

GLOBAL INSURANCE TREND 2017 AND BEYOND



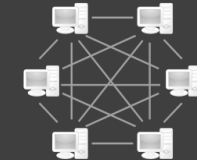
#1: Brand Royalty

Millennial หรือ Gen Y ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่นับวันจะทวีความสำคัญมากขึ้น และมีแนวโน้มยึดติดกับแบรนด์ลดลง แต่เน้น "คุณค่า" ของสินค้า/บริการมากขึ้น เชื่อว่า Price Comparison Platform จะถูกแทนที่ด้วย Value Comparison Platform ในไม่ช้า



#2: Customer Centric

ให้ความสำคัญกับ Emotion ของลูกค้า เหนือ Function ของสินค้า สินค้าที่ดีในสายตาของผู้ผลิตอาจไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หลายธุรกิจเริ่มเอา ผลลัพธ์ผลประโยชน์ที่ได้ และประสบการณ์ของลูกค้า เป็นตัวกำหนดกลยุทธ์มัดใจลูกค้า



#3: Democratization

ผู้บริโภคทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้กว้างขวางมากขึ้น การรวมตัวกันของผู้บริโภคเพื่อซื้อประกันภัย (peer to peer insurance) เริ่มเกิดขึ้นในหลายๆ ประเทศทั่วโลก และเชื่อว่าปีหน้า กระแสนี้จะไหลเข้าประเทศไทยด้วยเช่นกัน

- พหุติกรรม
- เทคโนโลยี
- ความเสี่ยง
- ผลิตภัณฑ์



#4: Distribution Channel Shift

Internet ทำให้ผู้บริโภคมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น หลายสิ่งถูกนำไปไว้บน Internet รวมถึงการใช้เป็นช่องทางขายและให้ข้อมูลสินค้า ณ ปัจจุบันถูกเอามาใช้เพื่อเสริม แต่ออนาคตอันใกล้น่าจะมาแทนที่ Traditional Channel



#5: Omni Channel

การเชื่อมโยงการตลาดแบบหลากหลายช่องทาง ตั้งแต่ช่องทาง Online และ Offline เพื่อเข้าถึงลูกค้า และตอบรับกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป



#6: AI

ระบบปัญญาประดิษฐ์มีแนวโน้มถูกนำมาปรับใช้ในธุรกิจประกันภัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดต้นทุน เพิ่มความสะดวก และลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น ซึ่งทั้งหมดก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั่นเอง



#7: Cyber Threat

การมาของ Internet of Things มาพร้อมกับความเสี่ยง ซึ่งความเสี่ยงทาง Cyber คาดว่าจะสร้างความเสียหายให้กับธุรกิจทั่วโลกเพิ่มสูงขึ้นถึง US\$ 2 ล้านล้าน ในอีก 3 ปีข้างหน้า



#8: "If you can't beat 'em, join 'em"

ผู้เล่นรายใหม่ที่เข้ามาในธุรกิจประกันภัย ทั้ง Peer to Peer หรือ Startups ที่มีศักยภาพสูง มีแนวโน้มเข้ามาในตลาดมากขึ้น วิธีต่อยอดที่ดีที่สุดอาจมีใช้การเผชิญหน้า แต่ควรมองถึงการเข้าไปเป็นพันธมิตร



#9: Internet of Things

ความสามารถในการเชื่อมโยงของอุปกรณ์เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก จึงทำให้มีการส่งข้อมูลแบบ Real-time ที่เอื้อต่อการตัดสินใจที่รวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำสูง จึงเปิดโอกาสให้การสร้าง Personalized Products/Services ได้ดียิ่งขึ้น



#10: Multiline Package

คำถามที่ว่า ทำไมฉันถึงต้องซื้อหนึ่งกรมธรรม์เพื่อคุ้มครองของหนึ่งอย่าง? เริ่มได้ยินบ่อย และตั้งขึ้นเรื่อยๆ เชื่อได้ว่า All-in-one policy น่าจะเป็นคำตอบ



#11: On-Demand Insurance

On-Demand Service มาคู่กับ On-Demand Insurance ที่สามารถเลือกระยะเวลาความคุ้มครองได้ตั้งใจ นวัตกรรมประกันภัยนี้เริ่มทยอยออกสู่ตลาดในธุรกิจรถยนต์และบ้าน และจะเกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในอนาคตอันใกล้