

# FPT

## บริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

SET: อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง / พัฒนาอสังหาริมทรัพย์

<https://www.frasersproperty.co.th/>

### ธุรกิจหลัก

พัฒนาและบริหารจัดการกลุ่มอสังหาริมทรัพย์  
ในรูปแบบครบวงจรครอบคลุมอสังหาริมทรัพย์  
เพื่อการอุตสาหกรรม ที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม  
และฮอสพิทาลิตี้ รวมถึงลงทุนและได้รับแต่งตั้ง  
เป็นผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ของกองทรัสต์  
FTREIT และ GVREIT และกองทุนรวม  
สิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ GOLDPF

### การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทได้แบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

1 ช่วงต้นของเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ  
COVID-19 ก่อนกรุงเทพมหานครประกาศ Lockdown  
บริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการความต่อเนื่องทางธุรกิจของ  
บริษัท (BCP Committee) เพื่อทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์  
ที่อาจก่อให้เกิดภาวะหยุดชะงักทางธุรกิจของบริษัท ศึกษา  
ความเสี่ยง และหามาตรการที่ช่วยควบคุมความเสี่ยงให้อยู่  
ในระดับที่บริษัทสามารถยอมรับได้ แก้ไขปัญหาและ  
ข้อสงสัย พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าเรื่องความต่อเนื่อง  
ทางธุรกิจให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบ  
รวมถึงออกประกาศระเบียบการเดินทางต่างประเทศไป  
ประเทศกลุ่มเสี่ยง (20 ประเทศตามประกาศของ WHO)  
และการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงานใหญ่  
(Alternate Work Site) ที่อาคารเอไอเอ ทาวเวอร์ ถนนสาทรใต้  
ตลอดจนทดลองปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home)  
ในระหว่างวันที่ 19 – 20 มีนาคม 2563 โดยแบ่งพนักงาน  
ออกเป็น 2 ทีม คือ ทีม A ทำงานที่สำนักงานใหญ่ และทีม B  
ทำงานที่บ้าน ทั้งนี้ ได้ประกาศเริ่มใช้การปฏิบัติงานจาก  
ที่บ้าน (Work From Home) ระยะที่ 1 ระหว่างวันที่ 23 – 27  
มีนาคม 2563



**2 ช่วงปลายเดือนมีนาคม 2563 หลังกรุงเทพ-มหานครประกาศ Lockdown** บริษัทประกาศนโยบายการปฏิบัติงานจากที่บ้านระหว่างวันที่ 30 มีนาคม – 30 เมษายน 2563 เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศของกรุงเทพมหานคร และผ่อนปรนให้กลับมาทำงานที่สำนักงานใหญ่ระหว่างวันที่ 4 – 31 พฤษภาคม 2563 แต่ยังคงแบ่งเป็นทีม A และ ทีม B พร้อมทั้งปรับเวลาการทำงานเป็น 9.00 – 16.30 น. เพื่อให้พนักงานได้กลับบ้านเร็วขึ้น ไม่ติดเวลาเคอร์ฟิว 22.00 น.

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงานและสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของพนักงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์โดยได้ดำเนินการ เช่น จัดทำประกันชีวิตและคุ้มครองการเจ็บป่วยด้วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทุนประกัน 100,000 บาท ให้กับพนักงาน ในระหว่างปฏิบัติงานจากที่บ้านตลอดเดือนเมษายน พนักงานต้องใช้สัญญาณ Wi-Fi เพื่อทำงานผ่านระบบอีเมล และระบบ SAP Success Factors, SAP ERP, SharePoint, Online Payment Request เป็นต้น รวมถึงประชุมและฝึกอบรมออนไลน์ผ่านระบบ Zoom และ MS Teams ทำให้

มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น บริษัทจึงได้จัดงบประมาณสนับสนุน การปฏิบัติงานของพนักงานระดับต่ำกว่าผู้จัดการคนละ 500 บาท โดยจ่ายเข้าบัญชีเงินเดือนในเดือนเมษายน 2563 นอกจากนี้ หลังจากมีการประกาศผ่อนปรนให้กลับมาทำงานที่สำนักงานใหญ่ได้ตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม 2563 แล้วนั้น บริษัทอนุญาตให้พนักงานที่มีรถสามารถขับรถส่วนตัวมาทำงานและจอดฟรีในอาคารสำนักงานใหญ่ได้ ตั้งแต่เดือนเมษายน – เดือนกรกฎาคม ซึ่งในช่วงเวลาปกติ พนักงานจะต้องจ่ายค่าจอดรถในอาคารมิตรทาวน์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์ ในอัตราเหมาจ่ายเดือนละ 3,080 บาทด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม ในเดือนพฤษภาคมบริษัทยังคงจำกัดจำนวน พนักงานให้เข้ามาทำงานในสำนักงานใหญ่ได้ไม่เกิน 50% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด (ประมาณไม่เกิน 170 คน จากจำนวนเต็มของพนักงานที่ทำงานประจำสำนักงานใหญ่ 342 คน) เพื่อให้สามารถรักษาระยะห่างในพื้นที่ปฏิบัติงาน พื้นที่ส่วนกลาง เช่น Pantry Area, Townhall Meeting Space, Printer Area, Lavatories, Meeting Rooms และ พื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารมิตรทาวน์ ออฟฟิศทาวเวอร์ ได้ อีกทั้งพนักงานไม่ต้องเสี่ยงกับการติดเชื้อในระหว่างเดินทางอีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทได้มีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ทางการเงินของบริษัท ได้แก่ ติดตามดูสภาพคล่องของบริษัทอย่างใกล้ชิด รักษาสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าภาวะปกติ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทมีสภาพคล่องเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายทางการเงิน (Financial Cost) และการลงทุนตามแผนงาน อย่างไรก็ตาม บริษัทของเงินสินเชื่อหมุนเวียนเพิ่มเติมเพื่อเสริมสภาพคล่องให้บริษัทแข็งแกร่งยิ่งขึ้นในภาวะที่การระดมทุนผ่านตลาดทุนมีความยากลำบาก

### การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท (BCP Committee) เพื่อทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดภาวะหยุดชะงักทางธุรกิจของบริษัท ศึกษาความเสี่ยง มาตรการที่ช่วยควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทสามารถยอมรับได้ แก้ไขปัญหาและข้อสงสัย พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าเรื่องความต่อเนื่องทางธุรกิจให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบ โดย BCP Committee ดังกล่าวประกอบด้วย คณะกรรมการจำนวน 10 คน เป็นผู้บริหารจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้น คือ ฝ่ายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร ฝ่ายบริหารทรัพย์สินและการลงทุน ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมและสามารถควบคุม แก้ไขปัญหาและข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท นำเสนอบทวิเคราะห์พร้อมทั้งขอเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและทันกับสถานการณ์

บริษัทได้รับผลกระทบและมีการแก้ไขปัญหา/ปรับตัวในประเด็นด้านต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่

1 **ด้านบริหารบุคลากร** เช่น ชะลอการจ้างพนักงานใหม่สำหรับตำแหน่งงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การดูแลลูกค้าโดยตรงออกไปถึงต้นปีงบประมาณ 2564 เน้นการจัดฝึกอบรมภายใน (In-house Training) ในรูปแบบ E-Learning เรียนตามเวลาที่พนักงานสะดวกและการอบรมผ่านระบบ Zoom และ MS Teams เป็นต้น นอกจากนี้ BCP Committee ได้จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงานจากที่บ้านเพื่อประเมินปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน รวมถึงจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของหัวหน้างานในแต่ละฝ่าย/แผนกเกี่ยวกับสถานการณ์การทำงานของทีมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่บริษัทจะประกาศให้พนักงานทยอยกลับเข้ามาทำงานที่สำนักงานอีกครั้ง

