

รับมือกระแสความเปลี่ยนแปลงด้วย “ความร่วมมือบนการแข่งขัน”

กันยายน 2020 (เผยแพร่ใน TRIS Academy Club ฉบับ กุมภาพันธ์ 2018) • Innovation •

ดร.ชัยรส ลิมากรณวัฒน์ชัย ผู้จัดการกลยุทธ์นวัตกรรม (Strategic Innovation Manager) สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ



ใน ช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจการเงินต้องเผชิญกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technology Advancement) ความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย (Unmet Customer Needs) ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม (Economic and Social Changes) ตลอดจนรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป (Lifestyle)

Digital Money หรือเงินดิจิทัล สะท้อนได้ถึงกระแสความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจการเงินที่ปรากฏชัดเจนมากขึ้น

เราคงเห็นได้จากหลายประเทศตั้งเป้าและกำหนดนโยบายไปสู่ สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ด้วยความคาดหวังต่อผลกระทบเชิงบวกที่สูงต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนการผลักดันสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจ การแข่งขันของธุรกิจออนไลน์ การลดต้นทุนการจัดการที่เกิดจากธุรกรรมที่ใช้เงินสด ความสะดวกสบายและปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภค ตลอดจนไปถึงการจับกุมภาษีที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นของรัฐบาล

ธุรกิจการเงินไม่ว่าจะเป็นผู้เล่นเดิมและผู้เล่นหน้าใหม่ต่างๆ ตอบรับกระแสความเปลี่ยนแปลง ทั้งธนาคารพาณิชย์ ผู้ให้บริการรายใหญ่ บริษัทเทคโนโลยีทางการเงิน ล้วนให้ความสนใจกับการพัฒนาบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ ตัวอย่างเช่น

- ธนาคารพาณิชย์หันมาพัฒนาแพลตฟอร์มบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัล ที่ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Digital Transaction) โดยไม่ต้องไปใช้บริการที่เคาท์เตอร์ธนาคาร
- บริษัทผู้ให้บริการรายใหญ่เริ่มพัฒนาแพลตฟอร์มทางการเงินของตนเอง เพื่อผูกการใช้จ่ายเงินของสมาชิก/ผู้ใช้งาน ผ่านช่องทางการใช้จ่ายเงินรูปแบบกระเป๋าเงินดิจิทัล (Digital Wallet)
- บริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์รายใหญ่ต่างพัฒนาสกุลเงินดิจิทัลของตนเอง (Digital Currency) ในรูปแบบ Token เพื่อผูกการใช้จ่ายเงินของสมาชิก/ผู้ใช้งานกับบริการออนไลน์รูปแบบต่างๆ ของตน

- บริษัทเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) จำนวนมากเกิดขึ้นพร้อมแพลตฟอร์มทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและซับซ้อนของตลาด

ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินทั้งในเชิงโครงสร้างการบริหารและเทคโนโลยีขับเคลื่อน แต่สิ่งที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดกลับเป็น **“พฤติกรรมของผู้บริโภค (Customer Behaviors)”** ที่เปลี่ยนไป ผู้บริโภคมีอิสระด้านบริการทางการเงินมากขึ้น สามารถเข้าถึงข้อมูลและมองหาบริการทางเลือกที่คุ้มค่า และพร้อมที่จะทดลองหรือเปลี่ยนไปใช้บริการใหม่ๆ

การแข่งขันครั้งนี้ มีจุดที่ถือเป็นข้อได้เปรียบของ **ผู้เล่นหน้าใหม่** ที่จะสามารถตอบรับกระแสความเปลี่ยนแปลงได้ดี เพราะมีต้นทุนที่ต่ำกว่าผู้เล่นเดิมในตลาด แต่ถึงกระนั้น **ผู้เล่นเดิม**เองก็จะมีข้อได้เปรียบในเรื่องสินทรัพย์เดิมที่ลงทุนอยู่แล้ว (Legacy Assets) ที่จะช่วยสนับสนุนให้บริการใหม่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคในวงกว้างได้ง่ายกว่า

เมื่อแต่ละฝ่ายมีข้อได้เปรียบที่สามารถสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ นี้ได้แล้ว **การแข่งขันควบคู่กับความร่วมมือ** จึงเป็นกลยุทธ์ที่มีปรากฏให้เห็นมากขึ้นในอุตสาหกรรมการเงิน ซึ่งรวมถึงการรวมกลุ่มเพื่อกำหนดกฎและกติกาใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

รูปแบบกลยุทธ์ “ความร่วมมือบนการแข่งขัน” จึงเป็นสิ่งที่มิให้เราได้เห็นได้มากขึ้นในธุรกิจที่ต้องรับมือกับกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ©TAC