



Dr. Suwanna Kowathanakul, DBA
MD. Synergy Tree Co., Ltd.
zuwanna@gmail.com

Rethinking the Idea for Business

The steps after research findings of consumer insights or consumer pain points, the company deems to find the solutions, ideas, creation of any strategies and innovation for goals and business growth. Company can seek for new ideas and strategies in many ways including the use of technological tools in the digital world. The impact of COVID-19 has allowed businesses to seek for new ideas and adapted business models.

The Crisis affected the changes of consumer behaviour according to the new normal by working from home or be locked down.

The food categories, delivery service, home technology tools and various innovation arise. For example Heineken sends the alcohol-free bottle of Heineken 0.0 lager through the windows of the house under a campaign called Sherry Bar. It creates a new consumer experience with a "home delivery" service and at the windows or wherever you work or quarantined. LAYS Potato Chips played gimmick by letting customers download App Crispy Subtitles to record the sound of eating crispy potatoes. Then a plug-in with Google Chrome when watching the show while we're eating potatoes. The sound of the crunchy chip will be detected and subtitles will be automatically opened while watching the video. To solve the problem when you have eaten, the chip sound is loud and then disturbs the viewing of the program.

Walmart has collaborated with the EKO, interactive video company runs an Interactive +Delivery cooking video series with celebrities, creating a "Walmart Cookshop," where viewers can purchase products and ingredients while watching lives and choosing their nearest Walmart location for a delivery service.

Pizza Hut launched AR (Augmented Reality) - an AR game with a PAC-MAN Pizza Hut box, which shares a PAC-MAN game and allows fans to win a custom PAC-MAN arcade. AR pizza box is a limited edition, creating an experience for pizza lovers for playing the game on the box directly using their smartphones.





Nestle uses AI (Artificial Intelligence) called “Cookie Coach” to help create exciting experiences for consumers. Powered-AI Coach can answer all questions at VeryBestBaking.com, meet Ruth the Cookie Coach for 24 hours. The “DIY Kits” business model is also popular recently. Pizza set delivering with dough and toppings, customers can customize their own needs (Personalized Marketing) to bake at home, allowing consumers to create their own pizza. Home-made pizza will be fresh and delicious as each person wants. Another way of idea for business relates to environmental concern.

Some brands with this DNA can use the strategies of recycling or food waste. IKEA creates a “ScrapsBook” to help reduce kitchen waste at home. This project was created through the collaboration of 10 professional chefs which IKEA is able to compile recipes made from leftovers. Examples of many products help the world and the environment to make waste less, KitKat uses recycled plastic wrappers to help reduce the consumption of plastic containers in our daily life.

Loop service : a turn around, packaging and purchase solution under the concept of reusing packaging at home delivery. When the product is consumed, customers can return the empty packaging into the Loop bag and call the Loop service to get the packaging for cleaning and reuse in the future.

Collaboration is widely used for many brands where having the objectives of expanding their customer base, capturing new target groups and creating new exciting customer experience. They can launch limited edition, do promotions, as KFC making tiny shoes with their design. Product can make brand extension and launch new product lines such as “Sriracha” sauce released new products “Himalaya Pink Salt” which is salty and spicy. Insights of consumer needs are useful for creating demanding products and services.

Another popular trend is plant-based products launched to the market. McDonald launched Burger McPlant, the latest menu for consumers who looking for more meat options. M & M creates new idea by the messages of motivation with fun new pack design. It shares 28 different words of encouragement, the words that give you more strength at work and life. It can also connect words with code that can also be scanned to find a music playlist in Spotify.

In addition, subscription membership model worked well during the COVID-19 epidemic, the retailers and restaurants launched a membership-based sale, Quince & Co. Michelin food sold a \$ 5,000 restaurant membership program a year for their food chain. Izzy Zero Waste Beauty is a D2C brand that also uses a subscription business model for their Zero Waste mascara that is clean, plant-based and highly effective.

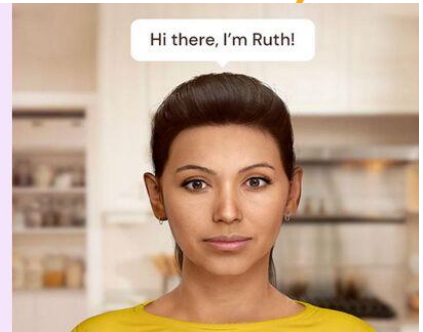
With nowadays technology, updated trends, the business is necessary to adapt and make themselves agile for the creation to respond to the changes of consumers and market. Rethink the business idea with many creative works and strategies which can create customer experience and answer the needs and solve the pain point of customers.





Meet our **COOKIE COACH™** tool—an interactive way to get answers to cookie questions.