ในช่วงประกาศใช้แนวทางการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home) พบว่ามีพนักงานบางส่วนที่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ บริษัทจึงจัดตั้งเป็นศูนย์เอกสาร (Document Center) ขึ้นมาเพื่อรองรับการทำงานดังกล่าว โดยกำหนดวันและเวลาปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ด้วยความกังวลและห่วงใยในความปลอดภัยของพนักงานทุกคนในระหว่างที่เข้ามาปฏิบัติงาน บริษัทได้วางมาตรการที่เคร่งครัด พร้อมขอความร่วมมือจากพนักงานในการปฏิบัติตัวตั้งแต่เมื่อต้องออกจากบ้านเพื่อมาทำงาน ให้หลีกเลี่ยงการใช้บริการรถสาธารณะในช่วงเวลาเร่งด่วน แนะนำให้ใช้รถส่วนตัวหรืออื่น ๆ ที่มีความแออัดของผู้ใช้บริการไม่สูงมากนัก ให้ยึดถือแนวปฏิบัติในการเว้นระยะห่างทางสังคมกับบุคคลอื่นอย่างน้อย 1 – 2 เมตร และใช้การพบปะทางออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงหลีกเลี่ยงการพบปะทางตรงกับผู้อื่นเพื่อลดความเสี่ยง สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่นอกบ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค

## ๒ ด้านสภาพคล่องและสถานะการเงินของบริษัท

มีการทำ Cash Flow Forecast Planning ใหม่ ปรับประมาณการ Cash Flow โดยเพิ่มการประมาณการ Cash Flow กรณีเกิดสถานการณ์วิกฤต หมายถึง กระแสเงินสดที่ได้รับจะลดลงและไม่สามารถระดมทุนผ่านตราสารหนี้ได้นอกจากนี้บริษัทได้ทบทวนแผนการลงทุนโดยเน้นสำรองเงินใน Project ที่มีความแน่นอนสูง พร้อมกับปรับเพิ่มระดับของเงินสดที่ถือให้สูงขึ้นกว่าปกติอีกด้วย

## ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรของระบบ IT

มีการวางแผนและเตรียมความพร้อมล่วงหน้าซึ่งประกอบไปด้วย กำหนดกลุ่มของผู้ใช้งานเพื่อกำหนด Standard ระบบในการใช้งานและขอบเขตการเข้าถึงระบบ IT และความปลอดภัย จัดเตรียมอุปกรณ์ Computer Notebook ซึ่งบางส่วนดำเนินการจัดหาเพิ่มเติมให้กับพนักงาน กำหนดทีม IT Support เป็นการเฉพาะเพื่อความรวดเร็วในการจัดเตรียมอุปกรณ์และติดตั้ง Software ที่จำเป็นสำหรับ Work From Home เช่น Video Conference (MS Teams หรือ Zoom) และ OneDrive เป็นต้น จัดอบรมการใช้งานระบบ IT สำหรับ Work From Home ตลอดจนทดสอบการใช้งานเสมือนจริงที่บริษัทเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและมั่นใจในการใช้งานจริงจากที่บ้าน ตลอดจนจัดทำคู่มืออย่างง่ายและกำหนดช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และใช้ Ticket System เพื่อบริหารจัดการงาน Support ของหน่วยงาน IT และควบคุมคุณภาพการให้บริการ เตรียมความพร้อมและทดสอบระบบ Network รองรับการใช้งานแบบ Remote ทั้งองค์กรและทดสอบความปลอดภัยสำหรับการเข้าถึงระบบภายใน เช่น ERP และ File Sharing ซึ่งจะต้องเข้าผ่านระบบ Virtual Private Network (VPN) เป็นต้น จัดเตรียมระบบการอนุมัติการเบิกจ่ายเงินแบบ Payment Request Online (Workflow) เพราะผู้อนุมัติไม่สามารถลงมาลงนามในเอกสารที่สำนักงานได้ ติดตามปัญหาการใช้งานระบบ IT ของพนักงานในแต่ละวัน เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและไม่ให้กระทบต่อการดำเนินธุรกิจและรายงานภาพรวมของระบบ IT และปัญหาการใช้งานเพื่อให้ BCP Committee รับทราบ

## การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบคอบ ในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีแนวทางในการบรรเทาผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

**พนักงาน:** บริษัทจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้ เช่น คอมพิวเตอร์ Notebook พร้อมติดตั้ง Software ที่จำเป็นต่อการใช้งานและการประชุมออนไลน์ สนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต/WiFi ให้พนักงานระดับต่ำกว่าผู้จัดการคนละ 500 บาท รวมทั้งบริษัทได้รับความอนุเคราะห์แอลกอฮอล์ 72% จากบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาแจกจ่ายให้แก่พนักงานทุกคน ๆ ละ 500 มิลลิลิตร บริษัทจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยให้สำหรับพนักงานชาวต่างชาติที่ต้องเดินทางกลับเข้ามาในประเทศไทยเพื่อขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานพร้อมวีซ่าเดินทาง และต้องซื้อประกันภัยในวงเงินประกัน 100,000 เหรียญสหรัฐ (ประมาณ 3 ล้านบาท) ทำประกันภัยโควิดให้กับพนักงานทุกคนในวงเงินคุ้มครอง 1 แสนบาท แจกอุปกรณ์เซ็ดสู້ภัยโควิด ทั้งหน้ากากผ้าและเจลแอลกอฮอล์

**ลูกค้า:** บริษัทมีนโยบายสำรวจผลกระทบที่ลูกค้าของบริษัทได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 เป็นรายสัปดาห์ ฝ่ายขายมีการประชุมทุกสัปดาห์เพื่อสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานฝ่ายขายที่จะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเป็นประจำเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วหากลูกค้าได้รับผลกระทบในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 นอกจากนี้บริษัทจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นใหม่หนึ่งคณะ คือ Internal Credit Control Committee หรือ ICCC เพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกค้า (Tenant) ที่ประสบปัญหาการดำเนินธุรกิจจากสถานการณ์ COVID-19 คณะ ICCC จะทำการพิจารณาเมื่อได้รับการร้องขอจากลูกค้า ซึ่งอาจให้ลดค่าเช่ารายเดือนหรือพักชำระ/เลื่อนการชำระค่าเช่าให้กับลูกค้า โดยคำนึงถึงผลกระทบและความเดือดร้อนที่ลูกค้าได้รับเป็นสำคัญ



**ลูกค้า:** บริษัทปรับเปลี่ยนวิธีการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ โดยสั่งซื้อผ่านระบบ Online และเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าทำการวางบิลผ่านอีเมล หรือทางไปรษณีย์ ในส่วนของการชำระเงิน บริษัทได้เปลี่ยนจากการชำระด้วยเช็คธนาคารเป็นวิธีโอนเงินเข้าบัญชีให้กับลูกค้าแทน

## ในด้านการสื่อสาร

ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์จัดประชุมนักวิเคราะห์ผ่าน Virtual โดยใช้ Zoom Meeting Platform เพื่อเผยแพร่ข้อมูลผลประกอบการและมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจและทิศทางเชิงกลยุทธ์เพื่อรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล บริษัทได้ทำการให้ข้อมูลกับผู้ถือหุ้นกู้ของบริษัทและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์และการจัดการภายในของบริษัทในภาวะการแพร่ระบาด COVID-19 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นกู้และธนาคารพาณิชย์ในฐานะที่เป็นเจ้าหนี้ของบริษัท

## การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้ประกาศนโยบายปฏิบัติงานเรื่องกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบยืดหยุ่น (Flexi Time Attendance Policy) เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและให้พนักงานได้เข้าใจถึงแนวทางการปฏิบัติงานในสถานการณ์ความปกติใหม่ (New Normal) เพื่อบรรเทาความแออัดในระหว่างการเดินทางและการอยู่ร่วมกันระหว่างวันในสำนักงาน นอกจากนี้ ฝ่าย Corporate IT Services ได้พัฒนา Application “FPT Chana” (รูปแบบการทำงานมีความคล้ายคลึงกับ Application “ไทยชนะ”)

โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานและวิธีการใช้งาน โดยเมื่อผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้งานห้องประชุมภายในบริษัทจะต้องทำการ Check-In และ Check-Out ผ่าน QR Code “FPT Chana” บริเวณหน้าจอห้องประชุมทุกครั้งเพื่อบันทึกจำนวนผู้ใช้ห้องประชุมตามหลัก Social Distancing และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อต้องทำการ Check-In เมื่อเข้าพื้นที่ และ Check-Out เมื่อเสร็จภารกิจทุกครั้งโดยสแกน QR Code ที่บริเวณ Reception เพื่อเป็นการบันทึกการเข้าพื้นที่สำนักงานบริษัทของบุคคลภายนอก รวมถึงเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานจากที่บ้าน หรือจาก Alternate Work Site หากมีการระบอบรองสอง โดยยังคงใช้ระบบออนไลน์ต่าง ๆ สนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งในการสื่อสาร การประชุม การอบรม การอนุมัติค่าใช้จ่ายบนระบบ E-payment ที่สามารถอนุมัติค่าใช้จ่ายออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเซ็นอนุมัติบนเอกสารตัวจริง ซึ่งช่วยให้ทั้งพนักงาน ผู้บริหาร และบริษัท ผู้ให้บริการ สามารถดำเนินงานได้อย่างไม่ต้องหยุดชะงัก

สำหรับการฟื้นฟูและดูแลผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละสายธุรกิจ มียุทธศาสตร์ดำเนินการที่แตกต่างกัน ดังนี้

**1 ด้านอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอุตสาหกรรม (Industrial Property)** พบว่าภายใต้ New Normal ผู้เช่าในกลุ่มธุรกิจอาหารเครื่องดื่ม การพาณิชย์ การให้บริการสุขภาพ การประกันภัย ผลิตภัณฑ์ โสมแคร์ และสารสนเทศจะเป็นกลุ่มที่ได้รับผลเชิงบวกในดีมานด์ที่เติบโตขึ้น หากการเบิกจ่ายงบประมาณของภาครัฐเป็นไปอย่างไม่ล่าช้า คาดว่าจะช่วยขับเคลื่อนความต้องการพื้นที่ประกอบการด้านอุตสาหกรรมและโลจิสติกส์เพิ่มขึ้นได้อีก

**๒ ด้านอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย (Residential Property)** ธุรกิจของบริษัทเป็นบ้านแนวราบ (ทาวน์เฮ้าส์ บ้านเดี่ยว บ้านแฝด) ซึ่งในช่วง COVID-19 พบว่าลูกค้าเริ่มกลับมามีความต้องการในส่วนนี้มากขึ้นจากมาตรการ Work From Home ที่ต้องทำงานที่คอนโดมิเนียมร่วมกับครอบครัวทำให้รู้สึกที่พื้นที่จำกัด พื้นที่ส่วนกลางของคอนโดมิเนียมถูกห้ามใช้จากมาตรการลดความแออัดเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้สินค้ากลุ่มบ้านแนวราบได้รับความสนใจมากขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีเริ่มถูกนำมาใช้ช่วยในการดูแลลูกค้าของบริษัทจึงมีการพัฒนา Application เพื่อเป็นแพลตฟอร์มบริการลูกค้าในการดูแลรักษาบ้าน แก้ปัญหาการซ่อมแซม ตลอดจนร้องเรียนบริการต่าง ๆ ของบริษัท โดยข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดจะกลายเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพงานบริการและวางแผนต่อยอดไปสู่เรื่อง Data Analytics, Customer Centricity รวมถึง Operating Excellence ให้กับบริษัทต่อไปในอนาคต

