

## Shopee ได้ของซัวร์ your security

### ข้อปของปลอดภัยกับ Airplay

ไม่ต้องกังวลเรื่องธุรกรรมการเงิน หรือโดนตัดเงินเกินจำนวน เพียงเติมเงินเข้า Airpay ก็สามารถทำได้ ไม่ต้องมีบัญชีธนาคารก็ทำได้ ใช้งานครั้งแรกได้ส่วนลด 99 บาท

### จุดประสงค์ของแคมเปญ:

การทำแคมเปญช่วยโปรโมทกระเป๋าตั้งค์ Airpay ในเรื่องของ การเป็นกระเป๋าสำหรับการช้อปปิ้งออนไลน์ โดยเน้นผู้ใช้ใหม่ให้ใช้กระเป๋าเงินมากขึ้น ผ่านการแจกส่วนลด 99 บาท สำหรับ new user

### Insight:

จากการสัมภาษณ์เราพบว่าปัจจัยหลักๆที่คนกลัวกับการจ่ายเงินออนไลน์ คือ กลัวการโดนล้วงข้อมูล เช่น เลขบัตรเครดิต/เดบิต เมื่อโดนล้วงข้อมูลเหล่านี้ ผู้อื่นสามารถนำบัตรของตนไปใช้ชำระสิ่งที่ตนเองไม่ได้ซื้อ กลัวการโดนชำระบัตรเครดิตเกินจำนวน เช่น เมื่อผูกบัตรเครดิตไว้ แล้วมียอดชำระโดยที่เราไม่ได้ทำการสั่งซื้อ ที่ตัดมาเกินจำนวน คนจึงยอมที่จะผูกบัตรเดบิตมากกว่า เพราะมีเงินจำนวนที่เราสามารถควบคุมได้

คนกลัวเรื่องความเป็นส่วนตัวจากการทำธุรกรรม เช่น การทำธุรกรรมบางอย่างที่เจ้าของบัญชี ไม่ต้องการที่จะเปิดเผย กล่าวคือเรื่องของความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรม จึงไม่ประสงค์จะใช้ธนาคารในการทำชำระเงิน เพราะการชำระเงินผ่านธนาคาร หมายความว่าตัวกลางสามารถตรวจสอบได้ และไม่เป็นส่วนตัว

ดังนั้นการนำเสนอ Campaign Airpay สามารถช่วยแก้ปัญหาที่คนส่วนใหญ่กังวลได้ อาทิเช่น การเติมเงินเข้าสูกระเป๋า Airpay สามารถทำได้โดยไม่ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต ทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับการโดนล้วงข้อมูล สอง กระเป๋าเงิน Airpay เป็นการเติมเงิน โอนการชำระเงินจะหักเท่าเงินในบัญชีที่มีอยู่ ดังนั้นจะไม่เกิดปัญหาเรื่องการหักเงินเกินกว่าจำนวนเงินที่เติมเข้าไป และสุดท้ายกระเป๋าเงิน Airpay เป็น wallet ซึ่งการทำงานคือจะไม่สามารถเช็คการทำธุรกรรมได้ ซึ่งต่างจากการทำธุรกรรมผ่านธนาคาร ยอดเงินในบัญชีจะแจ้งเพียงว่าเราใช้เงินไปเท่าไหร่ และยอดเงินเหลือเท่าไหร่ ซึ่งจะไม่แสดงว่าเงินถูกโอนไปให้ใคร หรือใครเป็นบัญชีผู้รับเงินปลายทาง (ซึ่งต่างจากการทำธุรกรรมผ่านทางธนาคาร) ซึ่งเหมาะกับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัวทางธุรกรรม

### Shopee Xpress

มั่นใจได้กับระบบส่งสินค้าของ Shopee มีปัญหาพร้อมคืนเงิน เมื่อแจ้งภายใน 15 วัน หลังจากได้รับสินค้า แกรม New normal แบบนี้ไม่ต้องออกไปไหน รับเปลี่ยนสินค้าฟรีถึงบ้านผ่าน Shopee Xpress

## จุดประสงค์ของแคมเปญ:

เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในเรื่องความปลอดภัยจากการสั่งซื้อปี่มากยิ่งขึ้น ทั้งในมิติของความปลอดภัยจากการสั่งซื้อสินค้าและในมิติของความปลอดภัยทางด้านสุขภาพ

## Insight:

เนื่องจากระบบการรับประกันของของ Shopee ในปัจจุบัน เมื่อผู้ซื้อทำการสั่งซื้อสินค้า Shopee ให้ระยะเวลา 3 วันหลังจากคำสั่งซื้อ หากผู้ซื้อต้องการยกเลิกคำสั่งซื้อ ถ้าหากทำหลังจาก 3 วัน ถือว่าจะไม่สามารถยกเลิกคำสั่งซื้อได้ ซึ่งตามมาด้วยปัญหา คือ หากลูกค้าได้สินค้าที่เป็นของปลอม ผู้ซื้อจะไม่สามารถยกเลิกคำสั่งซื้อได้ในกรณีที่สินค้าไม่ถูกจัดส่งภายในระยะเวลา 3 วันหลังจากการสั่งซื้อ ดังนั้นเราจึงนำเสนอให้ Shopee Xpress เป็นการนับระยะเวลาแลกเปลี่ยนสินค้า 15 วันหลังจากที่ผู้ซื้อ “ได้รับสินค้าแล้ว” ในส่วนนี้ช่วยแก้ปัญหาทำให้ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าในกรณีได้สินค้าตามที่ไม่ได้ตกลงไว้

Shopee Xpress ยังเป็น campaign ที่ออกมาเพื่อรองรับสถานการณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากโรคระบาด Covid-19 โดยสิ่งที่คนในปัจจุบันกลัวคือ การพบปะ สัมผัส หรือ อยู่ในที่แออัด แต่อย่างไรก็ตาม การช้อปปิ้งออนไลน์สามารถช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ เราจึงทำแคมเปญนี้เพื่อเน้นให้ผู้ซื้อสามารถสั่งซื้อสินค้าได้อย่างปลอดภัยทั้งเรื่องของความปลอดภัยจากการสั่งซื้อสินค้าและความปลอดภัยในเรื่องของสุขภาพ

## เสริมเกราะป้องกัน 5 ชั้น

- คำเตือนเมื่อซื้อร้านที่คะแนนรีวิวน้อย
- แบนร้านค้าที่มีประวัติโกง
- ระบบ shopee ประกันสินค้า
- ขยายเวลารีวิวให้คะแนน
- มี Dislike รีวิวที่เกินจริงหลอกหลวง

จุดประสงค์ของแคมเปญ : แคมเปญนี้ทำขึ้นเพื่อปกป้องผู้ซื้อจากการช้อปปิ้งออนไลน์ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ซื้อ

## Insight:

คำเตือนเมื่อซื้อร้านที่คะแนนรีวิวน้อย : จากการสำรวจพบการคะแนนรีวิวช่วยให้ผู้ซื้อสามารถประเมินร้านค้าที่ไม่ดี เช่น ขายสินค้าที่ไม่ตรงปก ขายสินค้าไม่ได้คุณภาพ และขายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน การแจ้งเตือนคะแนนรีวิว จะช่วยให้ผู้ซื้อสามารถประเมิน เพื่อประกอบการตัดสินใจที่ดีขึ้นได้

**แบนร้านค้าที่มีประวัติโกง :** หากพบร้านค้าที่มีประวัติการโกง จะทำการแบนทันทีและแจ้งเตือนไปยังผู้ซื้อ ถ้าหากยังมีการกระทำเกิดขึ้นซ้ำอีก ก็อาจจะมีโทษที่หนักขึ้นตามการกระทำ เช่น การแบนบัญชีแอดเคาท์นั้นๆ

**ระบบ Shopee ประกันสินค้า :** ระบบข้อป้ช่วยรับประกันสินค้า เช่น หากลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าและได้รับของปลอม ข้อป้จะจะมีมาตรการคืนสินค้าและคืนเงินจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ

**ขยายเวลารีวิวให้คะแนน :** การขยายการรีวิวและให้คะแนนช่วยในเรื่องของการประเมินคุณภาพของสินค้าในระยะยาว เช่น ถ้าหากสินค้าที่ใช้ไปแล้ว 6 เดือน เกิดความชำรุดเสียหายก็ควรจะมีการประเมินให้คะแนนได้ แม้หลังจากการซื้อสินค้าเราพบว่ากรีวิวสินค้าของข้อป้สามารถทำได้เพียงแค่ระยะเวลาดสั้นๆ เพียง 1-2 เดือนหลังจากนั้นผู้ซื้อจะไม่สามารถรีวิวได้

**มี Dislike รีวิวที่เกินจริงหลอกหลวง :** เนื่องจากมีลูกค้ามารีวิวสินค้าเกินจริงบ้าง ต่ำกว่าความเป็นจริงบ้าง เราสามารถเข้าไปกดdislike เพื่อให้คนมาอ่านรีวิวสามารถweightน้ำหนักรีวิวได้

### **Shopee Mall รับประกันของแท้ 100%**

ร้านค้าที่ได้รับการยืนยันจากทาง shopee รับประกันของแท้ 100% และสามารถส่งเกตุร้านค้าของเราด้วย 2 เครื่องหมาย “สินค้าที่ผ่านการยืนยันตรงปกแน่นอน”

#### **ขั้นตอนการปลดล็อกเครื่องหมาย**

- ยืนยันเลขบัตรประชาชนผู้ขาย
- ผู้ขายเซลฟี่คู่บัตรประชาชน
- ยืนยันเบอร์โทรศัพท์ผู้ขาย

#### **จุดประสงค์ :**

ทำขึ้นเพื่อเป็นการยืนยันตัวตนผู้ขาย ซึ่งช่วยให้การลงทะเบียนเป็นร้านค้า มีการคัดกรองมากยิ่งขึ้น โดยช่วยแก้ปัญหา คือ

- ตรวจสอบข้อมูลผู้ขายที่แน่ชัด หากเกิดปัญหาก็สามารถดำเนินการติดต่อหรือดำเนินคดีได้อย่างเป็นระบบ ชัดเจน ตรวจสอบได้
- เพิ่มความน่าเชื่อถือของร้านค้า เพราะจาก research พบว่ากลุ่มเป้าหมายยังไม่ไว้วางใจจะซื้อของจากร้านค้าใน shopee เพียงแค่อรีวิว
- ร้านค้าที่ผ่านมาตรการตรวจสอบตัวตน มั่นใจได้แน่นอน
- ส่งเกตุสินค้าที่ผ่านการ Verified ได้จาก (แท็ก Verified)

**มีภาพตัวเลือกสินค้าชัดเจน เช่น สี ขนาด**

### จุดประสงค์ :

เพื่อแก้ไขปัญหาที่จะได้สินค้าไม่ตรงปก โดยสินค้าที่จะได้รับเครื่องหมายนี้ต้องผ่านการตรวจสอบจาก shopee ว่าร้านค้ามีสินค้าจริงตามที่โพสต์ขาย ไม่ใช่เพียงนำรูปจาก Internet มาโพสต์ขายหลอกดวงทั้งที่ไม่ได้มีสินค้านั้นจริง หรือสินค้าที่มีอยู่ไม่ได้ดูดีหรือคุณภาพดีตามรูป ต้องมีภาพที่ร้านค้าเป็นคนถ่ายเอง ให้เห็นถึงรายละเอียดของสินค้าชัดเจน และในส่วนที่สินค้า 1 ชิ้นที่มีหลายตัวเลือกเช่นขนาด สี ก็ต้องลงภาพให้ตรงกับลักษณะนั้นทุกภาพเพื่อความชัดเจน ไม่ให้ลูกค้าเข้าใจผิด ต้องทำทั้งหมดนี้ถึงจะได้เครื่องหมายรับประกัน