

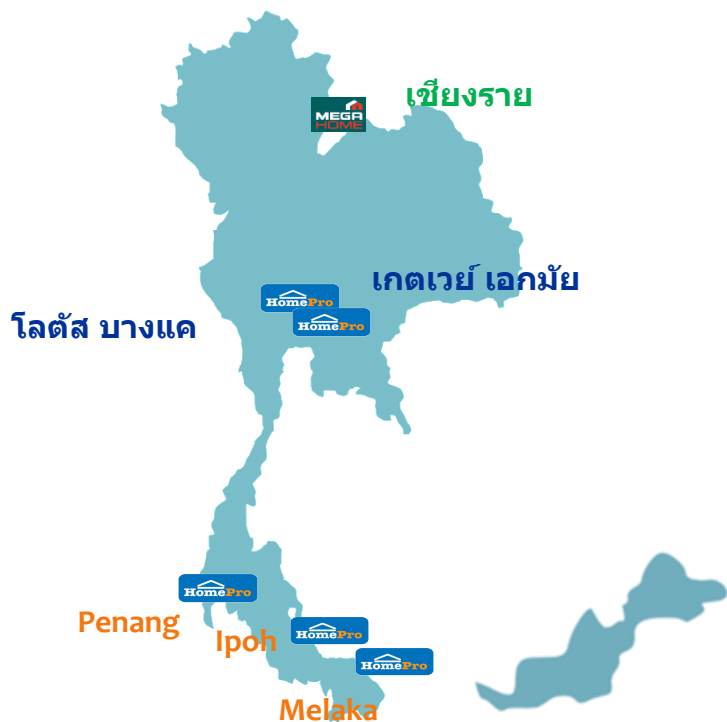


SUSTAINABILITY MANAGEMENT

25 September 2017

HomePro

โฮมโปรเป็นผู้นำในธุรกิจค้าปลีกสินค้าเกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัย



81+3

สาขา



ในช่วงครึ่งแรกปี 2560 เปิดใหม่ 2 สาขา
คือ สาขาโลตัส บางแค และเกตเวย์ เอกมัย

12

สาขา



ในช่วงครึ่งแรกปี 2560 เปิดใหม่ 1 สาขา
คือ สาขาเชียงราย

5

สาขา โฮมโปร มาเลเซีย

ในช่วงครึ่งแรกปี 2560 เปิดใหม่ 3 สาขา
คือ สาขา Melaka Ipoh และ Penang



บมจ. โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ : ดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าเกี่ยวกับบ้านในประเทศไทย

HUA HIN
Market Village
หัวหิน มาร์เก็ตวิลเลจ

บจก. มาร์เก็ต วิลเลจ

- ถือครองหุ้น 99.99%
- เพื่อบริหารพื้นที่ให้เช่า พร้อมกับการให้บริการทางด้านสาธารณูปโภคแก่ผู้เช่า



Home Product Center
(Malaysia) Sdn. Bhd.

- ถือครองหุ้น 100%
- เพื่อดำเนินธุรกิจด้าน ค้าปลีกสินค้าเกี่ยวกับบ้านที่ประเทศมาเลเซีย



บจก. เมกา โฮม เซ็นเตอร์

- ถือครองหุ้น 99.99%
- เพื่อดำเนินธุรกิจค้าปลีกและค้าส่งวัสดุก่อสร้าง



บจก. ดี ซี เซอร์วิส เซ็นเตอร์

- ถือครองหุ้น 99.99%
- เพื่อบริหารจัดการสินค้าคงคลัง และให้บริการขนส่งสินค้า



เป็นผู้นำในธุรกิจ

Home Solution and Living Experience

ในประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

- 1 เสนอสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ สร้างความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้า ได้อย่างคุ้มค่าและเพียงพอ
- 2 ร่วมมือกับ พันธมิตรทางธุรกิจ ในการพัฒนารูปแบบ นวัตกรรมของสินค้าและบริการ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพ ในด้านการบริหารจัดการเพื่อสร้างความสำเร็จร่วมกัน
- 3 ให้ความสำคัญในการพัฒนา บุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ประพฤติปฏิบัติ ตามวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความผูกพันต่อองค์กร
- 4 บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อ สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม
- 5 แสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจเพื่ออนาคต และการสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมแก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



HOW WE WORK

BOARD OF DIRECTORS

11 members including 10 directors who are not the management and 4 independent directors

Audit Committee

Executive Committee

RC Committee

Internal Audit

Risk Management Committee

SD Committee

COMMUNICATION CHANNELS

10,800
EMPLOYEES

GROUP FUNCTIONS

Operation, Business Development, Merchandising,
International Business, Supply Chain Management,
Distribution Center, Marketing,
Information and Communication Technology,
Human Resource and Loss Prevention, Accounting and Finance



ฝ่ายกลยุทธ์และการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร



Managing Director

Operation

Human Resource

Merchandising

Business Development

Marketing

Accounting and Finance

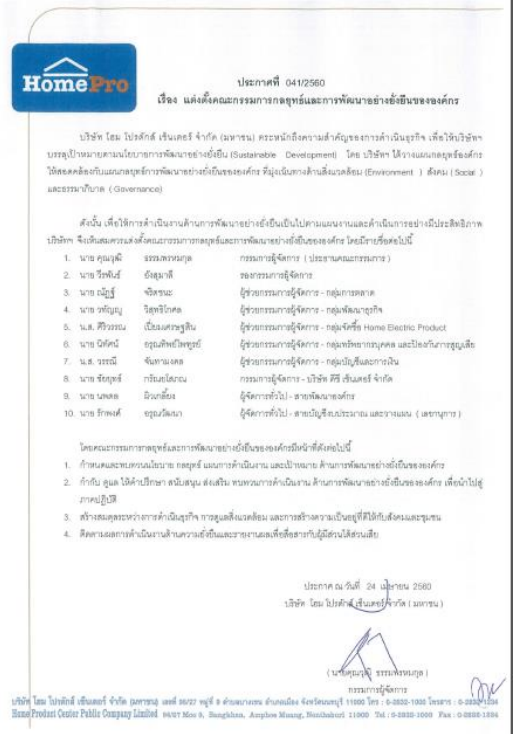
Distribution Center



*Quarterly Meeting



SD COMMITTEE ROLE & RESPONSIBILITY



- กำหนดและทบทวนนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และเป้าหมาย ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร
- กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา สนับสนุน ส่งเสริม ทบทวนการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร เพื่อนำไปสู่ภาคปฏิบัติ
- สร้างสมดุลระหว่างการดำเนินธุรกิจ การดูแลสิ่งแวดล้อม และการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคมและชุมชน
- ติดตามผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและรายงานผลเพื่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย



COMMUNICATION CHANNELS

CG Policy



Anti-Corruption



Tax Policy



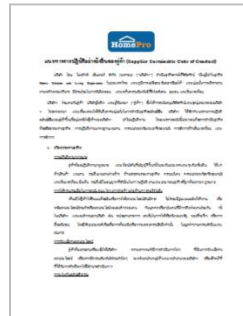
Business Ethics



ESG Policy



Supplier Code of Conduct



Supplier Assessment





Whistle Blowing for Stakeholders

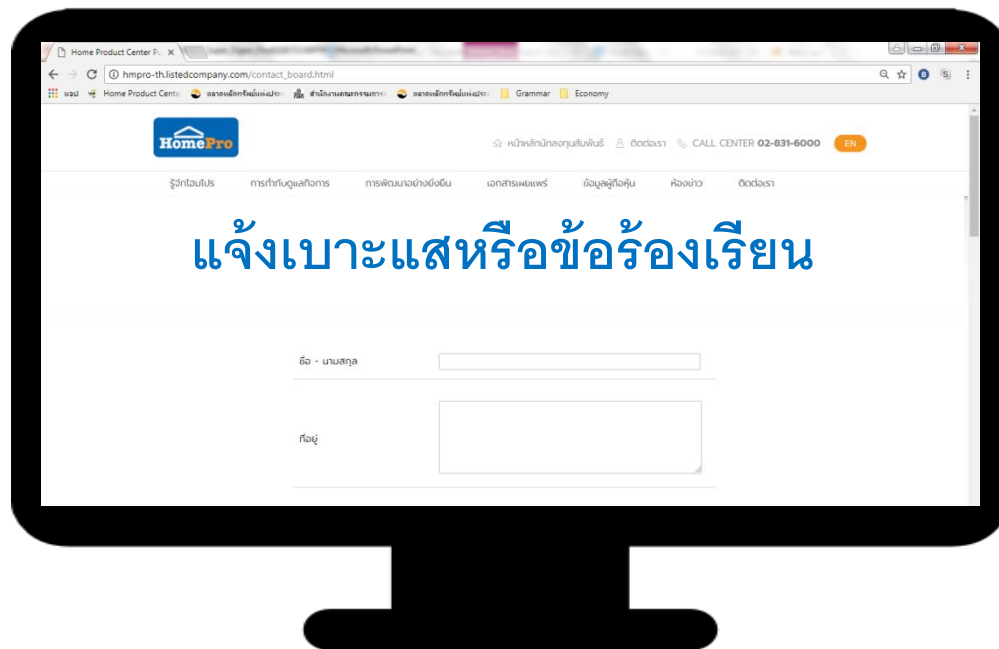


BOD Contact

Audit Committee Contact

md@homepro.co.th

HR Clinic - 1355

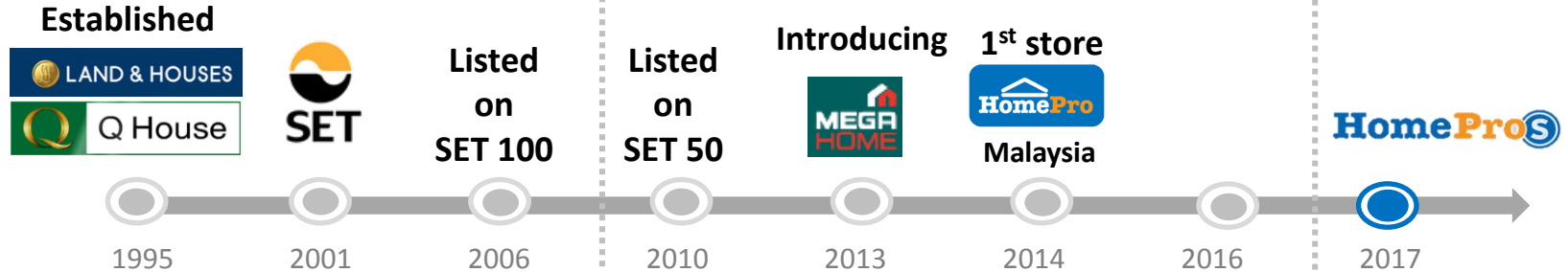




HOMEPRO EVOLUTION

1st Decade

2nd Decade



Store:

26

40

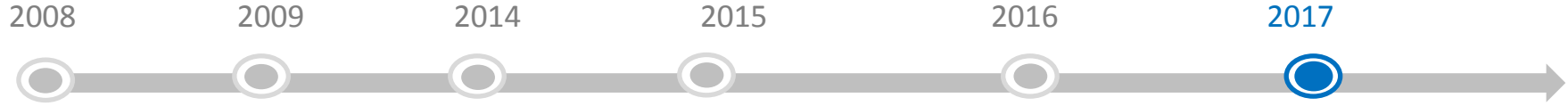
64

71

80



SD EVOLUTION

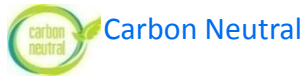


1st SD Report

2nd SD Report
(GRI Standard)

3rd SD Report
(GRI G4 Standard)

4rd SD Report
(GRI G4 Standard)



พัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน
ผ่านการขยายธุรกิจทั้งในประเทศและ
ต่างประเทศ

กำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติในการ
บริหารความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ
ดำเนินงานให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้



กำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติ
รวมถึงดำเนินธุรกิจ ด้วยความโปร่งใส
และสามารถตรวจสอบได้

ยกระดับความเป็นอยู่ให้กับสังคมและชุมชน
ตลอดจนสร้างคุณค่าร่วมผ่านโครงการและ
กิจกรรมต่าง ๆ

ปรับปรุง และพัฒนา
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถ
ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ Strategy

New Stores & Sales Growth

เพิ่มยอดขายจากสาขาเก่าและสาขาใหม่ ทั้งในประเทศไทยและประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

Customer Centric

มองลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำงาน เจาะลึก และเข้าใจความต้องการของลูกค้า ส่งมอบคุณภาพและประสบการณ์ที่ดีที่สุดกับลูกค้า



Home Services Application

พัฒนาบริการดูแลรักษาและปรับปรุงบ้าน ให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ และประทับใจ



