

‘เคเอสเค’ตีวเข้มอยู่ในเครือ นำร่องภาคใต้ที่สุราษฎร์

นายรัชกฤษ เบลูจพิชัยเดช ผู้จัดการฝ่ายสินค้าใหม่ทดแทนรถยนต์ บริษัท เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นผู้แทนของทีมบริหารของบริษัทในการจัดสัมมนากับผู้ประกอบการอยู่ในเครือของเคเอสเคในภาคใต้ซึ่งมีอยู่ในเครือจากจังหวัดต่างๆ เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ชุมพร นครศรีธรรมราช สงขลา สตูล พังงา และ สุราษฎร์ธานี ณ ห้องบรรจงแกรนด์บอลรูม โรงแรมบรรจงบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม ที่ผ่านมา

โดยผู้จัดการฝ่ายสินค้าใหม่ทดแทนรถยนต์ ได้ให้ความมั่นใจกับผู้ประกอบการอยู่ในเครือของเคเอสเคในการประเมินงานซ่อมอย่างยุติธรรมและการชำระเงินให้กับผู้ภายในเวลาที่กำหนด โดยกล่าวว่า “เราได้เน้นย้ำถึงความสำคัญในการบริการและมาตรฐานงานซ่อมที่ต้องรักษาไว้อย่างสม่ำเสมอ เพราะอุบัติเหตุที่สร้างความเสียหายกับรถยนต์ของลูกค้า ก็สร้างความเดือดร้อนให้กับลูกค้าอย่างมากแล้ว ลูกค้าจึงควรได้รับการบริการด้วยความใส่ใจ”

ด้าน นางเจส แอม ผู้อำนวยการฝ่ายสินค้าใหม่ทดแทนทั่วไป บริษัท เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า ลูกค้าไม่ควรจะได้รับความไม่สะดวกหรือกังวลใจในขั้นตอนการเคลมประกันอีกหลังจากได้รับความเดือดร้อนจากอุบัติเหตุมาแล้ว ส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับโฉมธุรกิจของเคเอสเค คือ ต้องการเน้นย้ำว่าเคเอสเคยังคงมุ่งมั่นขยายการเติบโตธุรกิจ ดังนั้น การชำระค่าสินไหมทดแทนและมอบบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นมาตรฐานที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างจริงจัง เพราะสิ่งเหล่านี้



นี่คือคุณภาพที่ลูกค้าตัดสินใจซ่อมรถยนต์ จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ด้านผู้ที่เข้าร่วมการสัมมนาต่างได้รับผลตอบแทนที่ดีเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินการของบริษัทที่รวดเร็วขึ้น และเห็นพ้องในการเดินทางมาร่วมกันเพื่อมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า

สำหรับ เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) อยู่ภายใต้การบริหารของเคเอสเค กรุ๊ป เบอร์ฮาด มาเลเซีย ซึ่งมีสำนักงานในมาเลเซียและอินโดนีเซีย ปัจจุบันบริษัทมีอยู่ในเครือทั้งสิ้นจำนวน 390 ธุรกิจใน 65 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่มอบคุณภาพงานซ่อมตามมาตรฐานของเคเอสเค ในภาคใต้ เคเอสเค ประกันภัย มีอยู่ในเครือทั้งสิ้น 62 ธุรกิจใน 12 จังหวัด โดยสุราษฎร์ธานี นับเป็นจังหวัดที่มีอยู่ในเครือของเคเอสเคมากที่สุด เคเอสเควางเป้าหมายในการเพิ่มอยู่ในเครือในภาคใต้อีก 10 ธุรกิจในอีกสองสามเดือนข้างหน้า

ENGLISH SUMMARY

Publication: Siam Business Newspaper (Bangkok media)

Issue Date: 18-24 June 2016

English Headline: KSK arranged intensive panel garage seminar for the 1st time in Surat

Summary:

KSK management represented by Ratchakrit Benjapichidate, manager of the motor claims department; spoke to panel garage owners and operators from the Southern region, including Chompom, Nakorn Sri Thammarat, Songkhla, Satul, Phang Nga and Surat Thani. This meeting was held at Banjong Grand Ballroom, BanjongBuri Hotel on May 30.

Rachatkrit told the assembled panel garage operators that KSK would ensure fairness in assessment and prompt payment to the garages.

“We are stressing how important it is that service and courtesy standards are maintained,” he said. “An accident is upsetting for the motorist, and he or she needs to be treated with sympathy as well as being confident of repair expertise.

Jess Tham, vice president of the claims department, when interviewed; states “Making an insurance claim is not supposed to add to the customer’s nightmare after having suffered a loss”.

“As part of KSK’s transformation process, we wish to emphasize that KSK is here to stay and remains committed to growing our business. Paying genuine claims and delivering the expected service standard are benchmark that we are serious about. These are also qualities that customers weigh on upon a claim”.

“Garages role is equally important in ensuring customer satisfaction and are our valuable partners where motor insurance is concern. Without garages, we would not be in the position to service our customer to their expectation, as in this case; to get the customer’s vehicle repaired satisfactorily within the shortest time possible,” said MsTham.

“This meeting is also aimed to equip our panel garages with the knowledge on how to ease the claims process through the use of electronic technology for faster, more effective processing and improved dry claim process which enable garages to provide the best services to our valued customers”.

Garage in attendance were positive with the improved turnaround time and concur that customer satisfaction is the way forward.

KSK Thailand is a local arm of Malaysia-based KSK Group Berhad, with regional offices in Malaysia & Indonesia.

KSK Insurance (Thailand) currently has 390 panel garages in 65 provinces throughout Thailand, and maintains a careful quality control process that rules out garages providing a service below KSK standards.

There are in total 62 panel garages in 12 provinces in Southern region, the largest being in Surat Thani. The company aims to add another 10 panel garages in the Southern region during the next few months.