริษัทฯ พร้อมที่จะเดินหน้าพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการเติบโตในปี 2562 ด้วยกลยุทธ์ Insure Tech โดยการเดินหน้านำเทคโนโลยีมาปรับกระบวนการทำงานของทีคิวเอ็มสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (TQM Digitalization) ภายใต้คอนเซ็ปต์ "TQM เพื่อนคุณ 24 ชั่วโมง" ผ่าน 8 โครงการใหญ่ โดยในปีนี้ทีคิวเอ็มจะนำ AI (Artificial Intelligence) และ BIG DATA มาใช้ในการเชื่อมต่อข้อมูลให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมผู้บริโภค ให้สามารถตอบสนอง ความต้องการหรือความสนใจได้อย่างแม่นยำ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันให้มีความเหมาะสม แตกต่างและหลากหลาย ให้ความคุ้มค่าทั้งด้านราคาและความคุ้มครองมากที่สุดแก่ลูกค้า ทั้งยังนำมาต่อยอดพัฒนาในช่องทางการขายและการ

สื่อสาร โดยนำแต่ละช่องทางในออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งได้แก่ TQM WEB, TQM Twitter, TQM FB, และ TQM IG มารวมไว้ใน แพลตฟอร์มเดียวกันภายใต้ชื่อ CHAT CENTER ดร.อัญชลิน กล่าว

ด้านดร.นภสัณห์ พรธณิภา ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด กล่าวว่า"ซื้อสะดวก ประสานงานง่าย บริการ 24 ชั่วโมง"คือจุดขายในปี 2562 โดยจะขับเคลื่อนภายใต้แนวคิด"TQM เพื่อนคุณ 24 ชั่วโมง"ทั้งนี้ ได้พัฒนาโปรดักท์ฟิเจอร์ในระบบ CHAT CENTER ให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อประกันได้ครบทุกโปรดักท์ ทั้งประกันรถยนต์ ประกันการเดินทาง ประกันอุบัติเหตุ ประกันบ้านที่อยู่อาศัย ได้แบบ Real-time ด้วยการแชทซื้อกับ 'TQM BLUE BEARY BOT' ผ่าน LINE OFFICIAL 'TQM INSURANCE BROKER' โดยทีคิวเอ็มได้พัฒนา CHATBOT ให้เป็นระบบ ที่มีทักษะและความสามารถเหมือนมนุษย์ ตอบโต้ได้รวดเร็วทันใจ รวมทั้งยังพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องด้วย MACHINE LEARNING ซึ่งจะทำให้ CHATBOT เข้าใจภาษามนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น ช่วยปิดการขาย ให้คำแนะนำ นำเสนอข่าวสาร และ โปร โมชั่น ทำให้การซื้อประกันเป็นเรื่องง่าย สามารถซื้อ ครบ จบทีเดียว นอกจากช่องทางการซื้อที่สะดวกสบายแล้ว ทีคิวเอ็มยังใช้ CHATBOT เป็นเครื่องมือเข้ามาช่วยในส่วนของการบริการหลังการขายด้วย อาทิ ให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้า การแจ้งเคลม คู่มือการเคลม คู่มือธรรม์ที่ซื้อไว้กับทีคิวเอ็มทั้งหมด แจ้งสถานะจัดส่งกรมธรรม์ ติดตามสถานะชำระเงิน แจ้งต่ออายุประกัน และที่สำคัญสามารถให้บริการและดูแลลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง



"แม้เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทและทำหน้าที่หลายๆ อย่างเปรียบเสมือนมนุษย์ เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าที่ไม่ชอบโทร แต่ชอบการแชทมากกว่า ในขณะที่เดียวกันระบบหลังบ้านของทีคิวเอ็มยังคงมีทีมงานที่คอยดูแลเคียงข้างลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงเช่นกัน จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงในยุค Mobile First ทำให้ทีคิวเอ็มต้องเดินหน้า นำเทคโนโลยีมาพัฒนาทั้งด้านงานขายและงานบริการอย่าง

ต่อเนื่อง เพื่อต่อยอดแข็งแกร่งในความเป็นผู้นำโบรกเกอร์ ประกันภัยที่ให้ลูกค้าได้มากกว่าเพียงการซื้อและขายประกัน แต่หัวใจสำคัญของทีคิวเอ็มคือ ความต้องการและความพึงพอใจ ของลูกค้า ภายใต้แนวคิดทีคิวเอ็ม 'ไม่หยุดทำดีที่สุดให้คุณ' **"ดร.นภสัณนธ์ อธิบาย**

อนึ่ง 8 โครงการใหญ่ ภายใต้คอนเซ็ปต์ "TQM เพื่อนคุณ 24 ชั่วโมง" ในกลยุทธ์ Insure Tech ด้วยการเดินหน้านำเทคโนโลยีมาปรับกระบวนการทำงานของทีคิวเอ็มสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (TQM Digitalization) ประกอบด้วย **1. โครงการ BIG DATA PROJECT** ด้วยการใช้ AI มาประมวลผลและวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการนำเสนอ Products ให้ตรงความต้องการของลูกค้า **2. โครงการ Products Segmentation** เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าตามความต้องการหรือตาม พฤติกรรมของแต่ละกลุ่มกับบริษัทประกัน **3. โครงการ LIFE INSURANCE PLATFORM** ตัวช่วยเปรียบเทียบประกันชีวิต ที่มีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับตนเองมากที่สุดและเป็น Platform สนับสนุนระบบงานขายประกันชีวิตของบริษัทฯ **4. โครงการ Non Motor INSURANCE PLATFORM** สนับสนุนงานขายประกันหมวด Health, PA, TA, Home เพิ่มความสะดวกในการ เลือกทำประกัน **5. โครงการ AFFILIATE / STRATEGIC PARTNER** เป็นโครงการทางการตลาด เพื่อขยายฐานลูกค้าร่วมกับ พันธมิตรทางธุรกิจ **6. โครงการใช้เทคโนโลยีเพิ่มยอดขาย ลดค่าใช้จ่าย** นำเทคโนโลยีต่อยอดกับสาขาและ ศูนย์ประสานงานของทีคิวเอ็ม ทั้ง 95 แห่งทั่วประเทศ ช่วยให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ **7. โครงการ Financial Broker** นำหน้าให้บริการทางการเงิน รองรับบริการด้านการเงินให้กับฐานลูกค้าของบริษัท และ **8. โครงการ LINE CHATBOT / AI / CHAT CENTER** ช่วยเพิ่มช่องทางการขายแบบ Omni Channel และพัฒนา Chatbot มาตอบสนองงานบริการและงานขาย

