



uaw. .... สยามธุรกิจ ..... วันที่ ..... 6-12 เมษายน 2562 ..... หน้า 13



## ‘กรุงเทพประกันภัย’จ่อบุกโลจิสติกส์ >ปี62 ตั้งเป้าเบี้ยรวมทะลุ2หมื่นล้าน

“กรุงเทพประกันภัย” เผยทิศทางการดำเนินงานปี 2562 ตั้งเป้าเติบโต 15% มุ่งสู่เบี้ยประกันภัยรับรวม 2 หมื่นล้านบาท เน้นขยายงานรถยนต์ และบุกตลาดรถบรรทุกหลังปีที่ผ่านมาเห็นทิศทางสดใสเบี้ยพุ่งกระฉูด 21% เผยศึกษาเตรียมคลอดกรมธรรม์ประกันภัยโลจิสติกส์ผนวกกับประกันสินค้า จัปตาไตรมาส 2 ปฏิบัติการเชิงรุกบริการหลังการขายรับยุคดิจิทัล พร้อมนำ AI มาปรับแก้เคลมอุบัติเหตุ

ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ กรรมการและประธานคณะผู้บริหาร บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) หรือ BKI เผยถึงทิศทางการดำเนินงานในปี 2562 บริษัทยังคงยึดหลักการสร้างดุลยภาพในการขยายงานควบคู่ไปกับการรักษามาตรฐานของผลประโยชน์การภายใต้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเข้มงวด โดยตั้งเป้าหมายในปี 2562 เติบโตร้อยละ 15 หรือคิดเป็นเบี้ยประกันภัยรับรวม 20,000 ล้านบาท โดยบริษัทยังคงรักษาระดับกำไรจากการรับประกันภัยไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 และกำไร

ต่อหุ้นไม่ต่ำกว่า 15 บาท

ทั้งนี้ ในปีนี้บริษัทได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานหลัก ไม่ว่าจะเป็นการขยายงานด้านการประกันภัยรถยนต์เชิงรุก โดยตั้งเป้าเติบโตร้อยละ 20 ทำให้สัดส่วนเบี้ยประกันภัยรถยนต์เพิ่มเป็นร้อยละ 43 จากร้อยละ 41 ในปีที่ผ่านมา เนื่องจากแบรนด์กรุงเทพประกันภัยได้รับความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับทั้งจากลูกค้าและคู่ค้าว่ามีความมั่นคงและมีคุณภาพในการให้บริการสินไหมทดแทนในระดับที่ดี ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยตอบโจทย์คนรุ่นใหม่มาให้บริการ ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเคลมสินไหมทดแทนได้เป็นอย่างดี จึงทำให้มีโอกาสในการเติบโตในการรับประกันภัยรถยนต์มากยิ่งขึ้น

สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เน้นในปีนี้ได้แก่ Motor Pricing by Region ที่มีการขยายงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึง Loss Ratio อยู่ในระดับที่ดี คือร้อยละ 50 ส่วนรถบรรทุกมีการขยายงานอย่างจริงจังตั้งแต่ปลายปี 2561 ผ่าน Package Truck We Insure โดยการปรับเบี้ยประกันภัยให้

สามารถแข่งขันในตลาดได้มากขึ้นสำหรับรถบรรทุกขนาดตั้งแต่ 4-12 ตัน และขนาดมากกว่า 12 ตัน โดยปี 2561 เบี้ยประกันภัยรถบรรทุกมีทั้งสิ้น 1,059 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 21 ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2+ ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 มีการปรับปรุงแพ็คเกจเพิ่มเติม นอกจากนี้ บริษัทยังอยู่ระหว่างการศึกษากฎกรมธรรม์ประกันภัยรถบรรทุก logistics ผนวกกับประกัน Carriers' liability ด้วย

ดร.อภิสิทธิ์ กล่าวด้วยว่า บริษัทยังได้พัฒนาการให้บริการหลังการขายและบริการสินไหมทดแทนยานยนต์ให้ดียิ่งขึ้นด้วยการนำระบบ AI Motor Claims Contact Center มาเป็นผู้ช่วยอัจฉริยะในการรับโทรศัพท์จากลูกค้า โดยระบบสามารถประเมินความต้องการของลูกค้าที่สนทนาด้วยน้ำเสียงเสมือนจริง รองรับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น การแจ้งอุบัติเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ไปให้บริการ เคลมที่จุดเกิดเหตุ หรือติดต่อสอบถามเรื่องอื่นๆ เช่น การจัดซ่อมรถ การทำประกันภัย โดยระบบจะทำโอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลลูกค้าต่อ



