

เปิดเทรนด์อุตสาหกรรมการเงิน-เทคโนโลยี จับมือ "ฟินเทค" เสริมแกร่ง



การประยุกต์ใช้ฟินเทคเพื่อปรับปรุงบริการให้เกิดความง่ายและรวดเร็วในการใช้งานจะเป็น
กุญแจสำคัญในการรักษาฐานลูกค้า

พีดับบลิวซี เผยอุตสาหกรรมบริการทางการเงินและอุตสาหกรรมเทคโนโลยี สื่อ และ
โทรคมนาคมทั่วโลก หันมาใช้ฟินเทคเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง แต่พบส่วนใหญ่
ประสบปัญหาแรงงานที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและขาดความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับที่
เพียงพอ ระบุการจับมือและเป็นพันธมิตรกันจะเป็นทางออกที่ดีในการปิดช่องว่างด้านแรงงานและ
นำจุดแข็งของแต่ละฝ่ายมาเสริมให้กับธุรกิจ พร้อมแนะผู้ประกอบการไทยลงทุนด้านระบบรักษา
ความปลอดภัยของข้อมูลควบคู่ไปกับการพัฒนาฟินเทค เพื่อป้องกันความเสี่ยงและสร้างความ
เชื่อมั่นให้กับลูกค้า

“บุญเลิศ กมลชนกกุล” หัวหน้าสายงาน Clients and Markets และหัวหน้าส่วนสายงานตรวจสอบบัญชี ด้านธุรกิจบริการทางการเงิน บริษัท PwC ประเทศไทย เผยรายงาน “2019 Global Fintech Report” ของ PwC สัมภาษณ์ผู้บริหารกลุ่มอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน (Financial Services) และอุตสาหกรรมเทคโนโลยี สื่อ และโทรคมนาคม มากกว่า 500 คนทั่วโลก เพื่อหาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดถึงความสำเร็จและความท้าทายในการพัฒนาและสร้างผลกำไรจากการประยุกต์ใช้โมเดลทางธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยฟินเทคว่า

หนูนเทคา ใหม่ลดค่าใช้จาย

ปัจจุบันอุตสาหกรรมบริการทางการเงินและอุตสาหกรรมเทคโนโลยี สื่อ และโทรคมนาคมต่างกำลังนำฟินเทคมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดค่าใช้จาย ปรับปรุงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า และเพิ่มความน่าสนใจให้ผลิตภัณฑ์และบริการของตัวเอง ไม่ว่าจะป็นธนาคารดิจิทัลที่กำลังออกแบบข้อเสนอและรูปแบบค่าใช้จายใหม่ ๆ ให้ลูกค้า ผู้จัดการการลงทุนที่นำหุ่นยนต์ที่ปรึกษามาให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ หรือ บริษัทประกันภัยที่นำเซ็นเซอร์มาใช้ในการติดตามสุขภาพและป้องกันการเจ็บป่วยของลูกค้า

ผลสำรวจระบุว่า ผู้บริโภคพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ดิจิทัล โดยเจทย์ใหญ่วันนี้ไม่ได้อยู่ที่ฟินเทคจะเข้ามาเปลี่ยนโมเดลอุตสาหกรรมบริการทางการเงินหรือไม่อีกต่อไป แต่บริษัทใดจะสามารถนำฟินเทคมาประยุกต์ใช้ได้ดีที่สุดและขึ้นเป็นผู้นำตลาด

ขณะที่ พบว่า การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ที่มีฟินเทคเป็นศูนย์กลางมีความสำคัญยิ่ง พบว่า 47% ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ และ 48% ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการทางการเงินมีการนำฟินเทคมาใช้ในรูปแบบปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์อย่างเต็มรูปแบบ

นายจอห์น การ์วีย์ หัวหน้าสายงานบริการทางการเงินโลก ของ PwC กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่จะเกิดผลได้ ต้องถูกขับเคลื่อนจากระดับบริหารลงสู่ระดับพนักงาน และต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีกลยุทธ์ โดยคณะผู้บริหารและคณะกรรมการต้องมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดในการตัดสินใจถึงสิ่งที่องค์กรต้องการจะได้รับ

แนวธุรกิจการเงินใช้โอกาส “ฟินเทค”

บริการทางการเงินควรมองหาไอเดียจากอุตสาหกรรมเทคโนโลยีถึงการใช้งินเทคที่ดีที่สุด ผู้บริหารในกลุ่มบริการทางการเงินที่ถูกสำรวจคิดว่า การประยุกต์ใช้ฟินเทคเพื่อปรับปรุงบริการให้ เกิดความง่ายและรวดเร็วในการใช้งาน จะเป็นกุญแจสำคัญรักษาลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อ ต้องแข่งขันกับบริษัทในอุตสาหกรรมเทคโนโลยี สื่อ และโทรคมนาคมที่มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล อย่างเฉียบคม

อุตสาหกรรมบริการทางการเงินและอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ ควรปิดช่องว่างทักษะด้วยการ ฝึกอบรมพนักงานและมองหาแรงงานจากกันและกัน ผลจากการสำรวจพบว่า 80% ของบริษัทใน กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ และ 75% ของอุตสาหกรรมบริการทางการเงินกำลังสร้างตำแหน่ง งานใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฟินเทค แต่ 42% ของทั้ง 2 อุตสาหกรรมกำลังประสบปัญหาในการหา แรงงานที่มีทักษะเหล่านี้



ขณะที่ 73% ของบริการทางการเงินมีการจ้างบุคลากรจากกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี มีเพียง 52% ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ เท่านั้นที่มีการจ้างทาเลนต์จาก อุตสาหกรรมบริการทางการเงิน ในระยะต่อไป การหาวิธีการในการดึงดูดบุคลากรจากกันและกัน ของทั้ง 2 อุตสาหกรรมจะมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจในอนาคต เพราะต้องอาศัย ผู้เชี่ยวชาญจากกันและกัน ส่งผลให้การยกระดับทักษะแรงงาน (Upskilling) จะยังมีความสำคัญ มากขึ้นตามลำดับ

ขณะที่ บริษัทในอุตสาหกรรมบริการทางการเงินและอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ ควรหันมาเป็นพันธมิตรกันมากขึ้นในอนาคต ท่ามกลางกระแสของการควบรวมกิจการ การหาพันธมิตร หรือการจัดตั้งบริษัทร่วมทุนเพื่อขับเคลื่อนการเติบโตผ่านฟินเทคขององค์กรต่าง ๆ

ผลสำรวจพบว่า 78% ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ และ 76% ของบริการทางการเงินมองหาการจับมือกับธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันกับตัวเอง โดยน้อยกว่าครึ่ง มองการจับมือกับบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านฟินเทค ซึ่งให้เห็นว่า องค์กรของทั้ง 2 อุตสาหกรรมกำลังพลาดโอกาสทางธุรกิจในการร่วมมือกันในอนาคตที่ บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการทางการเงินกำลังต้องการเพิ่มขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขณะที่บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ ก็ต้องการสินค้าและความเชี่ยวชาญด้านกฎระเบียบเพื่อแข่งขันในตลาดบริการทางการเงิน

“ในจินตนาการนี้เราเริ่มเห็นการรวมตัวกันของ 2 อุตสาหกรรมนี้มากขึ้น โดยเราเห็นหน่วยงานกำกับกำลังจับคู่ให้บริษัทที่เรียกได้ว่าเป็นบิกโพรของทั้งอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ และธนาคารพาณิชย์มาทำงานร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ หรือจะเรียกว่า เป็นการแต่งงานแบบคลุมถุงชนก็ว่าได้ โดยการรวมกันในลักษณะนี้ บริษัทในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ จะเป็นฝ่ายที่ให้ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี ขณะที่บริษัทในอุตสาหกรรมบริการทางการเงินจะเป็นผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ” นายวิลสัน ชาว หัวหน้าสายงานเทคโนโลยี สื่อ และโทรคมนาคมทั่วโลก ของ PwC กล่าว

สองภูมิภาค “ฟินเทค” ปัจจุบัน

ปัจจุบันเทคโนโลยีเกิดใหม่ช่วยให้บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่มีต้นทุนต่ำลง แต่สร้างความสะดวกสบายและตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ ฟินเทคยังช่วยลดอุปสรรคในการเข้ามาของผู้เล่นหน้าใหม่ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มบริษัทบริการทางการเงินที่มีรากฐานมายาวนาน ไปจนถึงสตาร์ทอัพ และผู้ประกอบการหน้าใหม่จากอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ เกิดเป็นเครือข่ายความร่วมมือที่แม้จะแข่งขันกัน แต่ก็ทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกัน หรือ Coopetition

บริษัทใดที่นำฟินเทคมาประยุกต์กำลังเปลี่ยนโฉมตลาดสินค้าและบริการ ในขณะที่ผู้ที่ยังไม่มีการนำมาใช้จะถูกทิ้งไว้เบื้องหลัง 3 ใน 4 ของผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการทางการเงินและอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ กล่าวว่า มีแผนที่จะเพิ่มการลงทุนฟินเทคในอีก 2 ปีข้างหน้า มากกว่า 90% แสดงความมั่นใจว่า ฟินเทคจะช่วยหนุนการเติบโตของรายได้ในอีก 2 ปีข้างหน้าแม้ไฟกัสนี้ ความก้าวหน้า และระดับความรวดเร็วในการใช้ฟินเทคกับตลาดของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกัน

นายบุญเลิศ กล่าวว่า ประเทศไทยที่ปัจจุบันกำลังเข้าสู่สังคมไร้เงินสด นี่จึงทำให้กระแสของการประยุกต์ใช้ฟินเทคในกลุ่มผู้ประกอบการไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบริการการชำระเงินออนไลน์ที่เติบโตอย่างมาก ขณะที่ผู้เล่นหน้าใหม่ในกลุ่มนอนแบงก์เอง ก็เข้ามาในตลาดจำนวนมากขึ้นเช่นกัน และส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ

ระยะต่อไปทั้ง 2 กลุ่มอุตสาหกรรมจะมีความทำงานร่วมกันมากขึ้น เพราะต่างฝ่ายต่างต้องการความเชี่ยวชาญ และ Know How ของกันและกัน ด้านธนาคารพาณิชย์ของไทยยังมีข้อจำกัดในเรื่องของเทคโนโลยีที่ต้องการในการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ เช่นเดียวกันที่บริษัทในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ และบริษัทสตาร์ทอัพก็ต้องการความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านกฎระเบียบจากฝั่งการเงิน ที่ผ่านมาระยะหนึ่งเราจึงเห็นแบงก์ไทยหลายราย มีการจัดตั้งบริษัทย่อยด้านฟินเทค หรือเป็นพันธมิตรกับบริษัทในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีฯ เพื่อให้สามารถพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

ที่มา : <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/857739>