

ทีเอ็มบี เดินหน้าชู 3 ไฮไลท์ผลิตภัณฑ์ ยกระดับขึ้น เป็นโซลูชันตอบโจทย์ชีวิตคนไทย ตอกย้ำลูกค้าที่ เอ็มบีต้องได้มากกว่า

ทีเอ็มบี เดินหน้าชู 3 ไฮไลท์ผลิตภัณฑ์ ยกระดับขึ้นเป็นโซลูชันตอบโจทย์ชีวิตคนไทย ตอกย้ำลูกค้าที่เอ็มบีต้องได้มากกว่า

ทีเอ็มบี หรือ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) เผยกลยุทธ์การทำงานตลาด ปี 2562 เน้นการเพิ่มคุณค่าเพื่อช่วยยกระดับความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงเวลาที่เป็นให้มากที่สุด (Customer moment) โดยมุ่งเน้นไปที่ 3 ผลิตภัณฑ์หลักได้แก่ ทีเอ็มบี ออลล์ ฟรี (TMB All FREE) ทีเอ็มบี ทัช (TMB TOUCH) และ ทีเอ็มบี สมาร์ท พอร์ต (TMB Smart Port) เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการใช้ชีวิต ได้รับสิทธิประโยชน์ที่คุ้มค่า สามารถสร้างความมั่นคงได้ในระยะยาว ตอกย้ำลูกค้าที่เอ็มบีต้องได้มากกว่า (Get MORE with TMB)

นายรุ้ว ไฮซ์แมน ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย ทีเอ็มบี เปิดเผยถึงที่มาของแนวคิดในการเพิ่มศักยภาพของผลิตภัณฑ์ของทีเอ็มบีให้เป็นโซลูชันเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ตรงใจในทุกช่วงเวลาจำเป็นของชีวิต (Customer Life Moments) ในครั้งนี้ว่า “ด้วยปรัชญาของทีเอ็มบี Make THE Difference ที่ต้องการจะสร้างการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ชีวิตดีขึ้น เราได้ทำการศึกษาพฤติกรรมทางการเงินของคนไทยแล้วก็พบว่า มีคนไทย 5 ใน 10 คนที่มีเงินเก็บไม่พอใช้หลังเกษียณ 6 ใน 10 คนที่ไม่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต และมี 9 ใน 10 คน ที่ไม่มีการลงทุนเพื่อให้งอกเงยใดๆ เพียงสามข้อที่จำเป็นนี้เราก็เห็นว่าคนไทยยังขาดสิ่งที่เรียกว่าหลักประกันพื้นฐานของตัวเอง ทั้งเงินออม เงินเกษียณ หรือแม้แต่เงินประกันให้กับตัวเอง เรามองเห็นความต้องการของลูกค้า ตั้งแต่เมื่อลูกค้าเองอาจจะยังไม่ตระหนักเลยว่านี่คือสิ่งที่เขาควรมี ดังนั้นทีเอ็มบี ในฐานะที่เราเป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพทางการเงินเหล่านั้นของลูกค้าโดยตรง เราจึงคิดว่าเราจะสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อช่วยให้กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่มีตัวช่วยด้านการเงินได้ใช้ชีวิตอย่างมั่นใจไร้กังวลสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน หรือสิทธิประโยชน์ใดๆที่จำเป็นต้องใช้หรือได้รับโดยที่ไม่เป็นการสร้างภาระเพิ่มขึ้นให้กับตัวลูกค้าเอง

ในปี 2561 ที่ผ่านมาทีเอ็มบีได้มอบดอกเบี้ยส่วนต่างที่สูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไปให้กับลูกค้าไปรวมแล้วกว่า 2,400 ล้านบาท ได้มอบความคุ้มครองผ่านผลิตภัณฑ์ All Free ไปแล้วกว่า 625,000 ล้านบาท ที่สำคัญ ทีเอ็มบี ทัช (TMB TOUCH) ของเราที่เน้นให้ลูกค้าดูง่าย ใช้ง่าย ใช้ง่าย ก็ได้ช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาไปแล้วกว่า 12,500 ปี ซึ่งทั้งหมดนี้ คือ สิ่งที่ได้เกิดขึ้นและจะต้องพัฒนายิ่งขึ้นไปอีก เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและช่วยทำให้

สวัสดิภาพทางการเงินของลูกคำดีขึ้น ซึ่งถือเป็นพันธสัญญาของทีเอ็มบี” นายรุวี กล่าวเสริม

นางฉวีวรรณ อภิรัตน์พิมลชัย หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหาร บริหารกลุ่มลูกค้าบุคคลระดับกลาง ทีเอ็มบี ได้เปิดเผยถึง ลักษณะพฤติกรรมของคนที่เปลี่ยนไปโดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนสำคัญในการสร้างความต้องการส่วนบุคคลในรูปแบบฉบับมากขึ้นที่เรียกว่า “Here & Now” คือทุกความต้องการต้องได้รับการตอบสนองในทันที รอไม่ได้ จึงส่งผลให้นักการตลาดต้องปรับตัวให้ทัน โดยทุกผลิตภัณฑ์ต้อง ตรงใจ และ ใช้งานหรือเข้าถึงได้ง่าย (Need Bank Simple & Easy) ทีเอ็มบี ก็เช่นเดียวกันต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกันกับช่วงเวลาของลูกค้าต้องการเรา

เพิ่มสิทธิประโยชน์ ทีเอ็มบี ออลส์ ฟรี (TMB All Free) ต่อเนื่องให้เป็นบัญชีเพื่อใช้ที่ดีที่สุด

นายชวมนต์ วินิจตรงจิตร หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารผลิตภัณฑ์ธุรกรรมธนาคาร ได้กล่าวถึงที่มาของโซลูชันของผลิตภัณฑ์ทีเอ็มบี ออลส์ ฟรี ที่จะช่วยตอบโจทย์เรื่องหลักประกันที่ทำให้ชีวิตของลูกค้าดีขึ้นว่า “เรามองลูกค้าเป็นศูนย์กลางก่อนเสมอ ซึ่งภายใต้แนวคิด Make THE Difference ก็ทำให้เรากล้าที่จะคิดนอกกรอบให้สามารถทำอะไรก็ตามที่จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด ให้เกิดความพึงพอใจ ใช้งานได้ง่าย สะดวก และตรงใจในช่วงเวลาที่เขาต้องการจริงๆ เรามีข้อมูลมากมายแต่เราอยากมั่นใจว่าสิ่งที่เราจะพัฒนาขึ้นมาให้ลูกค้าได้ใช้นั้นต้องเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการจริงๆ ไม่ใช่เพียงการนำตัวเลขมาทางวิเคราะห์แล้วนำสิ่งที่จะทำออกไปสอบถามลูกค้าว่าชอบหรือไม่ อยากใช้หรือไม่ นั่นไม่ใช่ทีเอ็มบี ที่นี่เราต้องออกไปหาลูกค้า ไปสังเกตการณ์ ไปติดตามรูปแบบของการใช้ชีวิต เผชิญพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเดือนๆ ออกไปดูเกาะติดอยู่เช่นนั้นเพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งไหนที่เป็นอุปสรรคต่อลูกค้าและเราต้องนำกลับมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและทำให้เกิดการบอกต่อ เพราะนั่นคือเป้าหมายของเราของทีเอ็มบี

เรามีผลิตภัณฑ์ทีเอ็มบี ออลส์ ฟรี (TMB All Free) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์แฟล็กชิปของเรา เราต้องการจะพัฒนาเพื่อให้เป็นผลิตภัณฑ์เพื่อการทำธุรกรรมที่ดีที่สุดในประเทศ โดยจะเพิ่มคุณค่าของบัญชีให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากที่สุด โดยล่าสุดที่เราได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ ประกันคุ้มครองวงเงินในบัญชีกรณีอุบัติเหตุ (ประกันอุบัติเหตุ) ให้กับลูกค้าของเราทุกคนที่มีบัญชีและบัตรเดบิต ทีเอ็มบี ออลส์ ฟรี นั่นคือลูกค้ากว่า 3 ล้านบัญชีมีโอกาสได้รับความคุ้มครองทันทีโดยไม่ต้องจ่ายเบี้ยประกันใดๆ เพิ่มเติม ทำให้การใช้ชีวิตรู้สึกมีหลักประกันเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องทำประกัน ซึ่งก็ได้รับผลตอบรับดีมากทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ส่งผลให้ยอดเปิดบัญชีล่าสุดของเดือนก.พ.ที่ผ่านมาสูงขึ้นถึง 25%

ไม่เพียงเท่านั้น ผลิตภัณฑ์ All Free ยังสามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตในด้านอื่นอีกเช่น การนำบัตรเดบิต All Free ไปใช้งานต่างประเทศ ก็ไม่เสียค่าธรรมเนียมความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงิน 2.5% (FX Rate) รูดเท่าไรๆ จ่ายเท่านั้น แม้เมื่อต้องการกดเงินสดที่ตู้ ATM ในต่างประเทศ เพียงแค่ 75 บาท/ครั้ง จากปกติที่ต้องเสีย 100 บาท/ครั้ง ตัดปัญหาต้องพกเงินก้อนเสี่ยงสูญหายและถูกโจรกรรม เรื่องเล็กๆน้อยๆที่เราใส่ใจเพื่อให้ลูกค้าเช่นนี้ทำให้เราได้รับผลตอบรับที่ยิ่งใหญ่ เพราะเพียงเดือนเดียวที่เปิดตัวออกไปก็ทำให้ยอดใช้จ่ายในต่างประเทศผ่านบัตรเพิ่มขึ้นถึง 7

เท่า มีการใช้จ่ายใน 117 ประเทศ จาก 166 สกุลเงินที่ให้บริการ ซึ่งเราก็จะไม่หยุดเพียงแค่นี้ สิทธิประโยชน์ใหม่ ต่างๆก็จะมีเพิ่มเติมขึ้นมาอีกในอนาคตอันใกล้เช่นกัน และตั้งแต่ 1 มี.ค. -31 ธ.ค. 62 ลูกค้ำก็จะได้รับความคุ้มครองการเดินทาง (Travel Insurance) ในวงเงิน 1,000,000 บาททันที”

ส่งทีเอ็มบี สมาร์ทพอร์ต (TMB Smart Port) ตอบโจทย์การลงทุนแบบครบวงจรให้ทุกคนเข้าถึงบริการจัดพอร์ตได้ง่ายขึ้น

นางกิดาการ ชฎสุวรรณ หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ทีเอ็มบี ได้กล่าวถึง โขลุ่ยชั้นเพื่อการลงทุนนี้ว่า “สิ่งที่จำเป็นอีกประการหนึ่งสำหรับลูกค้ำคือ การมีเงินเก็บไว้ใช้หลังเกษียณ คนไทยมีเงินเก็บไว้ในยามหลังเกษียณเพียง 1 ล้านคน จากจำนวนประชากรทั้งหมดของไทย 70 ล้านคน ซึ่งน้อยมาก และอาจก่อให้เกิดผลกระทบในระยะยาวหากไม่มีการเตรียมการเสียตั้งแต่เนิ่นๆ ซึ่งจากการศึกษาถึงพฤติกรรมการลงทุนของคนไทย พบว่าสาเหตุที่ทำให้คนไทยมีเงินไม่พอสำหรับการเกษียณนั้นคือ ไม่มีการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับเงินเก็บ เงินออมของตัวเอง ซึ่งพอศึกษาเข้าไปอีกก็พบอีกว่าปัญหาที่ไม่ลงทุน ก็เพราะไม่รู้จะเริ่มลงทุนอย่างไร ต้องเลือกลงทุนในอะไร บ้าง หรือเมื่อเริ่มลงทุนแล้วก็ไม่มีเวลาติดตามตลาด จนเมื่อขาดทุนก็จะเข็ดขยาดการลงทุนไปเลยและคิดว่าเป็นเรื่องยากที่จะลงทุนให้ได้กำไร แล้วเราทีเอ็มบีจะอย่างไรให้ลูกค้ำสามารถเข้าถึงการลงทุน