Operating Efficiency

ลดการสูญเสียยอดขายจากสินค้าไม่เพียงพอ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินค้าคงคลัง การกระจายสินค้า การจัดสรรสินค้าใหม่และยกเลิกสินค้าเก่า การตั้งราคาสินค้า การบริหารสาขาและหน่วยงาน Support อื่นๆ

Omni Channel and Delivery Development

พัฒนาระบบ Omni Channel และระบบการจัดส่ง DS B.K.K. เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด



Customer Analytics and Enhance Customer Loyalty

พัฒนาระบบ Customer Analytics เพื่อทราบพฤติกรรมการใช้จ่าย เสนอทางเลือกที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคล พัฒนาระบบสมาชิก ระบบการสื่อสาร โปรแกรมสิทธิประโยชน์ เพื่อให้เกิดการซื้อสินค้าและบริการต่อเนื่อง

Cost Management & Reduction

บริหารต้นทุนในการดำเนินการ ลดความเสี่ยง เปลี่ยนแปลง สูญเปล่า ความเสียหาย ความสูญเสียของทรัพย์สิน คน เวลา และค่าใช้จ่าย



Enable Engagement & Sustainable Organization

พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานและลูกค้า ส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและพนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายของตนผ่านทางการทำงาน

2020 SD ROADMAP

Our commitment to sustainable management encompassing the five selected areas

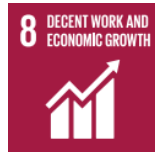
	2016	1H17	2020
1 Employee Satisfaction	87.2%	87.1%	90%
2 Customer Satisfaction	94.4%	94.3%	95%
3 ECO Product Sale mix	25.7%	29.3%	30%
4 Technician Teams	1,000	1,080	1,500
5 Energy Intensity (per sq.m.)	-21.0%	-25.0%	-20%



HOMEPRO AND THE SD GOALS



Good Health
and Well-Being



Decent Work
and Economic
Growth



Responsible
Consumption
and Production



Quality
Education



Industry, Innovation
and Infrastructure



Climate Action



Gender Equality



Reduce Inequality



Life on Land



Affordable
and Clean
Energy



Sustainable Cities
and Communities



Update Progress



HAPPY HOME TOWN – สุขใจใกล้บ้าน

- Back to Home Town
- Employee Diversity
- Increase Satisfaction
- Decrease Turnover

2016

As of Aug 17

867

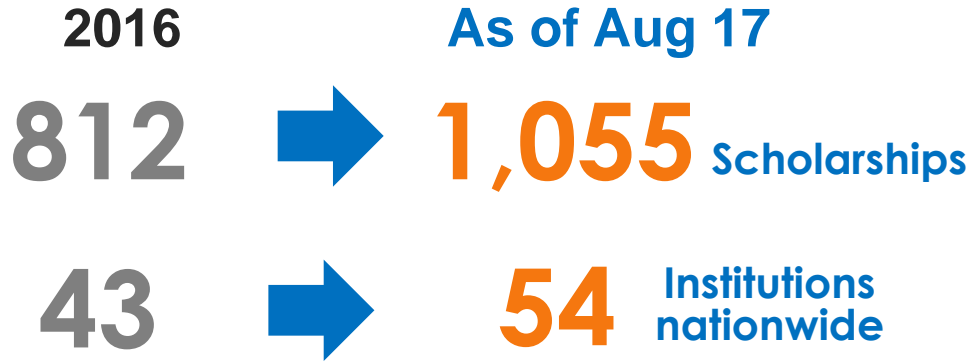


1,157

Employees Engage in this Project



- Income Earning During Education
- Education Opportunities
- Hired after Graduation
- Knowledge & Development
- On the Job Training
- Employee Fulfillment



SATISFACTION MONITORING

1

Customer Complain
Per **10,722** Customer



1.10 Min

Fast Checkout



1

Customer Compliment
per **553** Customer



90.9%

Mystery Shopping



98.6%

In Stock

ประหยัดพลังงาน (Energy Saving)



61.4%

Sale Mix



924

SKU

เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Friendly)



6.1%

Sale Mix



343

SKU

รักษาป่าไม้ (Sustainable Forest)



0.3%

Sale Mix



112

SKU

ปลอดภัย (Health Care)



28.1%

Sale Mix



2,031

SKU

ลดก๊าซเรือนกระจก (Carbon Care)



3.9%

Sale Mix



389

SKU

ประหยัดน้ำ (Water Saving)



0.2%

Sale Mix



24

SKU



Health Concern Initiation



Product Innovation



รณรงค์เปลี่ยนสินค้าประหยัดไฟเบอร์ 5 ร่วมกับ กฟผ.



Save **72** Million Baht per year



Save **24.91** GWH. Energy per year



Save **12,993** TCO₂ Ton CO₂ per year



For own used



For end-users



Cooperate with
SPCG

For business alliance



11
Projects



GHG Reduction Project from Solar Roof



Save **8,968 Ton CO₂**
12 Project per year



Save **1.79 MB**
Carbon Credit Sale





STORE EFFICIENCY



12 Solar Projects 

↓ 38* Million Baht
Per year

Other Energy
Reduction Projects 

↓ 173* Million Baht
Per year



↓ 0.4%* SG&A

*Annualized

ข้อปรักษโลก



340,000 Persons joined the campaign



Reduce **370,000** plastic bags

ประชารัฐร่วมใจแยกขยะ



ผ้าผ่านเก่าแลกใหม่



ทีวีเก่าแลกใหม่





ห้องน้ำของหนู



2,371

ห้อง



ห้องน้ำเพื่อสังคมและผู้สูงอายุ



36 ห้อง



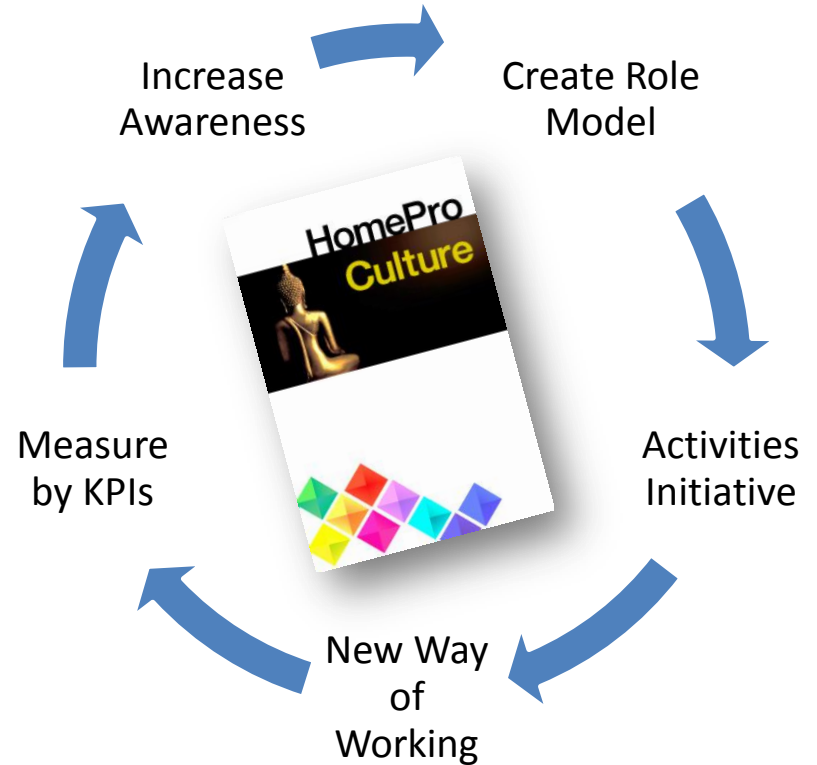
ห้องน้ำเพื่อผู้พิการ



24 ห้อง



Highlighted Project



Customer First

ลูกค้าสำคัญที่สุด



บริการที่ดีที่สุด... ต้องออกมาจากรากราบของงานบริการต้องเริ่มต้นด้วยใจ แล้ววันออกมาเป็นความคิด กิริยา ท่าทาง

พฤติกรรมสำคัญที่พึงประพฤติปฏิบัติ

- สบตา ยิ้ม กักทายน และสอบถามความต้องการด้วยความห่วงใย จริงใจ และเต็มใจ
- ยืนยัน วันและเวลา การส่งมอบสินค้า บริการและงาน เร็วกว่าที่ลูกค้าคาดหวังหรือได้ตามกำหนดนัด
- ตระหนักรู้ว่าลูกค้าทั้งภายนอกและเพื่อนร่วมงานที่เป็นลูกค้าภายในสำคัญที่สุด ไม่มีลูกค้าเราไม่มีงานทำ

Attentive : เอาใจใส่

- DO**
- ตั้งใจ ใส่ใจ และเรียนรู้อุปกรณ์ทุกกลุ่ม (Segment) ทุกประเภท (Lifestyle) โดยให้ความสำคัญในความต้องการของลูกค้าทุกรายละเอียด
 - สังเกต สอบถาม และตรวจสอบความต้องการ เพื่อให้บริการตรงใจลูกค้า
- Don't**
- เพิกเฉย ไม่ใส่ใจ ทำท่าตลกลูกค้า

Service Mind : บริการด้วยใจ

- DO**
- สบตา ยิ้ม กักทายน และสอบถามความต้องการด้วยความห่วงใย จริงใจ และเต็มใจ
 - หยุต และวางงานอื่นที่ทำอยู่ เพื่อให้บริการ และแจ้งสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า
- Don't**
- ชักสีหน้า บึ้งตึง นินทาลูกค้า
 - จับกลุ่มคุยกัน

Deliver Beyond Expectation : ส่งมอบดีเกินคาด

- DO**
- ใช้คำแนะนำ ให้ความรู้เพิ่มเติม ทั้งสินค้าและบริการอย่างถูกต้อง ติดตาม สอบถามหลังการขาย/บริการครบวงจร
 - ยืนยัน วันและเวลา การส่งมอบสินค้า บริการและงาน เร็วกว่าที่ลูกค้าคาดหวังหรือได้ตามกำหนดนัด
- Don't**
- ให้อิทธิพลเกินจริง
 - พัดทำหนดนัดหมาย

External & Internal Customer Awareness : ลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน คือ คนสำคัญ

- DO**
- ตระหนักรู้ว่าลูกค้าทั้งภายนอกและเพื่อนร่วมงานที่เป็นลูกค้าภายในสำคัญที่สุด ไม่มีลูกค้าเราไม่มีงานทำ
 - ประสานงาน ทำงานอย่างสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
 - เข้าใจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น แจ้งปัญหาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อป้องกันและแก้ไขโดยเร็ว
- Don't**
- เก้งก้าง
 - ทรนกลาย ตูตูก ทำให้คนอื่นต้องอายหรือเสียหน้า

Teamwork น้ำหนึ่งใจเดียวกัน



พฤติกรรมสำคัญที่พึงประพฤติปฏิบัติ

- **เคารพให้เกียรติ**ผู้เกี่ยวข้องทุกตำแหน่ง เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนาที่แตกต่างจากตนเอง
- **อาสาช่วยเหลือ** ร่วมแรงร่วมใจ ทำงานเกินหน้าที่ เกินเวลาทำงานปกติ

Empathy & Engagement : เอาใจเขามาใส่ใจเรา

- DO**
- มีความเมตตาต่อกัน รับฟังความคิดเห็นและปัญหาของเพื่อนและทีมงานอย่างตั้งใจ เข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ
 - เคารพให้เกียรติผู้เกี่ยวข้องทุกตำแหน่ง เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ที่แตกต่างจากตนเอง
- Don't**
- มีอคติ ใช้ความเห็นตนเองเป็นใหญ่
 - ดุคนั้นผู้ต่อยกว่าหรือแตกต่างจากตนเอง

Collaboration : ร่วมแรงร่วมใจ

- DO**
- ดูแลและรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ของตนในทีมให้เต็มที่ เติบโตความสามารถ
 - อาสาช่วยเหลือ ร่วมแรงร่วมใจ ทำงานเกินหน้าที่ เกินเวลาทำงานปกติ
- Don't**
- ทำแต่งานใครงานมัน ตัวใครตัวมัน
 - ดึงเง มีเงื่อนไขหรือข้อแม้ในการทำงานส่วนรวม

Shared Goal : เป้าหมายเดียวกัน

- DO**
- ร่วมกันเสนอและกำหนดเป้าหมายการทำงาน
 - ยอมเสียสละเป้าหมายหรือผลประโยชน์ของตนเอง เพื่อช่วยกันทำให้เป้าหมายของส่วนรวมและบริษัทประสบความสำเร็จ
- Don't**
- เห็นแก่ตัว ยึดมั่นแต่เป้าหมายหรือประโยชน์ตนเอง
 - โยนความผิดให้เพื่อนร่วมงาน

Unity for Organization : สันหนึ่งเดียวเพื่อ HomePro

- DO**
- ร่วมกันปกป้อง ดูแล และรักษาภาพลักษณ์ ผลประโยชน์ขององค์กร ไม่นิ่งดูดาย
 - รู้กาลเทศะ อะไรควรทำไม่ควรทำ ไม่ให้เสียชื่อเสียงองค์กร
- Don't**
- ยุยง แบ่งพรรค แบ่งพวก
 - เอาดีเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานและองค์กร

Think&Act as HomePro คิดเป็นทำเป็นอย่างโฮมโปร



พฤติกรรมสำคัญที่พึงประพฤติปฏิบัติ

- รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง ตรวจสอบหาเหตุและผลได้ชัดเจน ตัดสินใจ
- จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน รู้ว่าควรทำอะไรก่อน-หลัง
- กล้าคิด ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและทางเลือกหรือแนวทางในการทำงานใหม่ๆ

Positive Thinking : คิดบวก

- DO**
- คิดดี คิดบวก มองปัญหาเป็นโอกาสและพยายามเรียนรู้จากความผิดพลาด
 - สุขุม ใจเย็น เมื่อพบปัญหาและอุปสรรค
- Don't**
- ทัศนียภาพ ยอมจำนน ท้อแท้ ล้มเลิกความพยายาม

Systematic Thinking : คิดเป็นระบบ

- DO**
- รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง ตรวจสอบหาเหตุและผลได้ชัดเจนก่อนตัดสินใจ
 - จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน รู้ว่าควรทำอะไรก่อน-หลัง
- Don't**
- ตัวนสะขุ ใช้อุบายรู้สึกแก้ปัญหา
 - ลัดขั้นตอน ทำตามวิธีๆ ไร้พื้นฐานๆ ไร้

Initiative : อดริเริ่ม

- DO**
- กล้าคิด ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและทางเลือกหรือแนวทางการทำงานใหม่ๆ
 - รับฟังความคิด แนวทาง ที่แตกต่างกับตนเอง
- Don't**
- ทำตามคำสั่งๆ ทำตามประจำ ไม่คิด ไม่เสนอแนะ

Applied for Continuous Improvement : พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- DO**
- นำความคิดที่ริเริ่มไว้สู่การปฏิบัติ ทดลองทำ ปรับปรุงและพัฒนา ใ้ดีขึ้น
 - ช่วยกันทราวิธีการทำงานที่รับพัฒนาขึ้นนั้น ช่วย กระตุ้น รวดเร็ว ไม่ล่าช้า
- Don't**
- เช้าชามเป็นราม
 - ย้อนปัญหา ไม่ตรวจสอบงาน ไม่ติดตามผล

Passion ปรารถนาสร้างความสำเร็จ



ไม่มีความสำเร็จใดๆได้มา
ถ้าปราศจากความเพียรพยายาม
และนี่ทำให้เกิดความสำเร็จ

พฤติกรรมสำคัญที่พึงประพฤติปฏิบัติ

- **ทุ่มเท กัดไม่ปล่อย อยากรทำงานให้สำเร็จ** เพราะรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้ว่างานที่เรามีคุณค่าต่อส่วนรวม
- **ช่างสังเกต สนใจเรียนรู้ ทาความรู้อื่นเพิ่มเติมให้รู้อึ้ง รู้ลึกและรู้กว้าง**
- **คิด ลงมือทำ ป้องกัน** ไม่ปล่อยให้เกิดปัญหา สิ่งใดทำล่วงหน้าหรือเตรียมได้ก็ทำเลยไม่ต้องรอให้สั่ง

Love what you do : ทำงานให้สนุก

- DO**
- สนุก กระตือรือร้น อดทนและมุ่งมั่นในการทำงาน
 - ทุ่มเท อยากรทำงานให้สำเร็จ เพราะรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้ว่างานที่เรามีคุณค่าต่อส่วนรวม
- Don't**
- เฉื่อยชา จู้ หลบเลี่ยงงาน

Eager to Learn & Proactive : ทำงานเชิงรุก

- DO**
- ช่างสังเกต สนใจเรียนรู้ ทาความรู้อื่นเพิ่มเติมให้รู้อึ้ง รู้ลึก และรู้กว้าง
 - คิด ลงมือทำ ป้องกัน ไม่ปล่อยให้เกิดปัญหา สิ่งใดทำล่วงหน้าหรือเตรียมได้ก็ทำเลย ไม่ต้องรอให้สั่ง
- Don't**
- ขี้เกียจ ปล่อยเวลาให้ผ่านไปวันๆ

Achievement Oriented : ทำงานให้สำเร็จ

- DO**
- พากเพียร อดทน: ทำงานจริงจัง เต็มที่ เต็มเวลา
 - กัดไม่ปล่อย ทำงานไม่สำเร็จไม่เลิก ไม่ถือต่อนปัญหาและอุปสรรค
- Don't**
- มือไม่พายเอาเท้าราน้ำ
 - อ้างปัญหาสารพัดเพื่อเป็นข้อแก้ตัว

Adaptive to Change : ปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง

- DO**
- เปิดใจ รับฟัง เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปจนเข้าใจและยอมรับปรับตัวให้พร้อมก้าวไป กับองค์กร
 - เสนอตัวหรือยื่นมือเข้าร่วมโครงการใหม่ตามโอกาส เพราะมั่นใจในองค์กร พร้อมใจกันกับหากเกิดความผิดพลาดและบกพร่อง
- Don't**
- ยึดติดกับการทำงานแบบเดิมๆ
 - อยากสบาย กลัวเหนื่อย

Integrity

สุจริตและยึดมั่นในความถูกต้อง



การทำความดี...ไม่ต้องกลัวคนไม่เห็น
เพราะความมุ่งมั่นและการทำความดีของเรา
จะบันทึกเห็นเสมอ

พฤติกรรมสำคัญที่พึงประพฤติปฏิบัติ

- **คิดดี** พูดความจริง ทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- **รักษาคำพูดหรือคำมั่นสัญญา** ที่ให้กับผู้อื่นของทุกคน อย่างรับปาก เพื่อเอาตัวรอด
- **เข้มงวด** เกร็งครัดต่อตนเองในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- **รักษาความลับ** และผลประโยชน์ของบริษัท

Honest : ซื่อสัตย์

- DO**
- คิดดี พูดความจริง และทำในสิ่งที่ถูกต้อง
 - พูดและรายงานข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงไปตรงมา และสร้างสรรค์
 - รักษาความลับและผลประโยชน์ของบริษัท
- Don't**
- โกหก บิดเบือน

Commitment : รักษาคำมั่นสัญญา

- DO**
- รักษาคำพูดหรือคำมั่นสัญญาที่ให้กับผู้อื่นของทุกคน อย่างรับปากเพื่อเอาตัวรอด
 - ทำตามคำสัญญาอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะลำบากก็ตาม ถ้าทำไม่ได้ไปสำเร็จ จะรีบบอกผู้อื่นที่เกี่ยวข้องทันที
- Don't**
- กะล่อน พูดอย่างทำอย่าง

On Time : ตรงต่อเวลา

- DO**
- เข้าทำงาน เข้าประชุม ตรงเวลา
 - ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย การส่งมอบงานและสินค้า
- Don't**
- ผิดวันประกันพรุ่ง มาสาย กลับก่อน

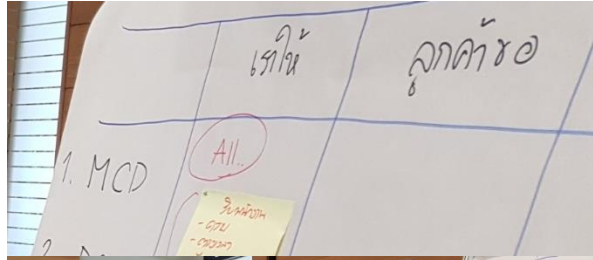
Disciplined : รักษาวินัย

- DO**
- เข้มงวด เกร็งครัด ต่อดนเองในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง
 - ช่วยกันสอดส่องดูแลผลประโยชน์และชื่อเสียงภาพลักษณ์องค์กร
- Don't**
- ฝาย่องทางหรือช่องว่าง เพื่อทำประโยชน์ให้ตนเอง
 - เหลวไหล ทำตามใจตัวเอง

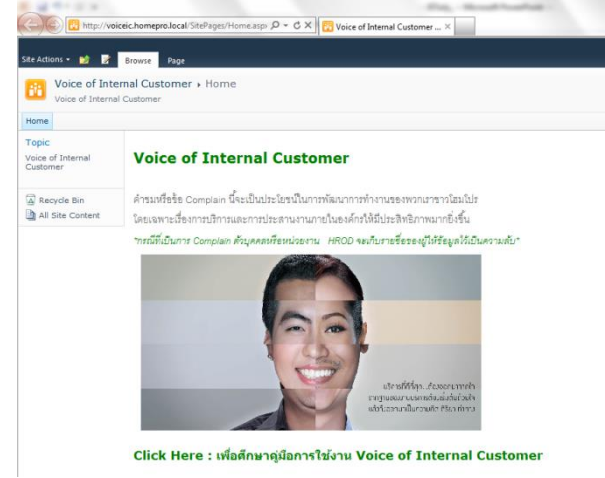
“CUSTOMER FIRST” is our first culture



Focus Group Assessment



Finding Touch Point



Creating Feedback Portal



“CUSTOMER FIRST” is our first culture



Customer First of the Month

HomePro Culture : Customer First

Deliver Beyond Expectation
 “ส่งมอบสินค้า บริการ ดีกว่าที่ลูกค้าคาดหวังหรือความคาดหวัง”

วัตถุประสงค์ในการคัดเลือก

1. เป็นผู้ให้บริการ
 - ถูกต้องตาม กระบวนการตามงาน
 - มีผลผลิตให้บริการตรงตามคุณภาพ
 - มีผลเป็นที่น่าพอใจ
 - มีความรู้ในสินค้า บริการ
 - มีความสามารถปฏิบัติงาน สามารถ
 - ให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
2. การบริการ / ให้ความสำคัญ
 - ให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการทำ ให้ความสำคัญกับ ให้บริการทันที
 - ไม่ให้ลูกค้าต้องรอคอย
 - มีความสามารถตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้บริการตรงลูกค้า
 - ไม่ทำหน้า ไม่ทราบดีเกี่ยวกับ สินค้าและบริการของลูกค้า
 - ไม่ให้ลูกค้าต้องผิดหวังจาก การบริการ ความสามารถของ พนักงาน
3. การส่งเสริมงาน
 - ส่งมอบสินค้า บริการ ตรงตามกำหนดหรือดีกว่ากำหนด
 - สนับสนุน บริการ ให้ผลดีตามเกณฑ์ เกณฑ์ ของ บริษัท

เราชาวโฮมโปรทุกคน
พร้อมใจกันบริการลูกค้าอย่างดีที่สุด

 <small>นางสาวกรรณิศา นิลประทีป ช่างเทคนิคช่างไฟฟ้า</small>		
July	August	September
October	November	December

Employee Recognition Program



23,000
accesses



94.2%
Knowledge



- Everywhere Anytime
- Increase Employee Satisfaction
- Learning Opportunity for Employee and Outsource
- Sharing Community
- Relationship Enhancement
- Flexible Learning Time
- Less Transportation Cost



August 2016-Present



Target 10,045 Users
(Home Product Center)

Resulted



Qualitative

- The same Standard
- Improving Service
- Self learning
- Social Activity

Quantitative



Jan-Sep 2017

บังคับเรียน
13 หลักสูตร

ไม่บังคับเรียน
5 เรื่อง

จำนวนชั่วโมง
การเรียนต่อคน
(นาที)

เข้าเรียน

เข้าชม

95.15%

2,411

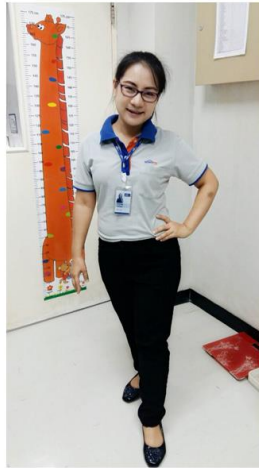
13.52



EMPLOYEE ENGAGEMENT



Before : 63
(รูปถ่ายมี ค.59)



After : 53
(รูปถ่ายมี ค.59)



82.1%

Participated



FUNWALK DAY

เดินสนุก สุขภาพดี



Health & Happiness



Wealth

ESOP	EJIP
2004 - 2013	2013 - 2018

Social Contribution





EMPLOYEE ENGAGEMENT



363



Employees



* As at August 2017



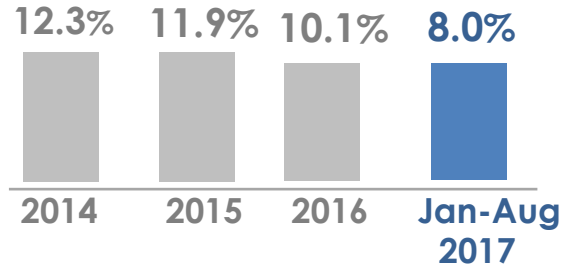
EMPLOYEE ENGAGEMENT PROGRESS

> 10 Years of Service

>1,629
Employees



Promotional Rate



Internal Promotion from mid to top management

64.5%



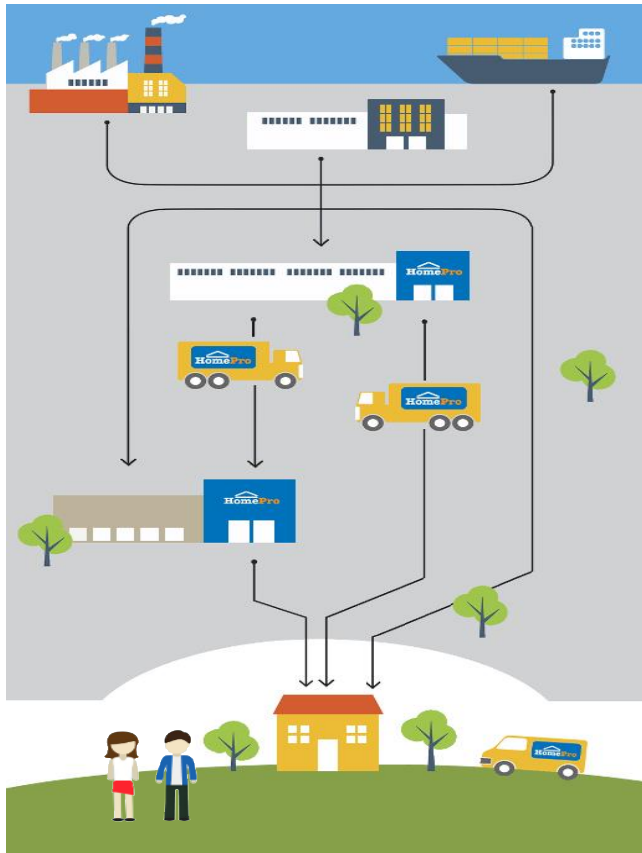
* As at August 2017



SUPPLY CHAIN MANAGEMENT



OUR SUPPLY CHAIN



Supplier

Distribution Center

Store

Customer

SUPPLY CHAIN

SUPPLIER

- Supplier Selection/Grading
- Supplier Code of Conduct
- Sustainable Supplier Assessment
- Knowledge sharing



1,220

Suppliers

STORE

- Energy Efficient
- Water Saving and Waste Water Treatment
- HomePRO GoGreen Activities



DISTRIBUTION CENTER

- Cooperation with Vendors
- Green DC
- ASRS (Future Plan)



CUSTOMER

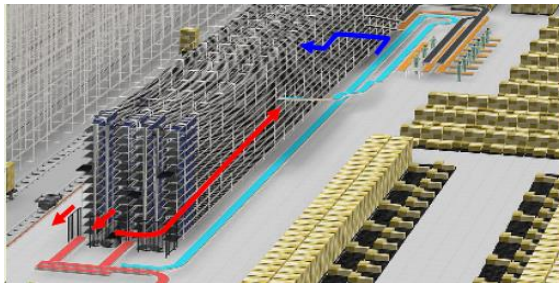
- Deliver Sustainable Value for Money
 - > Range and Quality
 - > Price
 - > Convenience
 - > On-Time Delivery
 - > Innovative



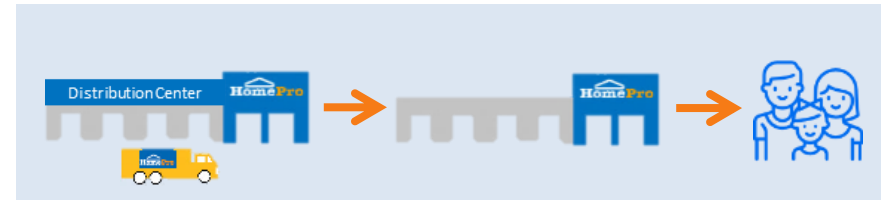
Online Shopping

ASRS (Future Plan)

- Increase Productivity & Efficiency
- Increase Inventory Accuracy
- Reduce Manual Man power and Turn Over
- Increase Storage Location from ASRS
- Less Dependency on Alien Workers from AEC
- Increase Distribution Capacity to Serve All Stores in Thailand and AEC



DSBKK/Next Day Delivery



More Direct to Customer



- Increase Distribution Speed
- Enhance Customer Experience
- Decrease GHG
- Save Transportation Cost



RISK MANAGEMENT

KEY BUSINESS RISKS

Strategic Risk

Compliance Risk

Financial Risk

Operational Risk

EMERGING RISK

Demographic

Technology
Disruption



Risk Management Committee

Get the right data from risk owners



Risk Assessment & Analysis

Map the risk and plan to mitigate



Execution

Use the right tools and processes



Communication

Feed back to the board of directors



Audit & Monitor

Keep the process right and relevant

Demographic

Change in Customer Segment

- Gender
- Age
- Nationality
- Religious

Change in Employee Trend

- Generation Gap
- Frequently Job Switching
- Technology Involvement
- Lack of Workforce

Mitigation Management

Product Innovation

Employee Engagement

Technology Disruption

Change in customer behavior

- Purchasing channels
- Decision making
- Speed distribution
- Inspiration / Lifestyle
- Internet of Things / Mobile

Impact through Innovation

Warehouse Management

- ASRS
- DS BKK
- Next Day Delivery

OMNI-CHANNEL

- Home Service App



IMPACT THROUGH INNOVATION

OMNICHANNEL & HOMESERVICE APPLICATION



CREATING AN INNOVATIVE CULTURE

Think&Act As HomePro

- ✓ Positive Thinking
- ✓ Systematic Thinking
- ✓ Initiative
- ✓ Applied for Continuous Improvement

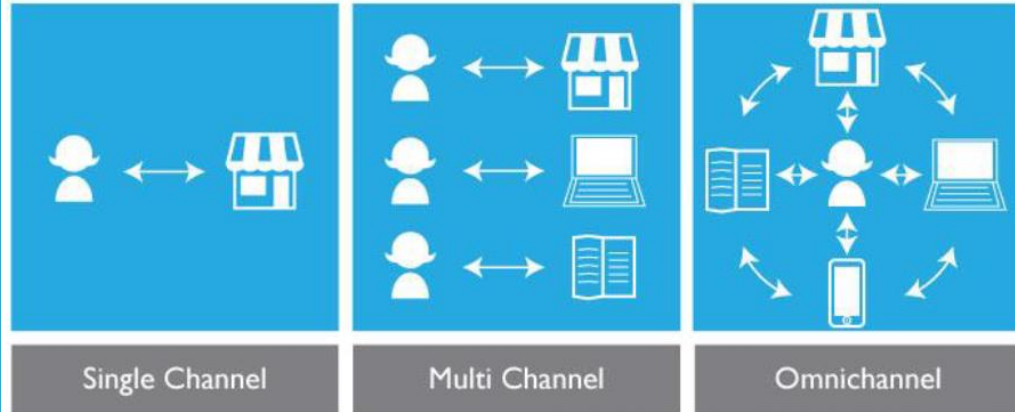
Innovative Environment

- ✓ Simple and encouraging processes
- ✓ Training and development
- ✓ Flat and open organization
- ✓ 360 Feedback



Omnichannel

is a multichannel approach to sales that seeks to provide the customer with a seamless shopping experience whether the customer is shopping online from a desktop or mobile device, by telephone or in a bricks and mortar store.



© 2015, Kevin P Nichols and Rebecca A Schmeides, Omnichannelcontentstrategy.com

WHAT IS "OMNICHANNEL"?

Systems that are fully integrated with real-time data flow to and from all end-points, regardless of location.



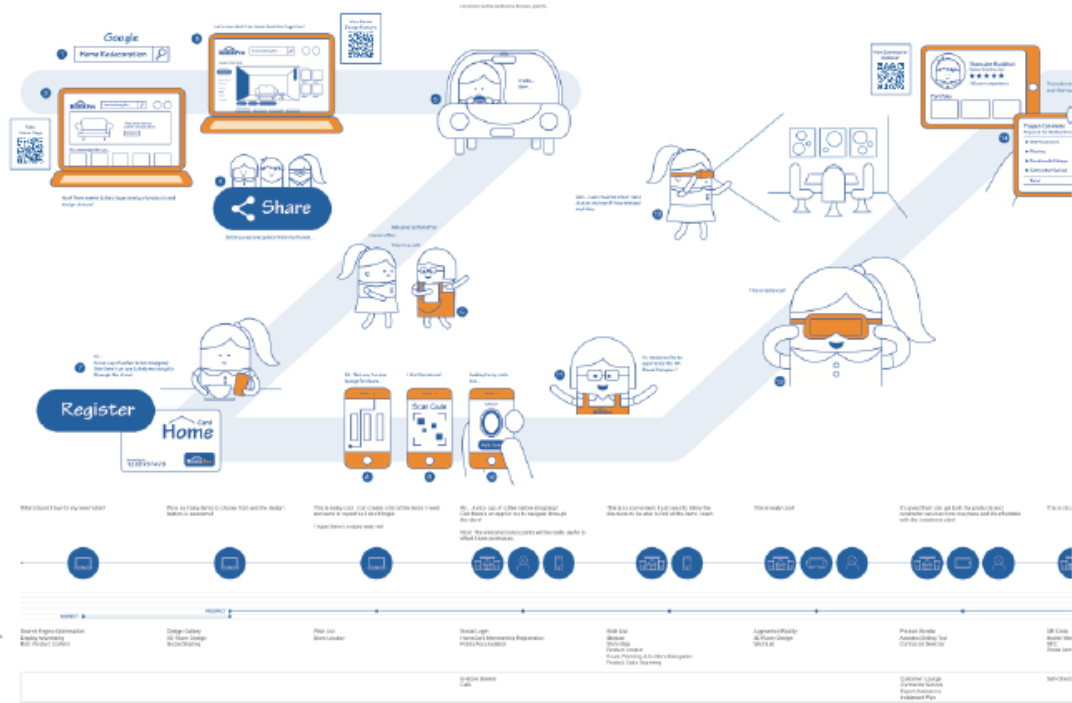
CIO

A customer experience that is consistent and appropriate across every touchpoint in every location.



CMO

FROM CUSTOMER JOURNEY



Inspiration

Store Visit

Contractor Service

Delivery and Installation

Review and Reward

Online



Offline



- Sales Opportunity
- Increase Option for Customers
- Easy to monitor and manage from Data Sharing
- Flexible shopping, flexible shipping
- Easy and Convenience
- Support Long Term Growth



Home Service Application

- Support Sales through Service
- Easy to Home Improvement
- Enhance Customer Experience
- Technician Recruitment
- Technician Preview and Selection



IMPACT THROUGH INNOVATION

HOME MAKEOVER

- Multi Skill Training
- Job Creation
- Support Business Expansion
- Financial Support
- Facilities Providing
- Job Guarantee
- Training & Development
- Income **60,000** Baht/Month/Team



Certified Courses

- Electronic Course
- Installer Course



FROM HOME SERVICE TO HOME MAKEOVER



Design



Installation



Maintenance



Improvement





863,000 Views from YouTube

2,244 Calls for information inquiry



175 Healthy home checkup has been provided

34 Houses completed HomeMakeover service

*As of August 2017

กลับมาอีกครั้ง
เซอร์ไพรส์หนักกว่าเดิม
กับ ทีมเรียลลิตี้เรื่องบ้าน

Home
MAKEOVER
ปรับบ้านเปลี่ยนชีวิต

SEASON 2

ทุกวันเสาร์ เวลา 19.00 น. เริ่ม 2 กันยายนนี้ ทาง **VOICE TV 21**

สปอนเซอร์รายการโดย สponsors

“เราสัญญา”

เราจะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่

เราจะเต็มใจตอบทุกคำถาม

เราจะพร้อมบริการคุณ

ด้วยรอยยิ้ม

เราจะไม่ทำทุกอย่างแค่ดี

แต่เราจะทำให้ดีที่สุด

เพื่อให้คุณ...มีเวลาดีๆ

ทุกครั้งที่มาโฮมโปร