**๓ ด้านอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ (Commercial Property)** หลังจากที่ทุกคนทำงานที่บ้านก็มีความต้องการใช้พื้นที่สำนักงานต่างไปจากเดิม คือ การปรับพื้นที่สำหรับให้คนนั่งทำงานที่จำเป็นต้องขยายให้ใหญ่ขึ้น เป็นที่คาดหมายว่าความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้จะมีเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกัน Flexible Layout ก็มีความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน เชื่อว่าถ้าสามารถรองรับความต้องการเหล่านี้ได้ ตลาดสำนักงานให้เช่าก็ยิ่งไปได้ดี ทั้งนี้บริษัทยังคงต้องเข้มงวดกับมาตรการด้านสุขอนามัยเพื่อความปลอดภัยของผู้เข้าพนักงานและผู้เข้าใช้บริการ ทั้งการตรวจคัดกรองโรค การประชาสัมพันธ์ขอให้ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือ บริษัทพยายามใช้ทรัพยากรที่มีพร้อมเพื่อประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการของลูกค้า โดยทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดทั้งกับลูกค้าและกับหุ้นส่วนทางธุรกิจ

**๔ ด้านธุรกิจโรงแรม (Hospitality)** บริษัทได้รับผลกระทบค่อนข้างมาก ในส่วนสุขอนามัยจะต้องดูแลอย่างต่อเนื่องต่อไป สำหรับผลกระทบคาดว่าน่าจะยังไม่จบแค่ปีนี้นักกว่าจะมีวัคซีนถูกผลิตออกมาใช้ได้สำเร็จ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตข้างหน้าก็คือ รูปแบบของการเข้าพักที่จะต้องจำกัดจำนวนของผู้เข้าพักอย่างเข้มงวด ห้องอาหารจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่เพื่อลดความแออัดของผู้เข้าใช้บริการ นอกจากการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่เพื่อรองรับ New Normal แล้ว บริษัทยังจะมุ่งเน้นพัฒนา Leverage Online Platform เพื่อดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการ รวมถึงใช้กลยุทธ์การจองห้องพักและการทำงานร่วมกับหุ้นส่วนธุรกิจต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงเครือข่ายกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากการศึกษาพบว่าภายหลังจากที่เกิดการระบาดของโรคซาร์ส (SARS) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยกลับมาฟื้นตัวได้ภายในระยะเวลา 6 เดือน

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการประชุมพนักงานฝ่ายขายเป็นประจำทุกสัปดาห์เพื่อติดตามกิจกรรมหลักทางธุรกิจของบริษัท เช่น ติดตามการชำระหนี้ของลูกค้าสำรวจผลกระทบที่ลูกค้าอาจได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 สำรวจยอดขายของบริษัทเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินสถานการณ์และปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินการได้อย่างทันท่วงที รวมถึงมีการทบทวนแผนการขายเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงหาวิธีการสื่อสารและปิดการขายแบบใหม่กับลูกค้าภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (New Normal) เป็นต้น อีกทั้งบริษัทวางแผนการเงินระยะยาวเตรียมขวงเงินสินเชื่อระยะยาวจากธนาคารพาณิชย์เพิ่มและขวงเงินสภาพคล่องหมุนเวียนเพิ่มเพื่อลดการพึ่งพาเงินทุนจากการออกตราสารหนี้ รวมถึงลดต้นทุนทางการเงินจากการที่บริษัทมีวงเงินสภาพคล่องหมุนเวียนมากขึ้นทำให้มีอำนาจต่อรองกับธนาคารได้มากขึ้น