# THE COACH!

INN WHY MAGAZINE



ถอดรหัสวิสัยทัศน์ CEO หญิงรุ่นใหม่

## "อลิสา อารีพงษ์" กับการขับเคลื่อน ซับบ์ ไลฟ์ ประเทศไทย สู่อนาคตที่แข็งแกร่ง

โดยยึดหลักความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และการสร้างมรดกทางอาชีพที่ยั่งยืน




ถอดรหัสวิสัยทัศน์ CEO หญิงรุ่นใหม่

# "อลิสา อารีพงษ์"

## กับการขับเคลื่อน ชับบ์ ไลฟ์ ประเทศไทย สู่อนาคตที่แข็งแกร่ง

โดยยึดหลักความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และการสร้างมรดกทางอาชีพที่ยั่งยืน

ด้วยประสบการณ์ในธุรกิจประกันชีวิตที่สั่งสมมายาวนานกว่า 25 ปี รวมถึงการดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของ “คุณอลิสา อารีพงษ์” ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ชับบ์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ จำกัด (มหาชน) นับเป็นหนึ่งในซีอีโอหญิงคนรุ่นใหม่ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการเติบโต และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมประกันชีวิต

ภายใต้การบริหารงานของคุณอลิสา ชับบ์ ไลฟ์ ประเทศไทย ได้ยกระดับแนวทางการบริหารองค์กร พร้อมสร้างความเข้าใจถึงปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีเป้าหมายที่ไกลกว่าการนำพาบริษัทไปสู่ชัยชนะด้านตัวเลขยอดขายเพียงอย่างเดียว แต่คือการบริหารองค์กรด้วยแนวคิด Customer-First หรือยึดความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และสร้างความมั่นคงในอาชีพที่ยั่งยืนให้กับตัวแทนประกันชีวิต ส่งมอบความคุ้มครองที่ครอบคลุมทุกมิติให้กับลูกค้า สร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจสูงสุด ตลอดจนสร้างคุณค่าที่แท้จริงให้กับสังคมไทย

### จากประสบการณ์ 25 ปี สู่พลังแห่งการเติบโตไร้ขีดจำกัด ("Power, No Limit")

จากประสบการณ์ทำให้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในระบบงานของธุรกิจประกันชีวิต “คุณอลิสา” มองว่าแก่นแท้ของประกันชีวิตไม่ใช่เพียงเรื่องของการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แต่คือการช่วยให้ผู้คนมีหลักประกันที่มั่นคง มีความอุ่นใจ และสามารถวางแผนอนาคตได้อย่างไร้กังวล

ดังนั้นในวาระการเข้าบริหารงาน “ชับบ์ ไลฟ์ ประเทศไทย” ของ “คุณอลิสา” เธอจึงได้ขับเคลื่อนองค์กรภายใต้วิสัยทัศน์ "สนับสนุนคนไทยใช้ชีวิตอย่างมั่นใจในวันนี้ พร้อมสร้างความมั่นคงในวันหน้า" (Empowering Thai Customers to Enjoy Life with Confidence Today while Securing for a Better Tomorrow) ผ่านแนวคิดหลัก “Power, No Limit – พลังแห่งการเติบโต ไร้ขีดจำกัด”



ซึ่งเธอย้ำว่าเป็นการเติบโตที่ไม่เน้นแค่ตัวเลขระยะสั้นเท่านั้น แต่เป็นการสร้างคุณค่า เป็นแบรนด์ที่ไว้วางใจ พร้อมดูแลในทุกช่วงชีวิต ให้แก่ลูกค้า พันธมิตร และสังคมอย่างยั่งยืนในการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็น “บริษัทประกันชีวิตที่แตกต่างอย่างมั่นใจ เพื่อครอบครัวไทย ด้วยนวัตกรรมและความไว้วางใจที่ยั่งยืน” โดยได้วาง 5 แกนหลักในการดำเนินงาน ได้แก่

Customer First การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญในทุกกระบวนการ โดยร่วมมือกับบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำในการทำ Customer Needs Study เพื่อเข้าใจพฤติกรรมและเสียงสะท้อนของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง

Innovative Product การสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ด้วยกรอบคิด DNA คือ D – Differentiation ผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่าง ชัดเจน และยอมรับความเสี่ยงที่มากขึ้นเพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า N – Navigate ตอบโจทย์และนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่ลูกค้าอาจยังมองไม่เห็น และ A – Active ส่งมอบความคุ้มค่าและความคุ้มครองที่ยั่งยืนต่อเนื่องยาวนาน

Digital & Technology การนำเทคโนโลยีมายกระดับประสิทธิภาพการบริการที่รวดเร็ว โดยยังคงให้ความสำคัญกับ Human Trust หรือความอบอุ่นจริงใจจากการดูแลของมนุษย์

Holistic Communications การสื่อสารแบบองค์รวม ที่รวมทุกช่องทางและทุกการมีส่วนร่วมของแบรนด์ให้เป็นหนึ่งเดียว โดยเน้นย้ำความโปร่งใส ชัดเจน และสอดคล้องกันในทุกจุดสัมผัส (Touch Point) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในทุกช่วงชีวิตของลูกค้า

Strong Multi-Distribution Channels การพัฒนาช่องทางขายที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นช่องทางตัวแทน (Agency) พันธมิตรทางธุรกิจ (Partnership) เทเลเซลล์ (Telesales) และดิจิทัล (Digital) เพื่อเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุม

## ถอดรหัสข้อคิดในการโค้ชชิ่งองค์กร (Corporate Coaching Philosophy)

หนึ่งในไฮไลต์สำคัญของ “คุณอลิสา” ในการบริหารและโค้ชชิ่งองค์กร คือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการสนับสนุนหลังบ้าน (Back-Office Support) ให้กลายเป็นพลังขับเคลื่อนฝ่ายขายและองค์กรอย่างแท้จริง

คุณอลิสาเน้นย้ำว่า ทีมสนับสนุนต้องเป็นทีมที่ "เข้าใจ" ฝ่ายขายมากที่สุด เพราะคำว่า "ดีที่สุด " ของแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน แต่ความ "เข้าใจ " จะทำให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

หัวใจสำคัญของการโค้ชชิ่งและสนับสนุนทีมงานตามแบบฉบับของคุณอลิสา ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ

Listening (ฟังให้มากพอ) เริ่มต้นจากการเปิดใจรับฟังฟีดแบ็ก ปัญหา และความต้องการของฝ่ายขายและลูกค้าอย่างแท้จริง

Understanding (ทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง) วิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาตลอดจนบริบทของแต่ละฝ่ายอย่างรอบด้าน

Empathy (เข้าอกเข้าใจและเห็นใจ) เอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศการทำงานที่เปี่ยมด้วยความไว้วางใจ

Take Action (ลงมือแก้ไขปรับปรุง) เปลี่ยนเสียงสะท้อนให้เป็นการลงมือทำและพัฒนาปรับปรุงระบบงานอย่างจริงจัง

นอกจากนี้ ในมุมมองของผู้นำ การขับเคลื่อนองค์กรในยุคดิจิทัลต้องทำงานควบคู่กันระหว่างเทคโนโลยีกับมนุษย์ เพราะเทคโนโลยีช่วยเรื่องความสะดวกและรวดเร็ว แต่ความอบอุ่น ความห่วงใย และความไว้วางใจเกิดจากความใส่ใจของบุคลากรในองค์กร

## ยกระดับตัวแทนประกันชีวิต สู่ "ผู้สร้างมรดกทางอาชีพ" (Legacy Building)

สำหรับช่องทางตัวแทน (Agency Channel) ซึ่งคุณอลิสาถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า

ในฐานะผู้นำองค์กร เธอตั้งเป้าหมายชัดเจนว่า ซับบ์ ไลฟ์ ประเทศไทย ไม่ได้มุ่งหวังเพียงแค่การสร้าง "ตัวแทน" แต่ต้องการสร้าง "ที่ปรึกษาทางการเงินและ การวางแผนชีวิต" ที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าในระยะยาว เพื่อสนับสนุนให้ตัวแทนเติบโตอย่างมั่นคงและมีอาชีพที่ยั่งยืน บริษัทฯ ได้วางรากฐานการสนับสนุนตัวแทนผ่าน 4 มิติหลัก

การสร้างมรดกทางอาชีพ (Legacy Building) ซับบ์ ไลฟ์ ประเทศไทย มองว่าอาชีพตัวแทนไม่ใช่แค่งานขายชั่วคราว แต่คือการสร้างธุรกิจของตนเองอย่างยั่งยืน เมื่อตัวแทนเติบโตและประสบความสำเร็จ ก็สามารถส่งต่อสายงานและธุรกิจประกันชีวิตนี้เป็นมรดกตกทอดให้แก่ครอบครัวเข้ามารับช่วงต่อได้

การพัฒนาสู่ผู้นำ (Leader Career Enhancement) สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเติบโตในสายอาชีพ ยกย่องความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้ฝ่ายขายก้าวขึ้นสู่บทบาทผู้นำองค์กรในอนาคตได้อย่างมั่นใจ

การสร้างรายได้ที่ยั่งยืน (Income Generation) ออกแบบโครงสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสม จูงใจ และไม่ได้เน้นแค่การสร้างรายได้ในปัจจุบัน แต่สนับสนุนการสร้างรายได้ต่อเนื่องระยะยาวที่มั่นคง

การฝึกอบรมขั้นสูง (Advanced Trainings & Learning Culture) ปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ จัดหลักสูตรอบรมทั้ง Soft Skill และ Hard Skill เพื่อพัฒนาศักยภาพตัวแทนให้เป็นมืออาชีพที่สามารถวิเคราะห์และวางแผนความคุ้มครองให้แก่ลูกค้าได้อย่างตรงจุด

## มุ่งสู่องค์กรที่มั่นคง ยั่งยืน และสร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้สังคม

มาถึงจุดนี้จึงมองเส้นทางบริหารของ “คุณอลิสา อารีพงษ์” ได้จากการสะท้อนข้อคิดอันทรงคุณค่าการบริหารธุรกิจประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จไม่ใช่การวิ่งแข่งในระยะสั้น แต่เป็นการวิ่งมาราธอนที่ต้องอาศัยความไว้วางใจ (Trust) การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า และการพัฒนาคนอย่างต่อเนื่อง

การสร้างความมั่นคงในอาชีพให้แก่ตัวแทนประกันชีวิต การส่งมอบผลิตภัณฑ์นวัตกรรมที่เข้าใจลูกค้าในทุกช่วงชีวิต และการบริหารงานด้วยความรับผิดชอบ คือพลังสำคัญที่จะขับเคลื่อน ซับบ์ ไลฟ์ ประเทศไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้แนวคิด “Power, No Limit” เพื่อเป็นองค์กรที่สนับสนุนให้คนไทยทุกคนใช้ชีวิตได้อย่างมั่นใจในวันนี้ และพร้อมสร้างอนาคตที่มั่นคงยิ่งกว่าในวันข้างหน้านั่นเอง

อัพเดทเทรนด์ ใช้ชีวิตรับมืออัยเกษียณ ได้ที่ INNWHY.COM
เพียงแอดไลน์ Official Account @innwhy.tv
หรือสแกน QR Code ตรงนี้เลย!!