ได้ง่ายๆ ใช้งานได้ง่าย และสร้างโอกาสให้ได้รับผลตอบแทนสม่ำเสมอ เราจึงเสาะหาวิธีการและเครื่องมือเพื่อการลงทุนต่างๆ ช่วยให้นักลงทุนไม่ว่าจะหน้าใหม่หรือเก่าให้สามารถลงทุนได้อย่างมั่นใจและง่ายขึ้นด้วย ทีเอ็มบี สมาร์ทพอร์ต (TMB Smart Port) แต่กว่าจะได้มาซึ่งเครื่องมือนี้ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่าย

เพราะปัจจัยหลักของการที่ทำให้เกิดการตัดสินใจลงทุนคือความมั่นใจ เราต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ำก่อนเป็นอันดับแรก เราต้องออกไปค้นหาผู้เชี่ยวชาญมาคอยช่วยจัดสัดส่วนการลงทุนให้เหมาะสมซึ่งเราก็ตระเวนไปค้นหา บลจ.ระดับโลกทั้งจาก ทวีปอเมริกาเหนือ และทวีปยุโรป เพื่อมาเป็นพันธมิตรของเรา ไม่เพียงเท่านั้น เรายังต้องศึกษาข้อมูลของ บลจ.ที่จะมาเป็นพันธมิตรอย่างละเอียดด้วยว่า บริษัทนั้นเป็นบลจ.ที่มี know how ในการจัดสรรพอร์ตการลงทุน และเป็นบลจ.ที่ลงทุนตามนโยบายในการลงทุนที่แจ้งไว้กับสาธารณชนด้วยอย่างเคร่งครัด ซึ่งทีเอ็มบีเราก็พบว่า บริษัทจัดการกองทุน.Amundi นั้นมีพร้อมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุนกว่า 5,000 คน ประจำอยู่ใน 37 ประเทศทั่วโลก มีโนฮาว (know how) และนโยบายลงทุนที่สอดคล้องตามที่ ทีเอ็มบีต้องการ มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนต่างประเทศ แต่ด้วยตลาดในต่างประเทศมีขนาดใหญ่เราก็พบว่ากองทุนในต่างประเทศมีรวมกันกว่า 30,000 กองทุน เราก็ต้องไปเข้าศึกษาว่ากองทุนไหนบ้างที่เหมาะสมกับลูกค้ำคนไทย และกองไหนที่จะเหมาะกับระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ำยอมรับได้ และจะทำให้ลูกค้ำมีโอกาสได้รับผลตอบแทนสม่ำเสมอ ที่สำคัญเราต้องทำทุกอย่างให้ง่ายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่แท้จริง

ทีเอ็มบี สมาร์ท พอร์ต (TMB Smart Port) เป็นบริการด้านการลงทุนที่ช่วยให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงบริการจัดพอร์ตได้ ซึ่งปกติบริการแบบนี้เป็นบริการที่ให้เฉพาะลูกค้ำระดับ Private Wealth ซึ่งต้องมีเงินลงทุนอย่างน้อย 2

0-50 ล้านขึ้นไป แต่ด้วยความร่วมมือกันระหว่าง TMB และ Amundi เป็นการผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับความเชี่ยวชาญด้านการลงทุนทำให้ TMB Smart Port เป็น Total Solution ที่ช่วยจัดสรรการลงทุน คัดเลือกกองทุนที่ดีที่สุด และปรับเปลี่ยนการลงทุนโดยอัตโนมัติให้เหมาะสมในทุกสถานการณ์ตลาด ทำให้ลงทุนได้อย่างมืออาชีพ เหมือนมีผู้จัดการลงทุนส่วนตัวมาดูแลพอร์ตการลงทุนด้วยเงินเริ่มต้นเพียง 100,000 บาท ก็สามารถมีพอร์ตลงทุนเป็นของตัวเองได้แล้ว

