



นิตยสารเพื่อนักลงทุน

# BUSINESS

เดอะเน็กซ์ บิซิเนส ฉบับพิเศษ | 162 บริษัทธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย |

15 JUN - 15 JUL 2011

90



# 60

กว่า  
ปี

## ธุรกิจประกันภัยไทย



อนาคตและทิศทาง

ครึ่งปีหลัง

# 2554





เราเชื่อว่าการให้บริการลูกค้า  
อย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าคำนึงถึงทุกครั้ง  
ที่ตัดสินใจซื้อกรมธรรม์กับบริษัทฯ  
โดยเราให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ  
ของลูกค้าอย่างจริงจังและต่อเนื่อง



▲ ▲ **สุรสิทธิ์ พลอยดณีย์**  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ  
บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด

**กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า  
รองรับการขยายตัวของธุรกิจ เสริมบริการครอบคลุม Inbound  
call และ outbound call**

นายสุรสิทธิ์ พลอยดณีย์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ  
บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด กล่าวจากเป้าหมายของบริษัทฯ  
ที่ต้องการก้าวขึ้นเป็นบริษัทประกันชีวิตหนึ่งในใจของลูกค้าภายในปี 2555 หนึ่งใน  
กลยุทธ์ขับเคลื่อนที่ทำให้กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิตเติบโตอย่างแข็งแกร่ง คือ  
การมีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางและการบริหารจัดการดูแลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ  
อีกทั้งเราเชื่อว่าการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าคำนึงถึง  
ทุกครั้งที่ตัดสินใจซื้อกรมธรรม์กับบริษัทฯ โดยเราให้ความสำคัญกับความคิดเห็น  
และข้อเสนอแนะของลูกค้าอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2553 ที่ผ่านมา มี  
ลูกค้าไว้วางใจให้กรุงไทย-แอกซ่าดูแลทั้งหมด 677,410 ราย และมีจำนวน  
กรมธรรม์ทั้งสิ้น 764,223 กรมธรรม์ โดยมีการโทรเข้ามาใช้บริการจากศูนย์  
ลูกค้าสัมพันธ์มากกว่า 300,000 ราย โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจกว่า  
200,000 ราย หรือมากกว่า 65%

# กรุงไทย-แอกซ่า

## เดินหน้าดูแลลูกค้าเต็มสูบ

ข้อมูลบริษัท 0 2554  
Company profile 2013

**กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต**  
Krunghthai-AXA Life Insurance

**ธนาคารกรุงไทย**  
KRUNGTHAI BANK

**แบบสมการกองทุน (Krunghthai Bank FOL)**  
แบบสมการกองทุนโดยธนาคารกรุงไทยและกรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต  
เป็นผู้ถือหุ้นหลัก มีมูลค่าสินทรัพย์ทั้งสิ้น 1.5 แสน ล้านบาท บริหารงานด้วยระบบ  
ที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใสด้วยระบบการดูแลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ  
ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและปลอดภัย

**วิสาหกิจเพื่อสังคม (Social & Share)**  
ธนาคารกรุงไทย (The Commercial Bank) ดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์  
สังคม และดำเนินนโยบายเพื่อเป็นสวัสดิการแก่สังคมและประเทศชาติ  
ส่งเสริมการบริการ การจ้างงานคนพิการที่มีศักยภาพและสนับสนุน  
การเติบโตของชุมชนต่างๆ พร้อมที่จะดำเนินโครงการเพื่อสังคมต่างๆ

**ผลิตภัณฑ์และบริการ (Products & Services)**

- ธนาคารออนไลน์ (e-Banking)
- เงินฝาก (Deposit)
- เงินกู้ยืม (Loan)
- เงินเชื่อ (Credit)
- การลงทุน (Investment)
- การจัดการสินทรัพย์ (Asset Management)
- ประกันชีวิตและประกันภัย (Life Insurance & Assurance)
- โอนเงิน (Transfer Services)
- จ่ายเงิน (Payment Services)
- บริการจัดการหนี้สิน (Debt Management)
- บริการทางการเงินพิเศษ (Trade Finance)
- ธนาคารชุมชน (Co-op Banking)

**กรุงไทย แอกซ่า**  
ธนาคาร / ประกันชีวิต



“การวัดความพึงพอใจจากลูกค้าที่ใช้  
บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งลูกค้าจะ  
มีการให้คะแนนผ่านระบบวัดความพึงพอใจ  
อัตโนมัติ โดยตลอดปี 2553 ระดับความพึง  
พอใจในภาพรวมจากการรับบริการสูงถึง 96%  
ซึ่งสามารถแยกเป็นหัวข้อในการวัดความพึง  
พอใจ 3 หัวข้อหลัก ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 97%
2. ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 95%





## โครงการ กรุงเทพ-แอกซ่า หัวใจทำงาน กับกิจกรรม “เลอะตัว ไม่เลอะใจ ปี 2”

บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สาขาคัด สานต่อความตั้งใจในการรณรงค์ สดทวงโลกพร้อมกับ โครงการ กรุงเทพ-แอกซ่า หัวใจทำงาน (KT-AXA Hearts in Action) ด้วยกิจกรรมปลูกป่าชายเลน “เลอะตัว ไม่เลอะใจ ปี 2” โดยมีคณะผู้บริหารระดับสูง นำทีมโดย มร.โมค์ แพลิกซ์ตัน ประธานกรรมการบริหาร พร้อม ฝ่ายขายทุกช่องทาง พนักงานอาสาสมัครกว่า 160 ท่าน และสื่อมวลชน ร่วมทำ กิจกรรม ณ ศูนย์ศึกษาธรรมชาติ กรมพลาธิการทหารบกบางปู จ.สมุทรปราการ ทั้งนี้บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาสังคมสิ่งแวดล้อม และชุมชน ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส โดยกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ มาจากความตั้งใจดีที่จะเอาใจใส่ต่อสังคมของเหล่าผู้บริหารพนักงาน ตัวแทนและผู้ให้บริการทางการเงิน โดยทุกกิจกรรมพนักงานจะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริง



**160** อาสาสมัครจากกรุงเทพ-แอกซ่า  
volunteers from Krungthai-AXA