

3.5 การจัดการด้านความยั่งยืน ในมิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

บริษัทให้ความสำคัญด้านเศรษฐกิจผ่านการสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการ จึงไม่หยุดที่จะพัฒนา คิดค้นสินค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อมีคุณภาพและมาตรฐาน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์ที่หลากหลาย บริษัทตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจด้วยบรรษัทภิบาลที่ดี กำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส ไร้ทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการให้ความสำคัญในการคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท



0 ข้อร้องเรียนด้าน
ข้อมูลส่วนบุคคล



92.33%

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า



0 ข้อร้องเรียน
ด้านทุจริตคอร์รัปชัน

ผลการดำเนินงานด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

1. ประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience)

บริษัทมีนโยบายความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงสุขภาพความปลอดภัย ความเป็นธรรม การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การบริการหลังการขายตลอดช่วงอายุสินค้าและบริการ การติดตามวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการ พัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการ รวมทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย ต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบต่อไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า นอกจากนี้บริษัทยังได้พัฒนาสินค้า “Personalize” ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกขนาด วัสดุ และฟังก์ชันการใช้งานของเฟอร์นิเจอร์ได้เอง เพื่อรองรับความต้องการเฉพาะบุคคลที่มีเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน นอกจากนี้ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการหาสินค้าที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของตนเองแล้ว ยังช่วยรองรับกับกลุ่มลูกค้าพิเศษที่ต้องการฟังก์ชันเฉพาะทางที่สินค้าปกติไม่สามารถรองรับความต้องการในการใช้งานได้



บริษัทได้พัฒนาระบบ Customer Experience Platform เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างรอบด้าน จากทุกกระบวนการที่ลูกค้าได้รับบริการ (Customer Touchpoint) ตั้งแต่การเข้ามาเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการที่สาขา การจับจ่ายสินค้าที่สาขา หรือผ่านช่องทางออนไลน์ จนถึงการให้บริการจัดส่งและติดตั้งสินค้า และใช้ระบบ AI ที่สามารถวิเคราะห์ Feedback ของลูกค้า เพื่อให้บริษัทได้เข้าใจข้อมูลของลูกค้าในเชิงลึก สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาสินค้า บริการ การตลาดและการจัดส่งติดตั้งสินค้าของบริษัท นอกจากนี้ยังช่วยส่งต่อความคิดเห็นหรือปัญหาของลูกค้าให้กับพนักงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ ในปี 2565 บริษัทได้ทบทวนหลักเกณฑ์ในการประเมินคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า และเป้าหมายใหม่หลังจากเริ่มใช้ระบบ Customer Experience ในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตอบรับจากลูกค้าในทุกช่องทาง เพื่อให้เหมาะสมและสะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์ของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทที่แม่นยำมากขึ้น

ผลการดำเนินงานด้านประสบการณ์ของลูกค้า

ในปี 2565 บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การประเมินและวิธีการคำนวณใหม่ตามระบบใหม่ ซึ่งทำให้ระดับคะแนนในปีนี้แตกต่างจากปีก่อนหน้า ทั้งนี้ บริษัทจะใช้คะแนนความพึงพอใจในปีนี้เป็นฐานเพื่อใช้ในการพัฒนาด้านประสบการณ์ของลูกค้าต่อไปในอนาคต และได้ตั้งเป้าหมายด้านความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมขององค์กรเป็น 90% ในปี 2565 - 2568 และปรับเพิ่มเป็น 93% ในปี 2569

ปี พ.ศ.	2563	2564	2565 ¹
ความพึงพอใจของลูกค้า	98.00%	96.70%	92.33%

หมายเหตุ ¹บริษัทใช้เกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าตามระบบใหม่

2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลความเป็นส่วนบุคคล (Digitalization and Data Privacy)

บริษัทให้ความสำคัญถึงสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยตระหนักดีว่าเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลย่อมมีความประสงค์ที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการ ข้อมูลส่วนบุคคล ที่บริษัทได้รับมา ซึ่งสามารถบ่งบอกตัวบุคคลของเจ้าของข้อมูลได้และเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและมีคุณภาพ จะถูกนำไปใช้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานของบริษัท เท่านั้น ข้อมูลนโยบายรายละเอียดสามารถดูได้ที่ลิงค์ <https://www.indexlivingmall.com/privacy-policy>

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทได้ดำเนินการด้านความปลอดภัยทางข้อมูลส่วนบุคคล



บุคคล ทั้งปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูล ระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูล พร้อมการแจ้งเตือนกรณีที่เกิดการรั่วไหลของข้อมูล โดยบริษัทกำหนดให้มีการตรวจสอบการทำงานของระบบ และ IT Infrastructure ตามรอบที่กำหนด พร้อมกับมีเจ้าหน้าที่ด้านระบบควบคุมการทำงาน และแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตลอดเวลา รวมถึงสรรหาและพัฒนา ระบบ Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยเพื่อรับมือกับอาชญากรรมทางไซเบอร์รูปแบบใหม่และป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ไม่เกี่ยวข้อง โครงการที่ได้ดำเนินการในปี 2565 มีดังนี้

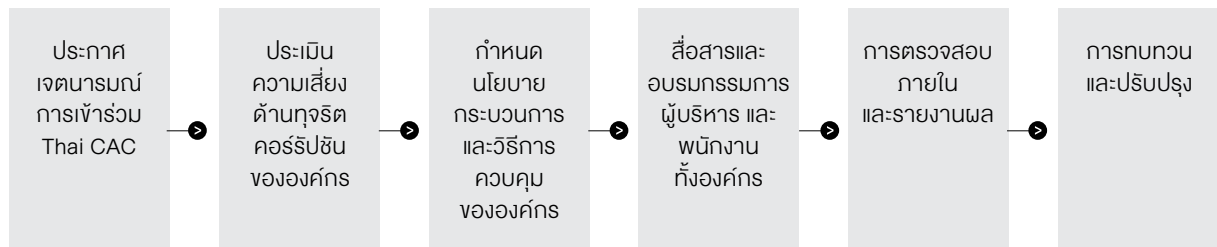
- **Firewall Bundle EDR (Endpoint Detection and Respond)** บริษัททำการติดตั้ง Firewall รุ่นใหม่และได้ software EDR มากับ Firewall เพื่อใช้ติดตั้งให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมดของบริษัท
- **Backup Solution** บริษัทเพิ่มความถี่และความเร็วในการ Backup ระบบหลักให้เพิ่มขึ้น และได้ Retention ของข้อมูลที่มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น และได้จัดหา External NAS Storage สำหรับ Backup ข้อมูลของแต่ละสาขา จากเดิมที่มีแต่อยู่ในเครื่องเดียวกัน ให้แยกออกมาเก็บนอกเครื่อง เพื่อลดความเสี่ยงหากเครื่องเสียหาย
- **Pentesting & Cyber Resilience Policy** บริษัทกำลังดำเนินการเพื่อทบทวนและปรับปรุงนโยบายด้านความปลอดภัยของระบบ IT และข้อมูลให้ครบถ้วน

ทุกมิติ และจัดหาแนวทางในการทดสอบระบบของบริษัท เพื่อป้องกันการถูกโจมตีทางไซเบอร์ในอนาคต ในปีพ.ศ. 2565 ทางบริษัทไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องความปลอดภัยทางข้อมูลส่วนบุคคล

3. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทได้แสดงเจตนาที่มุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการตั้งแต่ กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ เพื่อป้องกันและต่อต้านปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท และบริษัทย่อยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น (รายละเอียดสามารถดูได้ที่ลิงค์ <http://investor.indexlivingmall.com/storage/download/cg/anti-corruption-policy-th.pdf>) และประกาศเจตนาที่มุ่งมั่นในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย หรือ Private Sector Collective Action Against Corruption (CAC) เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565

บริษัทได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการภายใน และได้ประเมินความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน และสร้างมาตรการและกระบวนการในการควบคุมความเสี่ยงอย่างเคร่งครัดตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และเป็นไปตามมาตรฐานของการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย หรือ Private Sector Collective Action Against Corruption (CAC) โดยมีกระบวนการดังนี้



บริษัทกำหนดวิธีการในการแจ้งเบาะแส มาตรการร้องเรียนระยะเวลาการสอบสวน ขั้นตอนการสอบสวน บทลงโทษการรักษาข้อมูลความเป็นความลับและการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส (รายละเอียดสามารถดูได้ที่ลิงค์ <http://investor.indexlivingmall.com/storage/download/cg/csr-policy-th.pdf>)

ผลการดำเนินงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทได้รับการรับรองเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย หรือ Private Sector Collective Action Against Corruption (CAC) เป็นปีแรก บริษัทได้ผ่านการรับรองเพื่อเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2565 เป็นครั้งแรก



ทั้งนี้ การรับรองดังกล่าวมีอายุ 3 ปี และมีการกำหนดการตรวจสอบด้านทุจริตคอร์รัปชันในแผนการตรวจสอบการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี ในปี 2565 บริษัท ไม่พบการรายงาน หรือการกระทำผิดเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท