

ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ และความร่วมมือกับผู้เช่า และร้านค้า



ผลการดำเนินงาน ปี 2568

81.90%

ในปี 2568 Net Promoter Score (NPS) จากผู้เช่ามีความพึงพอใจในพื้นที่ส่วนกลางและบริการ

เป้าหมาย

>49%

คะแนนความพึงพอใจสูงสุด (NPS) ของผู้ประกอบการร้านค้า ในปี 2568

คงระดับ 80%

มุ่งบรรลุคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (NPS) ของผู้ประกอบการร้านค้า ภายในปี 2573



ผลการดำเนินงาน ปี 2568

93.35%

ในปี 2568 สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนและคำขอรับบริการผ่านระบบ SERVE และ Whistleblowing

เป้าหมาย

100%

ภายในปี 2573 อัตราการแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งซ่อมผ่านระบบ SERVE ภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA)



ผลการดำเนินงาน ปี 2568

**175 แบนด์
2,700 ร้านค้า**

ในปี 2568 ได้เข้าร่วมโครงการ Green Partnership (เพิ่มขึ้น 3.6 เท่าจากปีก่อนหน้า)

เป้าหมาย

>200 แบนด์

ภายในปี 2573 เพิ่มจำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ Green Partnership เพื่อร่วมกับขับเคลื่อนเป้าหมาย Net Zero ขององค์กร

ในปี 2568 บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานที่สะท้อนความสำเร็จจากการบริหารจัดการร้านค้า ดังนี้

01. ความพึงพอใจและการรับฟังเสียงผู้เช่า (Tenant Satisfaction & Voice)

- คะแนน NPS คะแนนความพึงพอใจด้านพื้นที่ส่วนกลาง (Common Area NPS) ของศูนย์การค้าอยู่ที่ร้อยละ **81.90** (เพิ่มขึ้น 4.4% จากปีก่อน) และผลการประเมินคุณภาพชีวิตของพนักงานร้านค้าได้คะแนน NPS ที่ร้อยละ **47** (เพิ่มขึ้น 10% จากปีก่อน)
- การจัดการข้อร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียนและคำขอรับบริการผ่านระบบ SERVE และ Whistle Blowing รวม 3,949 รายการ โดยสามารถดำเนินการแก้ไขได้ถึงร้อยละ **93.35** สะท้อนถึงประสิทธิภาพและความโปร่งใสของระบบรับเรื่อง

การประเมินผลกระทบ

การบริหารจัดการปัญหาอย่างรวดเร็วและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีของพนักงานร้านค้า ช่วยลดอัตราการหมุนเวียนพนักงานของร้านค้าเช่า ลดต้นทุนการบริหารจัดการ และยกระดับคุณภาพบริการที่ส่งมอบต่อไปยังลูกค้าได้อย่างเป็นรูปธรรม

02. การเติบโตทางธุรกิจและการพัฒนาศักยภาพ (Business Growth & LEAD)

- การสนับสนุนรายย่อย สนับสนุนผู้ประกอบการร้านค้ารายย่อยและท้องถิ่นให้เปิดร้านค้าปลีกแบบโมเดิร์นเทรดได้ถึง **5,883** ร้านค้า รวมถึงจัดแคมเปญการตลาดกระตุ้นยอดขายร่วมกับร้านค้ารวม **26** แคมเปญ
- ความสำเร็จของโครงการ LEAD จัดต่อเนื่องเป็นรุ่นที่ 6 มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการสะสมกว่า **220** แบรนด์ โดยร้อยละ **71** สามารถต่อยอดเปิดร้านค้าจริงกับบริษัทฯ ได้สำเร็จ สร้างผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) สูงถึง **129%** (สร้างเม็ดเงินหมุนเวียนกว่า **3,800** ล้านบาท) ทั้งนี้ โครงการ LEAD ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยได้รับรางวัล Silver Award สาขา 'Excellence in B2B Marketing' จากเวที Marketing Excellence Awards 2024



03. ความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม (Green Partnership)

- การลดคาร์บอนร่วมกับผู้เช่า มีแบรนด์ร้านค้าเข้าร่วมโครงการ Green Partnership จำนวน 175 แแบรนด์ ครอบคลุมกว่า 2,700 ร้านค้า (เพิ่มขึ้น 3.6 เท่าจากปีก่อน)

การประเมินผลกระทบ

ความร่วมมือนี้ส่งผลให้สามารถลดการใช้ไฟฟ้ารวมได้กว่า 4.4 ล้านกิโลวัตต์-ชั่วโมง คิดเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 200,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ช่วยลดต้นทุนค่าสาธารณูปโภคให้กับทั้งบริษัทฯ และผู้เช่าได้อย่างมีนัยสำคัญทางการเงิน