Try It Out



นอกจากการทำวิจัยเพื่อหา Consumer Insights หรือแก้ pain point ของผู้บริโภคแล้ว การสร้างนวัตกรรม หรือหาไอเดียใหม่ ๆ เพื่อมาต่อยอดทางธุรกิจให้อยู่รอด และเติบโตได้ด้วยกลยุทธ์ใหม่ในหลายรูปแบบมีความจำเป็นในยุคดิจิทัล รวมทั้งผลกระทบของโควิด-19 นี้ ทำให้ธุรกิจต้องสร้างไอเดีย และโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ได้อย่างน่าสนใจ.....

ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 แบบนี้ พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปแบบพลิกเสียงไม้ได้ ธุรกิจก็ต้องปรับตัวให้เข้าใจและเข้าถึง.....หลาย ๆ แบบรศ.ดร.ทศพร อธิบายได้เยี่ยมในแบบต่าง ๆ ไฮเนเก้น ส่ง Heineken 0.0 lager แบบขวดที่ไร้แอลกอฮอล์ผ่านหน้าต่างบ้าน จากแคมเปญชื่อ “เซอร์ปริอาร์” ที่สร้างประสบการณ์ใหม่ให้ผู้บริโภคได้ โดยมีบริการ “ส่งถึงบ้าน” ที่หน้าต่าง หรือไม่ว่าที่ไหนที่คุณทำงานหรือ กำลังกักตัวอยู่

สินค้าประเภทอาหาร ดิลิเวอรี่ ของทานเล่น รวมทั้งเครื่องมือเทคโนโลยีในบ้านและนวัตกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย LAYS มันฝรั่ง เล่นกิมมิคโดยให้ลูกค้าโหลด App Crispy Subtitles เพื่อบันทึกเสียงทานมันฝรั่งกรอบๆ จากนั้นก็ปักอินกับ Google Chrome เมื่อมีการชมรายการในระหว่างที่เราทานมันฝรั่งอยู่ จะมีการตรวจจับเสียงของชิปกรอบ ๆ จากนั้นคำบรรยายหรือ subtitle จะเปิดขึ้นโดยอัตโนมัติในขณะที่ดูวิดีโอ เพื่อแก้ปัญหาเวลาที่ทานแล้วเสียงชิปดัง ๆ แล้วรบกวนการชมรายการ ตัวอย่างที่น่าสนใจอีกแบบก็คือ Walmart ได้ร่วมกับบริษัท Eko ทำวิดีโอแบบอินเทอร์แอคทีฟ ซีรีส์วิดีโอการทำอาหารแบบ Interactive + Delivery กับคนดัง สร้าง “Walmart Cookshop” ที่ผู้ชมสามารถซื้อผลิตภัณฑ์และส่วนผสมได้ในขณะรับชม Lives สดและเลือกสถานที่ของ Walmart ที่ใกล้ที่สุด โดยมีบริการการจัดส่งสินค้าให้ การใช้ AR (Augmented Reality) อย่าง Pizza Hut เปิดตัวเกม AR ด้วยกล่องบรรจุพิซซ่า PAC-MAN Pizza Hut ซึ่งแชร์เกม PAC-MAN และเปิดโอกาสให้แฟน ๆ ได้ลุ้นรับตุ้ม PAC-MAN ที่กำหนดเองได้กล่องพิซซ่า AR เป็นแบบลิมิเต็ดอิดชั่นสร้างประสบการณ์สำหรับผู้ชื่นชอบพิซซ่าสามารถเล่นเกมบนกล่องได้โดยตรงโดยใช้สมาร์ตโฟน



การใช้เทคโนโลยีมีแบบไม่สิ้นสุด Nestlé ใช้ AI (Artificial Intelligence) ปัญญาประดิษฐ์ “Cookie Coach” มาช่วยสร้างประสบการณ์ที่นำติดต้นกับผู้บริโภคที่ขับเคลื่อนโดยปัญญาประดิษฐ์เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับการทำคุกกี้ในรูปแบบต่างๆโดยเข้าไปที่ VeryBestBaking.com พบกับคุณรูธ คุกกี้ที่ให้คุณตอบได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ โมเดลธุรกิจแบบ DIY Kits ก็ค่อนข้างเป็นที่นิยมในตอนนี้ ชุดพิซซ่าส่งพร้อมแบ่งและท็อปป์ลูกค้าเลือกเองตามต้องการ (Personalized Marketing) เพื่ออบเองที่บ้าน ทำให้ผู้บริโภคสามารถสร้างสรรค์พิซซ่าได้ด้วยตัวเอง โดยเลือกวัตถุดิบได้ ของจะสดใหม่และอร่อยตามแต่ละคนต้องการ



TMRS offers many other insights findings:

Visit : www.tmrs.or.th

Email : contact.tmrs@gmail.com



เรื่องของสิ่งแวดล้อม Recycle หรือ Food Waste ก็ยังเป็นที่ยอมรับสำหรับแบรนด์ที่มี DNA แบบนี้ IKEA สร้าง "ScrapsBook" ช่วยลดขยะของครัวในบ้านโครงการนี้เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเซฟมีเออ อาชีพ 10 คน IKEA สามารถรวบรวมสูตรอาหารที่ทำจากของเหลือใช้ โดยที่ตำราอาหารเล่มนี้สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้คนมีความคิดสร้างสรรค์จากเศษวัตถุดิบของอาหาร

KitKat ใช้กระดาษห่ออาหารพลาสติกรีไซเคิล เพื่อช่วยลดปริมาณการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกในชีวิตประจำวันถูกออกแบบมาเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ได้ บริการ Loop: ให้อุปกรณ์หมุนเวียนบรรจุภัณฑ์และซื้อภายใต้แนวคิดเอาบรรจุภัณฑ์นำกลับมาใช้งานใหม่โดยของส่งถึงบ้านเมื่อบริโภคสินค้าหมด ก็สามารถคืนบรรจุภัณฑ์เปล่าใส่กระเป๋า Loop แล้วเรียกใช้บริการ Loop เข้ามารับบรรจุภัณฑ์กลับการหากลยุทธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การทำ Collaboration ของแต่ละแบรนด์เพื่อขยายฐานลูกค้า รวมทั้งสร้างประสบการณ์ใหม่ (CX-Customer Experience) ด้วยการออกสินค้าพวก Limited Edition เช่น KFC ทำโปรโมชันแจกรองเท้าด้วยดีไซน์ของตัวเองสินค้าที่ขยายจากฐานแบรนด์เก่า เป็นสินค้าในไลน์ใหม่ เช่น ซอสศรีราชาที่เรารู้จักกันดีออกสินค้าใหม่เกลือหิมาลายาสีชมพูที่มีรสเค็มและเผ็ดสินค้าที่ผสมผสานของ CBD มีมากมายในผลิตภัณฑ์ออกใหม่พวก อาหาร เครื่องดื่ม หรือขนมนอกจากความเข้าใจ insights และความต้องการของผู้บริโภคในสถานการณ์ที่ทันสมัยและเข้ากับเหตุการณ์แล้วความไวในการ take action เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง

นอกจากนี้สินค้าที่เป็นที่นิยมอีกอย่าง คือ สินค้าพวก Plant-Based products อย่าง Burger McPlant ของ McDonald ออกเมนูล่าสุดสำหรับผู้บริโภคที่กำลังมองหาทางเลือกเนื้อสัตว์ที่มีเพิ่มขึ้นรวมทั้งความต้องการของ Vegan หรือ พืชที่โปรตีนชนิดต่างๆ รูปแบบเฉพาะตัว อย่าง M&M ที่สร้าง Motivation ผ่าน Messages ที่มาพร้อมกับการออกแบบแพ็คเกจใหม่ที่สวยงามแบ่งปันคำพูดให้กำลังใจที่แตกต่างกัน 28 แบบเป็นคำที่ให้พลังในการทำงานและมีชีวิตมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมต่อกับรหัสที่สามารถสแกนเพื่อค้นหาเพลย์ลิสต์เพลงใน Spotify ได้ด้วย



โมเดลแบบ Subscription การเป็นสมาชิก และส่งสินค้าให้ ยิ่งในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด -19 ร้านค้าปลีกและร้านอาหารเปิดการขายแบบสมาชิก Quince & Co.อาหารมิชลินขายโปรแกรมสมาชิกร้านอาหารมูลค่า 5,000 เหรียญต่อปี ซึ่งเป็นสมาชิกอาหารในครัวระดับพรีเมียมราคาแพงแต่กลุ่มเป้าหมายก็ยอมจ่าย Izzy Zero Waste Beauty เป็นแบรนด์ D2C เปิดรูปแบบธุรกิจแบบสมาชิก ออกมาสดคร่า Zero Waste ที่ใช้วัตถุดิบที่สะอาดจากพืชและมีประสิทธิภาพสูง

จะเห็นได้ว่านอกเหนือจากการซื้อออนไลน์การสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดของการซื้อสินค้า รวมทั้งความคิดเรื่องการนำบรรจุภัณฑ์มาใช้ใหม่การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรมสินค้า หรือส่งเสริมการขายความเข้าใจในความต้องการของผู้บริโภคการตามเทรนด์ใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตามพฤติกรรมและความสามารถในการสร้างกลยุทธ์และทำให้เร็วคุณเจอแล้วหรือยังว่าจะทำอะไรใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของคุณบ้าง.....



TMRS offers many other insights findings:
 Visit : www.tmrs.or.th
 Email : contact.tmrs@gmail.com