

Shopee New Normal Mode

Shopee 9.9 ในครั้งนี้ไม่ได้เป็นเพียงแอปฯชื่อของ แต่ Shopee คือ “Lifestyle” ของทุกคน ไม่เว้นแม้แต่ผู้สูงอายุ โดยพวกเราได้แบ่งกลยุทธ์ออกเป็น 4(+1) ส่วน ดังนี้

1. โหมด (ผู้สูงอายุ) ใช้งานง่าย

• วัตถุประสงค์หลัก:

เพื่อให้ Shopee เป็นแพลตฟอร์มที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุมากขึ้น (Elder-Friendly)

• Insight:

“Shopee ใช้อย่างไร งง ตัวอักษรยั่วเย้าไปหมด ชื่อตรงไหน เห็นเขาบอกว่าดี แต่ใช้ยากแบบนี้ ยอมซื้อร้านง่ายกว่าเยอะ”

เป็นประโยชน์ที่คนรอบตัวเราจะบ่นให้ฟังอยู่บ่อยๆ ผู้สูงอายุจำนวนมากไม่สัมผัสต่อเทคโนโลยีที่ซับซ้อน บางคนมีปัญหาด้านสายตา ปัญหาด้านภาษาทั้งการอ่าน และการเขียน ทำให้ประสบการณ์การใช้งาน Shopee อาจไม่ดีเท่าที่ควร

ความประทับใจแรกคือสิ่งสำคัญ เราจึงปรับปรุง UI และเพิ่มฟีเจอร์สนับสนุน เพื่อสร้างประสบการณ์ช้อปปิ้งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าสูงอายุทุกท่านด้วย “โหมดใช้งานง่าย” โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

• กลไกการทำงาน:

1. ครั้งแรกที่ใช้งาน หรือหลังจากอัปเดตแอปพลิเคชัน Shopee “โหมดใช้งานง่าย” จะถูกเปิดโดยอัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ
2. User สามารถสลับกลับไปโหมดดั้งเดิมด้วยการกดปุ่มตรงมุมบน [ในโปรสเตอร์] ได้ตลอดเวลา
3. เมื่อได้ทดลองใช้งานเกิน 30 นาที หรือเปิดแอปฯ เป็นครั้งที่สอง จะมี pop-up ให้เลือกใช้งานโหมดใดโหมดหนึ่ง (โหมดปกติ หรือโหมดใช้งานง่าย) และย้ายปุ่มเปลี่ยนโหมดในหน้าหลักไปอยู่ในเมนูการตั้งค่าแทน เพื่อป้องกัน User เผลอกดปุ่มพลาดจนเกิดปัญหาตามมาภายหลัง

• UI แบบใหม่

1. ตัวอักษร และเมนูต่างๆ จะใหญ่ขึ้นมาก
2. เมนูที่ไม่จำเป็น (สำหรับผู้สูงอายุ) จะถูกย้ายไปอยู่ในแท็บ “เมนูเพิ่มเติม” [ในโปรสเตอร์]
3. รวมฟีเจอร์ที่ใกล้เคียงกันไว้ในเมนูเดียว เช่น คู่มือส่วนลด โค้ดส่งฟรี และ Deals Near Me เป็นต้น

4. เมนูทุกอย่างจะมีภาษาไทยกำกับ 100%

• หน้าชำระเงินแบบใหม่ [โปรเตอร์ข้อที่ 6]

1. เมื่อรูดเงินถูกย้ายมาอยู่มุมล่างของจอ ขนาดใหญ่ เห็นชัดเจน
2. ปรับรูปแบบหน้าชำระเงินให้ดูรายละเอียดต่างๆ ง่ายขึ้น
3. เมื่อเข้าสู่ขั้นตอนชำระเงินในกรณีที่เรามีโค้ดส่วนลดที่ใช้งานได้ โค้ดจะถูกนำมาใช้โดยอัตโนมัติ และจะขึ้น pop-up แจ้งเตือนให้ User เห็นชัดเจน เพื่อสร้างการรับรู้ และความรู้สึกประทับใจจากการได้รับส่วนลด (สามารถปิดการใช้โค้ดอัตโนมัติได้ในเมนูตั้งค่า)

• ปุ่มค้นหาด้วยเสียงภายในแอป

1. วัตถุประสงค์: ทำให้ User โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านภาษาสามารถค้นหาได้สะดวกยิ่งขึ้น
2. เพิ่มความรู้สึกทันสมัยให้แก่ User เนื่องจาก User บางคนไม่ทราบว่าเคยมีระบบนี้มาก่อน

2. การส่งเสริมการขาย 3 ระดับ จับมือลูกค้าใหม่ก้าวมาเป็นลูกค้าประจำ

- 2.1. ลูกค้าใหม่จ่าย 9 บาท รับสินค้ามูลค่า 300 บาท จ่ายปลายทางได้ ไม่มีเงื่อนไขเพิ่มเติม

• วัตถุประสงค์ :

1. ดึงดูดผู้ที่ไม่เคยใช้ Shopee และ User ของแพลตฟอร์มอื่นให้มาซื้อสินค้าในราคาที่ถูกกว่า และมีความเสี่ยงต่ำ
2. สร้างการรับรู้แก่พีเจอาร์ “เก็บเงินปลายทาง” เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้งานครั้งแรก

• Insight:

ผู้สูงอายุมีภาพจำต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ว่า มีราคาแพง และการซื้อของออนไลน์ต้องโอนเงินให้ผู้ขายก่อนจึงจะได้รับสินค้า ซึ่งมีโอกาสโดนโกงสูง (เช่นการซื้อผ่านร้านค้าใน facebook)

2.2. “ซ้อป” ทุกวัน ได้ “บุญ” ทุกวัน

• กลไกการทำงาน:

1. 5% ของยอดซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของ User จะถูกนำมาบริจาคให้องค์กร หรือมูลนิธิต่างๆ ในทุกวัน
2. จะมีหน้าต่างแสดงผลให้ทราบถึงยอดบริจาคที่ User ทำได้ในแต่ละวันแบบ Realtime
3. มีระบบ Leaderboard จัด 100 อันดับ User ที่มียอดบริจาคสูงสุดในแต่ละวัน และ Friends Leaderboard ที่จะจัดอันดับเฉพาะเพื่อนใน Shopee ของ User นั้นๆ โดยจะมีการสรุปอันดับยอดบริจาครวมสูงสุดอีกครั้งหลังจบแคมเปญ

• วัตถุประสงค์ :

1. ดึงดูดผู้ที่ไม่เคยใช้ Shopee และ User ของแพลตฟอร์มอื่นให้มาใช้ Shopee ด้วยการทำบุญ
2. เพิ่มแรงจูงใจให้ User อยากใช้จ่ายผ่าน Shopee มากยิ่งขึ้น
3. เสริมภาพลักษณ์ Shopee ให้เป็นแพลตฟอร์มที่ส่งเสริมสังคม

• Insight :

ผู้สูงอายุรักในการทำความดี แต่การขอบริจาคโดยตรงอาจทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดใจไม่น้อย เราจึงใช้วิธีการแบ่งเปอร์เซ็นต์ เพื่อให้ User ไม่รู้สึกถูกบังคับให้บริจาค แต่เป็นความรู้สึกดีที่แค่ซื้อของเพื่อตัวเอง ก็สามารถทำดีเพื่อคนอื่นได้ การแสดงให้เห็นถึงยอดบริจาคในแต่ละวันของ User นอกจากจะสร้างความรู้สึกดีให้แล้ว ยังช่วยเพิ่มโอกาสให้ User นำยอดนี้ไปแชร์ต่อ และอวดเพื่อนๆ ให้มาแข่งกันซื้อเพื่อบริจาคได้อีกด้วย

2.3. เกมข้อปสร้างอนาคต

• กลไกการทำงาน:

1. ทุกการจ่าย 99 บาท User จะได้รับ 1 สิทธิ เลือก 1 เส้นทางเพื่อสุ่มรับรางวัล
2. ภายในเส้นทางทั้งสอง จะมีรางวัล 5 ระดับ ระดับที่สูงขึ้นจะมีรางวัลสูงขึ้นไปด้วย โดยทุกครั้งที่มีผู้เล่นสุ่มครบ 9 ครั้ง ระบบจะนำผู้เล่นขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง
3. เมื่อเล่นครบทั้ง 5 ระดับ ระบบจะรีเซ็ตให้กลับมาที่ระดับแรก
4. แต่ละเส้นทางจะมีรางวัล และเงื่อนไขแตกต่างกัน ดังนี้
 - 4.1. เส้นทางชีวิตยั่งยืน เป็นเส้นทางแห่งความมั่นคง รางวัลจะเป็นสินค้าในหมวดสุขภาพ รางวัลชั้นแรกจะมีมูลค่า 1-1,000 บาท ชั้นที่ 2 50-2,000 บาท และสูงสุดที่ชั้นที่ 5 ในราคา 200-5,000 บาท
 - 4.2. เส้นทางทรัพย์สินงมี เป็นเส้นทางสำหรับคนที่อยากรวยทางลัด และรักในการเสี่ยงดวง ของรางวัลจะมีตั้งแต่ 1 Shopee Coin ไปจนถึงทองคำมูลค่า 25,000 บาท โดยในแต่ละชั้นจะมีโอกาสได้ทอง 1%, 3%, 5%, 7% และ 9% ตามลำดับ
5. ของรางวัลจะเป็นสินค้าที่เตรียมไว้ล่วงหน้า และถูกนำส่งให้ User 2 รอบ คือช่วงกลางแคมเปญ และหลังจบแคมเปญ เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายไม่ให้ออกนอกลู่นอกทาง

