

#### 4. วิจัยและพัฒนา

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธุรกิจค้าปลีกค้าส่งในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้เพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ สามารถรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจค้าปลีกค้าส่งในประเทศไทยมาโดยตลอด โดยอาศัยกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่สามารถตอบสนองภาวะการแข่งขัน รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558 บริษัทฯ มีโครงการวิจัยและพัฒนา 2 โครงการหลักดังต่อไปนี้

##### 4.1 การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในโครงการ “แม็คโครมิตรแท้ช่วย” (Makro Retailer Alliance - MRA)

กลุ่มผู้ค้าปลีกรายย่อยเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักกลุ่มหนึ่งของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการร้านค้าปลีกรายย่อยมาโดยตลอด ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงได้ริเริ่มพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในโครงการ MRA ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยในการออกแบบแผนผัง และการจัดวางผลิตภัณฑ์ในร้านค้าให้เหมาะสมกับร้านค้านั้น ๆ โดยคำนึงถึงทำเลที่ตั้งและกลุ่มลูกค้าของร้านค้าดังกล่าวเป็นหลัก ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวสามารถจำลองรูปแบบร้านค้าแบบสามมิติ เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกรายย่อยสามารถเข้าใจรูปแบบการจัดวางพื้นที่ในร้านค้าได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาคู่มือต่าง ๆ สำหรับมอบให้กับลูกค้าสมาชิกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ในการให้ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจค้าปลีก ถือเป็นกลยุทธ์ในการขยายฐานลูกค้าสมาชิกที่ได้รับการตอบรับที่ดี

##### 4.2 การพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ เล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยบริษัทฯ ได้จัดตั้งทีมงานเพื่อคิดค้นและพัฒนาสินค้าประเภทใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ภายใต้เครื่องหมายการค้าของบริษัทฯ อาทิ ซอสพร้อมปรุง น้ำผลไม้พร้อมดื่ม และเครื่องครัวหลากหลายประเภทที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าบางกลุ่ม โดยเฉพาะน้ำจิ้มและเครื่องปรุงรส อาหารสำเร็จรูป และผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด ภายใต้เครื่องหมายการค้า “ARO” เป็นต้น โดยกลุ่มลูกค้าหลักของสินค้านี้คือกลุ่มไฮเรก้า ทั้งนี้ ทีมงานของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและพัฒนา ได้ควบคุมดูแลขั้นตอนดำเนินการอย่างใกล้ชิดเพื่อให้สินค้าและผลิตภัณฑ์มีคุณภาพที่ดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ร่วมมือกับเครือเจริญโภคภัณฑ์ ในการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ใหม่ ความร่วมมือดังกล่าวส่งผลให้บริษัทฯ สามารถพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภทได้ดียิ่งขึ้น