
ส่วนที่ 1
การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ซีโอดี จำกัด (มหาชน) เดิมชื่อ “บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน)” ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2558 ตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย และมีที่อยู่จดทะเบียนตั้งอยู่เลขที่ 24 ซอยอ่อนนุช 66/1 ถนนอ่อนนุช แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อก โดยรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center ระบบออนไลน์ (e-Commerce) ระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์กร (e-Procurement) พร้อมให้บริการจัดส่งฟรีสำหรับการสั่งซื้อสินค้าตั้งแต่ 499 บาทขึ้นไปและการขายผ่านหน้าร้านภายใต้แบรนด์ “ออฟฟิศเมท” นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้บริหารธุรกิจของบริษัทย่อยภายใต้แบรนด์ “บีทูเอส” ผ่าน บริษัท บีทูเอส จำกัด ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียน หนังสือ สื่อบันเทิง เพลง ภาพยนตร์ สินค้าไลฟ์สไตล์และอุปกรณ์สำนักงานขายผ่านร้านสาขาและระบบออนไลน์ รวมถึงมีการบริหารธุรกิจออนไลน์ ซึ่งจำหน่ายสินค้าให้กับลูกค้าบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ www.central.co.th และ www.robinson.co.th

ด้วยความสามารถและความเชี่ยวชาญในการบริหารงานด้านออนไลน์ บริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจไปสู่การเป็นนายหน้าดูแลการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่าน บริษัท เซ็นเซอร์จี อินโนเวชั่น จำกัดและดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) และให้คำปรึกษาเรื่องการจัดทำ E-Book และการจัดหาอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องผ่าน บริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อม)

บริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกี่ยวกับการจดทะเบียนบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเริ่มต้นจดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อ 2 กันยายน 2551 และนำหุ้นของบริษัทเข้าเสนอขายในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) ในปี 2553 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand: SET) โดยเพิ่มทุนจากการรวมกิจการกับบริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัดและบริษัทย่อย และบริษัท บีทูเอส จำกัด ในปี 2555 ทำให้ภายหลังจากการดำเนินการเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทเสร็จสิ้น บริษัทฯ มีบริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัด และบริษัทย่อยและบริษัท บีทูเอส จำกัด เป็นบริษัทย่อย

ในปี 2559 บริษัทฯ ได้มีการปรับกลยุทธ์ลงทุนในธุรกิจออนไลน์ โดยมีการลงทุนในบริษัท เซ็นทรัลกรุ๊ปออนไลน์ จำกัด เพื่อเป็นผู้ให้บริการตลาดออนไลน์ในรูปแบบ Marketplace เพื่อเพิ่มโอกาสและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจออนไลน์ของบริษัทฯ โดยมีห้าง เซ็นทรัลดีพาร์ทเมนท์สโตร์ จำกัด เข้ามาร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ

1.1 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

เป็นผู้นำที่เป็นเลิศด้านการค้าปลีกด้วยระบบการขายผ่านหน้าร้านและระบบค้าปลีกออนไลน์ ที่มีประสิทธิภาพในระดับเอเชียภูมิภาค โดยจะเป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีและแนวคิดที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้าและบริหารองค์กรให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำการค้าปลีกควบคู่ไปกับการแตกไลน์ธุรกิจใหม่อย่างต่อเนื่องดังนี้

- (1) เป็นผู้นำธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน รวมถึงการนำเสนอบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ในรูปแบบการทำธุรกิจระหว่างบริษัทกับบริษัท (Business to Business: B2B) ผ่านระบบแค็ตตาล็อก ระบบออนไลน์ในรูปแบบเว็บไซต์ และระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์กร (e-Procurement) โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าองค์กรที่มีศักยภาพและมีความมั่นคง
- (2) เป็นผู้นำธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับสาระความรู้และความบันเทิง เครื่องเขียน สินค้าไลฟ์สไตล์และอุปกรณ์สำนักงานผ่านทางหน้าร้านที่มีสาขาทั่วประเทศ และระบบค้าปลีกออนไลน์ ซึ่งรวมถึงการจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
- (3) เป็นผู้นำธุรกิจออนไลน์ โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าบุคคล นำเสนอสินค้าที่มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ทันสมัย และมุ่งเน้นการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจภายใต้กระบวนการสั่งซื้อที่มีความสะดวกและปลอดภัย พร้อมบริการจัดส่งที่รวดเร็วและครอบคลุมทั่วประเทศ

OfficeMate

“The Best Choice for All Business Solutions in Thailand”



“To be ASEAN Best E-tailing store offering lifestyle stationery and Edutainment contents which continuously influence customer knowledge and creativity development”

Central online shopping
www.central.co.th

“Thailand’s leading and most trusted shopping portal, featuring selections of quality merchandise from the Central Group’s retail formats and brands and many more”



CENERGY
INNOVATION

“Leading digital agency providing Online Business Solutions and Digital Marketing to grow e-commerce businesses”

1.2 ความเป็นมาและพัฒนากิจการที่สำคัญ

ปี	พัฒนากิจการที่สำคัญ
ปี 2537	- จัดตั้งบริษัทด้วยทุนจดทะเบียนจำนวน 5 ล้านบาท เพื่อจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแคตตาล็อก และรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center
ปี 2542 – 2550	- เปิดให้บริการเว็บไซต์ www.officemate.co.th เพื่อเพิ่มช่องทางในการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าให้เข้าถึงได้ง่าย - ปรับระบบคลังสินค้าเป็นระบบแนวราบบนพื้นที่ 2,000 ตารางเมตร - ใช้ระบบซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและการควบคุมระบบ Call Center - พัฒนาระบบ E-Procurement ซึ่งเป็นระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะแต่ละองค์กร
ปี 2551	- ขยายคลังสินค้าบนพื้นที่ 7,200 ตารางเมตร รองรับ 20,000 รายการ - แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2551 ด้วยทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาทและทุนชำระแล้ว 56 ล้านบาท
ปี 2552	- เปิดบริการเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าบุคคล www.trendyday.com - เพิ่มช่องทางในการแลกรับของกำนัลทางออนไลน์ “Redeem Center”
ปี 2553	- นำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (MAI) ด้วยทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาทและทุนชำระแล้ว 80 ล้านบาทโดยเข้าซื้อขายวันแรก วันที่ 28 กรกฎาคม 2553
ปี 2554	- ปรับปรุง Call Center เป็นระบบ Multimedia Call Center รวมถึงขยายสาขา Call Center และเพิ่มจำนวนพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์รวมถึงเปิดบริการเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลสินค้าแก่ลูกค้าทางออนไลน์
ปี 2555	- เปิดร้าน trendyday.com ที่ ศูนย์การค้าเมกะ บางนา และเกตเวย์ เอกมัย - ขยายช่องทางการขายผ่าน Mobile Application และร่วมมือกับบริษัท Samsung ในการทำ Application บน Internet TV - ร่วมกิจการกับบริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัดและบริษัททยอย และบริษัท บีทูเอส จำกัด โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุน 240 ล้านหุ้น รวมเป็น 320 ล้านหุ้นและทุนจดทะเบียน 320 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2555 ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ก้าวขึ้นเป็นผู้นำด้านการค้าปลีกสินค้าประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานด้วยสาขามากกว่า 120 สาขาทั่วประเทศไทย
ปี 2556	- เริ่มธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ผ่าน www.central.co.th และ www.robinson.co.th เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2556 เพื่อตอบสนองลูกค้าบุคคล โดยเว็บไซต์ทำหน้าที่เสมือนห้างสรรพสินค้าและมีสินค้าที่ครอบคลุมความต้องการมากกว่า 8,000 รายการ - ปรับปรุงคลังสินค้าหนองจอกบนพื้นที่ 7,200 ตารางเมตร เป็น 15,000 ตารางเมตร เพื่อรองรับสินค้า 60,000 รายการ รวมถึงปรับปรุงร้านให้ทันสมัย และมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย - ขยายสาขาเพื่อครอบคลุมพื้นที่ทุกภูมิภาคของไทยโดยออฟฟิศเมทเปิดสาขาใหม่ 8 สาขา และบีทูเอสเปิดสาขาใหม่ 11 สาขา - ปิดบริการเว็บไซต์ www.trendyday.com เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
ปี 2557	<ul style="list-style-type: none"> - เปิด B2S Online Store ผ่าน www.b2s.co.th หรือ www.central.co.th/B2S - B2S เข้าทำการซื้อหุ้นสามัญของ MEB จำนวน 37,500 หุ้น โดยมีมูลค่าการซื้อขาย 52.50 ล้านบาทจากผู้ถือหุ้นเดิมของ MEB คิดเป็นสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 75 ของทุนจดทะเบียนทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) และให้คำปรึกษาเรื่องการจัดทำ E-Book และการจัดหาอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง - เพิ่มคลังสินค้าออนไลน์ใหม่พื้นที่ 10,000 ตารางเมตร บริเวณถนนบางนา-ตราด เริ่มดำเนินการในเดือนสิงหาคม เพื่อรองรับสินค้าที่ขายผ่าน www.central.co.th - ออฟฟิศเมทเปิดให้บริการเพิ่มเติมได้แก่ งานพิมพ์ครบวงจร และการออกแบบพื้นที่สำหรับจัดวางเฟอร์นิเจอร์สำนักงานรวมถึงบริการ E-Ordering ที่สาขาออฟฟิศเมท โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าที่มีในแคตตาล็อกได้พร้อมกับการเข้ามาซื้อสินค้าในร้าน - ขยายสาขาออฟฟิศเมทโดยเปิดสาขาใหม่ 4 สาขา และปีทูเอสเปิดสาขาใหม่ 10 สาขา
ปี 2558	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเปิดตัวธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ (Central Online) อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2558 ที่เซ็นทรัลเวิลด์ พลาซ่า ภายใต้ Slogan “SHOP WITH CONFIDENCE” - เปิดตัว OFFICEMATE Mobile Application เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2558 เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าของร้านออฟฟิศเมท และให้สอดคล้องต่อพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบัน โดยมีฟังก์ชันการใช้งานพิเศษ “Magic Search” ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าจากภาพถ่ายได้ - ออฟฟิศเมทเริ่มเปิดให้บริการจัดส่งพัสดุด่วนทั่วประเทศ (Pack Post Express) และบริการรับออกแบบสินค้าพรีเมียมและของขวัญปีใหม่ (Premium Corner) - ปีทูเอส เปิดตัว The 1 Book Application เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2558 - บริษัทฯ ได้รับมติอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2558 เรื่องการเปลี่ยนชื่อบริษัทและตราสัญลักษณ์ จาก ออฟฟิศเมท เป็น ซีไอแอล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจในอนาคต - จัดตั้งบริษัทย่อย “บริษัท เซ็นเนอริจ อินโนเวชั่น จำกัด” เพื่อประกอบธุรกิจนายหน้าดูแลการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์และพัฒนาระบบ IT ให้กับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลและลูกค้าทั่วไป เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558 - ขยายสาขาออฟฟิศเมทโดยเปิดสาขาใหม่ 8 สาขาและปีทูเอสเปิดสาขาใหม่ 11 สาขา
ปี 2559	<ul style="list-style-type: none"> - จัดตั้งบริษัทร่วมทุนใหม่ “บริษัท เซ็นทรัลกรุ๊ปออนไลน์ จำกัด” เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2559 เพื่อประกอบธุรกิจด้านการบริการตลาดออนไลน์ (Marketplace) - เปิดให้บริการ Click & Collect โดยลูกค้าสามารถเลือกรับสินค้าที่จุดให้บริการมากกว่า 70 จุดในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ตามห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โรบินสัน และ Sky Box บนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อเพิ่มความหลากหลายและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ง่ายขึ้น - ธุรกิจออฟฟิศเมท เปิดบริการ Click & Collect โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์และรับสินค้าที่ร้านออฟฟิศเมทได้ ซึ่งมีให้บริการกว่า 40 สาขาทั่วประเทศ - บริษัทฯ ได้ดำเนินแผนการขยายธุรกิจไปประเทศเวียดนาม โดยคณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติการลงทุนใน “บริษัท ซีไอแอล เวียดนาม เจ เอส ซี” เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2559

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

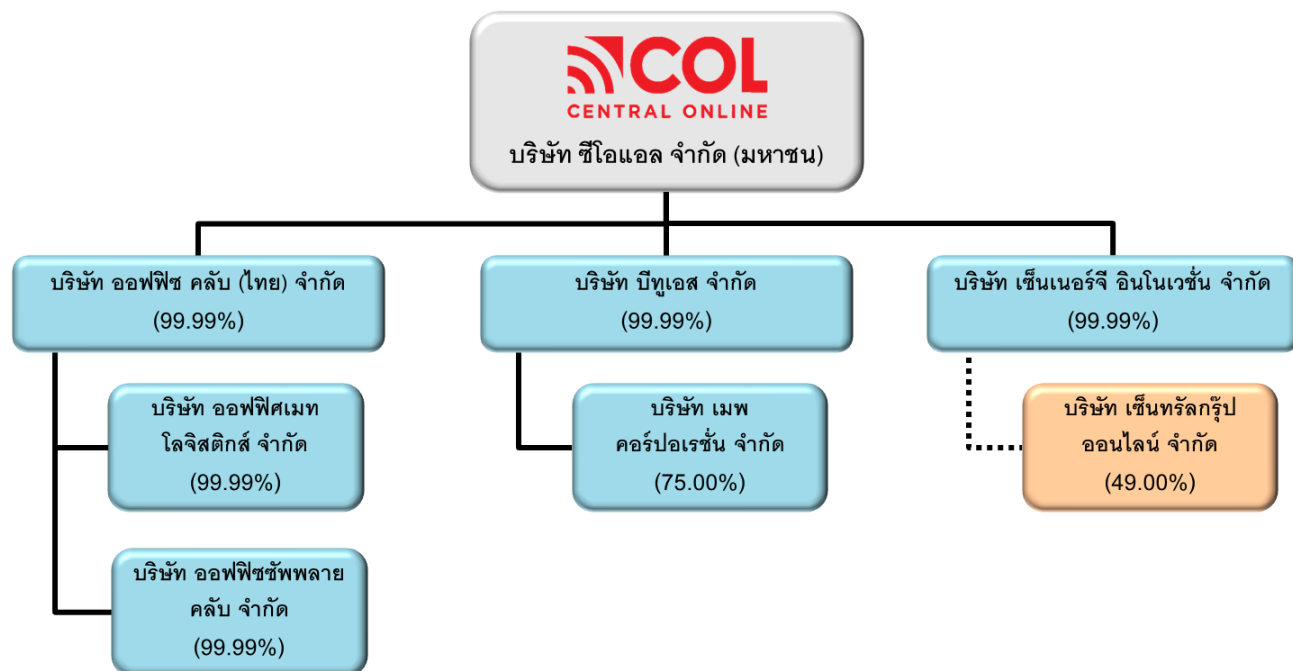
ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
ปี 2559	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ได้มีการจัดตั้งบริษัทย่อยแห่งใหม่ "บริษัท ออฟฟิศเมท โลจิสติกส์ จำกัด" เพื่อประกอบกิจการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าด้วยระบบที่ทันสมัย และมีการลงทุนในการก่อสร้างคลังสินค้าแห่งใหม่เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจออฟฟิศเมทในอนาคต เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2559 โดยคาดว่าจะเริ่มดำเนินการภายในปี 2561 - บริษัทฯ ได้รับรางวัล "The Best Branded Content on Social Media" ในงาน Thailand Zocial Awards 2016 ภายใต้ผลงานที่ชื่อว่า "The World's Happiest Office" ของธุรกิจออฟฟิศเมท - บริษัทฯ ได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการที่เป็นแบบอย่างในการบริหารจัดการด้านยาเสพติด ประจำปี 2559 จาก กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน - บริษัทฯ ได้รับรางวัล "สถานที่ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมยอดเยี่ยม" จากสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรที่ดำเนินศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) ที่เป็นเลิศในประเทศไทย - บริษัทฯ ได้ยื่นขอรับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตของสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย(IOD) เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 - ขยายสาขาออฟฟิศเมทโดยเปิดสาขาใหม่ 9 สาขาและ ปิดสาขาเปิดสาขาใหม่ 7 สาขา ซึ่งรวมถึงการเปิดร้าน Think Space B2S ศูนย์รวมไลฟ์สไตล์ครบวงจรที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้บนพื้นที่กว่า 3,000 ตร.ม.

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท



ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 รายละเอียดของบริษัทและบริษัทย่อย มีดังนี้

ชื่อบริษัท	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	ลักษณะการดำเนินธุรกิจ
บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน)	320.00	ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแคตตาล็อก โดยรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center ระบบออนไลน์ (e-Commerce) ระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์กร (e-Procurement) พร้อมให้บริการจัดส่งฟรีสำหรับการสั่งซื้อสินค้าตั้งแต่ 499 บาทขึ้นไปและการขายผ่านหน้าร้าน
บริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัด (บริษัทย่อย)	691.55	ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าทั้งในรูปแบบการค้าปลีกและค้าส่ง โดยครอบคลุมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและเฟอร์นิเจอร์ ขายผ่านหน้าร้านสาขาภายใต้ชื่อ “ออฟฟิศเมท”
บริษัท บีทูเอส จำกัด (บริษัทย่อย)	640.00	ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียน หนังสือ สื่อบันเทิง เพลง ภาพยนตร์ และสินค้าไลฟ์สไตล์ผ่านหน้าร้านสาขาภายใต้ชื่อ “บีทูเอส” และขายผ่านระบบออนไลน์
บริษัท เซ็นเนอร์จี อินโนเวชั่น จำกัด (บริษัทย่อย)	50.00	ประกอบธุรกิจจำหน่ายดูแลการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์และพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ
บริษัท ออฟฟิศเมท โลจิสติกส์ จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อม)	200.00	ประกอบกิจการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าด้วยระบบที่ทันสมัย
บริษัท ออฟฟิศซัพพลายคลับ จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อม)	200.00	ปัจจุบันทรัพย์สินส่วนใหญ่ของบริษัทได้ถูกโอนไปยังบริษัท ออฟฟิศคลับ(ไทย)จำกัด หมดแล้ว มีเพียงธุรกิจการให้เช่าพื้นที่ขายสินค้าที่ยังคงเหลืออยู่จากสัญญาเช่าเดิม
บริษัท เมท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อม)	5.00	ประกอบธุรกิจการจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) และให้คำปรึกษาเรื่องการจัดทำ e-Book และการจัดหาอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง
บริษัท เซ็นทรัลกรุ๊ปออนไลน์ จำกัด (บริษัทร่วมทางอ้อม)	300.00	ประกอบธุรกิจด้านการบริการตลาดออนไลน์ (Marketplace) และการขายสินค้าแฟชั่นออนไลน์ ผ่านบริษัท ซาโลว์ (ประเทศไทย) จำกัด

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

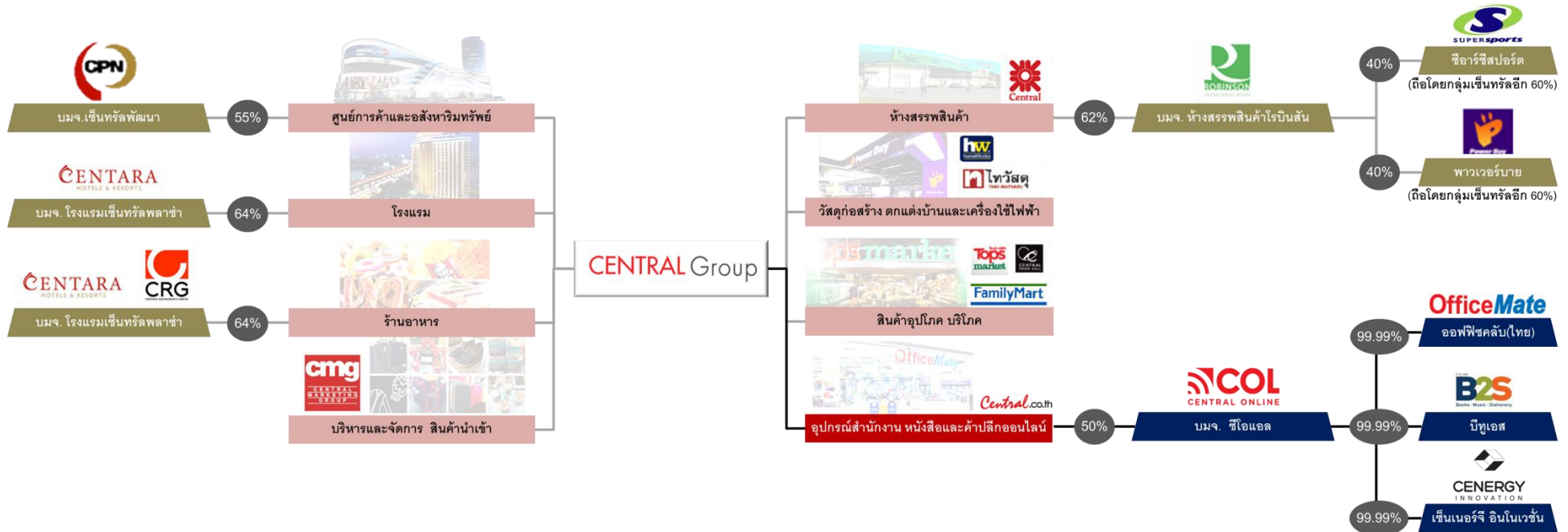


หมายเหตุ:

-  บริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือครองสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50
-  บริษัทร่วมที่บริษัทฯ ถือครองสัดส่วนน้อยกว่าร้อยละ 50

1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่

โครงสร้างธุรกิจของกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559



ธุรกิจของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มธุรกิจหลักในกลุ่มเซ็นทรัล ซึ่งทางกลุ่มมีนโยบายในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันด้วยการลงทุนโดยเน้นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน อาทิ เป็นผู้พัฒนาศูนย์การค้า ผู้ให้บริการหรือให้เช่าพื้นที่ค้าปลีก ผู้นำเข้า ผลิตหรือจำหน่ายผลิตสินค้าที่เกี่ยวข้องกับอุปโภค บริโภค รวมถึงสินค้าในชีวิตประจำวันอย่างครบวงจร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารงานแบบรวมศูนย์กลาง เพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจค้าปลีกให้เกิดความได้เปรียบในด้านการแข่งขันทั้งในเรื่องความคุ้มค่าของการประหยัดต่อขนาด ความเชี่ยวชาญชำนาญการในการบริหารค้าปลีก และการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

อนึ่ง บริษัทมีนโยบายในการทำธุรกรรมระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกันกับบริษัท โดยมีรายละเอียดในหัวข้อ “รายการระหว่างกัน”

รายละเอียดของสาขาที่เปิดบริการ

ณ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีสาขาที่ดำเนินการทั่วประเทศรวมทั้งหมด 163 สาขา โดยแบ่งออกเป็น

OfficeMate ร้านออฟฟิศเมท 64 สาขา

	ออฟฟิศเมท	วันที่เปิด
1	ซีคอนสแควร์	29 สิงหาคม 2538
2	อาร์ ซี เอ	19 กรกฎาคม 2539
3	ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต	25 มกราคม 2540
4	พระราม 3	12 มีนาคม 2540
5	พระราม 2	25 มีนาคม 2546
6	บิ๊กซี ตลาดพร้าว	1 ตุลาคม 2546
7	ดีคคอม ศรีราชา	1 ตุลาคม 2546
8	อยุธยา พาร์ค	24 ธันวาคม 2546
9	รามอินทรา	1 เมษายน 2547
10	เชียร์ รังสิต	26 สิงหาคม 2547
11	เซ็นทรัลเฟสติวัล ภูเก็ต	1 กันยายน 2547
12	บิ๊กซี บางใหญ่	1 กันยายน 2547
13	หาดใหญ่-สงขลา	15 ตุลาคม 2547
14	บิ๊กซี เอกมัย	21 พฤศจิกายน 2548
15	บิ๊กซี พระราม 4	14 ธันวาคม 2548
16	เพชรเกษม	22 ธันวาคม 2548
17	พันธุ์ทิพย์ งามวงศ์วาน	26 มิถุนายน 2549
18	พญา(ใต้)	11 สิงหาคม 2549
19	รัตนานิเบศร์	23 ธันวาคม 2549
20	แจ้งวัฒนะ	27 พฤศจิกายน 2551
21	เซ็นทรัลพลาซ่า ชลบุรี	29 พฤษภาคม 2552
22	อโศก	29 มิถุนายน 2553
23	ยูไนเต็ด เซ็นเตอร์	1 ธันวาคม 2553
24	เสนาเซ็นเตอร์	8 ธันวาคม 2553
25	สิรินธรณ์	16 กุมภาพันธ์ 2554
26	แฟชั่นไอส์แลนด์	16 มิถุนายน 2554
27	ดีคคอม ขอนแก่น	18 ตุลาคม 2554
28	พหลโยธิน	8 ธันวาคม 2554
29	เซ็นทรัลพลาซ่า พระราม 9	14 ธันวาคม 2554
30	บิ๊กซีจัมโบ้ สำโรง	14 กุมภาพันธ์ 2555
31	เซ็นทรัลพลาซ่า อุดรธานี	26 เมษายน 2555
32	เมกะบางนา	3 พฤษภาคม 2555

	ออฟฟิศเมท	วันที่เปิด
33	เกตเวย์ เอกมัย	18 มิถุนายน 2555
34	ซีคอน บางแค	5 ตุลาคม 2555
35	เซ็นทรัลพลาซ่า สุราษฎร์ธานี	11 ตุลาคม 2555
36	สะพานควาย	13 พฤศจิกายน 2555
37	เซ็นทรัลพลาซ่า ลำปาง	30 พฤศจิกายน 2555
38	เซ็นทรัลพลาซ่า อุบล	5 เมษายน 2556
39	จัสมินซิตี	2 พฤศจิกายน 2556
40	เชียงใหม่ แอร์พอร์ต	2 พฤศจิกายน 2556
41	เซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่	14 พฤศจิกายน 2556
42	โรบินสัน สระบุรี	22 พฤศจิกายน 2556
43	เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่	14 ธันวาคม 2556
44	ฮาร์เบอร์มอลล์ ชลบุรี	19 ธันวาคม 2556
45	เทสโก้โลตัส สมุทรสาคร	23 มิถุนายน 2557
46	เซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา	8 กรกฎาคม 2557
47	โรบินสัน ฉะเชิงเทรา	22 กรกฎาคม 2557
48	โรบินสัน สมุทรปราการ	15 กันยายน 2557
49	บิ๊กซี ลำลูกกา	15 มกราคม 2558
50	เทสโก้โลตัส กลาง	12 มีนาคม 2558
51	เทสโก้โลตัส พระราม 1	17 เมษายน 2558
52	เซ็นทรัลพลาซ่า ระยอง	27 พฤษภาคม 2558
53	เซ็นทรัล เวสต์เกต	28 สิงหาคม 2558
54	เทสโก้โลตัส พอร์จูน	9 กันยายน 2558
55	บางกะปิ	30 ตุลาคม 2558
56	โรบินสัน ศรีสมาน	11 พฤศจิกายน 2558
57	เทสโก้โลตัส พิษณุโลก	2 กุมภาพันธ์ 2559
58	เซ็นทรัลเฟสติวัลอีสต์วิลล์	17 กุมภาพันธ์ 2559
59	บิ๊กซี ห้วยหมาก	24 กุมภาพันธ์ 2559
60	เซ็นทรัลพลาซ่า ปันเกล้า	20 เมษายน 2559
61	เซ็นทรัลพลาซ่า นครศรีธรรมราช	27 กรกฎาคม 2559
62	บิ๊กซี บางพลี	15 สิงหาคม 2559
63	โรบินสัน สุพรรณบุรี	19 กันยายน 2559
64	โรบินสัน กาญจนบุรี	20 พฤศจิกายน 2559

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ



ร้านบีทูเอส 99 สาขา

	บีทูเอส	วันที่เปิด
1	เซ็นทรัล บางนา	27 พฤษภาคม 2544
2	บิ๊กซี แฟชั่นไอส์แลนด์	12 ตุลาคม 2544
3	โรบินสัน รังสิต	24 ตุลาคม 2544
4	โรบินสัน บางรัก	15 มีนาคม 2545
5	โรบินสัน ศรีราชา	4 พฤษภาคม 2545
6	เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า	9 กรกฎาคม 2545
7	โรบินสัน ศรีนครินทร์	15 สิงหาคม 2545
8	เซ็นทรัล ชิดลม	30 สิงหาคม 2545
9	เซ็นทรัล พระราม 3	31 ตุลาคม 2545
10	บิ๊กซี วงศ์สว่าง	27 พฤศจิกายน 2545
11	เซ็นทรัล รังสิต	29 พฤศจิกายน 2545
12	เซ็นทรัล พระราม 2	5 ธันวาคม 2545
13	เซ็นทรัล หาดใหญ่	13 ธันวาคม 2545
14	เซ็นทรัล กาดสวนแก้ว	16 เมษายน 2546
15	บิ๊กซี แจ้งวัฒนะ	5 กรกฎาคม 2546
16	โรบินสัน หาดใหญ่	19 สิงหาคม 2546
17	เซ็นทรัล งามอินทรา	26 สิงหาคม 2546
18	เซ็นทรัลพลาซ่า อุดรธานี	30 สิงหาคม 2546
19	บิ๊กซี นครสวรรค์	22 ตุลาคม 2546
20	โรบินสัน จันทบุรี	27 ตุลาคม 2546
21	โรบินสัน ราชบุรี	20 พฤศจิกายน 2546
22	บิ๊กซี สะพานควาย	26 พฤศจิกายน 2546
23	โรบินสัน แฟชั่นไอส์แลนด์	18 ธันวาคม 2546
24	แหลมทอง ระยอง	30 มกราคม 2547
25	ทวีกิจ บุรีรัมย์	31 กรกฎาคม 2547
26	โรบินสัน เชียงใหม่	31 กรกฎาคม 2547
27	เซ็นทรัล เฟสติวัลภูเก็ต	1 กันยายน 2547
28	บิ๊กซี บัตตานี	27 ตุลาคม 2547
29	โรบินสัน นครศรีธรรมราช	9 ธันวาคม 2547
30	บิ๊กซี อ้อมใหญ่	12 เมษายน 2548
31	สิริบรรณ ตรัง	3 พฤษภาคม 2548
32	โรบินสันรัตนานิเบศร์	1 กันยายน 2548
33	เอส เอฟ เพชรเกษม	18 ตุลาคม 2548
34	เซ็นทรัลเวิลด์ทาวเวอร์	1 มีนาคม 2549
35	โรบินสัน อยุธยา	1 ธันวาคม 2549
36	เอสพลานาด รัชดา	20 ธันวาคม 2549
37	คริสตัลพาร์ค	7 ธันวาคม 2550
38	เซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ	27 พฤศจิกายน 2551

	บีทูเอส	วันที่เปิด
39	เซ็นทรัล พัทยา	23 มกราคม 2552
40	เซ็นทรัลพลาซ่า ชลบุรี	29 พฤษภาคม 2552
41	นวมินทร์ ซิตี้	11 กันยายน 2552
42	โรบินสัน ขอนแก่น	3 ธันวาคม 2552
43	เซ็นทรัลเวิลด์	28 กันยายน 2553
44	โรบินสัน ตรัง	11 พฤศจิกายน 2553
45	โรบินสัน เชียงราย	30 มีนาคม 2554
46	เมเจอร์ รัชโยธิน	28 เมษายน 2554
47	คริสตัลพาร์ค 2	4 สิงหาคม 2554
48	เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว	28 สิงหาคม 2554
49	เซ็นทรัลพลาซ่า พิษณุโลก	20 ตุลาคม 2554
50	เซ็นทรัลพระราม 9	14 ธันวาคม 2554
51	เซ็นทรัลพระราม 9 ชั้นบี	14 ธันวาคม 2554
52	เดอะวอล์ค ราชพฤกษ์	23 กุมภาพันธ์ 2555
53	โรบินสัน สุพรรณบุรี	2 มีนาคม 2555
54	เมกะบางนา	3 พฤษภาคม 2555
55	เกตเวย์ เอกมัย	18 กรกฎาคม 2555
56	อัสววรรณ หนองคาย	21 กรกฎาคม 2555
57	เซ็นทรัล สยามคอมเพล็กซ์	9 ตุลาคม 2555
58	เซ็นทรัลพลาซ่า สุราษฎร์	11 ตุลาคม 2555
59	ช้างคลาน เชียงใหม่	1 พฤศจิกายน 2555
60	โรบินสัน บางแค	3 พฤศจิกายน 2555
61	เซ็นทรัลพลาซ่า ลำปาง	30 พฤศจิกายน 2555
62	เสริมไทยคอมเพล็กซ์	21 ธันวาคม 2555
63	โรบินสัน กาญจนบุรี	28 กุมภาพันธ์ 2556
64	เสนาเฟสท์	29 มีนาคม 2556
65	เซ็นทรัลพลาซ่า อุบล	5 เมษายน 2556
66	โรบินสัน สกลนคร	27 มิถุนายน 2556
67	เซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่	14 พฤศจิกายน 2556
68	ลาดกระบัง	21 พฤศจิกายน 2556
69	โรบินสัน สระบุรี	22 พฤศจิกายน 2556
70	สุขาภิบาล 3	15 ธันวาคม 2556
71	เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่	14 ธันวาคม 2556
72	โรบินสัน สุรินทร์	20 ธันวาคม 2556
73	เซ็นทรัลพลาซ่า สมุย	29 มีนาคม 2557
74	บีไฮฟ เมืองทองธานี	15 สิงหาคม 2557
75	เซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา	15 สิงหาคม 2557
76	โรบินสัน ฉะเชิงเทรา	11 กันยายน 2557

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

	ปีทูล	วันที่เปิด
77	เพลินนารี มอลล์	19 กันยายน 2557
78	โรบินสัน ร้อยเอ็ด	3 ตุลาคม 2557
79	โรบินสัน สมุทรปราการ	31 ตุลาคม 2557
80	โรบินสัน ปราจีนบุรี	4 ธันวาคม 2557
81	เดอะคริสตัล ราชพฤกษ์	5 ธันวาคม 2557
82	โรบินสัน มุกดาหาร	19 ธันวาคม 2557
83	พาซิโอ พาร์ค กาญจนภิเษก	26 กุมภาพันธ์ 2558
84	โรบินสัน ระยอง	27 พฤษภาคม 2558
85	โรบินสัน บุรีรัมย์	29 กรกฎาคม 2558
86	เทสโก้ โลตัส บางกะปิ	23 สิงหาคม 2558
87	เซ็นทรัลเวสต์เกต เอกมัย	28 สิงหาคม 2558
88	เทสโก้ โลตัส สระบุรี	30 กันยายน 2558

	ปีทูล	วันที่เปิด
89	เทสโก้ โลตัส คำเที่ยง	28 ตุลาคม 2558
90	เทสโก้ โลตัส หาดใหญ่	6 พฤศจิกายน 2558
91	โรบินสัน ศรีสมาน	11 พฤศจิกายน 2558
92	แหลมทอง บางแสน	14 พฤศจิกายน 2558
93	ท็อปส์ มาร์เก็ต นางลิ้นจี่	16 พฤษภาคม 2559
94	มาร์เก็ต วิลเลจ หัวหิน	28 พฤษภาคม 2559
95	เซ็นทรัลเฟสติวัล อีสต์วิลล์	10 มิถุนายน 2559
96	เซ็นทรัลพลาซ่า นครศรีธรรมราช	28 กรกฎาคม 2559
97	แจส เออเบิร์ต ศรีนครินทร์	25 พฤศจิกายน 2559
98	โรบินสันไลฟ์สไตล์ ลพบุรี	16 ธันวาคม 2559
99	แพลดพอร์ม วงเวียนใหญ่	25 ธันวาคม 2559

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

สัดส่วนรายได้จากการขายสินค้าตามธุรกิจ

รายได้จากการขายสินค้า	ปี 2559 ร้อยละ	ปี 2558 ร้อยละ
ออฟฟิศเมท – ขายผ่านหน้าร้าน	29	31
ออฟฟิศเมท – ขายผ่านช่องทางอื่น (รวมธุรกิจออนไลน์)	31	29
ปีทูเอส – ขายผ่านหน้าร้าน	36	37
ธุรกิจออนไลน์และเซ็นเนอริจี้	4	3
รวม	100	100

สัดส่วนรายได้จากการขายสินค้าตามสายผลิตภัณฑ์

กลุ่มธุรกิจ	กลุ่มสินค้า	ปี 2559 ร้อยละ	ปี 2558 ร้อยละ
ออฟฟิศเมท*	เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน	43	44
	เครื่องใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน	40	41
	เฟอร์นิเจอร์และอื่นๆ	17	15
	รวม	100	100
ปีทูเอส	หนังสือ	29	30
	เครื่องเขียนและศิลปะ	46	52
	ไลฟ์สไตล์และสื่อพัฒนาการเรียนรู้	25	18
	รวม	100	100
เซ็นทรัลออนไลน์	ความงาม และอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ	23	20
	ครัวเรือน	16	22
	แม่และเด็ก	13	21
	สินค้าอื่นๆ	48	37
	รวม	100	100

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์

บริษัท ซีโอดี จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยได้ประกอบธุรกิจหลัก 4 ธุรกิจ ได้แก่

- 1) **“ออฟฟิศเมท”** ธุรกิจค้าปลีกสินค้าประเภทอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครัน และให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน
- 2) **“บีทูเอส”** ธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์เครื่องเขียนและศิลปะ หนังสือ สื่อการเรียนรู้ สินค้าเกี่ยวกับเพลงและภาพยนตร์ รวมทั้งสินค้าสำหรับไลฟ์สไตล์อื่นๆ
- 3) **“เซ็นทรัล ออนไลน์”** ธุรกิจค้าปลีกจำหน่ายสินค้าในชีวิตประจำวัน เครื่องสำอางชั้นนำ และแฟชั่นทันสมัย
- 4) **“เซ็นเนอร์จี อินโนเวชั่น”** ธุรกิจประกอบธุรกิจนายหน้าดูแลการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ซึ่งมีรายละเอียดในการประกอบธุรกิจแต่ละประเภท ดังนี้

1. ธุรกิจ “ออฟฟิศเมท”

จัดจำหน่ายสินค้าสำหรับสำนักงาน อันได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องใช้ไฟฟ้าและเฟอร์นิเจอร์ เน้นการขายสินค้าให้แก่ลูกค้าองค์กรและผู้ประกอบการเป็นหลัก โดยแบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 สินค้าประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน (Stationery & Office Supplies)

- อุปกรณ์การเขียนและลบคำผิด (Writing and Correction) เช่น ปากกาประเภทต่าง ๆ ดินสอ ดินสอเขียนกระจก เทปลบคำผิด ยางลบ เป็นต้น
- อุปกรณ์สำนักงานเบ็ดเตล็ด (Office Stationery) เช่น เครื่องเย็บกระดาษ เครื่องยิงบอร์ด กรรไกร เครื่องตัดซองจดหมาย มีดคัตเตอร์ บัตรติดหน้าอก ตรายาง ตู้อัดหมาย แท่นประทับ ชุดเครื่องใช้สำนักงาน ป้ายข้อความกาว เทป และอุปกรณ์เพื่อบรรจุ (Glue, Taping and Packing) เช่น กาวอเนกประสงค์ กาวน้ำ เทปชุน เทปใส เทปโอพีพี เทปพลาสติกไวนิล
- ผลิตภัณฑ์กระดาษ (Paper, Pad and Envelop) เช่น กระดาษถ่ายเอกสาร กระดาษการ์ดสี กระดาษต่อเนื่อง กระดาษแฟกซ์ กระดาษคาร์บอน แผ่นใส โฟสต์-อิท โน้ต สมุดฉีก สมุดปกอ่อน ใบสำคัญรับ-จ่าย ใบส่งของ บิล สมุดบัญชี ของเอกสาร ของจดหมาย รวมถึงป้ายสติ๊กเกอร์
- แฟ้มและอุปกรณ์จัดเก็บเอกสาร (Filing and Storage) เช่น ห่วงแฟ้มประเภทต่างๆ แท่นโชว์เอกสาร ของเอกสารพลาสติก ของอเนกประสงค์ อินเด็กซ์ ลิ้นแฟ้ม ตาไก่ คลิปบอร์ด ฉากกัน หนังสือ กล่องเอกสาร รวมถึงตะกร้าเอกสาร
- เครื่องดื่ม เครื่องใช้ในแคนทีนและผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด (Canteen and Cleaning) เช่น ชา กาแฟ เครื่องดื่มสำเร็จรูป อุปกรณ์สำหรับห้องแคนทีน ถาด ช้อน แก้วน้ำ คูลเลอร์น้ำ ที่ใส่ช้อน กระดาษชำระ น้ำยาเช็ดกระจก แชมพูล้างรถ น้ำยาล้างจาน ผงซักฟอก น้ำหอมปรับอากาศ ยากำจัดยุงและแมลง ถังมือหยด ไม้ถูพื้น ไม้กวาด ไม้ขนไก่ เครื่องดูดฝุ่น แก้วอี๊ ถูขยะ เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ในสำนักงาน (Office Automotive Supplies)

- อุปกรณ์เพื่อการประชุมและนำเสนอ (Conference and Presentation) เช่น กระดานอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดต่างๆ แปรงลบกระดาน เครื่องเข้าเล่ม เครื่องเคลือบบัตร พลาสติกเคลือบบัตร หมวดสินค้าเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น Printer, Multifunction Printer, Monitor, LCD Projector, Ink Cartridges, Toner, Memory Media, Computer Accessories เป็นต้น
- อุปกรณ์สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (Office Electronics) สินค้าในหมวดนี้ ได้แก่ เครื่องคิดเลข เครื่องบันทึกเงินสด เครื่องพิมพ์อักษร โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร นาฬิกา ถ่านไฟฉาย ไฟฉาย เครื่องลงเวลา เครื่องทำลายเอกสาร เครื่องฟอกอากาศ เครื่องปั๊มกระดาษ เครื่องพิมพ์เช็ค เครื่องตรวจนับธนบัตร เครื่องนับแยกเหรียญ ชุดไมโครโฟน อุปกรณ์ขยายเสียง เทปคาสเซ็ท วีดีโอเทป ตู้น้ำเย็น และกระติกน้ำร้อน

กลุ่มที่ 3 เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในสำนักงาน (Furniture)

- เฟอร์นิเจอร์สำนักงาน (Office Furniture) สินค้าในหมวดนี้ ได้แก่ เก้าอี้สำนักงาน ชุดรับแขก โต๊ะทำงาน โต๊ะคอมพิวเตอร์ โต๊ะประชุม ตู้เอกสาร ตู้หนังสือ เคาน์เตอร์ อุปกรณ์เสริม ชุดเฟอร์นิเจอร์ในห้องครัว ชุดโต๊ะอาหาร ตู้เอกสารเหล็ก ตู้เซฟ ตู้เก็บกุญแจ เป็นต้น
- อุปกรณ์สำหรับโรงงานและซ่อมบำรุงอาคาร (Factory and Maintenance) เช่น ไขควง ประแจ คีม ค้อน กุญแจ หมวกนิรภัย แวนครอบตากันสะเก็ด ถุงมือ รองเท้าบูท ตลับเมตร กล้องใส่เครื่องมือ ปืนยิงกาว บันได รถเข็น รถยก ล้อรถเข็น

กลุ่มที่ 4 สินค้ากลุ่มบริการ

- บริการงานพิมพ์ครบวงจร นามบัตร ตราขาย ใบปลิว และอื่นๆ (Printing Solution Service) โดยบริษัทฯ ได้มีบริการเทมเพลตสำเร็จรูปให้ลูกค้าเลือกใช้และบริการจัดส่งฟรีเมื่อสั่งผลิตตั้งแต่ 499 บาทขึ้นไป
- บริการออกแบบพื้นที่สำหรับจัดวางเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน (Furniture Layout Design Service)
- บริการจัดส่งพัสดุทั่วประเทศ และจัดจำหน่ายอุปกรณ์แพ็คเกจจิ้งทุกประเภท (Pack & Post)
- บริการรับทำของพรีเมียม ของชำร่วย และสินค้าที่ระลึก (Premiums & Customize)

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจำหน่ายสินค้าภายใต้ตราสัญลักษณ์ของบริษัท (Private Brand) ภายใต้แบรนด์ วัน (ONE) ซันโว (SUNVO) อีสมาร์ท (E-Smart) เฟอรัวเดค (FURRADEC) โดยสินค้าในกลุ่มสินค้าที่ใช้ตราบริษัทนี้ประกอบไปด้วยสินค้าที่อยู่ในหมวดอุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ทำความสะอาด อุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก และเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน อาทิ กระดาษ ปากกา น้ำยาเช็ดพื้น สายโทรศัพท์ สายไฟ ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะทำงาน และโต๊ะประชุม ฯลฯ นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้สิทธิ์ในการจำหน่ายสินค้าภายใต้การบริหารภายใต้ตราสัญลักษณ์ที่มีชื่อเสียง อาทิ เลซี่บอย (Lazboy) เซอร์ต้า (Serta) เวิร์คโปร (Workpro) และ แอล เดคอร์ (Elle décor)

2. ธุรกิจ “เบญจ”

จัดจำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ, สื่อการเรียนรู้ต่างๆ, ของเล่นเสริมทักษะ, อุปกรณ์เครื่องเขียนและศิลปะ, อุปกรณ์ของใช้สำหรับ โฮม ออฟฟิศ, สินค้าเพื่อความบันเทิง จำพวก DVD Blu Ray หนังสือ และ CD เพลง, สินค้าสำหรับไลฟ์สไตล์ต่างๆ เช่น Traveler, Design Product เป็นต้น ทั้งนี้สามารถแบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มเครื่องเขียนและศิลปะ

- ประกอบด้วยสมุด อุปกรณ์การเขียนและลบคำผิด กระดาษประเภทต่างๆ
- ของใช้สำหรับโฮมออฟฟิศ แฟ้มและอุปกรณ์จัดเก็บเอกสาร เครื่องเย็บ เทปกาว กรรไกร
- อุปกรณ์ศิลปะ เช่น สีน้ำ สีอะคริลิก สีน้ำมัน เฟรมผ้าใบ ขาตั้งเฟรม อุปกรณ์งานประดิษฐ์ ดินน้ำมัน
- กระดาษห่อของขวัญ โบว์ กล้องของขวัญ การ์ด

กลุ่มที่ 2 กลุ่มหนังสือ

- ประกอบด้วยหนังสือทุกประเภท เช่น นิยาย วรรณกรรม สุขภาพความงาม ศาสนา ปรัชญา ภาษาและวิชาการ บริหารจัดการ จิตวิทยาและกำลังใจ พัฒนาตนเอง พยากรณ์ บ้านและสวน แม่และเด็ก สารคดี เยาวชน การ์ตูนความรู้ หนังสือเสริมทักษะ ท่องเที่ยววัฒนธรรม คอมพิวเตอร์และไอที อาหารและเครื่องดื่ม ศิลปะและงานฝีมือ ดนตรี กีฬา และพระราชนิพนธ์ รวมทั้งหนังสือภาษาต่างประเทศ
- หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ที่ขายผ่าน Mobile Application ของบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ครอบคลุมกลุ่มการ์ตูน คอมพิวเตอร์ ชีวประวัติ ท่องเที่ยว ธุรกิจและการลงทุน แม่และเด็ก นวนิยายและวรรณกรรม บ้านและที่อยู่อาศัย ประวัติศาสตร์ไทย บ้านและยานยนต์ วารสารและปรัชญา ฯลฯ

กลุ่มที่ 3 กลุ่มไลฟ์สไตล์

- สินค้าสำหรับไลฟ์สไตล์ต่างๆ เช่น นักเดินทาง (Traveler) กระเป๋า backpack, GPS, กล้อง DVR สำหรับติดรถยนต์และจักรยาน และสินค้าสำหรับกลุ่มคนรักสุขภาพ (Health Conscious) ได้แก่ wearable, gadget
- สินค้าตกแต่งบ้านหรือที่ทำงาน เพื่อความสวยงาม มีดีไซน์ที่เก๋และทันสมัย (Home Decorate/ DIY)
- สินค้าประเภทนันทนาการเพื่อความบันเทิง ได้แก่ DVD, Blu Ray หนังสือ, การ์ตูน CD เพลง, คอนเสิร์ตต่างๆ, แผ่น Vinyl และเครื่องเล่นแผ่นเสียง รวมถึงสินค้าที่ระลึก ของสะสมศิลปิน หนังสือต่างๆ, ภาพโปสเตอร์หนังสือ และเครื่องดนตรี เช่น กีตาร์ อูคูเลเล่

กลุ่มที่ 4 กลุ่มสื่อพัฒนาการเรียนรู้

- สินค้าเสริมทักษะ และการเรียนรู้ ประเภทของเล่นเสริมพัฒนาการตามวัย, สื่อการเรียนรู้
- สื่อสิ่งพิมพ์ที่ช่วยด้านการพัฒนาทางด้านจินตนาการ เสริมสร้างสติปัญญา
- สื่อการเรียนรู้ เช่น CD พัฒนาทักษะทางภาษาสำหรับเด็ก, CD เสริมสร้างพัฒนาการสำหรับเด็ก, ของเล่นเพื่อเสริมพัฒนาการเด็ก

3. ธุรกิจ“ออนไลน์”

จำหน่ายสินค้าให้กับลูกค้าบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยสินค้าหลากหลายประเภทกว่า 100,000 รายการเสมือนห้างสรรพสินค้าออนไลน์บน www.central.co.th และ www.robinson.co.th นอกจากนี้บริษัทได้เพิ่มช่องทางในการซื้อสินค้าประเภทแฟชั่นออนไลน์ (Fashion) ผ่านทาง www.zalora.co.th พร้อมบริการจัดส่งอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้เพิ่มช่องทางในการรับสินค้าผ่านห้างสรรพสินค้าในเครือ Central และ Robinson และตามสถานีรถไฟฟ้าที่จุดบริการ Skybox (Click & Collect) อีกทั้งมีระบบการชำระเงินหลากหลายรูปแบบที่ได้มาตรฐานความปลอดภัยรวมถึงการชำระเงินปลายทาง (Cash on Delivery) โดยแบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็น 6 กลุ่มสินค้า 19 หมวด เพื่อลำดับการจัดหาสินค้าที่ง่ายต่อการเข้าถึงในระหว่างการใช้งานหน้าเว็บไซต์ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 สินค้าประเภทเพื่อความงาม และอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ (Beauty and Health)

- สินค้าประเภทเครื่องสำอาง (Beauty) เช่น เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวหน้า ผิวกาย ผลิตภัณฑ์ดูแลเล็บ น้ำหอม อุปกรณ์แต่งหน้า อุปกรณ์ทำผม เป็นต้น
- สินค้าประเภทอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ (Food Supplement) เช่น วิตามิน อาหารเสริมสุขภาพชนิดต่างๆ
- สินค้าประเภทอุปกรณ์ดูแลสุขภาพ เช่น อุปกรณ์ตรวจวัดน้ำตาล ปรอทวัดไข้ เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 สินค้าประเภทแฟชั่น (Fashion)

- สินค้าสำหรับสุภาพบุรุษ (Men) เช่น เสื้อ กางเกง เนคไท กระเป๋า เข็มขัด รองเท้า ถุงเท้า ชุดชั้นใน ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวกายสำหรับผู้ชาย น้ำหอม เป็นต้น
- สินค้าสำหรับสุภาพสตรี (Women) เช่น เสื้อ กางเกง กระโปรง ชุดเดรส ชุดนอน ชุดชั้นใน ผ้าพันคอ เป็นต้น
- สินค้าประเภทรองเท้าและกระเป๋า (Shoes and Bags) เช่น รองเท้าสำหรับผู้ชาย ผู้หญิง กระเป๋าสำหรับผู้ชาย ผู้หญิง กระเป๋าเดินทาง เป็นต้น
- สินค้าประเภทเครื่องประดับและนาฬิกา (Jewelry and Watches) เช่น นาฬิกา แวนตา แวนกันแดด หมวก สร้อยคอ สร้อยข้อมือ ต่างหู แหวน เครื่องประดับต่างๆ เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 สินค้าประเภทครัวเรือน (Home)

- สินค้าประเภทเครื่องใช้ในบ้าน และห้องครัว (Home and Kitchen) เช่น หม้อหุงข้าว เครื่องดูดฝุ่น เตาไรต์ เครื่องปั่นสับอาหาร เครื่องปั่น อุปกรณ์ทำอาหารต่างๆ เครื่องนอน ผ้าเช็ดตัว อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร ภาชนะ จาน ชาม และกล่องจัดเก็บอาหาร เป็นต้น
- สินค้าประเภทบริโภค (Supermarket) เช่น ข้าวสาร เครื่องปรุงอาหาร อาหารกึ่งสำเร็จรูป ขนมขบเคี้ยว เครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด สบู่ ยาสระผม ของใช้ส่วนตัวต่างๆ กระเป๋าของขวัญ เป็นต้น
- สินค้าประเภทสำหรับสัตว์เลี้ยง (Pet Supplies) เช่น อาหารสัตว์ เสื้อผ้าสำหรับสัตว์เลี้ยง แชมพูอาบน้ำสัตว์เลี้ยง ที่นอน และของเล่นสำหรับสัตว์เลี้ยง เป็นต้น
- สินค้าประเภทธุรกิจขนาดย่อม (Thai SME) เช่น สินค้าที่ทำจากสมุนไพรพื้นบ้านอย่างสบู่ ยาสระผม น้ำหอม เครื่องดื่มสมุนไพร และของตกแต่งบ้าน เป็นต้น

กลุ่มที่ 4 สินค้าประเภทแม่และเด็ก (Mom and Kids)

- สินค้าประเภทแม่และเด็ก (Mom, Kids and Toys) เช่น เสื้อ กางเกง กระโปรง รองเท้า ผ้าอ้อม นมผง ขวดนม เครื่องล้างขวดนม รถเข็นเด็ก อุปกรณ์ทานอาหารสำหรับเด็ก สบู่ ยาสระผมสำหรับเด็ก เป็นต้น
- สินค้าประเภทลิขสิทธิ์ Sanrio เช่น เสื้อ กางเกง กระโปรง รองเท้า กระเป๋า ขวดน้ำ จาน ชาม ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดหน้า ตุ๊กตา เครื่องนอน ซึ่งเป็นลายลิขสิทธิ์แท้จาก Sanrio เป็นต้น

กลุ่มที่ 5 สินค้าประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Mobile, Tablet and Gadget)

- สินค้าประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ และแท็บเล็ต (Mobile, Tablet and Gadget) เช่น โทรศัพท์มือถือ สายไฟและอุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เคสโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต เป็นต้น
- สินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) เช่น กล้อง โทรศัพท์ เครื่องเสียง ลำโพง เครื่องเล่นแผ่นเสียง เครื่องเล่น DVD, Blu-Ray ตู้เย็น เครื่องซักผ้า เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น
- สินค้าประเภท Automotive and Tools เช่น ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดรถยนต์ น้ำยาเคลือบสี น้ำยาล้างรถ อุปกรณ์แต่งรถ น้ำหอมปรับอากาศในรถยนต์ เป็นต้น

กลุ่มที่ 6 สินค้าประเภทกีฬาและสันทนาการ (Sport and Lifestyle)

- สินค้าประเภทอุปกรณ์กีฬา และเครื่องออกกำลังกาย (Sport and Outdoor) เช่น เสื้อ กางเกง รองเท้ากีฬา ไม้เทนนิส จักรยาน ลูกบอล ลูกบาส และอุปกรณ์ออกกำลังกายต่างๆ เป็นต้น
- สินค้าประเภทงานอดิเรก (Art, Hobby and Gift) เช่น ตุ๊กตา ของขวัญ ของตกแต่งบ้าน พวงกุญแจ โคมไฟ การ์ดอวยพร เครื่องเขียน อุปกรณ์ศิลปะ ของสำหรับงานปาร์ตี้ เป็นต้น
- สินค้าประเภทอุปกรณ์สำนักงาน (Office Product) เช่น เครื่องพิมพ์ หมึกพิมพ์ โต๊ะ แก้วสำนักงาน เครื่องบันทึกเวลา เครื่องทำลายเอกสาร อุปกรณ์สำหรับโรงงาน เป็นต้น
- สินค้าประเภทเครื่องเขียนสำหรับนักเรียน (Lifestyle Stationery and School) เช่น ปากกา ดินสอ เครื่องเขียนต่างๆ กระดาษ แฟ้ม และอุปกรณ์เพื่อการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น
- สินค้าประเภทหนังสือ เพลง และภาพยนตร์ (Book, Movie and Music) เช่น หนังสือวรรณกรรม เรื่องสั้น หนังสือการ์ตูน DVD เพลง และภาพยนตร์ เป็นต้น

4. ธุรกิจ “เซ็นเนอร์จี อินโนเวชัน”

ให้บริการทางดิจิทัลเอเยนซีและไอทีดีเวลลอปเมนต์ ซึ่งครอบคลุมการให้บริการพัฒนาระบบทางด้านไอทีและ รีเทลเทคโนโลยี (Retail technology) แบบครบวงจรในห้างสรรพสินค้า เว็บไซต์ และโมบายล์ แอปพลิเคชัน รวมถึงให้บริการด้านวางแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลแก่บริษัทในเครือเซ็นทรัลและลูกค้าองค์กรทั่วไป

2.2 ตลาดและการแข่งขัน

คู่แข่งของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

คู่แข่งทางตรง มีการขายสินค้าที่มีรูปแบบและความหลากหลายของสินค้าใกล้เคียงกัน สามารถที่จะแทนกันได้อย่างสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นซื้อสินค้าประเภทเดียวกันจากผู้ขายคนใดก็ตาม รวมถึงมีกลุ่มลูกค้าและรูปแบบสถานการณ์ประกอบกิจการที่เหมือนกัน

คู่แข่งทางอ้อม มีการขายสินค้าบางส่วนที่ใกล้เคียงกัน หรือเป็นกลุ่มที่ขายสินค้าโดยตรงให้ลูกค้าทั้งที่เป็นผู้ผลิตสินค้าเอง

รายละเอียดของคู่แข่งทางตรงและทางอ้อมของบริษัทฯแบ่งตามกลุ่มธุรกิจ ดังนี้

ประเภท	ธุรกิจออฟฟิศเมท	ธุรกิจเบทิบูเอส	ธุรกิจออนไลน์
คู่แข่งโดยตรง	ไฮเปอร์มาร์เก็ต เช่น - เทสโก้โลตัส - บิ๊กซี ซูเปอร์มาร์เก็ต - แม็คโคร ขายผ่านแค็ตตาล็อก เช่น - ลีแอนด์โก ขายผ่านออนไลน์ เช่น - Goodchoiz.com	ร้านหนังสือ เช่น - ร้านหนังสือซีเอ็ด - ร้านหนังสือนายอินทร์ - ศูนย์หนังสือจุฬาฯ - ร้าน Kinokuniya - ร้านเอเซียบุ๊คส์ - ร้านหนังสือและเครื่องเขียน ท้องถิ่น ร้านสเปเชียลตี้สโตร์ เช่น - ร้าน Loft - ร้านสมใจ ร้านสะดวกซื้อ	เว็บไซต์ขายของ เช่น - Lazada.co.th - Weloveshopping.com - Pamelofashion.com - Wemall.com - 11street.com
คู่แข่งโดยอ้อม	ร้านค้าเล็กๆในชุมชน ร้านสะดวกซื้อ ร้านของผู้ผลิตเอง เช่น - Double A ขายผ่านออนไลน์ เช่น - Lazada.co.th	ร้านหนังสือออนไลน์ต่างๆ รวมถึงผู้ให้บริการด้าน Movie & Music Streaming Content	ตลาดออนไลน์ เช่น - Linesshop - Rakuten Tarad - OLX - Shoppee - Instagram/Facebook แบรนด์ออนไลน์ เช่น - Uniqlo - Estee Lauder - Kiehls - MAC

ภาวะธุรกิจค้าปลีก

ในปี 2559 เศรษฐกิจไทยมีการฟื้นตัวขึ้น โดยขยายจากปีก่อนหน้าที่ร้อยละ 3.2 โดยมีปัจจัยสนับสนุนหลักจากการลงทุนของภาครัฐในโครงสร้างพื้นฐาน การส่งออกที่มีสัญญาณดีขึ้นในช่วงครึ่งหลังของปี และการดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสั้นของภาครัฐ อาทิ มาตรการลดหย่อนภาษีจากการท่องเที่ยว มาตรการลดหย่อนภาษีจากการซื้อสินค้า OTOP และมาตรการซื้อปศุสัตว์ในช่วงเดือนธันวาคม เป็นต้น ซึ่งส่งผลทำให้มีการใช้จ่ายมากขึ้น โดยเฉพาะในผู้บริโภคที่กำลังซื้อตั้งแต่ระดับกลางขึ้นไป ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ประกอบการค้าปลีกไทย

ธุรกิจค้าปลีกโดยรวมในปี 2559 มีการเติบโตขึ้นตามสภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัว โดยในช่วงสิบเดือนแรก มีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 3.1 จากช่วงเวลาเดียวกันในปี 2558 แต่ยังคงอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีระหว่างปี 2553 – 2558 ที่ประมาณร้อยละ 4.2 (ที่มาของข้อมูล: ธนาคารแห่งประเทศไทย) โดยหลักมาจากการเชื่อมั่นของผู้บริโภคโดยรวมยังอยู่ในระดับต่ำ โดยดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภค (Consumer Confidence Index) ได้จากตัวเลขที่ลดลงจากระดับ 76.1 ในเดือนธันวาคม 2558 มาอยู่ที่ระดับ 73.7 ในเดือนธันวาคม 2559 (ที่มาของข้อมูล: ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย) ซึ่งสะท้อนถึงความกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์การฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกที่ยังมีความผันผวนสูง และราคาพืชผลทางการเกษตรที่อยู่ในระดับต่ำ

ปัจจัยหลักอื่นที่จะส่งผลกระทบต่อภาวะธุรกิจค้าปลีกคือ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่หรือเวลา โดยในปี 2559 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีถึง 32.7 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 56 ของประชากรทั้งหมด และจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั้นเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 11 ต่อปีในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (ที่มาของข้อมูล: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ เนคเทค) นอกจากนี้แล้ว มูลค่าอีคอมเมิร์ซในประเทศไทย (รวมมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐ) ในปี 2559 อยู่ที่ประมาณ 2.5 ล้านล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 12.4 ซึ่งมูลค่าขายจากผู้ประกอบการ Business-to-consumer (B2C), Business-to-business (B2B) และ Business-to-government (B2G) ในปี 2559 เติบโตเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 43, 3.5 และ 3.2 ตามลำดับ (ที่มาของข้อมูล: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ETDA) ทำให้การค้าปลีกผ่านระบบออนไลน์มีบทบาทมากขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้ตลาดอีคอมเมิร์ซเป็นธุรกิจที่น่าจับตามอง โดยมีผู้ใช้บริการในปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันจำนวนผู้ให้บริการมีปริมาณเพิ่มขึ้นจากผู้ประกอบการทั้งในและต่างประเทศ ส่งผลให้ตลาดอีคอมเมิร์ซมีภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น

กลยุทธ์การแข่งขัน

ด้านการขยายสาขาให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคและการปรับปรุงสาขาเดิม

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจค้าปลีกในสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคสำนักงานและเครื่องเขียนครบวงจรภายใต้แบรนด์ ออฟฟิศเมทและธุรกิจหนังสือ สื่อการเรียนรู้ บันเทิงและไลฟ์สไตล์ภายใต้แบรนด์บีทูเอส โดยมีเป้าหมายการขยายสาขาให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในปี 2559 ธุรกิจออฟฟิศเมทและธุรกิจบีทูเอส มีการเปิดสาขาใหม่รวมทั้งสิ้น 16 สาขา ครอบคลุมพื้นที่มากกว่า 10,000 ตารางเมตร โดยแบ่งเป็น

สาขาใหม่ของออฟฟิศเมท จำนวน 9 สาขา

กรุงเทพฯ (4 สาขา)	ภาคกลาง(3 สาขา)	ภาคตะวันออก(1 สาขา)	ภาคใต้ (1 สาขา)
1. เซ็นทรัลเฟสติวัล อีสต์วิลล์	5. เทสโก้โลตัส พิษณุโลก	8. โรบินสัน กาญจนบุรี	9. เซ็นทรัลพลาซ่า นครศรีธรรมราช
2. บิ๊กซี หัวหมาก	6. บิ๊กซี บางพลี		
3. เซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า	7. โรบินสัน สุพรรณบุรี		
4. บิ๊กซี สุขสวัสดิ์			

สาขาใหม่ของบีทูเอส จำนวน 7 สาขา

กรุงเทพฯ (4 สาขา)	ภาคกลาง(1 สาขา)	ภาคใต้(2 สาขา)
1. ท็อปส์ มาร์เก็ต นางลิ้นจี่	5. โรบินสัน ไลฟ์สไตล์ ลพบุรี	6. มาร์เกตวิลเลจ หัวหิน
2. เซ็นทรัลเฟสติวัล อีสต์วิลล์		7. เซ็นทรัลพลาซ่า นครศรีธรรมราช
3. แออส เออเบิร์น ศรีนครินทร์		
4. แพลตฟอร์ม วงเวียนใหญ่		

ในปี 2559 บริษัทฯได้ปรับปรุงร้านค้าให้มีความทันสมัย เน้นการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีนโยบายในการจัดสรรพื้นที่ส่วนกลางเพื่อจัดกิจกรรมให้แก่ลูกค้ามากขึ้นและเพิ่มพื้นที่การจัดแสดงสินค้าเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้ทันที รวมถึงเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มโอกาสจำหน่ายทันที บริษัทฯได้เพิ่มจุดบริการสั่งสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Ordering) ในกรณีที่ลูกค้าหน้าร้านต้องการซื้อสินค้าที่มีแสดงในแคตตาล็อกแต่ไม่มีวางแสดงในหน้าร้าน ซึ่งการปรับปรุงรูปแบบร้านค้าดังกล่าว ได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี โดยพบว่าลูกค้าเพิ่มช่วงเวลาในการเลือกซื้อและจับจ่ายสินค้าภายในร้านค้ามากขึ้นส่งผลให้มูลค่าต่อใบเสร็จเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ปรับปรุงร้านค้าให้มีความทันสมัยและไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาการสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าอยู่เสมอ และในปีที่ผ่านมาบีทูเอสได้เปิดตัว “Think Space B2S” (อังกะสุต บีทูเอส) ในการพลิกโฉมร้านหนังสือครบวงจรสู่การเป็น “พื้นที่ความคิดที่สร้างแรงบันดาลใจ ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้” ซึ่งมีจุดเด่นคือ Book Terrace ภูเขาหนังสือไทยและต่างประเทศมากกว่าแสนเล่มบนพื้นที่กว่า 3,000 ตร.ม. พร้อมเปลี่ยนบีทูเอสให้เป็นศูนย์รวมไลฟ์สไตล์ ที่สอดคล้องและตอบโจทย์กับการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในปัจจุบัน ให้เป็น The Third Place ที่ไม่ใช่ที่บ้านหรือที่ทำงาน แต่เป็นแหล่งของการพบปะสังสรรค์ รูปแบบใหม่ของผู้คนที่มีความสนใจชื่นชอบในเรื่องราวที่เหมือนหรือต่างกัน ให้พื้นที่นี้เป็นจุดที่เริ่มต้นความคิดเดิมแรงบันดาลใจ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ร่วมกัน



ภาพ Think Space B2S

ด้านการบริหารสินค้า

การบริหารสินค้าของธุรกิจออฟฟิศเมท – บริษัทฯ เน้นการนำเสนอสินค้ากลุ่มอุปกรณ์สำนักงานที่มีรูปแบบหลากหลาย สามารถใช้งานได้จริงในราคาที่เหมาะสม รวมถึงเน้นผลิตสินค้า Private Brand ครอบคลุมสินค้าทุกหมวด เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพในราคาที่คุ้มค่า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้สิทธิในการจำหน่ายสินค้าเก้าอี้ผู้บริหารภายใต้ตราสัญลักษณ์ที่มีอีกด้วย

ตัวอย่างสินค้าในออฟฟิศเมทที่ใช้ตราของบริษัทฯ มีดังนี้

- | | |
|-----------------|---|
| 1. ตรา ONE | ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา แฟ้มเอกสาร |
| 2. ตรา E Smart | ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น สายไฟ สายต่อโทรศัพท์
ข้อต่อโทรศัพท์ เครื่องทำลายกระดาษ |
| 3. ตรา FURRADEC | ผลิตภัณฑ์ประเภทเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน เช่น โต๊ะทำงาน เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
ตู้เอกสาร รางร้อยสายไฟ |
| 4. ตรา SUNVO | ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอุปกรณ์ทำความสะอาด เช่น น้ำยาล้างจาน น้ำยาล้างห้องน้ำ |

ตัวอย่างสินค้าในออฟฟิศเมท ที่ได้สิทธิในการจำหน่ายเก้าอี้ผู้บริหาร และเก้าอี้สำนักงานภายใต้ตราสัญลักษณ์ที่มีชื่อเสียง มีดังนี้

- | | | | |
|---------------|--------------|-------------------|----------------|
| 1. ตรา Lazboy | 2. ตรา Serta | 3. ตรา Elle décor | 4. ตรา WorkPro |
|---------------|--------------|-------------------|----------------|



นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีบริการต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของธุรกิจ เช่น บริการด้านสิ่งพิมพ์ครบวงจร (Printing Solution), บริการออกแบบพื้นที่สำหรับจัดวางเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน (Furniture Layout Design Service), บริการจัดส่งพัสดุทั่วประเทศ จัดจำหน่ายอุปกรณ์แพ็คเกจ (Pack & Post) และ บริการรับทำของพรีเมียม และสินค้าที่ระลึก (Premiums & Customize) รวมไปถึงยังมีการพัฒนา Omni-Channel retailing เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าในการซื้อสินค้า การชำระเงิน และการรับสินค้าได้ตามต้องการ โดย ลูกค้าสามารถที่จะซื้อสินค้าผ่านระบบ E-Ordering ที่หน้าร้านออฟฟิศเมท แต่เลือกรับสินค้าโดยให้บริษัทฯ นำส่งหรือ ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ แต่เลือกไปรับสินค้าเองจากสาขาที่สะดวกได้ (Click & Collect)

การบริหารสินค้าของธุรกิจบีทูเอส การบริหารสินค้าของธุรกิจบีทูเอส บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการนำเสนอสินค้าที่หลากหลายและครบครันให้กับลูกค้าเพื่อจะเป็นศูนย์รวมสำหรับสินค้าเครื่องเขียน ศิลปะ หนังสือ และสินค้าสำหรับไลฟ์สไตล์ต่างๆ ของลูกค้า และมุ่งมั่นในการรักษาการเป็นผู้นำในการสรรหาสินค้าใหม่ๆ ที่น่าสนใจทั้งในประเทศและต่างประเทศจากแบรนด์ชั้นนำทั่วโลก นอกจากนี้บีทูเอสยังคงสนับสนุนสินค้าของของไทยจากดีไซเนอร์รุ่นใหม่ (Young Designer) ที่มีดีไซน์และการใช้งานที่น่าสนใจ สำหรับสินค้ากลุ่มหนังสือบีทูเอสยึดมั่นอุดมการณ์ที่จะคัดสรรหนังสือที่ให้อรรถรสและความเพลิดเพลินสำหรับนักอ่านทุกเพศทุกวัย บีทูเอสพยายามอย่างแข็งขันในการส่งเสริมให้คนไทยรักการอ่าน โดยการจัดงานเสวนา นักอ่านพบนักเขียน อยู่เป็นประจำเพื่อสร้างชุมชนสำหรับนักอ่าน นอกจากนี้ บีทูเอสได้จัดจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ผ่าน www.central.co.th/b2s รวมถึงมีหนังสือออนไลน์ขายผ่าน Mobile Application (MEB, The 1 Book) เพื่อเป็นการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงอีกด้วย ในส่วนของกลุ่มสินค้า Entertainment บีทูเอสได้เน้นถึงความฉับไวในการนำเสนอสินค้า อาทิ การนำเสนอสินค้าออกใหม่ (New release) สินค้าประเภท Box set สะสมที่ได้รับความนิยมในช่วงนั้นๆ รวมถึงมีการตอบสนองกระแส Analogue ที่กลับมาได้รับความนิยม โดยจำหน่ายเครื่องเล่นแผ่นเสียง แผ่นเสียง Vinyl ทั้งแผ่นใหม่และแผ่นมือสองสภาพสมบูรณ์จากต่างประเทศ ในส่วนสินค้ากลุ่มไลฟ์สไตล์มุ่งเน้นจัดหาสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์หลากหลาย อาทิ นักเดินทาง กลุ่มรักสุขภาพ โดยเลือกสินค้าที่เป็นที่นิยมและจำเป็นของแต่ละไลฟ์สไตล์มาไว้รวมกัน นอกจากนี้ บีทูเอสยังได้พัฒนาสินค้าภายใต้ Private Brand ที่เน้นคุณภาพดีในราคาที่ประหยัดกว่า เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า

ตัวอย่างสินค้าในบีทูเอสที่ใช้ตราของบริษัทฯ มีดังนี้

- | | |
|-----------------|---|
| 1. ตรา ONE | ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกา กระดาษ สติกเกอร์โน้ต แฟ้ม กรรไกร เทป และกาวประเภทต่างๆ |
| 2. ตรา me.style | สมุดแพลนเนอร์ สมุดออกแบบในเซอร์ สมุดโน้ต แฟ้ม กระเป๋าดินสอ ปากกาดีไซน์ และอุปกรณ์ ต่างๆ |
| 3. ตรา Thinkin' | ผลิตภัณฑ์แบรนด์สติงคีน สินค้าไลฟ์สไตล์สำหรับคนช่างคิดเช่น สมุด ดินสอ กระเป๋า ถุงผ้า เสื้อยืด น้ำดื่ม |

Exclusive@

B2S
Books - Music - Stationery

one®



me.style



การบริหารสินค้าของธุรกิจออนไลน์ บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการจำหน่ายสินค้า โดยเน้นการคัดเลือกสินค้าที่มีคุณภาพ มีความหลากหลายและทันสมัยให้เลือกสรรตามความต้องการและความนิยมส่วนตัวของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยสินค้าจากแบรนด์ชั้นนำต่างชาติดังระดับโลกและแบรนด์เอกลักษณ์ของไทย ครอบคลุมในทุกประเภทสินค้า ซึ่งได้รับความร่วมมือในการจัดหาสินค้าจากกลุ่มพันธมิตรในกลุ่มเซ็นทรัลเป็นอย่างดี ทำให้มาตรฐานด้านราคาและคุณภาพเป็นมาตรฐานระดับเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ทุกเพศและทุกวัยประหนึ่งการเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าชั้นนำ

ในปี 2559 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแบบครบวงจรและเพิ่มมูลค่าการสั่งซื้อ บริษัทฯ ได้จัดหาความร่วมมือกับแบรนด์ใหม่ๆ ให้กับประเภทสินค้า เช่น การเพิ่มแบรนด์สินค้าในกลุ่มเครื่องสำอางจากแบรนด์ Lamer และ The Body Shop การเพิ่มแบรนด์เสื้อผ้าจากแบรนด์ Under Armour, The North Face และเสื้อผ้าแบรนด์ Zalora หรือสินค้าไอที แกดเจ็ตที่เป็นเทรนด์ใหม่ของตลาด เช่น GoPro และ iRobot เป็นต้น ในด้านการบริหารงานเว็บไซต์ บริษัทฯ ได้ทำการค้นคว้าและเปรียบเทียบโครงสร้างทางเทคนิค จึงได้ออกแบบเว็บไซต์เชิงเทคนิคเพื่อการเข้าถึงสินค้าได้อย่างง่ายด้ายและสะดวกสบายเพื่อลดการเสียเวลาจากการค้นหาสินค้าและสูญเสียลูกค้าระหว่างการทำธุรกรรมออนไลน์ นอกจากการเพิ่มหมวดสินค้า และปรับปรุงเว็บไซต์แล้ว

IN-STORE PRIVILEGE | GIFT CARD | e-Shopping Guide | CENTRAL CONTACT CENTER | Like 741K | EN

Central.co.th | I'm looking for... | Login | f Connect | Register | Wish List | Shopping Cart 0

ซื้อป้าย..ได้ทุกวัน *ตามเงื่อนไขที่กำหนด

ซูเปอร์มาร์เก็ต x2 + บัตรเครดิต ลดเพิ่มสูงสุด 10%*

Central Credit Card | SCS | Standard Chartered | Bangkok City Bank

All Categories | บริการจัดส่งทั่วประเทศ | บริการส่งของด่วน | บริการชำระเงินปลายทาง | บริการเลือกสินค้าที่จุดบริการสินค้า

Sale & Promotions
Beauty
Women
Men
Shoes, Bags & Luggage
Jewelry & Watches
Mom, Kids & Toys
Home & Kitchen
Electronics
Automotive & Tools
Mobiles, Tablets & Gadgets
Office Products
Books, Movies & Music
Art, Hobby & Gifts
Lifestyle Stationery
Sports & Outdoors
Supermarket
Pets

SHOP BY BRAND
MARKS & SPENCER
Sam's Club
SUPERSPORTS
Gifts Day

SEASON OF GIVING 2017
มอบของขวัญสุดพิเศษให้กับคนที่คุณรัก

ลด 50%+ ซูเปอร์มาร์เก็ต x2+ บัตรเครดิต ลดเพิ่มสูงสุด 10%*
*ดูเงื่อนไข 2,000 บาทขึ้นไป / บิล

* ตามเงื่อนไขที่กำหนด | บริการห่อของขวัญ* | บริการส่งของขวัญ* | 1 - 15 Dec 2016

ด้านการบริการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนของการให้บริการหน้าร้าน ซึ่งเป็นการบริการในส่วนที่ลูกค้าสัมผัสได้โดยตรง และในส่วนของการปฏิบัติการหลังร้านซึ่งครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกสินค้าที่โปร่งใส เน้นคุณภาพและราคาที่เป็นธรรมต่อลูกค้า การจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและถูกสุขอนามัยระหว่างการเลือกซื้อสินค้า การกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีอย่างเท่าเทียมกันผ่านการกำหนดแผนงานและนโยบายด้านการให้บริการอย่างชัดเจน อีกทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าและรับบริการจากหน้าร้านอย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส

กลยุทธ์ด้านการให้บริการที่สำคัญของกลุ่มบริษัทฯ สามารถแบ่งตามประเภทธุรกิจออฟฟิศเมท ธุรกิจปีพีสและธุรกิจออนไลน์ ดังต่อไปนี้

ธุรกิจออฟฟิศเมท มีกลยุทธ์ด้านการให้บริการที่สำคัญ คือ

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้า ผ่าน 6 ช่องทางดังนี้
 - 1) ร้านออฟฟิศเมท 64 สาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วยสาขาในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ศูนย์การค้าและร้านค้าที่ตั้งในชุมชน ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 39 สาขาและในต่างจังหวัดจำนวน 25 สาขา ซึ่งในปัจจุบันมีบริการงานพิมพ์คุณภาพสูงครบวงจร บริการรับทำของพรีเมียม และสินค้าที่ระลึก อีกทั้งยังมีจุดจำหน่ายอุปกรณ์แฟกซ์ทุกประเภทและบริการจัดส่งพัสดุทั่วประเทศ เพื่อให้ลูกค้า มั่นใจ สะดวก และครบครันด้วยบริการที่แตกต่าง รวมถึงมีการเข้าร่วมนิทรรศการต่างๆ อาทิเช่น งานบ้านและสวน
 - 2) สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ www.officemate.co.th เน้นให้บริการกลุ่มลูกค้าทั่วไปและบริษัท ห้างร้าน (Business to Business: B2B) เพื่อสั่งซื้อสินค้าอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งลูกค้าสามารถลงทะเบียนและสั่งซื้อสินค้าทุกหมวด เช่นเดียวกับระบบแคตตาล็อก และมีการพัฒนาปรับปรุงให้เข้ากับแผนการตลาดและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
 - 3) สั่งซื้อผ่าน OfficeMate Mobile Application แอปพลิเคชันสำหรับการสั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์และแท็บเล็ต ซึ่งทำให้การสั่งซื้อสินค้าง่ายแค่ปลายนิ้วคลิก พร้อมรับสิทธิประโยชน์มากมายในระบบ Function Privilege ที่ App Store และ Play Store
 - 4) สั่งซื้อผ่านระบบ OfficeMate Contact Center หมายเลข 02-739-5555 รับบริการให้บริการกว่า 500 คู่สายระหว่างเวลา 08.30-18.00 น. ทุกวันจันทร์ – ศุกร์
 - 5) สั่งซื้อผ่านโทรสาร Fax Ordering หมายเลข 02-763-5555 รับบริการให้บริการผ่านโทรสารตลอด 24 ชั่วโมง เพียงลูกค้ากรอกข้อมูลในใบสั่งซื้อและส่งข้อมูลผ่านโทรสารทางบริษัทฯจะติดต่อกลับเพื่อยืนยันการสั่งซื้อในวันทำการทันที
 - 6) สั่งซื้อผ่านระบบสั่งซื้อออนไลน์ Officemate e-Procurement ซึ่งออกแบบตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะองค์กร โดยเชื่อมต่อระบบการจัดซื้อของลูกค้าเข้ากับระบบการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทอย่างครบวงจร ซึ่งลูกค้าสามารถควบคุมงบประมาณและจำกัด ประเภทของกลุ่มสินค้าที่ต้องการซื้อได้ตามต้องการ

2. ด้านระบบการขนส่งสินค้า

บริษัทฯ ให้บริการส่งสินค้าฟรีทั่วประเทศ (เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าตั้งแต่ 499 บาทขึ้นไป) โดยแบ่งพื้นที่การจัดส่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- 1) กรุงเทพฯ สมุทรปราการ สมุทรสงคราม ปทุมธานี นนทบุรี อโยธยา นครปฐม ชลบุรี ระยอง สระบุรี ชะเชิงเทรา และปราจีนบุรี จะจัดส่งสินค้าภายใน 24 ชั่วโมง (วันทำการถัดไป)
- 2) จังหวัดอื่นๆ จัดส่งสินค้าภายใน 3 วันทำการ ผ่านบริการผู้ให้บริการขนส่งเอกชน

3. ด้านการให้บริการหลังการขายและการรับชำระสินค้า

- บริษัทฯ ให้บริการหลังการขายอย่างเป็นธรรมและใส่ใจลูกค้าอย่างจริงจังโดยจัดระบบให้คำปรึกษาผ่านคอลเซ็นเตอร์และออนไลน์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสินค้าและบริการของบริษัทได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
- บริษัทฯ รับประกันความพึงพอใจในสินค้าและบริการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าภายใน 30 วัน และมีศูนย์บริการซ่อมบำรุงสินค้ากรณีเกิดปัญหาในการใช้งานสินค้าเบื้องต้น
- บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการรับชำระเงินที่สะดวกและปลอดภัยตามประเภทการใช้งานที่เหมาะสมแก่ลูกค้า 5 ช่องทาง ดังนี้
 - 1) ชำระเงินที่หน้าร้านออฟฟิศเมทหรือชำระเมื่อรับสินค้าจากพนักงานจัดส่ง ด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต (Cash/Credit Card on Delivery)
 - 2) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารด้วย OfficeMate Payment Bill Slip
 - 3) ชำระด้วยระบบ OfficeMate Credit Term สำหรับลูกค้าองค์กร
 - 4) ชำระผ่านระบบออนไลน์ Mpay และ Paysbuy ด้วยบัตรเครดิตของ Visa และ Mastercard โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อชำระค่าสินค้าที่สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.officemate.co.th
 - 5) ชำระด้วยระบบ Samsung Pay

ธุรกิจปั๊侮เอส มีกลยุทธ์ด้านการให้บริการที่สำคัญ คือ

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้

- 1) ร้านปั๊侮เอส 99 สาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วยหน้าร้านในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ศูนย์การค้าอื่นๆ และร้านเปิดเดี่ยว (Stand Alone) ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 50 สาขา และในต่างจังหวัดจำนวน 49 สาขา
- 2) สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ www.b2s.co.th หรือผ่านเว็บไซต์ www.central.co.th/b2s เน้นให้บริการกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อและชำระค่าสินค้าโดยง่ายเพียงแค่ลงทะเบียนในระบบก่อนการสั่งซื้อโดยใช้ E-mail
- 3) บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน MEB และ The 1 Book Mobile Application ซึ่งดำเนินการโดยบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

2. ด้านบริการหลังการขายและการรับชำระสินค้า

บริษัทฯ มีการรับประกันความพึงพอใจในสินค้าและบริการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าภายใน 7 วัน นอกจากนี้ บริษัทฯ มีช่องทางการชำระเงินที่หน้าร้านปั๊侮เอส โดยลูกค้าสามารถชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต รวมถึงมีการชำระเงินสดปลายทาง และการชำระผ่านบัตรเครดิตผ่านเว็บไซต์ด้วย

ธุรกิจออนไลน์ มีกลยุทธ์ด้านการบริการที่สำคัญ คือ

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย www.central.co.th ได้มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมงและสามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลาย
2. ด้านการให้บริการส่งเสริมการขาย โปรโมชั่นและแคมเปญ
 - ร่วมกับพันธมิตรจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเป็นประจำ เช่น ธนาคาร ร้านค้า แปรนด์ เป็นต้น
 - ร่วมกับ The 1 Card ให้ลูกค้าสะสมคะแนนได้เมื่อใช้บริการผ่านเว็บไซต์ และใช้แต้มแทนเงินสด
3. ด้านการให้บริการชำระสินค้า
 - มีช่องทางในการชำระสินค้าหลากหลาย อาทิ เลือกชำระเงินผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ ชำระเงินสดทันทีเมื่อรับสินค้า หรือชำระเงินผ่านระบบ Line Pay
4. ด้านการให้บริการอื่นๆ
 - ศูนย์บริการ Online Call Center เปิดให้บริการทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 8.30-21.00 น.
 - บริการห่อของขวัญฟรี (Free Gift Wrapping)
 - บริการส่งของขวัญให้กับคนพิเศษฟรี (Free Gift Delivery)
 - บริการส่งสินค้าฟรีทั่วประเทศ เมื่อซื้อสินค้า 699 บาทขึ้นไป/ใบเสร็จ
 - บริการส่งสินค้าในวันถัดไป เมื่อซื้อสินค้า 1,000 บาทขึ้นไป/ใบเสร็จ
 - การรับประกันความพึงพอใจในสินค้า การเปลี่ยนสินค้าภายใน 14 วัน
 - บริการเลือกรับ-คืนสินค้า (Click & Collect) ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าเซ็น ห้างสรรพสินค้าโรบินสันและสถานีรถไฟฟ้ามหานครบริการ Skybox

ด้านการตลาด

ในปี 2559 นี้ บริษัทฯ เน้นการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผ่านระบบลูกค้าสมาชิกและมีการจัดรายการส่งเสริมการขายผ่านบัตร The 1 Card โดยลูกค้าสามารถร่วมสะสมคะแนนกับบัตร The 1 Card เพื่อนำไปแลกรับส่วนลดพิเศษ หรือแลกรับสิทธิพิเศษจากร้านค้าพันธมิตรทั่วประเทศ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงสร้างการรับรู้แบรนด์ “ออฟฟิศเมท” และ “ปีทูเอส” ผ่านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นช่องทางที่บริษัทฯ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และเปิดตัวธุรกิจออนไลน์อย่างเป็นทางการ

