

JUN 14

เคเอสเค ประกันภัย เปิดสัมมนาในเครือทั่วประเทศ นำร่องแห่งแรกที่ภาคใต้ มุ่งเน้นยกระดับบริการด้านเคลมให้กับลูกค้าร่วมกับอู่ในเครือทั่วประเทศ



สุราษฎร์ธานี : บริษัท เคเอสเค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เดินหน้านโยบายลูกค้าเป็นศูนย์กลางอันเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การปรับโฉมธุรกิจของบริษัทฯ ที่มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรอบด้านเพื่อบรรลุเป้าหมายเป็น 1 ใน 10 บริษัทประกันภัยแก่นำของประเทศไทยภายใน 5 ปี ด้วยการเปิดการสัมมนาหลักสูตรเพื่อพบปะผู้ประกอบการอู่ในเครือทั่วประเทศ โดยเริ่มต้นในภาคใต้ที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นแห่งแรก เพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายและรูปแบบการทำงานของบริษัทในการมอบมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าร่วมกัน

นายรัชกฤษ เบลจพิชัยเดช ผู้จัดการ ฝ่ายสินไหมทดแทนรถยนต์ บริษัท เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นผู้แทนของฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ในการจัดสัมมนากับผู้ประกอบการอู่ในเครือของเคเอสเคในภาคใต้ซึ่งมีอู่ในเครือจากจังหวัดต่างๆ เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ชุมพร นครศรีธรรมราช สงขลา สตูล พังงา และ สุราษฎร์ธานี ณ ห้องบรรจงแกรนด์บอลรูม โรงแรมบรรจงบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม ที่ผ่านมา

นายรัชกฤษ ได้ให้ความมั่นใจกับผู้ประกอบการอู่ในเครือของเคเอสเคในการประเมินงานซ่อมอย่างยุติธรรมและการชำระเงินให้กับอู่ภายในเวลาที่กำหนด โดยกล่าวว่า "เราให้ความสำคัญต่อบริการและมาตรฐานงานซ่อมที่ต้องรักษาไว้อย่างสม่ำเสมอ เพราะอุบัติเหตุสร้างความเสียหายกับรถยนต์ของลูกค้า ก็สร้างความเดือดร้อนให้กับลูกค้าอย่างมากแล้ว ลูกค้าจึงควรได้รับการบริการด้วยความใส่ใจและเข้าใจจากลูกค้าสัมพันธ์ที่สุภาพกับดีด้วยคุณภาพงานซ่อมแบบมืออาชีพ"

ด้าน นางเจส แอม ผู้อำนวยการ ฝ่ายสินไหมทดแทนทั่วไป บริษัท เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า "ลูกค้าไม่ควรจะได้รับความไม่สะดวกหรือกังวลใจในขั้นตอนการเคลมประกันอีกหลังจากได้รับความเดือดร้อนจากอุบัติเหตุมาแล้ว ส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับโฉมธุรกิจของ เคเอสเค คือ เราต้องการเน้นย้ำว่าเคเอสเคยังคงมุ่งนโยบายการเติบโตธุรกิจ ดังนั้นการชำระค่าสินไหมทดแทนและมอบบริการตามที่ถูกคาดหวังจึงจึงเป็นมาตรฐานที่เราให้ความสำคัญอย่างจริงจัง เพราะสิ่งเหล่านี้คือคุณภาพที่ลูกค้าตัดสินใจว่า อู่ซ่อมรถยนต์จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเป็นค่าที่สำคัญของบริษัทประกันภัย หากไม่มีผู้ดูแลค่า เราจะไม่สามารถบรรลุความคาดหวังของลูกค้าได้ โดยเฉพาะการมอบบริการและคุณภาพงานซ่อมรถที่นำพาพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของเราได้ในเวลาอันรวดเร็ว" นางแอม กล่าว

"การประชุมในครั้งนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้กับอู่ในเครือถึงการดำเนินงานขั้นตอนการเคลมอย่างคายน่าผ่านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อกระบวนกรเคลมบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยให้อู่สามารถมอบบริการให้กับลูกค้าของเราได้อย่างดีที่สุด" นางแอม กล่าวเสริม

อู่ที่เข้าร่วมการสัมมนาต่างได้รับผลตอบรับที่ดีเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินการของบริษัทที่รวดเร็วขึ้น และเห็นพ้องในการเดินทางธุรกิจร่วมกันเพื่อมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า

เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) ภายใต้อำนวยการบริหารของเคเอสเค กรุ๊ป เบอร์ฮาด มาเลเซีย ซึ่งมีสำนักงานในมาเลเซียและอินโดนีเซีย ปัจจุบัน บริษัทฯ มีอู่ในเครือทั้งสิ้นจำนวน 390 อู่ ใน 65 จังหวัดทั่วประเทศซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณภาพงานซ่อมตามมาตรฐานของเคเอสเค ในภาคใต้ เคเอสเค ประกันภัย มีอู่ในเครือทั้งสิ้น 62 อู่ ตั้งอยู่ใน 12 จังหวัด โดยสุราษฎร์ธานี นับเป็นจังหวัดที่มีอู่ในเครือของเคเอสเคมากที่สุด เคเอสเควางเป้าหมายในการเพิ่มอู่ในเครือในภาคใต้อีก 10 อู่ในอีกสองสามเดือนข้างหน้า

เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) ภายใต้อำนวยการบริหารของเคเอสเค กรุ๊ป เบอร์ฮาด มาเลเซีย ซึ่งมีสำนักงานในมาเลเซียและอินโดนีเซีย ปัจจุบัน บริษัทฯ มีอู่ในเครือทั้งสิ้นจำนวน 390 อู่ ใน 65 จังหวัดทั่วประเทศซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณภาพงานซ่อมตามมาตรฐานของเคเอสเค ในภาคใต้ เคเอสเค ประกันภัย มีอู่ในเครือทั้งสิ้น 62 อู่ ตั้งอยู่ใน 12 จังหวัด โดยสุราษฎร์ธานี นับเป็นจังหวัดที่มีอู่ในเครือของเคเอสเคมากที่สุด เคเอสเควางเป้าหมายในการเพิ่มอู่ในเครือในภาคใต้อีก 10 อู่ในอีกสองสามเดือนข้างหน้า

ความร่วมมือของผู้ประกอบการอู่เป็นองค์ประกอบหลักประการหนึ่งของกลยุทธ์การขยายธุรกิจของ เคเอสเค ประเทศไทย นอกเหนือจากการ พัฒนาระบบของกรรมธรรมอิเล็กทรอนิกส์ การสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถ การปรับปรุงสำนักงานสาขาของบริษัทฯ ในภูมิภาคต่างๆ และการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เป็นนวัตกรรมใหม่เพื่อธุรกิจเอสเอ็มอีและกลุ่มธุรกิจเฉพาะ (niche markets)

## ENGLISH SUMMARY

**Website:** [www.allnewsthailand.com](http://www.allnewsthailand.com) (Bangkok media)

**Date:** 27 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, 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".