

## SHOPEE 9.9 “Senior Super Save”

โปสเตอร์ “Senior Super Save” มาในสไตล์ Vintage เพื่อแสดงให้เห็นว่า Shopee ไม่ใช่สิ่งใหม่ที่ยากที่จะเข้าถึงสำหรับพวกเขา แต่เราจะมาเป็น “ผู้ช่วย” ที่ทำให้การซื้อของซึ่งเป็นกิจกรรมที่พวกเขา “คุ้นเคย” อยู่ได้ง่ายและปลอดภัยยิ่งขึ้นผ่านคอนเซปต์ “Save แล้ว” “Safe อีก” “Save แล้ว” ประกอบด้วย

1. “เพิ่มปุ๊บรับปั๊บ” เพียงเพิ่มเพื่อน ShopeeTH และโหลดแอปครั้งแรก รับฟรีสติ๊กเกอร์ไลน์ Shogi Hello Monday และคูปองส่วนลดในแอปเพิ่มอีก 100 บาท

จากสถิติกลุ่มผู้สูงอายุใช้ไลน์เป็นประจำมากกว่าแอปอื่นๆ ถึง 65% มักจะใช้สติ๊กเกอร์หรือรูปภาพเพื่อสื่อสารกันแทนการพิมพ์ข้อความยาวๆ โดยเฉพาะการใช้เพื่อทักทายสวัสดียามเช้า และขอบคาวนโหลดสติ๊กเกอร์ฟรีจาก Line Official แต่มีแนวโน้มที่จะไม่บล็อก ทำให้ Shopee ได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารทางการตลาดกับลูกค้า และการที่ผู้สูงอายุใช้สติ๊กเกอร์ส่งให้คนอื่น เช่น กลุ่มเพื่อนในวัยเดียวกัน จะทำให้เกิดความคุ้นเคยกับแบรนด์และสร้าง Awareness กับผู้ใช้ใหม่ๆ ได้อีกด้วย

2. “มิชชั่นใหม่” ในช่วงเวลา ตี 5 - 7 โมงเช้า จะมีการ Boardcast ผ่าน Line official ShopeeTH ส่ง

2.1 Daily code ซึ่งจะมีทั้งคูปองส่งฟรีและส่วนลด 10%-40% ในแต่ละหมวดหมู่ หากลูกค้ากด pop-up ในไลน์ระบบ จะทำการลิงค์ไปยังแอป Shopee เพื่อเก็บโค้ดไว้ซื้อของตลอดแคมเปญ 9.9 ได้ และ

2.2 Daily Mission ภารกิจประจำวัน เช่น สะสมยอดคำสั่งซื้อครบ 1,000 / 2,000 / 5,000 บาท โดยเริ่มและของรางวัลแต่ละวันไม่ซ้ำกันหากลูกค้าได้คะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก จะได้รับของรางวัลพิเศษไป อาทิเช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, ทริปไหว้พระ 9 วัด, ตัวเครื่องบินในประเทศ ฯลฯ เนื่องจากว่ากลุ่มผู้สูงอายุเป็นช่วงวัยที่ไม่แน่นอนและมักจะตื่นเช้าเป็นประจำ การเก็บโค้ดตอนเที่ยงคืนจึงไม่ตอบโจทย์คนกลุ่มนี้มากนัก และกว่า 55% ก็มักจะเข้า Social media ตั้งแต่ตอนตื่นนอน คือช่วงเวลาตั้งแต่ตี 5-7 โมงเช้า ดังนั้นการ Broadcast กิจกรรมต่างๆ ช่วงนี้จึงถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด และลูกค้ากลุ่มนี้ยังมี ABS (Average Basket Size) ที่สูง ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดโดยสนับสนุนให้พวกเขาใช้จ่ายในปริมาณเงินที่สูงขึ้น และนำ Insight ที่มีความสนใจในด้านสุขภาพ การทำบุญ การท่องเที่ยวกับครอบครัว การทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนฝูง มาใช้ดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าร่วมทำกิจกรรมก็จะช่วยผลักดันยอดคำสั่งซื้อให้เยอะขึ้นไปได้อีก

3. “แชร์ ซอป ไข่” เป็นการใช้ฟังก์ชัน “ShopDrop” ส่งคำเชิญให้เพื่อนซื้อสินค้าแบบเดียวกับเรา ซึ่งถ้าเพื่อนกดยอมรับคำเชิญก็จะทำให้เราและเพื่อนได้รับ Coin ยิ่งมีเพื่อนซื้อของแบบเดียวกันเยอะขึ้น ส่วนลดหรือ Coin ที่ได้ก็จะมากขึ้นตามไปด้วย

เนื่องจากธรรมชาติอย่างหนึ่งของผู้สูงอายุคือเป็นวัยที่เกิดความรู้สึกเหงาหรือเบื่อหน่ายได้ง่าย ดังนั้น ShopDrop จึงเป็นการสร้างสังคมผู้สูงอายุขึ้นมาในช่องทางโซเชียล เพื่อให้พวกเขายังมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันแม้เล็กๆน้อยๆโดยไม่ต้องออกจากบ้านแต่ก็สามารถ Stay Connect กันได้อยู่

ต่อมา “Safeอีก” ประกอบด้วย

“Shogi’s Family” มั่นใจด้วยระบบ Family Sharing ใช้ได้สำหรับทั้งครอบครัว เพื่อน หรือคนที่ไว้ใจที่เปรียบเสมือนครอบครัวของผู้สูงอายุ ในส่วนของระบบจะมีหัวหน้าครอบครัวอยู่หนึ่งคน ซึ่งหัวหน้าครอบครัวสามารถเพิ่ม Account สมาชิกครอบครัวและจัดการคำสั่งซื้อต่างๆ เช่น จำกัดจำนวนเงิน การใช้บัญชี Airpay ร่วมกัน การอนุมัติคำสั่งซื้อครั้งสุดท้าย การแจ้งเตือนสินค้าประจำเดือน ระบบ AI ตรวจสอบเมื่อพบคำสั่งซื้อที่ผิดปกติหรือซ้ำ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุก Transaction ของสมาชิกนั้นจะถูกต้อง โดยระบบนี้จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยและความมั่นใจในการใช้งาน Online payment ของกลุ่มผู้สูงอายุได้มากยิ่งขึ้น ทั้งมั่นใจจากการดูแลของระบบShopeeเอง และการดูแลจากคนในครอบครัว นอกจากนี้ การที่ระบบFamily Sharingถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้นอกเหนือจากคนในครอบครัวก็เพราะว่า แนวโน้มของผู้สูงอายุไทยที่อยู่ตัวคนเดียว หรืออยู่กับPartnerที่ไม่ใช่คู่แต่งงาน ไม่มีลูกหลานมีจำนวนเยอะขึ้น และนอกจากกลุ่มเป้าหมายแล้ว กลุ่มคนที่ไม่ใช่ผู้สูงอายุ แต่เป็นคนรอบข้างของผู้สูงอายุก็ล้วนมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อให้กับผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน ดังนั้น Shogi’s Family จึงเป็นการจับกลุ่มลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและไม่มองข้ามคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งไป

นอกเหนือจากคอนเซปต์ “Saveแล้ว Safeอีก” เรายังมีฟีเจอร์ใหม่อีก2อัน ซึ่งจะมาช่วยเปิดประสบการณ์ช้อปปิ้งของผู้สูงอายุให้ดีกว่าเดิม ได้แก่

1. “Toolbox” เป็นการ Modify หน้า Interface ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล โดยสิ่งที่สามารถทำได้คือ
  - 1.1การปรับปริมาณคอนเท้นที่แสดงผลในหนึ่งหน้าจอ
  - 1.2การปรับขนาดตัวอักษร
  - 1.3การปรับโหมด Day/Night Mode และจัดการให้หน้าจอคลีน อ่านง่ายยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือรองรับการแสดงผลผ่าน Tablet ทั้งในระบบ iOS และ Android เนื่องจากว่าผู้สูงอายุมักจะมีปัญหาทางสายตา ดังนั้นหน้าจอแสดงผลที่ช่วยให้ อ่านง่าย ตัวอักษรใหญ่ จะช่วยลดอุปสรรคในการใช้งาน และการทำ Tablet version ก็จะเป็นทางเลือกให้ผู้สูงอายุได้อีกด้วย
2. “Senior mode” ที่จะมาทำให้เวลาว่างของกลุ่มผู้สูงอายุไม่น่าเบื่ออีกต่อไป ด้วยการทำให้การช้อปปิ้งออนไลน์เป็นเรื่องง่ายยิ่งขึ้น ด้วยหน้า Interface ใหม่ ไม่ต้องไถฟีดให้ยืดยาวอย่างไร้จุดหมาย โดยเราจะมีระบบ Smart AI จะเก็บข้อมูลผู้ใช้และนำเสนอสินค้าที่ตรงกับความสนใจของลูกค้าให้ เพียงแค่กดขวาเมื่อชอบ และกดซ้ายเมื่อไม่ชอบ ถูกใจขึ้นไหนเป็นพิเศษก็กดขึ้นเพื่อใส่ลงในตะกร้า ขยายตัวอักษรให้อ่านง่ายขึ้น พร้อมกับคำอธิบายสำคัญๆไว้ในหน้าแรก เนื่องจาก Insightของผู้สูงอายุ

พบว่า หลังจากเวลาตื่นนอน และสมาชิกในบ้านออกไปทำงานแล้ว ผู้สูงอายุที่มีเวลาว่างทั้งวันจนถึงช่วงเย็น โดยเราเห็นโอกาสตรงนี้จะดึง “เวลาว่าง” ของผู้สูงอายุให้มาอยู่กับ Shopee ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และยังทำให้พวกเขารู้สึกเพลิดเพลินกับการช้อปปิ้งอีกด้วย

โดยสรุปแล้วทั้ง “Saveแล้ว Safeอีก” และฟีเจอร์ใหม่ทั้ง2อัน นอกจากจะคิดขึ้นมาเพื่อดึงดูดกลุ่มผู้สูงอายุให้มาใช้งานครั้งแรกแล้ว ทางเรายังคิดเพื่อเพิ่มความยั่งยืน เพื่อให้ผู้สูงอายุยังคงอยู่กับShopee และรักในการช้อปปิ้งที่Shopeeจริงๆ ไม่ว่าจะป็นในช่วงโปรโมชันหรือช่วงธรรมดาก็ตาม