• วัตถุประสงค์:

1. เพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อในปริมาณมาก
 2. เพื่อเพิ่มโอกาสให้ User กลายเป็นลูกค้าประจำจากความประทับใจต่อประสบการณ์ และของรางวัลที่ได้รับ
- ### 3. พีเจอรี่ใหม่ เสริมแกร่ง

3.1 Shopee Discovery: เสริมการขายให้ร้านค้าใหม่ [โปรสเตอร์ข้อที่ 3]

• กลไกการทำงาน:

1. สุ่มค้นพบสินค้าที่เรายังไม่เคยเห็นมาก่อน 10 ชิ้น เมื่อทำจนครบจะได้รางวัล 0.2 Shopee Coin สามารถใช้ได้วันละ 5 ครั้ง
2. สินค้าในคิวจะมี 2 ตัวเลือก คือ 1.สนใจ (เข้าสู่หน้าสินค้า) 2.ไม่สนใจ (ข้ามไปคิวถัดไป)

• วัตถุประสงค์:

1. เพื่อ User: ได้ค้นพบสินค้าใหม่ๆ และได้รับ Shopee coin
2. เพื่อผู้ขาย: เพิ่มโอกาสที่สินค้าจะถูกมองเห็น และถูกซื้อมากขึ้น
3. เพื่อ Shopee: สามารถนำข้อมูลมาใช้เพื่อแสดงผลสินค้าให้ตรงใจ User มากยิ่งขึ้น สามารถนำข้อมูลไปวิจัยต่อยอด และสามารถสร้างรายได้จากช่องทางนี้โดยให้ผู้ขายจ่ายเงินเพื่อมีสิทธิ์เข้าไปอยู่ในคิวได้เช่นกัน

3.2 Shopee Community: เสริมทัพนักช้อป สร้างกลุ่มผู้มี Loyalty [โปรสเตอร์ข้อที่ 4]

• กลไกการทำงาน:

1. เป็นระบบที่คล้ายระบบกลุ่ม Facebook แต่กลุ่ม Shopee จะมีจุดแข็งคือ User สามารถแชร์สินค้า หรือกิจกรรมต่างๆ ให้สมาชิกได้โดยตรง
2. จุดประสงค์ และกฎระเบียบของกลุ่ม จะขึ้นอยู่กับแอดมินของกลุ่ม เช่น กลุ่มA ห้ามขายของแต่รีวิวได้ กลุ่มB สำหรับเล่นกิจกรรม Shopee เป็นต้น
3. ในกรณีผู้ขายเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่ม จะมี [ผู้ขาย ร้าน....] ระบุหลังชื่อ เช่น userโชโก้ มาโชกี้ [ผู้ขาย ร้านShopee official] เป็นต้น เพื่อสร้างการรับรู้ให้ร้านค้าไปในตัว
4. นอกจากกดไลค์ และแชร์ User สามารถให้ทิปเป็น Shopee Coin ให้แก่โพสต์ที่ตัวเองถูกใจได้อีกด้วย
5. สามารถสร้างกลุ่มเฉพาะได้ เช่น กลุ่มเพื่อนฝูง กลุ่มรวมญาติ และกลุ่มครอบครัว

• จุดประสงค์:

1. สร้างกลุ่มชุมชนเพื่อเพิ่มความเป็น Lifestyle app ให้ Shopee
2. สร้าง Comfort zone ให้ User สามารถเข้าไปอยู่ในกลุ่มที่ตัวเองสนใจได้
3. สร้างพื้นที่ให้ User กับ User และ User กับ Saler ได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันมากขึ้น
4. สร้างพื้นที่ให้มีการขายแบบ Soft-sell ภายในแอปฯ โดยเข้าถึงได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

- **Insight:** ผู้สูงอายุชื่นชอบการเข้าสังคม และมีความเชื่อว่าครอบครัว เพื่อนฝูง หรือผู้บริโภคร่วมกันน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ชาย หรือบางคนชอบวิตกกังวลจึงชอบที่จะหาข้อมูลจากหลายๆ แหล่ง

3.3 Shopee My Story (เล่าทุกวันรับของขวัญ): เสริมสร้างนักเล่าเรื่อง [โปรเจกต์เมนูที่ 2 แถวที่ 2]

• กลไกการทำงาน:

1. ให้ User เล่าเรื่องราวอะไรก็ได้ของตัวเองเพื่อเป็นการเช็คอินรับรางวัลเป็น Coin และส่วนลด
2. เรื่องเล่าจะปรากฏในหน้า Feed ของ User (แชร์ไปที่อื่นได้)
3. เรื่องที่มียอด engagement มากที่สุดในแต่ละวัน จะได้รับรางวัลพิเศษเพิ่มเติม