ได้ทันที ทั้งนี้ คาดว่าจะเริ่มในประมาณ ไตรมาสที่ 2

นอกจากนี้ ยังมีการให้บริการเคลม ผ่านแอปพลิเคชัน Line โดยใช้ชื่อว่า @bkimotorclaims ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็ว ในการให้บริการรับแจ้งเคลม สามารถส่ง รูปภาพรถยนต์ที่ได้รับความเสียหาย และ แชร์ตำแหน่งจุดที่เกิดอุบัติเหตุได้

ไม่เพียงเท่านั้น ยังมีการนัดหมายนำ รถเข้าซ่อม เมื่อลูกค้าแจ้งเปิดเคลมและ ประสงค์นำรถเข้าจัดซ่อมอยู่ในสัญญา บริษัทจะส่งอีเมลแจ้งเตือนให้อู่ซ่อมรถ ติดต่อลูกค้าในวันรุ่งขึ้น เพื่อนัดหมายคิว ก่อนนำรถเข้าอู่และให้คำปรึกษาด้าน งานซ่อม ซึ่งอยู่สามารถวางแผนการซ่อม และจัดหาอะไหล่ได้ล่วงหน้า เพื่อความ รวดเร็วในการจัดซ่อม และลดระยะเวลา ในการจอดซ่อมนาน

ดร.อภิสิทธิ์ กล่าวอีกว่า ส่วนการขยาย งาน Non Motor โดยบริษัทยังคงมุ่งขยาย งานโครงการ Mega Projects ประกันภัย ภาครัฐ และงานตลาดเฉพาะกลุ่ม เช่น ประกันภัย Engineering, Aviation, ประกัน ภัย D&O (Director & Officer Liability Insurance) ซึ่งมีฐานลูกค้าเฉพาะกลุ่มและ ยังมีคู่แข่งชั้นน้อยราย

ทางด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การนำ Robotic Process Automation ที่ใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพและ ลดข้อผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งลดต้นทุนในการดำเนินงานของ บริษัท เช่น งาน Travel Accident for Tour Operators and Guides Insurance Process, งาน Marine, IAR เป็นต้น

บริษัทมีแผนงานที่จะลงทุนในด้าน

เทคโนโลยีที่จะยกระดับมาตรฐานการให้ บริการ โดยกำลังศึกษาการปรับเปลี่ยน ระบบรับประกันภัยหลักของบริษัทด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนา และออกแบบอย่างเป็นสากล เพื่อให้เข้ามาช่วย เสริมการทำงาน การบริหารจัดการข้อมูล เพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริการประกัน ภัย และสามารถตอบโจทย์ความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เอาประกัน ภัยได้อย่างสูงสุด

บริษัทได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Journeys by BKI ที่นำเทคโนโลยี AI มา ใช้เรียนรู้กิจวัตรประจำวันและพฤติกรรม ของผู้ใช้งานว่ามีกิจกรรมในแต่ละช่วง เวลาอย่างไร รวมถึงการประเมินความ ปลอดภัยในการขับขี่ยานยนต์เพื่อนำไป จัดกลุ่มไลฟ์สไตล์ของแต่ละบุคคล (Segment) หลังจากนั้นแอปพลิเคชันจะให้ คำแนะนำและข้อมูลข่าวสารต่างๆ แบบ เฉพาะบุคคล (Personalized Content) ที่ จะช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อลดความเสี่ยงด้านต่างๆ เน้นการ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานมากที่สุด รวมไปถึงการให้สิทธิประโยชน์พิเศษเพื่อ ใช้เป็นส่วนลดในร้านค้าและบริการต่างๆ ตลอดจนสิทธิพิเศษส่วนลดเบี้ยประกัน ภัยเฉพาะบุคคลจากกรุงเทพประกันภัย (Personalized Insurance Premium Discount) ที่เสนอให้พร้อมกับเสนอแผน ประกันภัยที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของ ผู้ใช้งานแต่ละบุคคลอีกด้วย

