



# Falcon Insurance

บ่อยครั้งที่เรามักจะได้ยินการกล่าวอ้างถึงวงการประกันภัยว่า แข่งดุ พู่ล่นเยอะ เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันรุนแรงมาก แต่ทำไมบริษัทประกันภัยหน้าใหม่ ‘FALCON Insurance’ ถึงได้มีอัตราการเติบโตแบบก้าวกระโดดต่อเนื่องกันทุกปี โดยไม่มีที่ท่าว่าจะหยุดความแรงลงได้ง่ายๆ ทั้งยังเป็นการเติบโตแบบมีกำไรอีกด้วย ภายใต้อาณัติจากสภาฯเศรษฐกิจชะลอตัวพอลคอนกลับกลายเป็นดาวรุ่งอนาคตไกลที่น่าจับตามองอย่างยิ่ง

**[ ]** การที่องค์กรจะมายืนตรงจุดนี้ได้ คุณโอฬาร วงศ์สุรพิเชษฐ์ ประธานบริหารสูงสุด บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เปิดเผยถึงวิสัยทัศน์ในการบริหารงานว่า “ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างละเอียดและสลับซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องสถิติที่ต้องนำมาประยุกต์ใช้ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธได้ถึงความจำเป็นในการนำระบบสารสนเทศ (IT) เข้ามาสนับสนุนการบริหารจัดการ ซึ่งประเด็นแรก ระบบไอทีช่วยให้เรามีข้อมูลที่เพียงพอและถูกต้อง สำหรับใช้คิดต้นทุนค่าใช้จ่าย ประเด็นที่สอง ระบบไอทีช่วยให้ใช้บุคลากรจำนวนน้อยลง ประเด็นที่สามช่วยให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ประเด็นสุดท้าย ช่วยในด้านการควบคุมภายในองค์กร “

ความเชื่อมั่นในระบบสารสนเทศ กลายเป็นส่วนหนึ่งในวิสัยทัศน์ของฟอลคอน บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทที่ให้บริการรับประกันภัยสำหรับ Com-

mercial Line และ Personal Line โดยเน้นการใช้ระบบสารสนเทศในการควบคุมระบบการปฏิบัติงานแบบครบวงจร...

“การขายแบบ Direct เป็นหน่วยธุรกิจที่สำคัญของฟอลคอน กรมธรรม์แบบ Direct จะมีลักษณะ Premium ต่อ Ticket ต่ำ แต่ปริมาณต่อวันจะสูง การมีระบบไอทีที่ดีสามารถอัปเดตข้อมูลขึ้นไปแล้วพริ้นท์ออกกรมธรรม์ได้เลย จะควบคุมในเรื่องของระยะเวลา ความถูกต้อง และต้นทุนได้มากขึ้น ปัจจุบันทุกเดือนเรามีกงานใหม่ต่อวันเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ถ้าไอทีไม่สามารถซัพพอร์ตได้ ก็ทำงานไม่ทัน ความผิดพลาดสูง และต้นทุนแพงมาก”

เมื่อไม่นานมานี้ ฟอลคอน ตัดสินใจเลือกใช้ โซลูชัน GIS Web (General Insurance System) ซอฟต์แวร์ที่รองรับธุรกิจด้านประกันวินาศภัยแบบครบวงจร ในการบริหารงานด้านประกันภัยทั้งหมด ยกเว้น GL ได้แก่ ระบบบัญชีการเงินในเรื่องของการรับ/จ่ายเบี้ยประกัน Claim Underwrite Marketing Data Processing ฯลฯ โดยอาศัยโมเดล SaaS (Software as a Service )

“เข้าใจว่า ฟอลคอนเป็นรายแรกที่ใช้โมเดล SaaS ของจีเอเบิล เราได้เริ่มใช้งานแล้ว ซึ่งระยะเวลาที่ใช้งานมาประมาณเดือนเศษ พบว่า ความถูกต้องของข้อมูลดีขึ้น Speed Response ของระบบไม่ได้เป็นปัญหา ตัวระบบเองก็ไม่ได้มีอุปสรรคมากมาย เพียงแต่ User อาจจะยังไม่คุ้นเคยกับระบบใหม่ “