TMB TOUCH โมบายล์แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน พิถีพิถันสร้างเสริมประสบการณ์ผ่านการใช้งาน 3 ง่าย นายสหชัย ลีหม้อไฟ เจ้าหน้าที่บริหาร บริหารช่องทางบริการดิจิทัล กล่าวถึง การพัฒนาช่องทางบริการ TMB TOUCH เพื่อให้เป็นโซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการใช้ช่องทางดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ ของลูกค้าว่า “ทีเอ็มบี ทัท (TMB TOUCH) ของเรามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อตอบโจทย์เรื่องความสามารถในการใช้งาน ความหลากหลายในการให้บริการ และการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

TMB TOUCH เป็นแอปพลิเคชันที่มีความสามารถในการรองรับปริมาณการใช้งานมหาศาล และถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายๆ ลื่นไหล รวดเร็ว และให้ความปลอดภัยสูง TMB TOUCH มีการเฝ้าระวังระบบ 24 ชม. ด้วยระบบ “Bot” ที่จำลองคนเสมือนจริง เพื่อทำการตรวจสอบการใช้งานของตัวแอปจากทั่วทุกมุมโลก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้า TMB TOUCH สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา หรือหากมีปัญหาไม่พึงประสงค์ ทีมงานก็จะรับทราบและรีบแก้ไขได้อย่างทันท่วงที เพราะปัจจุบันนี้เราอยู่

ในยุคที่เราเรียกว่า “NOW” ลูกค้าต้องการทุกอย่างเร็วแบบเดี๋ยวนี้ ตอนนี้ โดยความเร็วปกติของแอปทั่วไปอยู่ที่ 5 วินาที แต่ที่ TMB เราตั้งเป้าไว้ว่าจะต้องทำให้ได้ภายใน 2 วินาที รวมถึงเพิ่มความสามารถในการรองรับลูกค้าที่จะเข้ามาในอนาคตถึง 3 เท่า

เรายังคงมุ่งมั่น คิดค้นให้ TMB TOUCH มีบริการที่หลากหลายในการทำธุรกรรม พร้อมรับฟังเสียงจากลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าบริการต่างๆ ออกมา “โดนใจ” ลูกค้ามากที่สุด ทั้งนี้เรายังพิถีพิถันในการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ทั้งในเรื่องของความปลอดภัย และการออกแบบหน้าจอที่ใช้ผ่านหลักการ 3 ง่าย คือ การออกแบบให้ดูเรียบง่าย หาเจอง่าย ใช้งานง่าย ให้ลูกค้ายุ่งยากน้อยที่สุด และเพื่อเป็นการขอบคุณลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจใช้ผลิตภัณฑ์ และการบริการของเรา เราจึงตอบแทนลูกค้าที่ทำธุรกรรมผ่าน TMB TOUCH ด้วยคะแนนสะสม ทีเอ็มบี ว้าว (TMB WOW) และลูกค้าเองก็ตอบแทนเรากลับมาด้วยรางวัลอันทรงเกียรติ “TAB Digital Inclusive Awards” จากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย นับเป็นรางวัลแห่งความภาคภูมิใจอย่างยิ่งของพวกเราทีมงาน เพราะรางวัลนี้จะถูกมอบให้แบงก์กึ่งแอปพลิเคชันที่พัฒนามาให้ใช้งานได้ง่ายกับลูกค้ารวมถึงผู้พิการทางสายตา ถือเป็น การตอกย้ำว่าเราได้มาถูกทางแล้ว ที่จะทำให้ลูกค้าของทีเอ็มบีทุกคนได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งที่เราได้พัฒนาขึ้นอย่างแท้จริง โดยเรามีเป้าหมายสำคัญที่จะทำให้สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่ายที่สุดจนลูกค้าของเรา 90% เปลี่ยนมาทำธุรกรรมพื้นฐานต่างๆ ด้วยตัวเองบน TMB TOUCH” นายสหชัยกล่าว