

## “เอไอเอส” มอบความพิเศษผู้ใช้ 28 ล้านราย ให้เกิดขึ้นทุกวัน

พลวัต ร่มพฤษ์

คนส่วนใหญ่มักคิดว่าเหตุผลสำคัญทำให้ผู้ใช้บริการมือถือมาศาลถึง 28 ล้านรายยังคงเชื่อมั่นและชื่นชอบกับเอไอเอสไม่เสื่อมคลาย ส่งผลให้ครองตำแหน่งหมายเลขหนึ่งได้อย่างเด็ดขาด ทั้งที่ตลาดมือถือแข่งขันรุนแรงอย่างยิ่ง มาจาก “การใช้งาน” ที่มีประสิทธิภาพกว่าค่ายอื่นๆ

แต่ถ้าจะถามผมด้วยคำถามเดียวกัน “การใช้งาน” ถือเป็นหนึ่งเหตุผลเท่านั้น

หลังจากเกาะติดธุรกิจนี้มานาน ผมเชื่อว่าความชื่นชอบดังกล่าวยังมาจากการ “มอบความพิเศษ” (ในส่วนใหญ่ไม่ได้เกี่ยวกับการใช้งานมือถือ) ที่มัดใจผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม คงเลือกใช้แบรนด์เอไอเอส ไม่คิดโยกย้าย (Switch) ไปซบค่ายคู่แข่ง



โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลังๆ มาเอไอเอสได้มอบความพิเศษ ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับ “การใช้งาน” อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะ เป็นโปรโมชั่นค่าบริการ เซอร์วิสต่างๆ รวมถึงเซเรนดแคมเปญลุ้นโชค และพรีวิจิวโปรแกรมเป็นจำนวนมาก

ช่วงที่ผ่านมา เอไอเอส มอบสิ่งนี้ให้ผู้ใช้บริการในเครือข่ายกว่า 200 รายการ

แน่นอนว่าการมอบความพิเศษให้ “ตรงใจ” ผู้ใช้ 28 ล้านราย เป็นความยุ่งยากในการทำงาน นึกดูง่ายๆ ลำพังพี่น้องบ้านเดียวกัน ยังมีความชอบ มีไลฟ์สไตล์ไม่เหมือนกัน นี่มีเป็นสิบล้าน จะยุ่งยากขนาดไหน แต่เอไอเอส ก้าวผ่านจุดนี้มาได้

วิธีการของเอไอเอสคือ พยายามล้วงลึกความต้องการจากคนทุกเพศวัยออกมา จากนั้นนำผลลัพธ์มาแปรเปลี่ยนให้เป็นความพิเศษและตั้งเป้าให้ “เกิดขึ้นได้ทุกวัน”

ทุกๆ วัน ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความพึงพอใจ ความพิเศษ และความตื่นเต้นเกิดขึ้น

ผมลองแยกแยะ “ความพิเศษ” ที่เอไอเอสนำเสนอเพื่อมอบให้ผู้ใช้แต่ละกลุ่ม (เซกเมนต์) มีไม่น้อยกว่า 5 รูปแบบ สอดรับกับความต้องการแต่ละกลุ่ม หรือเซกเมนต์ เริ่มจาก Special Tariff เป็นความพิเศษในรูปแบบของโปรโมชั่น ที่เหมาะสม คุ่มค่า ลงตัวกับผู้ใช้รายนั้นๆ

จากนั้นเป็น Special Service เป็นความพิเศษที่นำเสนอผ่านบริการ Customer Service เคียงข้างผู้ใช้ตลอด 24 ชั่วโมง อาทิ มือถือหาย, ช้อเครื่องใหม่ได้ส่วนลด บริการ Back up ข้อมูลในตัวเครื่องมือถือ ฯลฯ

หรือกับ Special Benefit สิทธิพิเศษที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิต และไลฟ์สไตล์ โดยเฉพาะการเดินทาง อย่างเช่น การจับมือกับบางกอกแอร์เวย์สที่ตอบโจทย์ทั้งการเดินทางและท่องเที่ยว

Special Rewards ให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้ลุ้นรับกับความพิเศษรูปแบบต่างๆ

สุดท้าย Special Treatment เป็นความพิเศษสุดสำหรับลูกค้าเซเรนด เช่น บริการผู้ช่วยส่วนตัว, โทรฟรีวันเกิด, ที่จอดรถตามสถานที่ต่างๆ

จะเห็นว่าทุกคนสามารถเลือกรับความพิเศษนี้ได้ ไม่ว่าจะคนๆ นั้นจะชื่นชอบกับโปรโมชั่น Tariff, แพคเกจเดินทาง หรือสิทธิพิเศษอื่นๆ ฯลฯ ซึ่งเมื่อนำมารวมเข้ากับ “การใช้งาน” ที่เหนือกว่าค่ายอื่นๆ นำไปสู่คำตอบว่า เพราะอะไรผู้ใช้บริการถึงได้เลือกและใช้งานกับเอไอเอสมิเสื่อมคลาย

มาติดตามกันดีกว่า “ความพิเศษที่เกิดขึ้นได้ทุกวัน” จากเอไอเอส จะมีอะไรใหม่ๆ ที่โดนใจเราอีกบ้าง