“ฟอลคอน วางจุดยืนให้องค์กรแตกต่างมาตั้งแต่ต้น ไม่ว่าจะโครงสร้างองค์กร แนวคิด วิธีการทำงาน

Goal ของเราคือ Live เร็วที่สุด ในการ Implement ระบบเราแทบไม่ได้เปลี่ยนอะไรเลย ยกเว้นอะไรที่จำเป็นจริงๆ จึงจะแก้ไข เสร็จแล้วเราอาจจะแตกต่างจากที่อื่น นั่นคือ เรามีเรื่องของ Time Constrain ที่เราต้อง Go Live ให้ได้ก่อน แล้วค่อยมาปรับ requirement ในเฟสที่ 2 ซึ่งบางทฤษฎีบอกว่าไม่ถูกต้องนัก เราเข้าใจในจุดนั้น แต่เราต้องการ Timing มากกว่าเรื่องของ Nice to have และผลก็ทำให้เรา Implement ได้เร็วมากใช้ระยะเวลาเพียง 1 เดือนเท่านั้น ยอมรับว่า เราค่อนข้างแฮปปี้กับทีมซัพพอร์ตของจีเอเบิล”



▲ คุณโอฬาร วงศ์สุรพิเชษฐ์  
ประธานบริหารสูงสุด บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)



ปี 2552 นับเป็นปีที่ 3 ของฟอลคอน ในส่วนของกลยุทธ์การผลัดกันสู่ตลาด CEO กลับมองว่า เป็นปีที่บุกน้อยกว่าปีที่ผ่านมา แต่เริ่มกลับมามอง Operation ข้างใน และกำลัง Survey เพื่อที่จะ Re Branding ในปีหน้า ซึ่งเป็นไปตามนโยบายขององค์กรที่จะ Refresh ตัวเองทุก 3 ปี

“ในแง่ของเบี้ยเราเติบโต แต่ในแง่ของ Product ในแง่ของแบรนด์ ปีนี้เราไม่ค่อยทำอะไรที่หวือหวา เราโตได้ตามที่เราอยากจะเป็น”

ทั้งนี้อีกภาคของธุรกิจ กิจกรรม CSR เพื่อตอบแทนสังคม จัดเป็นพันธะสัญญาที่ฟอลคอนทุ่มเทให้มาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท ซึ่งถือว่า ประสบความสำเร็จพอสมควรในด้านของแบรนด์

“เรามั่นใจ ถ้าเทียบบริษัทประกันภัยหน้าใหม่ ขนาดเดียวกัน เปิดตัวพร้อมกัน ฟอลคอนเป็นบริษัทที่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากๆ บริษัทน้องใหม่ที่เปิดมาไม่มียอดขายเลย แต่กล้าที่จะทุ่มงบไปที่การสร้างแบรนด์ (Brand Building) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ซึ่งเป็น Strategy ที่เราวางไว้ ผลที่ได้รับกลับมา ถือว่าประสบความสำเร็จพอสมควรในแง่ของแบรนด์”

และก็จริงดังนั้น เพราะความสำเร็จได้สะท้อนออกมาที่ตัวเลข “ช่วงที่เริ่มก่อตั้งบริษัท ฟอลคอนมีเบี้ยประกันภัย 12 ล้านบาท เมื่อดำเนินงานครบปีแรกเบี้ยประกันภัยโตขึ้นเป็น 90 ล้านบาท ครบปีที่สอง เบี้ยประกันภัยพุ่งขึ้นสู่ 250 ล้านบาท และปีนี้ซึ่งเป็นปีที่สาม คาดว่าจะปีตรายได้ที่ 460 ล้านบาท จัดว่าเป็นอัตราการเติบโตแบบก้าวกระโดดทีเดียว ซึ่งบริษัทอื่นก็โตแบบนี้แต่ของเราโตก้าวกระโดดและมีกำไร”

