

# การให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร

คุณไพรัช ชนะเสรีชัย

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนารัฐกิจลูกค้าบริษัท บริษัท ลีสซิงกสิกรไทย จำกัด

## ▪ คำว่าให้บริการครบวงจรทางการเงินของกสิกรนั้น อะไรก็สามารถจัดทำได้

เครือธนาคารกสิกรไทย เป็นสถาบันทางการเงินให้บริการทางการเงินครบวงจร ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายด้วยผลิตภัณฑ์และบริษัทในเครือ 6 บริษัท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

โดย บริษัท ลีสซิงกสิกรไทย จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ครบวงจร ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทุกประเภท ด้วยการบริการผ่านผู้ดูแลลูกค้าสัมพันธ์ของทางธนาคาร ที่ให้การบริการตอบสนองทุกความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเช่าซื้อรถยนต์ และการให้บริการทางการเงิน อื่นๆ และหากมีความต้องการด้านอื่นๆ ก็สามารถเชื่อมโยงการบริการไปยังบริษัทต่างๆ ในเครือได้ เรียกได้ว่าเป็น One Stop Service ที่ได้ครบทุกความต้องการในทีเดียว

## ▪ การแข่งขันเรื่องบริการ

ปัจจุบันเครือธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันเพื่อสร้าง Synergy หรือการผนึกกำลัง เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์ที่สุดและผู้ดูแลลูกค้าสัมพันธ์ต้องมีความรู้ว่าคุณค่าต้องการอะไรอย่างแท้จริง สำหรับ บริษัท ลีสซิงกสิกรไทย จำกัด มีการบริหารผ่านเกณฑ์ที่หลากหลายในแง่ของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันในเรื่องของ Service Level Agreement ที่รวมไปถึงระยะเวลาของการส่งมอบ และระยะเวลาของกระบวนการทำงานจนกว่าจะแล้วเสร็จได้ตามมาตรฐานตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ หรือการแข่งขันในเชิงราคา เช่น ดอกเบี้ย รวมถึงการเชื่อมโยงกับบริษัทในเครือเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งหากทุกประเด็นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้สูงสุดก็จะเรียกได้ว่า เป็นการผนึกกำลังร่วมกันหรือ Synergy ที่ทำให้บริษัทฯ

มีความสามารถแข่งขันในเชิงบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการทางการเงินได้ทุกประการ (Total Financial Solution )

## ▪ ด้วยความเป็นองค์กรใหญ่ ขั้นตอนการทำงาน ค่อนข้างเยอะและรัดกุม มีผลดี ผลเสียอย่างไร

ขั้นตอนการทำงานในเรื่องของวงจรมรดก เป็นเรื่องมาตรฐานของการพิจารณาเครดิตของทุกธนาคาร รวมถึงกระบวนการของตัวธนาคารเองก็มีมาตรฐานเช่นเดียวกัน การเป็นองค์กรใหญ่จัดว่าเป็นผลดีสำหรับการให้บริการลูกค้า และด้วยความที่ บริษัท ลีสซิงกสิกรไทย จำกัด เป็นบริษัทในเครือธนาคารกสิกรไทย ทำให้มีความสามารถที่จะให้บริการด้านวงเงินที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

## ▪ จากการปล่อยสินเชื่อให้กลุ่มรถเพื่อการพาณิชย์ มีผลอย่างไรบ้าง

จากการปล่อยสินเชื่อให้กลุ่มรถเพื่อการพาณิชย์ของบริษัท ลีสซิงกสิกรไทย จำกัด ในรอบ 7 เดือนที่ผ่านมา สามารถปล่อยสินเชื่อได้มากกว่า 3,716 ล้านบาท จากเป้า 5,700 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 65.19 โดยยอดปล่อยสินเชื่อของบริษัท ลีสซิงกสิกรไทย จำกัด มีอัตราการเติบโตและขยายตัวที่ดีขึ้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ดีขึ้นตามลำดับ