ธุรกิจออฟฟิศเมท ยังคงยืนยันเจตนารมณ์ที่จะพัฒนาธุรกิจให้ตอบรับองค์กรของลูกค้าและพร้อมเคียงคู่กับลูกค้าผู้มีการดูแล โดยการสรรหาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และคัดสรรการบริการพิเศษทางธุรกิจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น อาทิ Printing Solution บริการรับสั่งผลิตอิงค์เจต นามบัตร ตราขาย และงานพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งอุปกรณ์การเคลื่อนที่ การให้บริการ Pack Post Express จัดส่งพัสดุทั่วประเทศ การจัด Premium Corner รับผลิตและออกแบบสินค้าพรีเมียมสำหรับแจกลูกค้า และของชำร่วยในเทศกาลต่างๆ รวมถึงรับสั่งผลิตเสื้อยืด เสื้อโปโล ยูนิฟอร์ม ออกแบบสกรีนลาย ปักโลโก้ ตามความต้องการของแต่ละองค์กร นอกจากนี้ ยังมีการเปิดตัวสินค้า Private Brand แปรนด์ใหม่ในชื่อ “ONE” (วัน) ในกลุ่มสินค้าเครื่องเขียนและออฟฟิศซัพพลาย ที่เน้นคุณภาพดีและราคาเหมาะสมเพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับลูกค้า รวมไปถึงยังมีการพัฒนา Omni-Channel retailing เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าในการซื้อสินค้า การชำระเงิน และการรับสินค้าได้ตามต้องการ และมีการพัฒนากิจกรรมทางการตลาดรูปแบบใหม่ รวมทั้งร่วมกิจกรรมการสะสมคะแนนจากบัตร The 1 Card และการมอบสิทธิพิเศษอีกมากมายให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

ในปี 2559 บริษัทฯ ได้รับรางวัล “The Best Branded Content on Social Media” ในงาน Thailand Zocial Awards 2016 ซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมดิจิทัล โดยธุรกิจออฟฟิศเมทได้ส่งผลงานเข้าประกวดภายใต้แคมเปญที่ชื่อว่า “The World's Happiest Office”

ธุรกิจปั๊พเฮส เน้นการสร้างบรรยากาศในร้านค้าและการทำกิจกรรมภายในร้าน โดยมีกลยุทธ์เปลี่ยนพื้นที่ขายให้เป็นพื้นที่สร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสพบปะและทำกิจกรรมเวิร์คช็อปต่างๆ ร่วมกับนักคิด นักเขียน นักวาด และศิลปินต่างๆ อย่างใกล้ชิด ในปีที่ผ่านมาได้มีการจัดทำกิจกรรมภายในร้านค้า อาทิ การจัดงานเปิดตัวหนังสือ การแสดงมินิคอนเสิร์ต Meet & Greet การจัดทำเวิร์คช็อปต่างๆ อาทิเช่น สาธิตการใช้งานอุปกรณ์ Drone รวมถึงมีการจัดกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการสื่อสารทางผ่านช่องทางออนไลน์ประเภทต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มวัยรุ่นและคนรุ่นใหม่ นอกจากนี้ ปั๊พเฮส ได้มีส่วนร่วมทำกิจกรรมกับสำนักพิมพ์และจัดรายการส่งเสริมการขายในงานมหกรรมหนังสือระดับชาติ ครั้งที่ 21 (Book Expo Thailand 2016) ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 13-24 ตุลาคม 2559 โดยในงานดังกล่าวได้รับการตอบรับอย่างดีจากลูกค้าเป็นอย่างมาก

ธุรกิจออนไลน์ www.central.co.th ได้ประชาสัมพันธ์โดยการเดินสายไปยังต่างจังหวัด โดยเริ่มจากภาคอีสานเพื่อขยายฐานลูกค้า นอกจากนี้ได้จัดแคมเปญผสมระหว่างออนไลน์และออฟไลน์ในห้าง (O2O – Online to Offline to Online) รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์และออฟไลน์ในห้าง เพื่อประสบการณ์ซื้อสินค้าอย่างครบวงจรของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจในสินค้าและการให้บริการของธุรกิจออนไลน์ทั้งในด้านบริการและความคุ้มค่าได้อย่างแท้จริง รวมถึงได้มีการจัดแคมเปญพิเศษเฉพาะออนไลน์กับลูกค้า เพื่อขายสินค้าหรือบริการที่พิเศษเฉพาะออนไลน์ และทำการเปิดช่องทางเพื่อให้ลูกค้าสามารถจองซื้อล่วงหน้าได้ (Pre-order)

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดหาผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมโดยคำนึงถึงคุณภาพสินค้าและความคุ้มค่าที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ ตลอดจนความทันสมัย ตรงตามกระแสนิยม และมีความหลากหลาย ทั้งประเภท ชนิด และรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย บริษัทฯ จึงได้มีขั้นตอนการคัดสรรสินค้าที่จะนำมาจำหน่ายเป็นอย่างดี โดยมีขั้นตอนในการประเมินคร่าวๆ ดังนี้

1. การศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด ส่วนแบ่งการตลาด กระแสความนิยม ความต้องการของลูกค้า
2. การคัดเลือกผู้ผลิต โดยพิจารณาจากประวัติการทำงาน ผลงานการผลิตในปัจจุบัน
3. การประเมินศักยภาพในการผลิตสินค้าต่อไลน์การผลิต ต้นทุนการผลิต และราคา โดยอาจมีการใช้ระบบประมวลเพื่อ

พิจารณาต้นทุนให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดและป้องกันการผูกขาดทางการค้า

ในปี 2559 บริษัทฯ มีนโยบายการจัดหาผลิตภัณฑ์ ที่มุ่งเน้นสินค้าที่มีคุณภาพ มีรูปแบบที่ทันสมัย ซึ่งเข้าได้กับรสนิยมและความต้องการของลูกค้าเป้าหมายในแต่ละกลุ่ม โดยการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ บริษัทฯ จะเป็นผู้ดำเนินการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง โดยฝ่ายจัดซื้อจะมีการสำรวจสินค้าและเจรจาต่อรองจากผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายในประเทศนั้นๆ โดยมีได้มีการผูกขาดการซื้อกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรายใดรายหนึ่งเป็นพิเศษ เพื่อให้บริษัทมีสินค้าที่มีความโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง และได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ มีระยะเวลาการผลิตและระยะเวลาการจัดส่งภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

บริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายชำระค่าสินค้า 2 รูปแบบ ได้แก่ การจ่ายเงินตามยอดขาย และการซื้อขาด สำหรับธุรกิจปั๊พเฮสมีส่วนส่วนประมาณร้อยละ 40 และร้อยละ 60 ตามลำดับ ในขณะที่ธุรกิจออฟฟิศเมทส่วนใหญ่เป็นการซื้อขาดในสัดส่วนร้อยละ 99 และมีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้นที่เป็นการจ่ายเงินตามยอดขาย

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งนับจากที่ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นในปี 2556 เพื่อทำหน้าที่พิจารณา ติดตามและวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยง เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัทฯ ส่งผลให้ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่พบในปีที่ผ่านมาได้รับการบริหารจัดการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังคงมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการบริหารความเสี่ยงมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานในแต่ละปี

สำหรับในปี 2559 สามารถสรุปปัจจัยเสี่ยงหลักที่ส่งผลต่อการดำเนินงานได้ ดังต่อไปนี้

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน

ธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนสินค้าที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน ถือเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและใช้เงินทุนไม่สูงมากนัก จึงเป็นเหตุปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดคู่แข่งรายใหม่ในตลาดได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งในประเทศหรือคู่แข่งต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย อันส่งผลให้บริษัทฯ ต้องเผชิญกับการแข่งขันจากคู่แข่งที่เริ่มเข้ามามีบทบาทในตลาดการตัดราคาเพื่อแย่งชิงลูกค้า

ในส่วนของธุรกิจออนไลน์ การแข่งขันในโลกออนไลน์ทำให้ธุรกิจเกิดใหม่หรือธุรกิจขนาดเล็กมีโอกาสแข่งขันกับธุรกิจใหญ่ได้ ตลาดออนไลน์จึงดึงดูดให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การแข่งขันมีความรุนแรงสูง ทั้งในรูปแบบ Business-to-business (B2B), Business-to-customer (B2C) และ Customer-to-customer (C2C)

ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงพยายามรักษาจุดแข็งที่สำคัญ คือ ความแข็งแกร่งของแบรนด์เซ็นทรัลที่มีมาตรฐานทั้งในเรื่องคุณภาพของสินค้า ระบบชำระเงิน การบริการ ตลอดจนการจัดส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีการติดตามความเป็นไปของตลาดเพื่อกำหนดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ให้เหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กันทั้งในลักษณะออนไลน์และออฟไลน์ โดยยังคงมุ่งมั่นที่จะรักษาตำแหน่งผู้นำธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงาน และสินค้าไลฟ์สไตล์ใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทั้งกลุ่มลูกค้าองค์กรและลูกค้าบุคคล โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้าในระดับราคาที่สามารถแข่งขันได้ การจัดสรรสินค้าที่มีให้เลือกอย่างหลากหลายผ่านกระบวนการจัดซื้อสินค้าของบริษัทฯ การนำเข้าสินค้าใหม่ๆ จากต่างประเทศ (Direct Import) ที่นำมาซึ่งการประหยัดต้นทุนจากขนาดการผลิต (Economies of Scale) ส่งผลให้บริษัทฯ มีต้นทุนต่อหน่วยลดลงและมีกำไรเพิ่มขึ้น ตลอดจนเพิ่มความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น บริษัทฯ ยังสร้างความแตกต่างในการให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นมืออาชีพ ต่อด้านการคอร์รัปชันทุกชนิด

อย่างไรก็ดี จากการที่บริษัทฯ อยู่ระหว่างการเปลี่ยน Platform ของธุรกิจออนไลน์ไปเป็น [Marketplace](#) เพื่อเป็นสื่อกลางในการซื้อขายสินค้า ทำให้เกิดความเสี่ยงจากความไม่สมบูรณ์ของเว็บไซต์ตามมา ส่งผลต่อการสูญเสียโอกาสในการขายและความสามารถในการแข่งขันที่ลดลง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญอย่างมากกับการดำเนินการให้สามารถเปิด Marketplace ได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ สืบเนื่องจากบริษัทฯ มีการวางแผนขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศเช่นประเทศเวียดนาม ความเสี่ยงจากการขยายงานตามระยะเวลาที่กำหนด และให้อยู่ในเงินลงทุนที่มีการประเมินไว้ จึงเป็นอีกหนึ่งหัวข้อที่มีการกำหนดความเสี่ยงอย่างชัดเจน และให้ความสำคัญเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

จากแนวโน้มของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีช่องทางการเลือกซื้อสินค้าที่หลากหลาย สังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันและการตัดสินใจของคนมากยิ่งขึ้น ทุกธุรกิจต่างต้องปรับตัวและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายและการสื่อสารกับลูกค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯได้เล็งเห็นความสำคัญของการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงให้เป็นหนึ่งในปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เพราะหากบริษัทฯ ไม่มีการปรับตัวไม่เข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและทันเวลา จะส่งผลทางลบต่อยอดขายตลอดจนการสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด

บริษัทฯ ได้บริหารจัดการความเสี่ยงโดยการทบทวนการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคต มีการวิเคราะห์และคาดการณ์ประเด็นล่วงหน้ารวมทั้งความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของแต่ละหน่วยธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถวางแผนปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาการดำเนินธุรกิจได้อย่างทันทุกที่

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)

ความเสี่ยงจากการบริหารทรัพยากรบุคคล

ทรัพยากรบุคคล ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งจากการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นในปัจจุบัน เป็นเหตุให้เกิดการดึงตัวบุคลากรจากบริษัทที่มีธุรกิจใกล้เคียงกัน ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการขาดบุคลากรในตำแหน่งที่สำคัญ และการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอต่อการทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งทั้งแนวทางธุรกิจของคู่แข่ง ตลาดการแข่งขัน อัตราการลาออกและอัตราการว่างของตำแหน่งงาน จะเป็นตัวบ่งบอกแนวโน้มของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อันจะกระทบโดยตรงกับการขยายงานของบริษัทฯ การดำเนินงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทั่งยอดขายของบริษัทฯ

ดังนั้น การประเมินและวางแผนรองรับล่วงหน้าจึงมีความสำคัญอย่างมาก ไม่เพียงแต่สรรหาบุคลากรเพื่อเติมเต็มตำแหน่งว่าง บริษัทฯยังเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีศักยภาพได้มีโอกาสเติบโตในสายงาน ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ภายในและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตลอดจนดูแลปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการรักษามูลค่าของบุคลากรอันเป็นกลไกสำคัญของธุรกิจได้ในระยะยาว

ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงคลังสินค้า

เนื่องจากสินค้าที่บริษัทฯ จำหน่ายผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งระบบออนไลน์และคอลเซ็นเตอร์ถูกจัดเก็บไว้ที่คลังสินค้า การดำเนินงานของคลังสินค้าจึงถือเป็นกลไกที่สำคัญต่อธุรกิจในการกระจายสินค้าไปยังลูกค้าทั่วประเทศ หากคลังสินค้ามีการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และ/หรือประสบอุบัติเหตุ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารขัดข้อง หรือเหตุสุดวิสัยอื่นๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของหน้าร้าน ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ตลอดจนการหยุดชะงักของขั้นตอนทางโลจิสติกส์ บริษัทฯจึงได้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) และนำกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) มาใช้เพื่อวิเคราะห์ และกำหนดกระบวนการเป็นแผนสำรองในการตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว พร้อมทั้งยังได้มีการวางแผนสำรอง (Contingency Plan) เพื่อเตรียมการในส่วนของบริษัทฯ ระบบสำรองข้อมูล ระบบไฟฟ้าสำรอง ระบบโทรศัพท์สำรองการแจ้งข่าวสารต่อบุคคลภายในและภายนอก ระบบการป้องกันความสูญเสีย (Loss and Prevention) และการทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน การดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและการเข้าสู่ภาวะปกติได้โดยเร็ว

ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการขนส่ง

การจัดส่งสินค้าที่มีคุณภาพไปยังลูกค้าให้ได้ทันตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ หากกระบวนการขนส่งสินค้าไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากปัจจัยภายใน อันเป็นความผิดพลาดของบุคลากรหรือกระบวนการทำงาน หรือจากปัจจัยภายนอกต่างๆ จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่ลดลง ทั้งนี้ บริษัทฯ จึงได้มีการวางระบบการทำงานที่มีขั้นตอนชัดเจน แนวทางในการจัดการปัญหา และอบรมพนักงานจัดส่งอย่างสม่ำเสมอถึงบทบาทหน้าที่ในการจัดส่งสินค้าตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังมีการวางแผนเส้นทางและปรับโซลูชันการขนส่งสินค้าเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการไหลและขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าในแต่ละพื้นที่ และใช้ระบบ TMS Real Time Tracking ในการติดตามการจัดส่งได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวนี้จะช่วยให้ปริมาณการจัดส่งสินค้าที่ไม่สำเร็จ (Incomplete Delivery) ลดน้อยลง ส่งผลดีต่อต้นทุนการจัดส่งสินค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk)

ด้วยลักษณะของธุรกิจที่มีการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์หรือคอลเซ็นเตอร์ และการบริหารจัดการสินค้าที่เชื่อมโยงผ่านระบบระหว่างสำนักงานใหญ่ สาขา และคลังสินค้า ทำให้บริษัทฯ ต้องให้ความสำคัญกับเสถียรภาพของระบบคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่มีหน้าที่สั่งการและเชื่อมโยงให้ทุกส่วนทำงานได้อย่างสัมพันธ์กัน หากเกิดการขัดข้อง ไม่ว่าจะเป็นจากความผิดพลาดของบุคลากร ระบบข้อมูล/ระบบเครือข่ายสื่อสาร/โปรแกรมเกิดความเสียหาย ตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัยไม่มีประสิทธิภาพซึ่งอาจเป็นเหตุให้บุคคลภายนอกสามารถบุกรุกเข้ามาสร้างความเสียหายแก่ระบบ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานให้ต้องหยุดชะงัก รวมทั้งเกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อีกด้วย

เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว บริษัทฯ จึงจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูลระบบป้องกันไวรัส และระบบป้องกันการบุกรุกจากบุคคลภายนอกที่ได้มาตรฐาน รวมถึงการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการตรวจจับความผิดปกติซึ่งจะสามารถรับทราบเหตุการณ์ได้อย่างทัน่วงที และมีการตรวจสอบพร้อมประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของระบบจากหน่วยงานภายนอกเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดความมั่นใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ รวมไปถึงการปรับปรุงและพัฒนา ระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ สามารถรองรับการเติบโตของบริษัทฯ ได้อย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ (Compliance Risk)

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงความเสี่ยงในการไม่ทราบ ไม่เข้าใจ และ/หรือ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบทั้งภายในและภายนอกบริษัท อาทิ กฎหมาย นโยบายภาครัฐ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา หากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ครบถ้วน อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทฯ การถูกปรับหรือลงโทษทางกฎหมาย ตลอดจนการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน พร้อมทั้งติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ อาทิ ฝ่ายเลขานุการบริษัทและนักลงทุนสัมพันธ์ จะต้องประสานงานกับตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. เพื่อทำความเข้าใจกับกฎเกณฑ์ต่างๆ พร้อมทั้งกำหนดแผนงานการรับส่งข้อมูลและเอกสารให้แก่หน่วยงานดังกล่าวอย่างถูกต้องและครบถ้วน และด้วยความตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้าที่มีคุณภาพ ในราคาที่เหมาะสม พร้อมทั้งการบริการที่เป็นเลิศและคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งในการซื้อสินค้าของบริษัทฯ ลูกค้าจะต้องได้รับข้อมูลหรือคู่มือในการใช้สินค้าอย่างถูกต้องเพื่อประโยชน์และความปลอดภัยในการใช้สินค้า

นอกจากนี้ บริษัทฯยังเปิดโอกาสให้แก่ลูกค้าในการร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลได้ในกรณีที่มีข้อสงสัยในสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากบริษัทฯอีกด้วย

อีกหนึ่งปัจจัยเสี่ยงที่บริษัทฯให้ความสำคัญคือ ความเสี่ยงจากการขายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจได้ ด้วยเหตุดังกล่าว บริษัทฯจึงได้มีการทำข้อตกลงร่วมกับคู่ค้าทุกราย โดยสินค้าที่รับมาจำหน่ายจะต้องมีความถูกต้องในเรื่องลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร หรือมีมาตรฐานของสินค้าตามข้อกำหนดของหน่วยงานราชการต่างๆ รวมไปถึงความปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค นอกจากนี้ได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการจัดซื้อ เพื่อเป็นการยืนยันให้แน่ใจได้ว่าสินค้าที่รับมาเพื่อจัดจำหน่ายต่อไปนั้นเป็นไปตามกฎระเบียบและถูกต้องตามกฎหมาย

ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด คงเหลือจำนวน 672 ล้านบาท นอกจากนี้ หากพิจารณาอัตราส่วนสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทฯเท่ากับ 1.06 เท่า ซึ่งต่ำกว่าปีก่อนที่อยู่ในระดับ 1.33 เท่าและบริษัทฯไม่มีภาระหนี้สินทางการเงินแต่อย่างใด โดยหนี้สินหมุนเวียนของบริษัทฯอยู่ในรูปของเจ้าหนี้การค้าเป็นส่วนใหญ่

การจัดหาเงินทุนเพื่อการจัดหาเงินทุนเพื่อรองรับแผนการลงทุนในโครงการขยายสาขา รวมถึงการลงทุนปรับปรุงสาขาเดิมทั้งของหน่วยธุรกิจออฟฟิศเมทและปีทูเอส การลงทุนทางด้านไอทีและรีเทลเทคโนโลยีเพื่อรองรับธุรกิจออนไลน์ ตลอดจนการลงทุนสร้างคลังและศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่เพื่อให้สามารถจัดการสินค้าในคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบที่ทันสมัย ทั้งนี้ บริษัทฯได้มีการประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตอย่างสม่ำเสมอและมีวินัยในการใช้จ่ายเงินเพื่อการลงทุนอย่างเคร่งครัด ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯยังคงสามารถดำเนินโครงการลงทุนได้ตามเป้าหมายที่กำหนดด้วยกระแสเงินสดจากการดำเนินงานตามที่ได้ประมาณการไว้

สำหรับความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ปัจจุบันการทำธุรกรรมในต่างประเทศของบริษัทฯมีจำนวนน้อย ทำให้ความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯได้มีแผนการขยายการลงทุนไปยังต่างประเทศ และการค้าระหว่างประเทศที่เพิ่มขึ้นอาจส่งผลให้ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนกลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของบริษัทฯได้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ดังนี้

ประเภททรัพย์สิน	มูลค่าบัญชีสุทธิ (ล้านบาท)	หมายเหตุ
ที่ดินและส่วนปรับปรุง	150.91	ถือกรรมสิทธิ์
อาคารและอุปกรณ์ <ul style="list-style-type: none"> - คลังสินค้า - อาคารสิ่งปลูกสร้าง - เครื่องตกแต่ง อุปกรณ์และอื่นๆ 	1,409.41	ถือกรรมสิทธิ์
โปรแกรมคอมพิวเตอร์และโปรแกรมอื่นๆ	66.60	ถือกรรมสิทธิ์
มูลค่าความสัมพันธ์กับลูกค้าและมูลค่าแบรนด์ออฟฟิศเมท	136.30	ถือกรรมสิทธิ์
ค่าความนิยมจากของบมจ.ซีไอแอล	2,890.67	
ค่าความนิยมจากของบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	48.81	

อนึ่ง ร้านสาขาของปีทูเอสและออฟฟิศเมท เป็นการเข้าทำสัญญาเช่าระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี โดยสัญญาดังกล่าวมีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในระยะเวลาต่างๆ และสัญญาบางฉบับสามารถต่ออายุ โดยต้องมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าในระยะเวลาที่กำหนดก่อนวันสิ้นสุดสัญญา ทั้งนี้ บริษัทฯได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่กับกิจการที่เกี่ยวข้องกันหลายแห่ง

ณ สิ้นปี 2559 บริษัทฯมีร้านสาขาของปีทูเอสและออฟฟิศเมทที่ยังคงเปิดให้บริการ จำนวน 99 แห่ง และ 64 แห่ง ตามลำดับ

บริษัทฯได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกกับบริษัทฯและบุคคล(ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)ในประเทศหลายแห่งเพื่อใช้เป็นที่ตั้งสาขาออฟฟิศเมทและปีทูเอส โดยบริษัทฯผูกพันที่ต้องจ่ายค่าเช่าตามอัตราและวิธีการที่กำหนดในสัญญา ดังนี้

1. ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานที่ยกเลิกไม่ได้ - ภายในหนึ่งปี เท่ากับ 164 ล้านบาท
2. ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานที่ยกเลิกไม่ได้ - หลังจากหนึ่งปีแต่ไม่เกินห้าปี เท่ากับ 161 ล้านบาท
3. ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานที่ยกเลิกไม่ได้ - หลังจาก 5 ปี เท่ากับ 6 ล้านบาท

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯมุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีลักษณะที่ครอบคลุมและครบวงจรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการลงทุนนั้นในธุรกิจใดๆนั้น ต้องมีส่วนที่มากพอให้บริษัทฯเข้าร่วมบริหารจัดการและกำหนดแนวทางของธุรกิจดังกล่าวได้

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมิได้มีข้อพิพาททางกฎหมายที่ยังไม่สิ้นสุด ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของบริษัทที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาทที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ชื่อบริษัท	: บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) COL Public Company Limited
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107551000134
ประเภทธุรกิจ	: ค้าปลีก
ประกอบธุรกิจ	: 1) จำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน ภายใต้ชื่อ “ออฟฟิศเมท - OFFICEMATE” 2) จำหน่ายหนังสือ นิตยสาร สื่อบันเทิง และสินค้าไลฟ์สไตล์ ภายใต้ชื่อ “บีทูเอส - B2S” 3) ออนไลน์ช้อปปิ้งสำหรับสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า ภายใต้เว็บไซต์ “ www.central.co.th ” และ “ www.robinson.co.th ”
ปีที่ก่อตั้ง	: ปี 2537
ข้อมูลหลักทรัพย์	: หุ้นสามัญของบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (MAI) ด้วยทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 80 ล้านบาท โดย เริ่มซื้อขายวันแรกเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2553 โดยใช้ชื่อ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน) และชื่อย่อหลักทรัพย์ “OFM” ปี 2555 บริษัทฯ ได้ออกหุ้นสามัญเพิ่มทุน 240 ล้านหุ้น รวมทุนจด ทะเบียนและทุนชำระแล้ว 320 ล้านบาท และเข้าจดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2555 ปี 2558 บริษัทฯ ได้มีการเปลี่ยนชื่อและดวงตราสัญลักษณ์ เป็น บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) และใช้ชื่อย่อหลักทรัพย์ “COL”
ทุนจดทะเบียน	: 320,000,000 บาท (หุ้นสามัญ 320,000,000 หุ้น)
ทุนที่ชำระแล้ว	: 320,000,000 บาท (หุ้นสามัญ 320,000,000 หุ้น)
มูลค่าที่ตราไว้	: มูลค่าหุ้นละ 1 บาท
ที่ตั้ง	: <u>สำนักงานใหญ่ บมจ.ซีไอแอล</u> 24 ซอยอ่อนนุช 66/1 ถนนอ่อนนุช แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 โทรศัพท์ (66) 2-739-5555 โทรสาร (66) 2-763-5555 <u>คลังสินค้า</u> 70 หมู่ที่ 2 ถนนร่วมพัฒนา แขวงลำด้อยตึง เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530 <u>คลังสินค้าออนไลน์</u> 888/7-8 หมู่ที่ 7 แขวงบางปลา เขตบางพลี สมุทรปราการ 10540
ผู้สอบบัญชี	: นายธนิต โสธาสเลิศ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 5155 บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด โทรศัพท์ (66) 2-677-2000 โทรสาร (66) 2-677-2222
เว็บไซต์	: www.col.co.th

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ 10% ขึ้นไป

ชื่อบริษัท : บริษัท ออฟฟิซคลับ(ไทย) จำกัด
เลขทะเบียนบริษัท : 0105537143215
ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก
จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย : หุ้นสามัญ 69,155,000 หุ้น
ได้แล้วทั้งหมด
ที่ตั้ง : 919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ชั้น 14 ห้อง 2-6 และ 9 ถนน
สีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท เซ็นเนอร์จี อินโนเวชั่น จำกัด
เลขทะเบียนบริษัท : 0105558057016
ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก
จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย : หุ้นสามัญ 5,000,000 หุ้น
ได้แล้วทั้งหมด
ที่ตั้ง : 45/1 ชั้นที่ 7 ซอยสีลม 19 ถนนสีลม แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท ออฟฟิซพลาซากล๊อบ จำกัด
(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดยบริษัท ออฟฟิซคลับ(ไทย) จำกัด)
เลขทะเบียนบริษัท : 0105539113917
ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก
จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย : หุ้นสามัญ 20,000,000 หุ้น
ได้แล้วทั้งหมด
ที่ตั้ง : 919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ชั้น 14 ห้อง 4-6 และ 9 ถนน
สีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท ปิทูเอส จำกัด

เลขทะเบียนบริษัท : 0105538032743

ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก

จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย : หุ้นสามัญ 64,000,000 หุ้น
ได้แล้วทั้งหมด

ที่ตั้ง : 919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ชั้น 16,17 ถนนสีลม
แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดยบริษัท ปิทูเอส จำกัด)

เลขทะเบียนบริษัท : 0125557004849

ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก

จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย : หุ้นสามัญ 50,000 หุ้น
ได้แล้วทั้งหมด

ที่ตั้ง : 99/27 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้นที่ 8 หมู่ที่ 4
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอบางกรวย
นนทบุรี

ชื่อบริษัท : บริษัท ออฟฟิศเมท โลจิสติกส์ จำกัด

(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดยบริษัท ออฟฟิศคลับ(ไทย) จำกัด)

เลขทะเบียนบริษัท : 0105559188891

ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก

จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย : หุ้นสามัญ 20,000,000 หุ้น
ได้แล้วทั้งหมด

ที่ตั้ง : 919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ห้อง 2-6,9 ชั้น 14
ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท เซ็นทรัล กรุ๊ป ออนไลน์ จำกัด
(บริษัทร่วมทางอ้อม ถือหุ้นโดยบริษัท เซ็นเนอร์จี อินโนเวชั่น จำกัด)
เลขทะเบียนบริษัท : 0105559006539
ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก
จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย : หุ้นสามัญ 30,000,000 หุ้น
ได้แล้วทั้งหมด
ที่ตั้ง : 919/111, 919/11 อาคารจีเวลรี่เทรดเซ็นเตอร์ ชั้น 54, 55
ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร