



## เคเอสเค ประกันภัย เปิดสัมมนาอู่ในเครือทั่วประเทศ นำร่อง แห่งแรกที่ภาคใต้



ภาพที่ 1: นายรัชกฤษ เภยจุพิชัยเดช (แถวหน้าที่ 6 จากซ้าย) ผู้จัดการ ฝ่ายสินไหมทดแทนรถยนต์ บริษัท เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และกมล ศิริแสนสุข (แถวหน้า ที่ 5 จากซ้าย) ผู้จัดการอาวุโสภาคใต้ ฝ่ายการตลาด ร่วมกันเปิดสัมมนาอู่ในเครือของเคเอสเค ทั่วประเทศที่ภาคใต้เป็นภูมิภาคแรก โดยมีผู้ประกอบการและเจ้าของอู่ในเครือของเคเอสเคจากจังหวัด ชุมพร นครศรีธรรมราช สงขลา สตูล พังงา และสุราษฎร์ธานี เข้าร่วมสัมมนา



**สุราษฎร์ธานี :** บริษัท เคเอสเค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เดินหน้าขยายลูกค้าเป็น ศูนย์กลางอันเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การปรับโครงสร้างของบริษัทฯ ที่มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รอบด้านเพื่อบรรลุเป้าหมายเป็น 1 ใน 10 บริษัทประกันภัยแถวหน้าของประเทศไทยภายใน 5 ปี ด้วยการเปิดการสัมมนาอู่ในเครือทั่วประเทศ โดยเริ่มต้นในภาคใต้ที่ จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นแห่งแรก เพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายและรูปแบบการทำงานของบริษัท ในการมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าร่วมกัน

นายรัชกฤษ เภยจุพิชัยเดช ผู้จัดการ ฝ่ายสินไหมทดแทนรถยนต์ บริษัท เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นผู้แทนของทีมบริหารของบริษัทฯ ในการจัดสัมมนากับผู้ประกอบการอู่ในเครือของเคเอสเคในภาคใต้ซึ่งมีอู่ในเครือจากจังหวัดต่างๆ เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ชุมพร นครศรีธรรมราช สงขลา สตูล พังงา และ สุราษฎร์ธานี ณ ห้องบรรจวงแกรนด์บอลรูม โรงแรมบรรจวงบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม ที่ผ่านมา

นายรัชกฤษ ได้ให้ความมั่นใจกับผู้ประกอบการอู่ในเครือของเคเอสเคในการประเมินงานซ่อมอย่าง ยุติธรรมและการชำระเงินให้กับอู่ภายในเวลาที่กำหนด โดยกล่าวว่า “เราได้เน้นย้ำถึงความสำคัญในการบริการและมาตรฐานงานซ่อมที่ต้องรักษาไว้อย่างสม่ำเสมอ เพราะอุบัติเหตุที่สร้างความเสียหายกับรถยนต์ของลูกค้า ก็สร้างความเดือดร้อนให้กับลูกค้าอย่างมากแล้ว ลูกค้าจึงควรได้รับการบริการ ด้วยความใส่ใจและมั่นใจว่ารถของลูกค้าย้ายคืนสู่สภาพปกติด้วยคุณภาพงานซ่อมแบบมืออาชีพ”

ด้าน นางเจส แธม ผู้อำนวยการ ฝ่ายสินไหมทดแทนทั่วไป บริษัท เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ลูกค้าไม่ควรจะได้รับความไม่สะดวกหรือกังวลใจ ในขั้นตอนการเคลมประกันอีกหลังจากได้รับความเดือดร้อนจากอุบัติเหตุมาแล้ว ส่วนหนึ่งของ



การเติบโตธุรกิจ ดังนั้นการชำระค่าสินค้าใหม่ทดแทนและมอบบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นมาตรฐานที่เราให้ความสำคัญอย่างจริงจัง เพราะสิ่งเหล่านี้คือคุณภาพที่ลูกค้าตัดสินเรา อยู่ซ่อมรถยนต์จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเป็นคุณค่าที่สำคัญของบริษัท ประกันภัย หากไม่มีคุณค่า เราจะไม่สามารถบรรลุความคาดหวังของลูกค้าได้ โดยเฉพาะการมอบบริการและคุณภาพงานซ่อมรถที่น่าพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของเราได้ในเวลาอันรวดเร็ว” นางแธม กล่าว

“การประชุมในครั้งนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้กับอยู่ในเครื่องถึงการดำเนินขั้นตอนการเคลมอย่างง่ายดายผ่านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อกระบวนการเคลมบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถมอบบริการให้กับลูกค้าของเราได้อย่างดีที่สุด” นางแธม กล่าวเสริม

ผู้ที่เข้าร่วมการสัมมนาต่างได้รับผลตอบรับที่ดีเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินการของบริษัทที่รวดเร็วขึ้น และเห็นพ้องในการเดินทางธุรกิจร่วมกันเพื่อมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า

เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) อยู่ภายใต้การบริหารของเคเอสเค กรุ๊ป เบอร์ฮาด มาเลเซีย ซึ่งมีสำนักงานในมาเลเซียและอินโดนีเซีย ปัจจุบัน บริษัทฯ มีอยู่ในเครื่องทั้งสิ้นจำนวน 390 ไร่ ใน 65 จังหวัดทั่วประเทศซึ่งเป็นที่มอบคุณภาพงานซ่อมตามมาตรฐานของเคเอสเค ในภาคใต้ เคเอสเค ประกันภัย มีอยู่ในเครื่องทั้งสิ้น 62 ไร่ ตั้งอยู่ใน 12 จังหวัด โดยสุราษฎร์ธานี นับเป็นจังหวัดที่มีอยู่ในเครื่องของเคเอสเคมากที่สุด เคเอสเควางเป้าหมายในการเพิ่มอยู่ในเครื่องในภาคใต้อีก 10 ไร่ในอีกสองสามเดือนข้างหน้า

ความร่วมมือของผู้ประกอบการผู้เป็นองค์ประกอบหลักประการหนึ่งของกลยุทธ์การขยายธุรกิจของเคเอสเค ประเทศไทย นอกเหนือจากการ พัฒนาระบบออกกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ การสรรหานบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถ การปรับปรุงสำนักงานสาขาของบริษัทฯ ในภูมิภาคต่างๆ และการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เป็นนวัตกรรมใหม่เพื่อธุรกิจเอสเอ็มอีและกลุ่มธุรกิจเฉพาะ(niche markets)

## ENGLISH SUMMARY

**Website:** [www.hadyaiok.com](http://www.hadyaiok.com) (South media)

**Date:** 14 June 2016

**English Headline:** Transformation Awakening -KSK Insurance begins nationwide panel garage tour in Southern Thailand

### **Summary:**

Knowing customers expectation and aligning the processes to ensure a customer centric environment is part of KSK Insurance (Thailand) PCL's Transformation strategy to strengthen their operational efficiency, gearing towards being the Thailand's top 10 insurers in 5 years.

With this in mind, KSK Insurance made Surat Thani Province in Southern Thailand the first stop as part of their nationwide tour to meet its garage partners in striking a better understanding platform to better serve their mutual customers.

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, Banjong Buri 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".