



## บทเรียนจากโควิด-19 :

บริษัทประกันภัยควรพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไร?

ในเดือนมีนาคมที่ประเทศไทยมีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่าถึงจุดสูงสุด บริษัทประกันภัยไถ่จะขายกรมธรรม์เกินเกณฑ์กำหนดด้วยยอดขายกรมธรรม์โควิด-19 มากกว่า 2 ล้านฉบับ ในวันที่ 18 มีนาคม ภายในช่วงต้นเดือนเมษายน ยอดขายนั้นเพิ่มขึ้นถึงสองเท่าเป็น 6.8 ล้านฉบับ ความต้องการที่ไม่เคยมีมาก่อนนี้เป็นเพียงหนึ่งในความท้าทายจำนวนมากที่บริษัทประกันภัยต้องเผชิญและจัดการขณะที่การแพร่ระบาดของโรคได้ส่งผลกระทบต่อแง่มุมต่างๆ ทางธุรกิจและการดำเนินการภายในองค์กร

ขณะที่ผลกระทบต่อระยะสั้นและระยะยาวจากการระบาดยังคงอยู่ บริษัทประกันภัยควรเริ่มปรับเปลี่ยนการดำเนินงานตามบทเรียนจากวิกฤตครั้งนี้ในขณะที่รอการฟื้นตัวและการเติบโตในแบบ “New Normal” อันดับแรกคือการเลือกใช้เทคโนโลยีและกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ประเด็นสำคัญสามประการหลักที่ควรมุ่งเน้นได้แก่ การดำเนินการแบบอัตโนมัติ (Automating Operations) การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Innovation)

## วิกฤตต่อภัยความต้องการของระบบอัตโนมัติ

การลือกดาบ์แสดงให้เห็นว่าบริษัทประกันภัยจำนวนมากไม่ได้มีการเตรียมพร้อมที่จะเคลื่อนย้ายงานที่ทำในสำนักงานไปยังที่บ้าน ปัญหาหลักอย่างหนึ่งคืออุตสาหกรรมประกันภัยนั้นยังคงพึ่งพากระบวนการทำงานแบบที่ต้องจัดการด้วยตนเอง (Manual Operations) อย่างมาก ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนย้ายไปทางออนไลน์ได้ค่อนข้างยาก โดยระบบการทำงานที่ต้องจัดการด้วยตนเองนั้นมีตั้งแต่งานพื้นฐานอย่างการรวบรวมจดหมายไปจนถึงงานที่มีความซับซ้อนเช่นการประเมินค่าสินไหมทดแทน

บริษัทประกันภัยจำเป็นต้องเพิ่มการใช้เทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตในอนาคตได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ระบบอัตโนมัติจะช่วยลดค่าใช้จ่ายของบริษัทและช่วยให้บริษัทสามารถรองรับการเพิ่มขึ้นของค่าสินไหมทดแทนได้ นอกจากนี้ก็จะสามารถช่วยให้บริษัทประกันภัยสามารถตอบสนองต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนการติดต่อสอบถามของลูกค้าในระยะสั้นได้ดีและรวดเร็วยิ่งขึ้น

กระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับการดำเนินการด้วยระบบอัตโนมัติได้แก่ งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดลำดับคิวที่ต้องเคลื่อนย้ายงานจากลำดับหนึ่งไปยังลำดับถัดไปและมีความต้องการจัดลำดับความสำคัญของงาน

การสื่อสารกับลูกค้าก็เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งซึ่งเหมาะกับการใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อให้บริษัทสามารถส่งข้อมูลที่เหมาะสมและตรงประเด็น

มากขึ้นให้กับลูกค้าในเวลาที่เหมาะสมที่ได้อีกด้วย

## ปรับปรุงการวางแผนสถานการณ์เพื่อจัดการความเสี่ยง

การจัดการข้อมูลและการบริหารความเสี่ยงต้องทำอย่างสอดคล้องกัน บริษัทประกันภัยต้องการข้อมูลแบบเรียลไทม์และการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายอย่างฉับพลันและการวางแผนสำหรับอนาคต บทเรียนสำคัญอย่างหนึ่งที่บริษัทประกันภัยควรเรียนรู้จากการแพร่ระบาดของโรคคือจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อระบุและลดความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับเหตุการณ์เฉพาะอย่างโควิด-19 บริษัทประกันภัยต้องการข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจและจำลองผลกระทบอีกด้วย ความต้องการเหล่านี้ทำให้การลงทุนในระบบที่ช่วยให้คุณติดตามและวิเคราะห์ตัวชี้วัด (KPI) อย่างการขายและการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่สำคัญ รวมถึงแนวโน้มและรูปแบบของพฤติกรรมลูกค้ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

## การเร่งความเร็วของการพัฒนานวัตกรรมใหม่

ในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 บริษัทประกันภัยในประเทศไทยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วด้วยกรมธรรม์ประกันชีวิตคุ้มครองการติดเชื้อมะเร็งโควิด-19ฉบับใหม่ ขณะนี้ถึงเวลาแล้วที่จะต้องประเมินว่าลูกค้าจะมีความต้องการอะไรต่อไป บริษัทจำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตใหม่หรือควรปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมหรือไม่

ยิ่งบริษัทประกันภัยเข้าใจลูกค้าของพวกเขาเท่าไร พวกเขาจะสามารถจัดหากรมธรรม์และวิธีแก้ปัญหาที่จะช่วยคุ้มครองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ในการบรรลุเป้าหมายนี้ บริษัทประกันภัยจะต้องสามารถรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากฐานข้อมูลของตนเองนอกเหนือจากการดูเพียงแนวโน้มของตลาด ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์แนวโน้มของพฤติกรรมลูกค้าสามารถช่วยกำหนดการออกแบบกรมธรรม์และช่วยให้บริษัทประกันภัยเพิ่มโอกาสในการขายกรมธรรม์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังสามารถใช้ข้อมูลเชิงลึกเดียวกันในการป้องกันการยกเลิกบริการของลูกค้าได้อีกด้วย

ในฐานะ **Salesforce Platinum Consulting Partner บริษัทเบรียล 8** พลัส มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ที่จะช่วยคุณจัดการกับโอกาสเหล่านี้ และโอกาสอื่นๆของกระบวนการในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digitisation) ขณะที่คุณเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินธุรกิจในรูปแบบ “New Normal” ติดต่อเราได้ที่นี่ [contact@beryl8.com](mailto:contact@beryl8.com) เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม