

**ข่าวประชาสัมพันธ์**

**SCG HOME รุกตลาดรีเทล ขยายฐานลูกค้าเจ้าของบ้าน ชู Omni-channel**

**ทำให้เรื่องบ้าน เป็นเรื่องง่ายๆ**

**SCG HOME พร้อมลุยธุรกิจรีเทลตอบโจทย์ความต้องการเชิงลึกของลูกค้า ผ่านสินค้าและบริการ พร้อมช่องทางหลากหลาย เชื่อมต่อประสบการณ์** **Omni-channel ง่ายสำหรับคนทำบ้าน เดินหน้าเปิดซูเปอร์แพลตฟอร์มที่ช่วยเชื่อมต่อทุกขั้นตอนให้การทำบ้านเป็นเรื่องง่ายตั้งแต่ออกแบบ หาช่าง ลงมือตกแต่งไปจนการบริการหลังอยู่อาศัย หวังมอบประสบการณ์การช้อปปิ้งและปรับปรุงบ้านที่จะสร้างฐานลูกค้าที่แข็งแกร่งในระยะยาว**

**นายบรรณ เกษมทรัพย์** กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสซีจี ดิสทริบิวชั่น จำกัด เปิดเผยว่า จากการศึกษาถึงความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน พบว่า ความสะดวกสบาย เป็นปัจจัยหลักในการเลือกช่องทางร้านค้าของลูกค้า ด้วยเหตุผลดังกล่าว SCG HOME จึงมีการพัฒนาช่องทางขายเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง ได้แก่ การขยายสาขาในรูปแบบ Physical Store ของ SCG HOME ให้มีความครอบคลุมทั่วประเทศมากขึ้น โดยมีแผนขยายสาขา SCG HOME เพิ่มอีก 33 สาขา ภายในปี 2564 รวมเป็น 50 สาขา โดยมีการนำเสนอร้าน SCG HOME ในรูปแบบต่างๆที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในแต่ละพื้นที่ โดยมีขนาดร้านและสัดส่วนสินค้าที่แตกต่างกันไป โดยจะเป็นการพัฒนารูปแบบร้านร่วมกับธุรกิจในท้องถิ่น เพื่อสร้างให้เกิดความเข้มแข็งของ Value Chain ทั้งช่างและผู้ประกอบการไปด้วย

นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถติดต่อผ่าน SCG HOME Contact Center ซึ่งเป็นช่องทางติดต่อทางโทรศัพท์ ที่ภายในปีนี้จะใช้ระบบ Voice Bot เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าที่ติดต่อมาอีกด้วย และภายในกลางปีนี้ก็จะมีการลงทุนเกือบ 20 ล้านบาท เพื่อปรับโฉมใหม่สาขา Flagship ของ SCG HOME Experience สาขาเลียบด่วน เอกมัย-รามอินทรา ให้เป็นร้านต้นแบบสำหรับรองรับลูกค้าที่มีความต้องการทำเรื่องบ้านให้เป็นเรื่องง่ายที่เหนือชั้นขึ้นไปอีก

การรุกตลาดในครั้งนี้ จะเป็นการประกาศความพร้อมในตลาดค้าปลีกวัสดุ สินค้าตกแต่งบ้านและบริการที่ครบวงจร ที่เป็นการขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังเจ้าของบ้านมากขึ้น โดยจะมุ่งตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาเรื่องการปรับปรุงบ้านให้กับเจ้าของบ้าน ด้วย 1. การพัฒนาช่องทางที่หลากหลาย สร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้า 2. การนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ครบตามที่ลูกค้าต้องการ 3. การเชื่อมต่อประสบการณ์ในช่องทางต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นทำบ้าน จนเข้าอยู่อาศัย โดยการปรับช่องทางจัดจำหน่ายให้เป็น Omni-channel ของ SCG HOME ถือเป็นการประสานช่องทางขายทั้งออฟไลน์หรือการขายผ่านหน้าร้านกับการขายผ่านช่องทางออนไลน์ให้ออกมาแบบไร้รอยต่อ เพื่อให้สามารถมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการในทุกๆขั้นตอนของการทำบ้าน โดยเป็นการวางกลยุทธ์บนพื้นฐานของความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของตลาดรวมถึงตัวผู้บริโภค

ที่ผ่านมา SCG ได้รับการยอมรับจากลูกค้าว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องงานโครงสร้างตั้งแต่ฐานราก จนถึงหลังคา ไม่เพียงเท่านั้น ยังมีการเติมเต็มความสมบูรณ์แบบด้วยการจับมือกับ บุญถาวร ซึ่งโดดเด่นและเชี่ยวชาญในกลุ่มสินค้าตกแต่ง ได้แก่ กระเบื้องเซรามิกและห้องน้ำ พร้อมด้วย ฮาร์ดแวร์เฮาส์ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องเครื่องมือช่างและฮาร์ดแวร์ทำให้ SCG HOME มีความครบวงจรของสินค้าเพื่อบ้านมากขึ้น โดยครอบคลุมทุกกลุ่มสินค้าในการทำบ้าน นอกจากนี้ยังได้นำเสนอโซลูชั่นในเรื่องบ้านต่างๆ ที่ลึกมากกว่าการขายวัสดุเพียงอย่างเดียว เช่น ระบบหลังคาโซลาร์ที่ช่วยประหยัดค่าไฟให้กับบ้านพักอาศัย, โซลูชันแก้บ้านร้อนซึ่งเหมาะกับสภาพอากาศในช่วงหน้าร้อนนี้, บริการอุดหรือปิดโพรงใต้บ้านสำหรับคนที่มีปัญหาพื้นดินทรุด, สุขภัณฑ์ Touchless ที่ตอบโจทย์เรื่องสุขอนามัยและสุขภาพที่ดี รวมทั้งบริการเรื่องบ้านหลังการอยู่อาศัย เช่น บริการล้างเครื่องปรับอากาศหรือบริการทำความสะอาดบ้าน เป็นต้น

**“จากพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน มีการยอมรับการซื้อสินค้าและบริการเกี่ยวกับบ้านผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากยอดขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของ SCG HOME ในไตรมาสนี้ที่คาดว่าจะเติบโตขึ้นเป็น 4.5 เท่าเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา จากการทำวิจัยในกลุ่มลูกค้าที่มีการซ่อมแซม และต่อเติมบ้านพบว่า มากกว่า 95% ยังพึ่งพาช่างและผู้รับเหมาอยู่ ในจำนวนนี้ 1 ใน 3 ให้ความสำคัญกับการทำบ้านให้ดูดีอยู่เสมอแม้บ้านจะไม่มีปัญหาอะไร ซึ่งอุปสรรคในการทำบ้านของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเรื่องการมีปัญหาระหว่างการปรับปรุงหรือต่อเติมบ้าน ทั้งการเลือกแบบและวัสดุที่เหมาะสม การหาช่างที่ไว้ใจได้ การติดตั้งที่ไม่มั่นใจเรื่องมาตรฐาน รวมทั้งการรับประกันคุณภาพในระยะยาว ซึ่งหากสามารถมีผู้ช่วยที่ช่วยแก้ปัญหาตรงนี้ได้ก็จะทำให้ลูกค้าพร้อมปรับปรุงบ้านให้ดูดีมากขึ้น SCG HOME จึงนำเอา Pain Point ของลูกค้ามาเป็นโจทย์ในการทำตลาดเพื่อที่จะเข้าไปช่วยลดอุปสรรคในเรื่องของการซ่อมแซมบ้านให้กับลูกค้า โดยเราไม่ได้เพียงแค่ขายสินค้า แต่เรานำเสนอเป็นโซลูชั่น ทั้งการขาย การให้คำปรึกษา ตลอดจนหาทีมช่างให้ เพื่อทำให้ครบจบในที่เดียวโดยไม่ต้องมีความกังวลใจในเรื่องของการทำบ้าน”**

ผู้บริหารของ SCG HOME ยังกล่าวอีกว่า SCG HOME มีการพัฒนาซูเปอร์แพล็ตฟอร์ม ซึ่งเป็นการพัฒนามาจากความต้องการของลูกค้า แพลตฟอร์มนี้จะช่วยเชื่อมต่อลูกค้ากับ SCG HOME และพาร์ทเนอร์อื่นๆ ได้แก่ Design Connext แพลตฟอร์มสำหรับหานักออกแบบ อินทีเรียร์และแลนด์สเคปดีไซน์เนอร์ พร้อมบริการก่อสร้างครบวงจรซึ่งเป็นพาร์ทเนอร์กับผู้ออกแบบ, Q-CHANG (คิวช่าง) แพลตฟอร์มสำหรับหาช่าง ทั้งงานติดตั้ง ต่อเติม และบริการหลังการเข้าอยู่อาศัย เช่น ซ่อมบำรุงบ้าน, ทำความสะอาดบ้าน โดยมีการคัดสรรทีมช่างมีคุณภาพ ให้เจ้าของบ้านสามารถจองคิวได้ง่ายผ่านระบบปฏิทินและการแจ้งเตือนล่วงหน้า พร้อมการรับประกันผลงานอีกด้วย

**“SCG HOME มองว่าการทำบ้านไม่ได้เริ่มหรือจบแค่เฉพาะที่ร้านค้า ทำอย่างไรจะที่จะช่วยร้อยเรียงให้ประสบการณ์การทำบ้านเป็นเรื่องง่าย ตั้งแต่เริ่มมีไอเดียการตกแต่ง การออกแบบ การเลือกหาวัสดุตกแต่ง การลงมือปรับปรุง ต่อเติม ไปจนถึงการเข้าอยู่อาศัยเลย จึงเป็นที่มาของการแพลตฟอร์มนี้ขึ้นมา และพร้อมเปิดตัวและให้บริการในงานสถาปนิก’64 ในเดือนมิถุนายนนี้ ซึ่งจะเข้ามาช่วยเติมเต็มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับเจ้าของบ้านได้เป็นอย่างดี โดยในปีนี้ใช้งบสื่อสารแบรนด์กว่า 30 ล้านบาท” นายบรรณ กล่าวสรุปทิ้งท้าย....**

…………………………………………………………………………………………………..