• วัตถุประสงค์:

1. สร้างแรงจูงใจให้ User โพสต์มากขึ้น สร้างความเป็น Community มากขึ้น
2. เพื่อนำ insight จากเรื่องเล่าเหล่านั้นไปต่อยอดเพื่อทำความเข้าใจ User ได้มากขึ้น

3.4 Shopee Family Share (แชร์ให้ครอบครัว): เสริมครอบครัว ปลอดภัย มั่นใจยกบ้าน [โปรเจกต์ข้อที่ 5]

• กลไกการทำงาน:

1. เปิดฟีเจอร์นี้เพื่อแชร์ข้อมูลการสั่งซื้อ สถานะสินค้าให้กับคนที่ไว้ใจโดยอัตโนมัติ ไม่ต้องแคปหน้าจอ หรือยื่นโทรศัพท์ไปให้ลำบาก อยู่ห่างกันก็ช่วยเหลือกันได้
2. User สามารถส่งสินค้าให้บัญชีอื่นที่เชื่อมต่อกันได้ โดยเจ้าของบัญชีต้องเป็นคนกดยืนยันสินค้า และชำระเงินด้วยตนเอง (เพื่อความปลอดภัย)
3. สามารถส่งข้อความหากันได้ ทั้งแบบกลุ่ม และส่วนตัว
4. สามารถเลือกปิดการแชร์แบบเจาะจง สำหรับสินค้าที่ไม่ต้องการให้คนอื่นเห็น

- **Insight:** ผู้สูงอายุหลายคนไม่เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี หลายๆ ครั้งต้องให้ญาติช่วยเหลือ แต่บางครอบครัวก็ไม่ได้อยู่ด้วยกันตลอดเวลา ฟีเจอร์นี้จะเป็นตัวช่วยให้ครอบครัวเชื่อมต่อกันได้เหมือนอยู่ใกล้กัน

4 Shopee มีติமானานแล้ว (สร้างการรับรู้ และจดจำ)

นำพีเจอรี้ๆ ที่อยากให้กลุ่มเป้าหมายได้รู้จักใส่เข้าไปในโปรสเตอร์ และเมนูหลักของแอปฯ เพื่อให้เกิดการรับรู้ถึงพีเจอรี้ที่ดี และมีมานานแล้วของ Shopee

- ความปลอดภัย: ระบบคนกลาง และจ่ายปลายทางได้ [โปรสเตอร์มีมุมขวาล่าง]
- หมวดหมู่สินค้า
- จ่ายบิลครบ จบทีเดียว

5 ไอเดียแถม เราอยากนำเสนอ: เปลี่ยน Shopee Coin ให้เป็นระบบกำไรเงินฝากธนาคาร!

• กลไกการทำงาน:

1. ทุกการจ่าย 100 บาท รับกำไร 1 บาท (1 Coin) โดย User จะนำกำไรนี้มาใช้ได้เฉพาะใน shopee เท่านั้น
2. กำไรทั้งหมดจะถูกสะสมไว้ในแท็บสมุดบัญชี shopee (airpay) ที่มีลักษณะเหมือนบัญชีธนาคารจริงๆ และมีประวัติการใช้จ่ายและกำไรที่ได้รับให้เห็นชัดเจน

(User ไม่ต้องสมัคร airpay เพื่อใช้พีเจอรี้ แต่หากเชื่อมต่อจะได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ใ้ดส่งฟรีรายเดือน)

3. User สามารถถอนกำไร (Coin) ออกมาก่อนการซื้อได้ (ปกติจะทำได้ก็ต่อเมื่ออยู่ในหน้าชำระเงินแล้ว) โดยยอดที่ถอนมาจะถูกนำไปหักกับยอดที่ต้องชำระในครั้งนั้นๆ ระบบนี้จะช่วยสร้างความรู้สึกเหมือนการถอนดอกเบี้ยออกมาจากธนาคาร

• **Insight:** จะเห็นว่าการทำงานของระบบกำไร มีความซับซ้อนกว่า Shopee Coin เล็กน้อย แต่บางครั้งขั้นตอนที่ยุ่งยากขึ้นอีกหน่อย(โดยเฉพาะเรื่องเงิน)ก็ทำให้ผู้บริโภครู้สึกปลอดภัยได้มากขึ้นเช่นกัน ผู้สูงอายุทุกคนอาจไม่รู้จัก “Shopee Coin” แต่ทุกคนรู้จัก “กำไร” และ “บัญชีเงินฝากธนาคาร” จะดีแค่ไหนหากผู้บริโภคมีความคิดใหม่ว่าการซื้อผ่าน shopee คือกำไร