คุณโอฬาร เผยถึงสถานการณ์ของตลาดประกันภัยว่า สถานการณ์ปีหน้าของตลาดประกัน “ปีนี้ที่กำลังจะผ่านไป สถานการณ์ก็ไม่ได้เลวร้าย ตัวเลขอาจติดลบนิดหน่อย ปีหน้าคงเป็นบวก แต่จะให้หวือหวาเติบโต 2 ดิจิต แบบที่เคยเป็น คงไม่มีแล้ว สำหรับภาพรวม Over all อาจจะได้ในแง่ของ Mega Project ที่จะเกิดขึ้น ถ้าหากภาครัฐสามารถขึ้น Mega Project อาทิ รถไฟฟ้าได้ก็จะทำให้เบี้ยประกันภัยโดยรวมสูงขึ้นไปอัตโนมัติ แต่เบี้ยแบบ Personal Line ก็ไม่คิดว่าจะหวือหวา เพราะกำลังซื้อของคนตกไปเยอะ ฟอลคอนเองในปีหน้า

มีแผนที่จะขยายสาขาเพิ่มเติม มองอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเราก็ต้องทำให้แตกต่างจากที่อื่น”

นอกจากนี้ คุณโอฬาร ยังเผยถึงความคาดหวังที่จะได้เห็นระบบไอที เข้ามาช่วยพอร์ตธุรกิจประกันภัย “ฟอลคอนจะโฟกัสที่ Core ของธุรกิจก่อน เมื่อส่วน Core หนึ่งแล้วก็จะมองที่โมดูลที่จะเข้ามาเสริมในด้านต่างๆ อย่างเช่น Handheld Claim ที่น่าจะทำได้ ถือปาล์มตัวนี้ Log on เข้ามา ก็ส่งกลับข้อมูลได้ทันที หรือส่งเข้ามา พร้อมๆ กับส่งไปยังผู้ถือลูกค้าต้องการได้ด้วย ตรงนี้เป็นโมดูลเสริมว่าเราจะทำอะไรได้บ้าง เรามี Mobile Van ก็อยากนำรถเข้าไปให้บริการตามชุมชน แล้วเชื่อมต่อเข้ามาที่ระบบ ผ่าน GIS ก็ถือจะเป็นโมดูลที่เสริมด้านการบริการ เรื่องของความเร็วนี้เป็นขั้นต่อไป เรามี Mobile Van แล้ว แต่ยังไม่ใช้งานเต็มที่ ระบบยังไม่ลงตัว”

ไม่เฉพาะการนำไอทีมาบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้า แต่หากใครได้ไปเยือนออฟฟิศของฟอลคอน ก็จะได้สัมผัสกับบรรยากาศที่ปลอดโปร่ง โล่ง สะอาดตา สไตล์โมเดิร์น

“ตามคอนเซ็ปท์ที่วางไว้ตั้งแต่แรก โต๊ะทำงานจะเล็ก ร้อยละ 90 ใช้ Laptop ในการทำงาน เพราะเราคิดว่าการทำงานในอนาคตคงไม่ได้นั่งอยู่ในออฟฟิศ Web Base เป็นสิ่งสำคัญ เราพยายามทำเป็น Mobile Office แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะว่าเรายังไม่สามารถเอาเอกสารเข้าไปอยู่ในระบบได้ทั้งหมด ประกันภัยมีงานเอกสารเยอะ แต่อยากทำมากๆ ก็คงต้องรอให้ระบบลงตัวก่อน เราคงจะกลับมา Implement อีกรอบ”

ในช่วงท้าย CEO จากฟอลคอนประกันภัย เปรยถึงยอดรายได้ในปีหน้าที่ตั้งเป้าไว้ราว 650 ล้านบาทว่า ทีมงานคงต้องทำงานกันหนักมากขึ้น แต่ที่มสัสมภพเชื่อกันว่า ทะลุเป้าแน่นอน ด้วยบุคลิกของผู้นำอย่างคุณโอฬารบวกกับการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้รอบด้าน โดยมีสิ่งที่สำคัญยิ่งก็คือ ความเชื่อมั่นในฝีมือ เคารพการตัดสินใจ ให้เกียรติทีมงานของฟอลคอนตลอดเวลา ซึ่งจุดนี้เองฟอลคอนจึงกลายเป็น Team Work ที่แข็งแกร่ง พร้อมทั้งจะกลายเป็นบริษัทประกันวินาศภัยแถวหน้าของเมืองไทยในเร็ว ๆ นี้ อย่างแน่นอน