

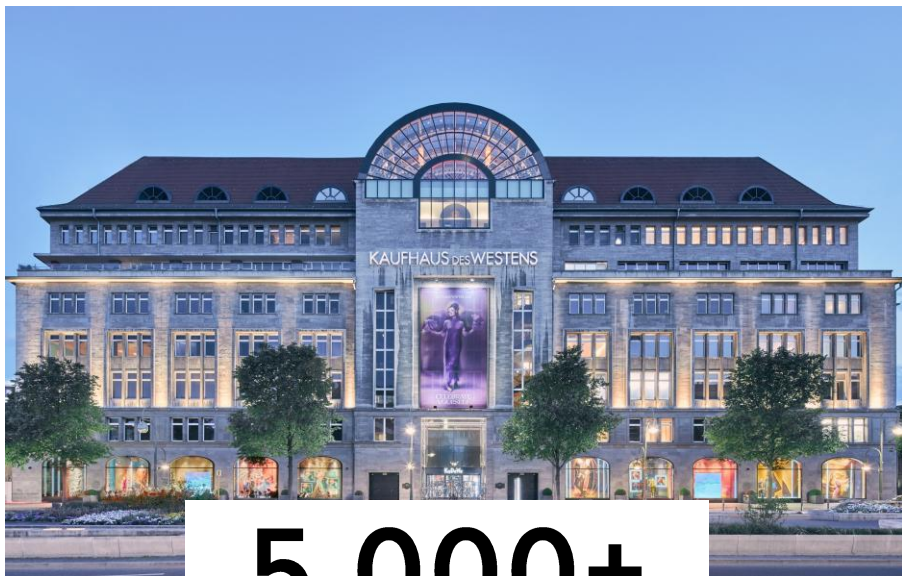


Future of Retail & Loyalty: What's Next? Lessons from Thailand's journey with The 1

Sri Lanka Retail Forum 2026

10 September 2026, Colombo

Central Group At A Glance



5,000+

Touchpoints

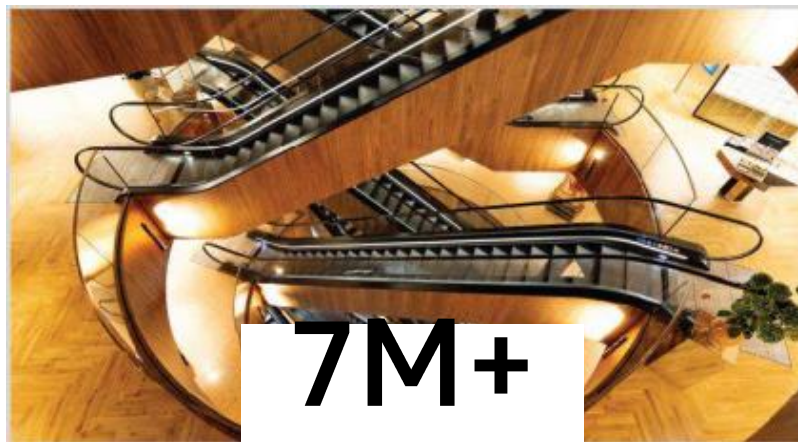


99K+

Workforce

70K+

Nationalities
Multicultural Workforce



7M+

SQM. of Retail and
Commercial Space



500B+

Thai Baht Revenue

Central Group | One Ecosystem Across Retail, Food, Hospitality, and Service

CENTRALGROUP

CENTRAL GROUP EUROPE



CENTRALRETAIL



CENTRALPATTANA



CENTEL CENTARA HOTELS & RESORTS CRG



A WORLD-CLASS LEADER IN RETAIL, SERVICE BUSINESSES AND THE DIGITAL LIFESTYLE

DEPARTMENT
STORES

FOOD

SPECIALTY &
HARDLINE

MALLS

OFFICES

RESIDENCES

HOTELS

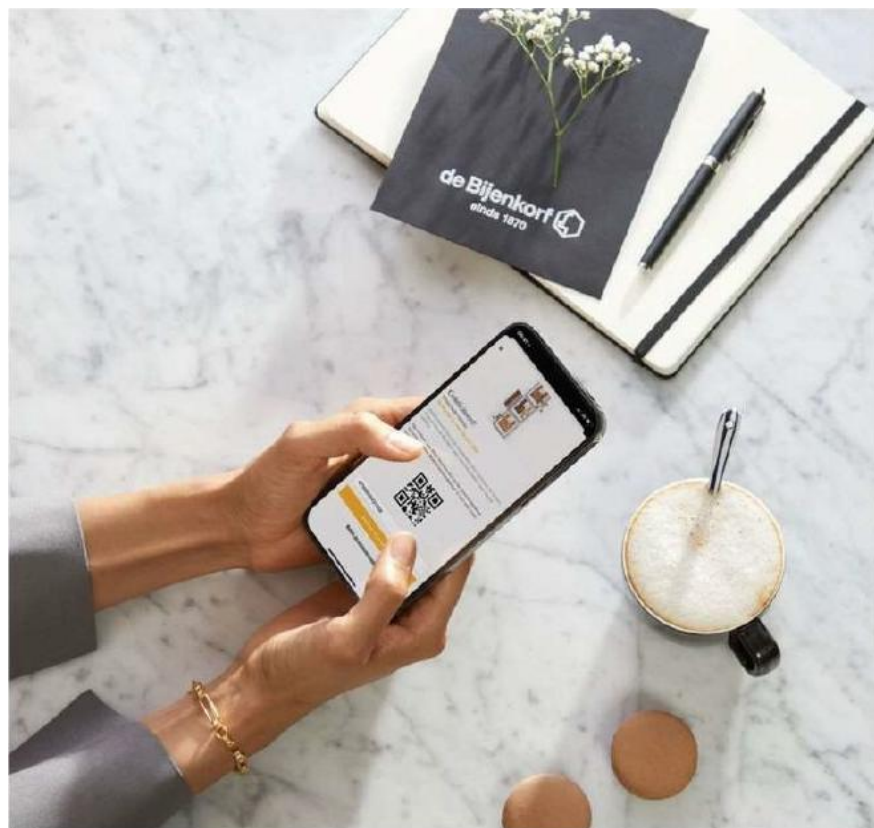
RESTAURANTS

1 DIGITAL LIFESTYLE & LOYALTY PLATFORMS

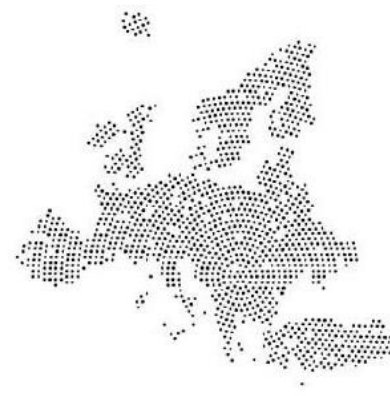
Central Group | Loyalty Program

Over 34 Million Loyalty Members Worldwide

Central Group presents a comprehensive shopping experience with an offer of personalized products and services based on an analysis of extremely large customer data from our most dynamic loyalty program entertaining over 34 million members worldwide



THAILAND
23M+
MEMBERS

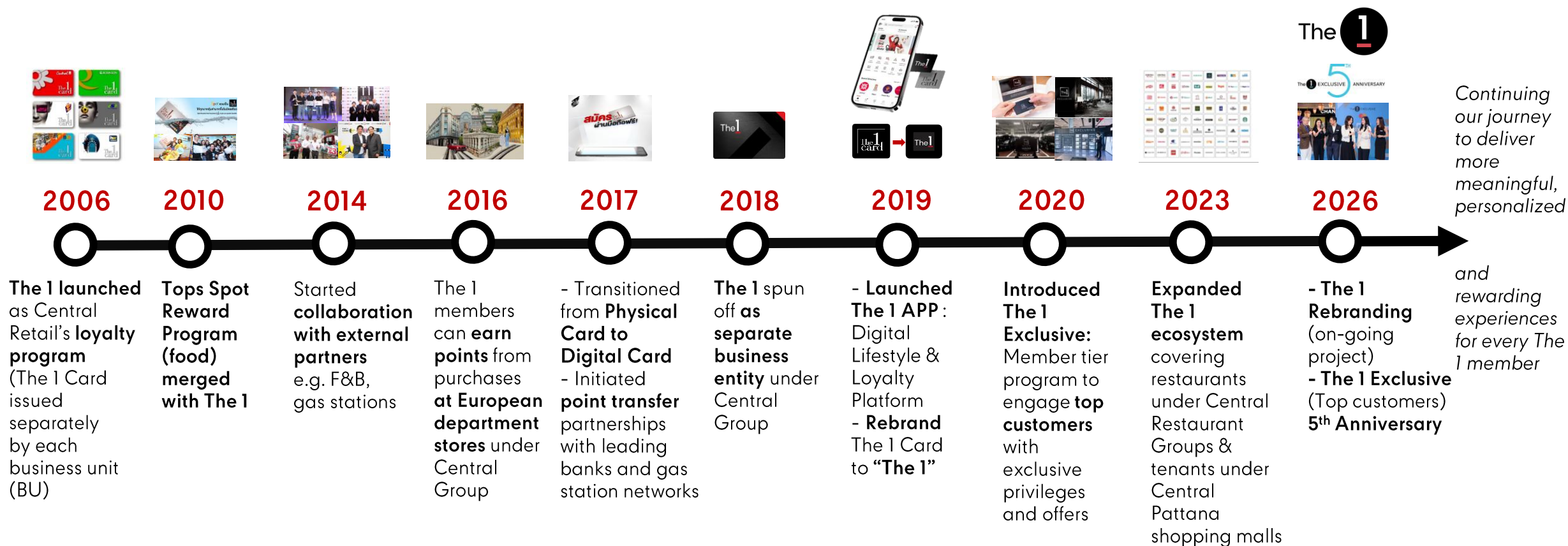


EUROPE
7M+
MEMBERS



VIETNAM
4M+
MEMBERS

The **1** 20 Years of Brand Journey



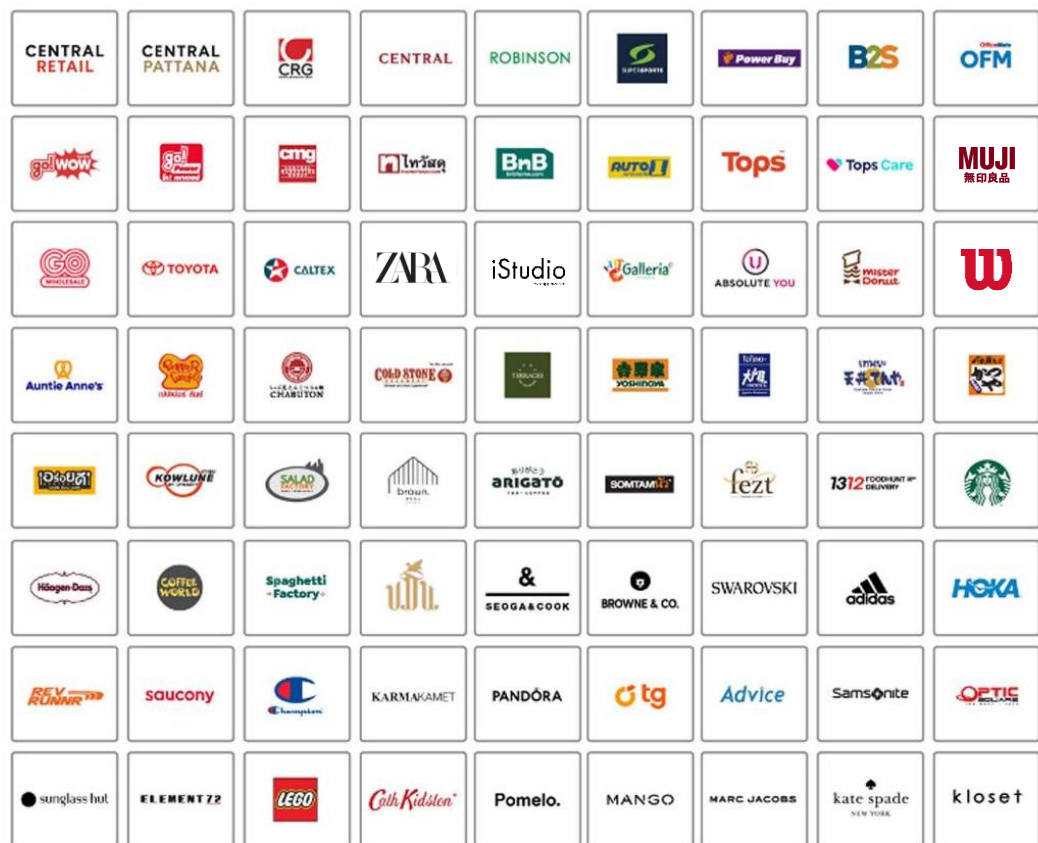
The **1** Ecosystem and Data Across 23 Million Members

23M+ TOTAL MEMBERS

3K+ LOYALTY PARTNERS

32K+ TOUCH POINTS

20Y CUSTOMER DATA



HELPING CONSUMERS & BRANDS CONNECT IN NEW & MEANINGFUL WAYS

FOR CONSUMERS

- BETTER INFORMED
- BETTER VALUE
- BETTER RELEVANCY
- BETTER SHOPPING EXPERIENCES



B2C

FOR BRANDS

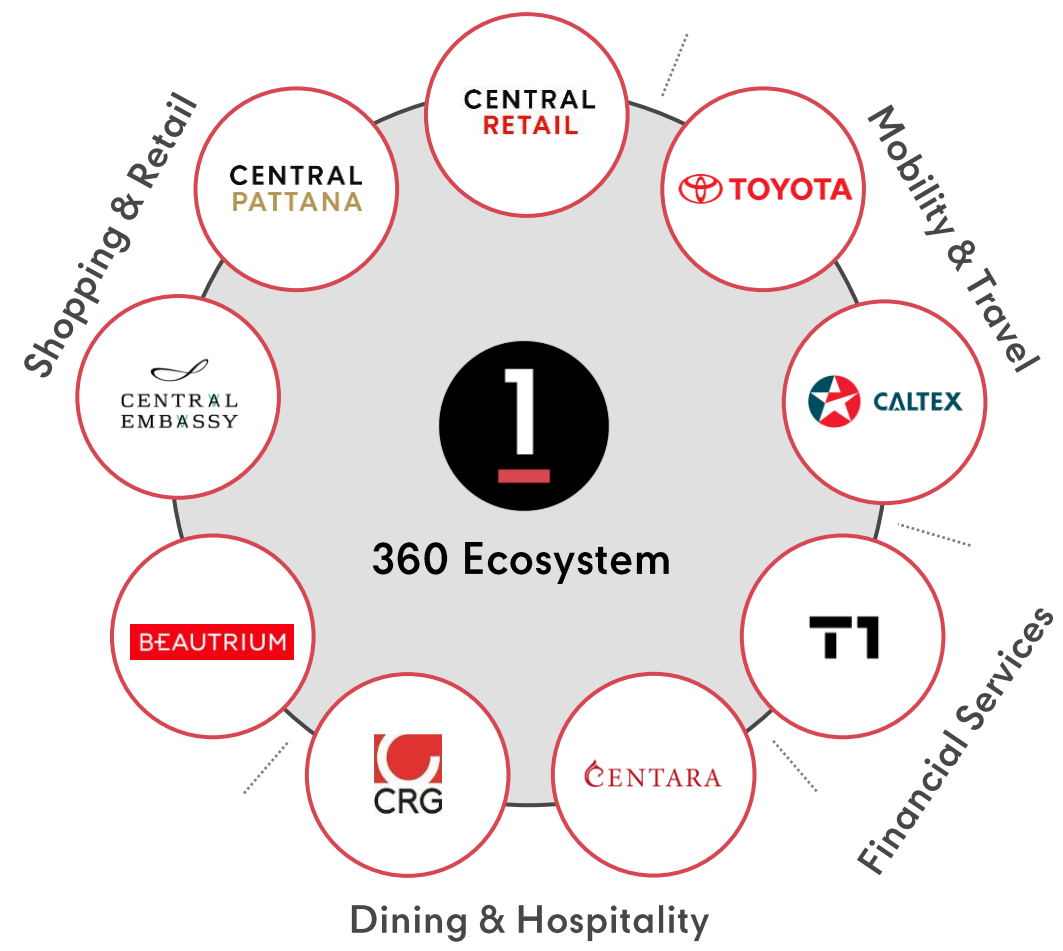
- BETTER CUSTOMER INSIGHTS
- BETTER REACH & RELEVANCY
- BETTER ENGAGEMENT
- BETTER ROI



B2B



The 1 From Ecosystem Toward ‘Everyday Lifestyle Digital Platform’



The 1 Passport : Single Sign-On

The 1 Level

The 1 Exclusive

The 1 Family

The 1 Expat

Join All

Point History

Challenge

Receipt Scanner

The **1** Redefine Loyalty to Enduring Relationships

Money Cannot Buy Experiences



Phenomenon Member-Only Experiences



Digital Clubs

Targeted Benefits by Interest/Lifestyle

The 1 Level 1

The 1 Level 2

The 1 Level 3

The 1 Exclusive



คุณเป็น The 1 Level ไหม?
ก็พิเศษได้เหมือนกัน

สิทธิพิเศษ ของสมาชิก **The 1 Level 3**

**รับคะแนน x10
ในวันเกิด**

 **แอดมิน The 1 App แล้วสิทธิพิเศษตาม Level ของคุณ**

The **1** FAMILY



OUR FAMILY OUR STYLE OUR MOMENT

The 1 Family ครอบคลุมความสุขเพื่อคุณและครอบครัว
รวมสิทธิพิเศษให้ทุกคนใช้ชีวิตในสไตล์ที่ใช่ พร้อมเติมเต็มในแบบที่ต้องการครบครันได้ทุกวัน



รับส่วนลดกับกิจกรรมออนไลน์
ถึงกับลดราคาแบบพิเศษ เฉพาะวันที่
โมเดิร์น เดอะวอยซ์ รับส่วนลดสูงสุดถึง 50%



ของขวัญกับใบเติมจุดสุดท้าย
ของขวัญสำหรับเติมจุดสุดท้ายของคุณ
ด้วยสินค้าแบรนด์เนมระดับโลก



สะสมคะแนนได้มากขึ้น
ได้เพิ่ม 5% ในแบบพิเศษพิเศษ
พิเศษเฉพาะสมาชิกเดอะวอยซ์ โมเดิร์น เดอะวอยซ์



เติมเงินกับโทรศัพท์มือถือ
เติมเงินกับมือถือของคุณได้ทุกวัน
ด้วยโปรโมชั่นพิเศษ เฉพาะสมาชิก
เดอะวอยซ์ โมเดิร์น เดอะวอยซ์



บริการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก
ถึงกับเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก
จากสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่คุณไม่เคยมีเลย



เพิ่มประสบการณ์ให้ครอบครัว
พบกับกิจกรรมพิเศษมากมาย
ที่คุณไม่เคยมีเลย เฉพาะสมาชิก
เดอะวอยซ์ โมเดิร์น เดอะวอยซ์

มาइनเดอะวอยซ์ The 1 Family ไม่แล้ววัน สมัครรับ The 1 APP

















CENTRALHITAIL

The 1 EXPAT

PRIVILEGES MAKE A NEW HOME

JOIN THE CLUB TO UNLOCK THE BEST EXPERIENCES

MEMBER DISCOUNT

Member-only benefits curated to make your life in Thailand feel even more special

EXCLUSIVE EXPERIENCES

Invitations to exclusive expat experiences and festive events

BIRTHDAY CELEBRATION

Celebrate your special day with special rewards

COMPLIMENTARY SERVICES

Enjoy free home delivery & interpreter when shopping at Central and Robinson Department Stores (*Available at selected stores*)

Explore more on The 1 App

YOUR PRIVILEGES ALL YEAR ROUND

Enjoy special offers throughout the year from Central Retail stores and participating partners

CENTRAL ROBINSON 5% Discount	SUPERSPORTS 10% Discount	Tops 5% Discount
---	---	-----------------------------------

TREAT YOURSELF TO EXCLUSIVE PRIVILEGES FROM

CENTRAL ROBINSON | CENTRAL ART | CROWNED | WHOLESALE | Tops | PINKY | P-Power Day | B&B
 SAKURA | JORDAN'S | GORHAM'S | FUSION | Tashir | TELLER | ALIBABA

CENTRAL RETAIL

The **1** Unlocking Our Deep Ecosystem Data



Capture data & turn
them into insights



Profile & segment most
valuable customers

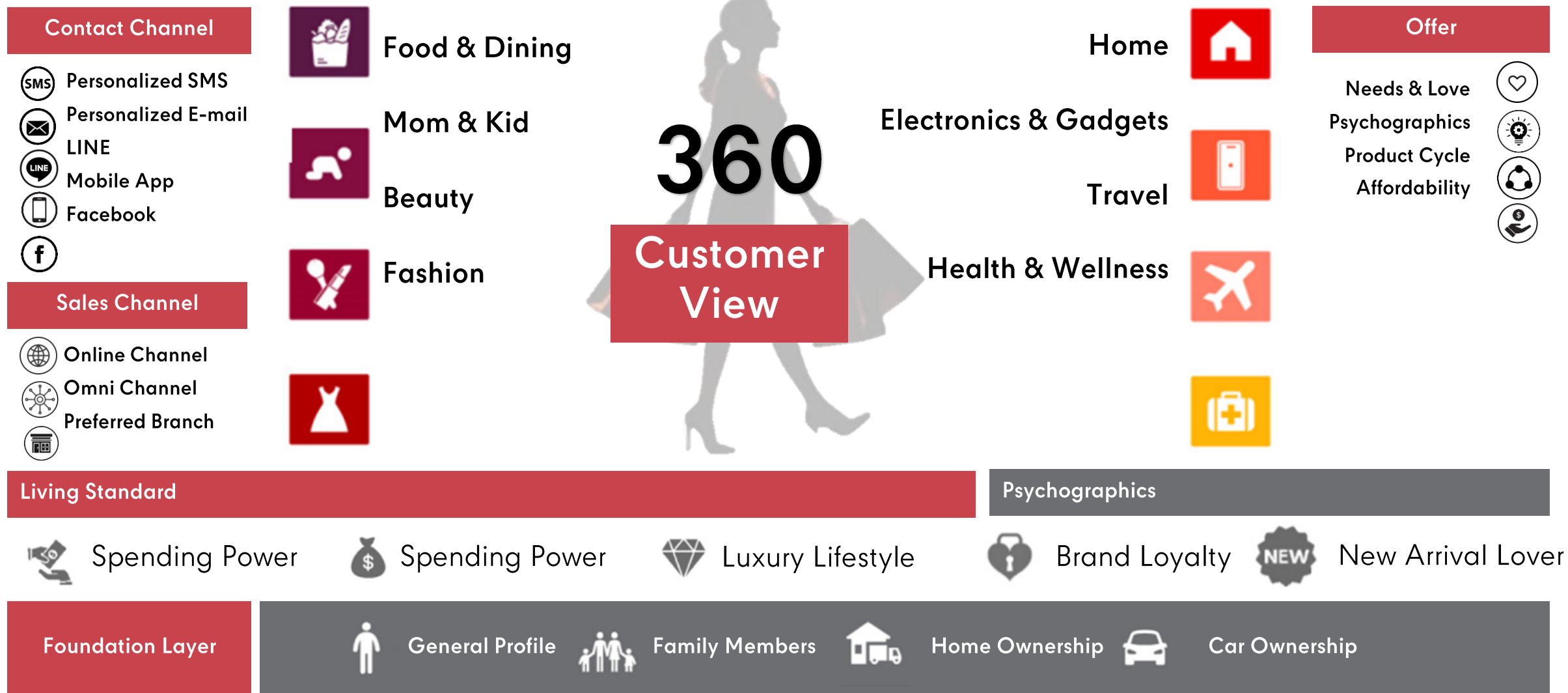


Tailor offers & test
response rates



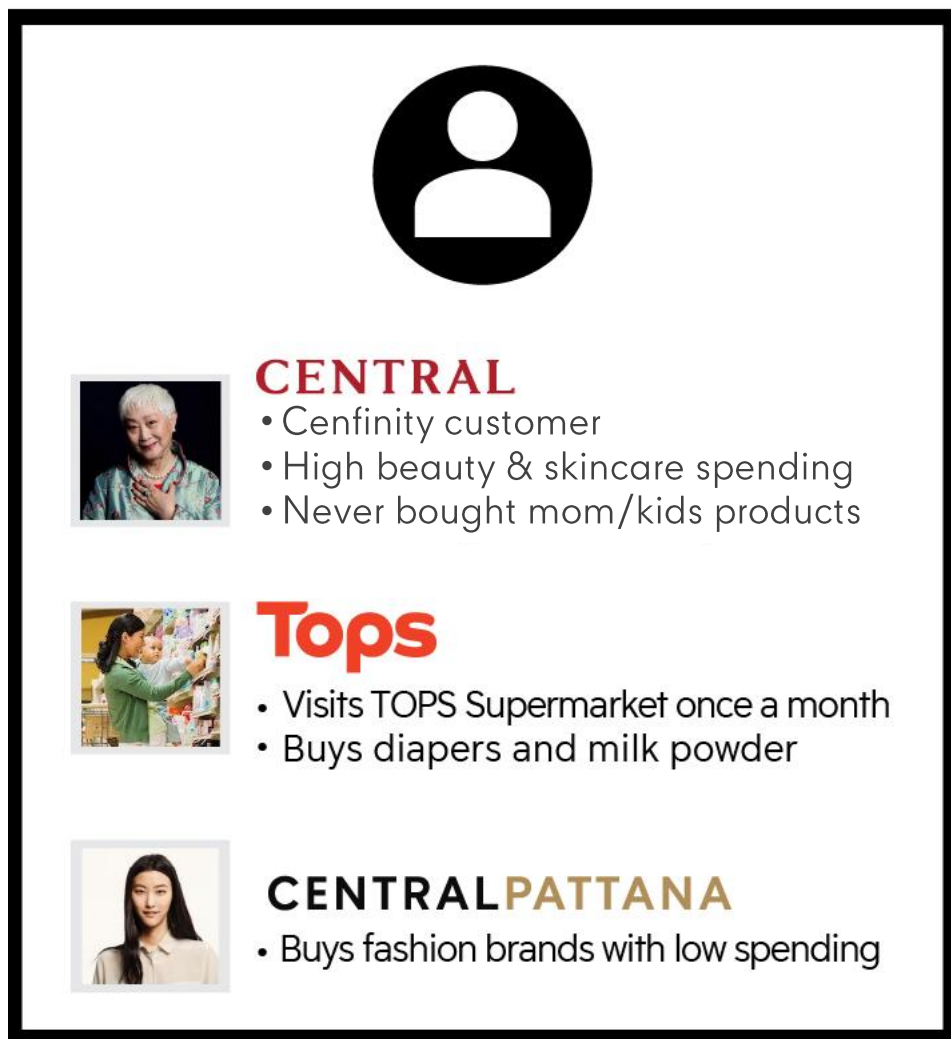
Nurture relationships with
customers to grow loyalty

The **1** Single View of Customer (SVOC)

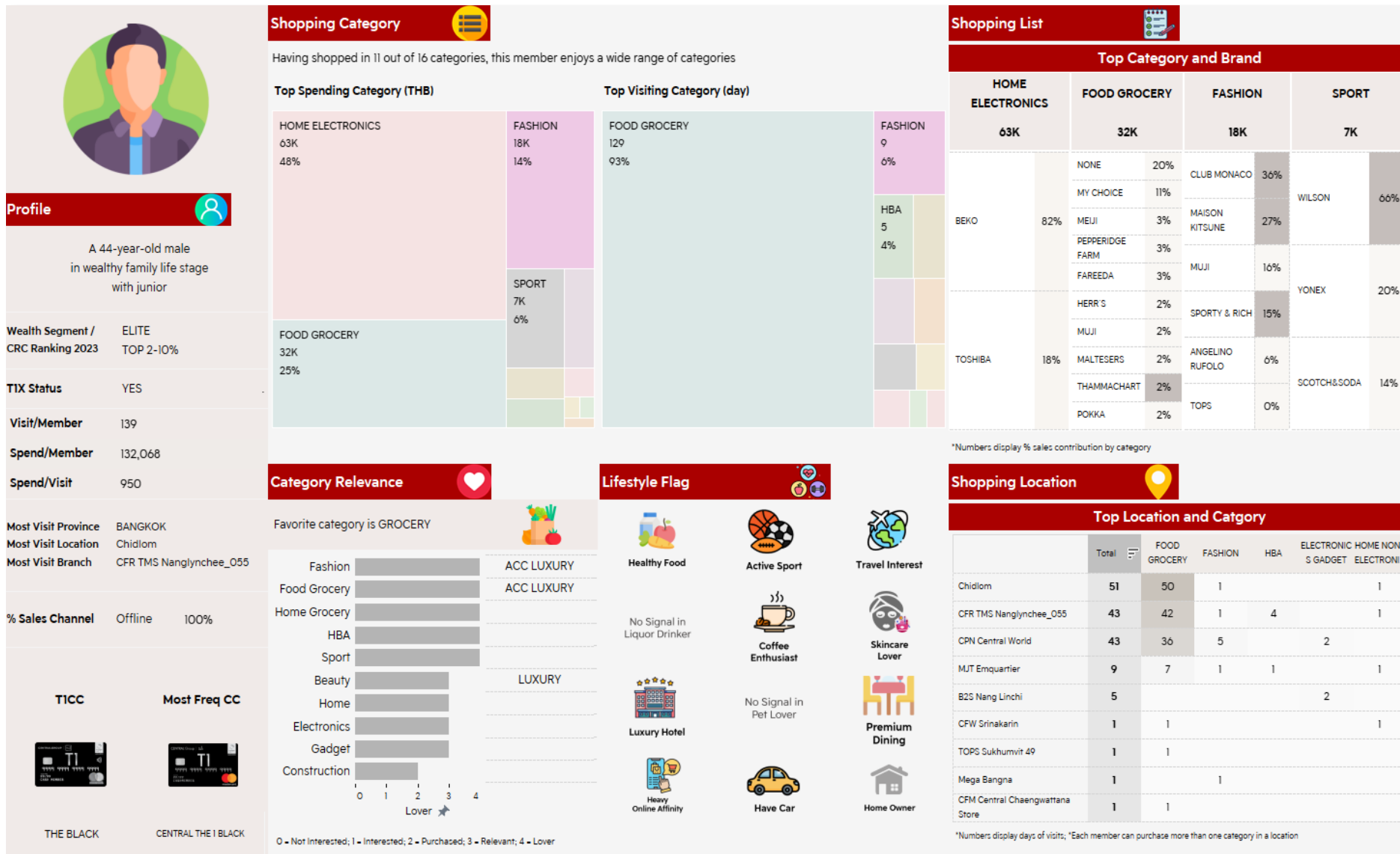


The **1** Single View of Customer (SVOC)

Unlocking the true potential of Central Group's Customer Data



The 1 Uncover a Single View of 'Customer Insights'



The **1** INSIGHT Transforming Customer Data into Industry Intelligence

Establish in 2019 to transform real customer behavior into trusted market intelligence that can help business make smarter decision, create better customer experience, and shape the future of retail

Power by Unique Data

23M+

Members



Across Central Group
Retail, Lifestyle & Services



Department
Store



Supermarket



Fashion



Travel



Dining



And More

Real Behavior Not Opinions

Millions of real transaction
every day



Advanced Analytics & AI

360° Single View of
Customer + AI & Advanced
Analytics



Deep Insights with
Accuracy You Can Trust

The 1 Insight

Transform Insights into Industry
Intelligence



Identify
Trends



Forecast
Future



Actionable
Strategies



Data-driven
Decisions

Impact That Matters



FOR BUSINESSES

Smarter strategies, better
customer experiences,
sustainable growth



FOR BRANDS

Understand customers
deeper, market more
effectively



FOR CONSUMERS

More relevant offers,
products and services
that truly meet needs



FOR THAILAND

Strengthen retail industry
and drive the economy
forward

What Makes The 1 Insight Different



Real Behavior
From actual purchases
not survey opinions



Scale & Coverage
Across 23M+ members
and Central Group's
ecosystem



AI-Powered
Advanced analysis for
deeper, faster and future-
ready insights



Local Relevance
Insights tailored to Thai
consumers and cultural
context



Trusted & Actionable
Accurate, reliable and ready
to use by businesses

The 1 INSIGHT Journey

The Beginning

2019



Building Credibility

2020-2023



Scaling Influence

2024



Driving Conversations

2025



Industry Leadership

2026



Today



Brand Inside

The Insightful Experience Award
Brand Inside Awards 2026

The **1** INSIGHT Hi Light Works

The Consumer Trends That Captured Thailand's Attention

Most Covered by Media

Driving national conversations on consumer and economic trends
71 News Coverages | 6MB PR Value

Mindful Consumption

The 1 Insight
 เผยคนไทยเปลี่ยนพฤติกรรม หันมาเลือกซื้ออย่างมีสติ
 เปลี่ยนจากการใช้จ่าย ชู "คุณค่าที่ได้รับ" และ "สุขภาพ" เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก

เลือกซื้อเพื่อคุณค่าที่ได้รับ (Value-Oriented Spending)

นิยามคุณค่าแตกต่างกันตามแต่ละช่วงชีวิต (Life stage)	Gen Y & Gen Z	กลุ่มครอบครัวมีลูก	Gen X & Baby Boomer
นิยามคุณค่าแตกต่างกันตามแต่ละช่วงชีวิต (Life stage)	Gen Y & Gen Z	กลุ่มครอบครัวมีลูก	Gen X & Baby Boomer
ต้องการสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน	ต้องการสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน	ต้องการสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน	ต้องการสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน
ต้องการสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน	ต้องการสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน	ต้องการสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน	ต้องการสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน

เลือกซื้อเพื่อสุขภาพและความยั่งยืน (Health & Wellness-Driven Choices)

สินค้าเพื่อสุขภาพเติบโตต่อเนื่อง ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา	หมวดอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ	หมวดวิตามินและอาหารเสริม
สินค้าเพื่อสุขภาพเติบโตต่อเนื่อง ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา	หมวดอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ	หมวดวิตามินและอาหารเสริม
สินค้าเพื่อสุขภาพเติบโตต่อเนื่อง ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา	หมวดอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ	หมวดวิตามินและอาหารเสริม

News Coverages

The 1 Insight เผยเทรนด์ **Solo Economy คนโสด**
 กลุ่มผู้บริโภคกำลังซื้อสูง โอกาสการตลาดปี 2025
 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายใต้ปรากฏการณ์ "Self Splurge - เปย์หนักเพราะรักตัวเอง"

Mindful Consumption
 ชัยชนะของ "ซื้ออย่างมีสติ" เน้นคุณค่า - สุขภาพ

Most Engaging on Social Media

Creating strong emotional connections across generations
60 News Coverages | 8MB PR Value

Expat Economy

The 1 Insight เผยเทรนด์ **Solo Economy คนโสด**
 กลุ่มผู้บริโภคกำลังซื้อสูง โอกาสการตลาดปี 2025
 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายใต้ปรากฏการณ์ "Self Splurge - เปย์หนักเพราะรักตัวเอง"

คนโสดใช้จ่ายเติบโตสูงกว่าตลาดภาพรวมอย่างต่อเนื่อง
 ปัจจุบันครองสัดส่วน 2 ใน 3 ของตลาดภาพรวม

ใช้จ่ายเพื่อสุขภาพเพิ่มขึ้น
 หมวด Fashion & Beauty มากถึง 30% จากการใช้จ่ายทั้งหมด

นิยมสินค้าหมวด Sport มากกว่า 3 เท่า
 สกีก่อนหน้านี้มีการดูแลสุขภาพ

นิยามอาหารจานด่วน
 มากกว่า 3 เท่า

สปีดและพร้อมจ่าย
 มากกว่า 2 เท่า

พร้อมจ่ายหนักเพื่อประสบการณ์และกิจกรรมยามว่าง
 อาทิ ของสะสม, เครื่องมือเล่นกีฬาระดับสูง, พัดลม และความเป็นที่

การใช้จ่ายต่อคนเป็น 2 เท่า
 เทียบกับคนมีครอบครัว

คนโสดในเมืองใช้จ่ายสูงกว่า 1.2X
 ในเมือง เช่น Beauty & Premium Lifestyle VS ต่างจังหวัด เช่น Home & Appliance

3 แนวทางครองใจคนโสด

- Beauty 4X: เช่น Anti-Aging และ Brightening, เครื่องสำอาง, เครื่องสำอาง
- Fashion 3X: เช่น เสื้อผ้าและเครื่องประดับ Premium Mass, เครื่องสำอาง
- Home Decoration 4.5X: เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าอัจฉริยะ, Smart Home Devices, เครื่องใช้ไฟฟ้าอัจฉริยะ

Social Post & Comment

เศรษฐกิจ "คนโสด" มาแรง
 เลือกช้อปปิ้งเพื่อตัวเอง คนไทยโสดถึง 25%

Brand Inside
 01.01.2024

นี่แหละคนที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย! The 1 Insight บอกว่า 'คนโสดไทย' คือ 'พลังซื้อหลัก' ใช้จ่ายต่อคนมากกว่าคนมีครอบครัวถึง 2 เท่า พร้อมเปย์ตัวเองไม่เบียดเบียนใครแม้แต่ 1 บาท

The **1** 6 AI-Enhanced Data Use Cases Driving Business Impact

Use case 01

Personalization

FOR THE CUSTOMER

Shows each person only what's relevant — not the full catalog

Use case 02

Targeting AI & Lookalike

FOR THE MARKETER

Finds potential customers or new customers who behave like the best ones — in 30 min, not 3 days

Use case 03

Promotion Guru Chatbot

FOR THE FRONT-LINER

Chatbot that answers "what promo applies?" across 500+ live campaigns

Use case 04

AI Voice Call Analysis

FOR CUSTOMER SERVICE

Converts voice call files to text format, read 100% of 12K monthly calls — surfaces sentiment + complaint trends

Use case 05

AI Insight

FOR THE EXECUTIVE

Turns 250 pages of dashboards into insight summary that matter

Use case 06

Chat with Data

FOR EVERYONE

Ask a business question in plain Language — get the data information and chart back instantly

The **1** Lessons From The 1

Key 4 Lessons

From points to people
From programs to platforms
From retention to relationships

- 1. Customer Intelligence & Customer Engagement**
Go beyond # of members, points, rewards and discounts
- 2. The Next Loyalty = Customer Infrastructure x Data-Driven Ecosystem Platform**
Understand customers better than competitors and continuously learn x Platform as operating system connecting insights, relevancy, customer experience and business capabilities on retail decisions
- 3. Loyalty x AI = Intelligence Retail**
AI amplifies loyalty & customer understanding + speed is winning
- 4. Loyalty = Relationships**
No longer about keeping customers but being chosen by them again and again



THANK YOU | KHOB KHUN KA