

# 董事總經理業務回顧

## 序言

本人謹此代表董事會欣然向閣下提呈本公司截至二零零二年二月二十日止年度之年報。於回顧年度，香港經濟持續下滑，失業率及個人破產個案數目日益上升。有見及此，本公司採取新措施，即時作出催討賬款行動及收緊成本控制，尤其針對資金成本及廣告開支等項目。與此同時，為加強防範欠賬風險，本公司繼續致力增強申請渠道及詐騙檢測之基礎設施。



神谷和秀  
董事總經理

## 業績表現回顧

儘管經營環境艱鉅，本公司截至二零零二年二月二十日止年度仍然錄得輕微純利增長，達至211,000,000港元。營運方面，本公司之未計撥備前營運溢利錄得11.1%增長至415,300,000港元。每股盈利由去年50.15港仙增至每股50.39港仙。本公司建議宣派末期股息每股8.0港仙，連同中期股息每股5.0港仙，本年度之全年股息總額為13.0港仙。本年度已派股息比率為25.8%，而去年則為24.9%。

本年度之未計利息支出前之營運收入為882,600,000港元，較上年度增加5.2%。利息收入增加4.4%至804,100,000港元，主要由於私人貸款業務增長所致。由於市場息率整體下調，利息開支由二零零零／零一年之191,800,000港元下降10.9%至二零零一／零二年之170,800,000港元。因此，本公司之淨利息收入由二零零零／零一年之578,100,000港元錄得9.6%增長至633,300,000港元。

其他營運收入由二零零零／零一年之68,900,000港元增加13.9%至78,500,000港元。於年內，本公司繼續嚴格控制成本，並成功改善成本與收入比率，由42.2%改善至41.6%。本年度之壞賬及呆賬支出由二零零零／零一年之135,000,000港元增加74.4%至235,400,000港元。

於二零零二年二月二十日，應收賬款總額為2,924,200,000港元，較二零零一年二月二十日之2,740,700,000港元增加183,500,000港元。於二零零二年二月二十日，本公司向銀行借入之款項為1,609,700,000港元，另有540,000,000港元以應收信用咭賬款作擔保之已發行債務證券融資。

於二零零二年二月二十日，股東資金增加17.4%至1,055,800,000港元，主要原因是保留盈利有所增加。總負債對股本比率由二零零零／零一年之2.5改善至二零零一／零二年之2.1。

# 董事總經理業務回顧

## 業務發展

### 信用咭業務



以美國運通、Visa及萬事達咭品牌  
推出之新信用咭

信用咭業務持續為本公司之核心業務。於招攬信用咭客戶方面，本公司已於下半年度改變招攬策略，將進行大規模招攬招財信用咭客戶之推廣計劃之資源改為集中於吉之島店內招攬新的聯營咭客戶。繼AEON吉之島萬事達咭後，AEON吉之島美國運通信用卡亦於二零零一年六月推出。於二零零二年二月二十日，已發出之吉之島聯營咭總數高達410,000張。本公司於二零零一年九月成為Visa International之成員後，更成為香港首間可以同時發出三種著名品牌信用咭之非銀行機構。本公司早前透過新推出之AEON Visa信用咭及Hologram AEON Hello Kitty萬事達咭向非活躍客戶推廣以刺激使用率，從而帶動整體使用率上升。本公司於本年度錄得77,000張信用咭之淨增長，而截至二零零二年二月二十日止，已發行信用咭數目達800,000張。

### 櫃員機網絡

於加盟萬事達咭Cirrus及Visa Plus網絡後，本公司持咭人可透過聯網2,300台自動櫃員機之網絡享有更方便的現金透支服務。合併自動櫃員機網絡亦可讓非AEON咭持咭人使用本公司之櫃員機網絡，從而吸納成為本公司客戶。



持咭人可透過2,300台自動櫃員機  
組成之網絡享用現金透支服務

# 董事總經理業務回顧



深圳電話營運管理服務中心  
—電話行銷部

## 深圳電話營運管理服務中心

設於深圳之電話營運管理服務中心，就催討賬款及行銷業務提供支援。深圳電話營運管理服務中心之技術及經驗，有助本公司進軍中國消費融資業務。為加強現有運作，本公司已分別增加負責催討賬款及行銷之員工人數至80名及40名。

## 展望

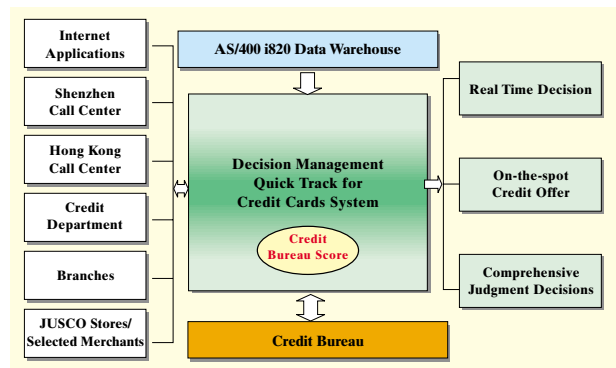
展望將來，由於美國經濟逐步走出谷底，香港經濟亦預期於下半年逐步進入佳境。然而，香港經濟面對結構性調整及週期性因素的雙重挑戰，經濟復甦的路途仍然滿布險阻。

於消費融資方面，本公司預期上半年將面臨高水平的拖欠風險，而當經濟出現喜色後，營運環境的競爭亦會轉趨激烈。

本公司於來年將繼續以信用咭業務為本公司核心業務。此外，本公司將繼續利用已完成之基礎設施及客戶數據庫向客戶直銷及相互銷售私人貸款及其他財務及消費產品及服務。

## 注重應收款項增長之組合質素

個人破產個案將仍然為本財政年度的主要問題。為解決壞賬風險，本公司現正收緊批核條件、加強信貸額評估及催討賬款行動。本公司將自日本引入及應用新技術及知識。此外，本公司將採納以最新資訊科技運作的自動批核系統，審批信用咭、租購及私人貸款申請。連接該系統及本公司會員店舖的系統，本公司可即時就於會員店舖內作出之申請提供現場批核。批核過程自動化後，本公司不僅可提昇其批核標準，亦可就市場環境之任何轉變作出即時反應。



推出自動批核系統以即時  
提供即場批核申請

# 董事總經理業務回顧

## 查察詐騙個案及作出積極收款行動



深圳電話營運管理服務中心職員  
人數已增至180名

為及早查察詐騙個案，本公司將採用信用咭詐騙預警系統。類似系統於日本已普遍使用對壞賬進行分析，將所得結果反映至信貸評級上以作出即時更正行動。收款行動方面，本公司將採取積極行動聯絡拖欠還款客戶。本公司將深圳電話營運管理服務中心的職員人數由原本的120名增至180名，以增加向客戶作出的催討電話次數。此外，本公司亦會在客戶拖欠初期派出外勤服務人員進行實地探訪，倘發現無法聯絡客戶，則即時將個案轉交予收款代理公司代收款項。

## 利用營商支援系統增加使用率

本公司將裝置AEON Customer Total Information Open Network (「ACTION」) 系統，該營商支援系統可分析客戶個人資料及消費模式。本公司將根據已分析數據，為客戶度身訂造開發合適的服務，務求客戶轉用本公司信用咭消費，從而提昇使用率。



與會員商店推行目標性市場推廣



籌劃進軍中國市場

## 中國業務

中國加入世界貿易組織後，本公司將繼續密切留意中國市場的發展。本公司現正就當地市場的業務環境及制度進行可行性研究，以不同模式開展中國消費融資業務。

## 未來

本公司積極為業務增長開拓商機，以帶來利息收入及非利息收入。數據儲存庫及客戶關係管理設施完成後，即使香港推行財務機構正面資料分享制度，本公司仍能保持其競爭優勢。

## 系統發展

本公司繼續致力提升電腦系統，以應付客戶不斷轉變之需求及期望，及改善風險檢測方法及提升本公司效率。

# 董事總經理業務回顧

為應付業務量增加所需及對更佳系統表現的要求，核心生產機器已提升至更先進型號。於回顧年度，本公司已完成AEON吉之島美國運通信用卡營運系統、萬事達咭Cirrus櫃員機提款及款項結算服務、知識管理及客戶關係管理項目，以及推出AEON Visa信用咭。此外，本公司並開始投入發展自動批核系統、ACTION系統、提升自動撥號系統，以及Visa Plus櫃員機提款及款項結算服務等工作。

## 人力資源方面承諾

本公司於二零零二年二月二十日及二零零一年二月二十日之員工總數分別為340名及336名。已推出一系列計劃以續聘高質素員工及發揮員工的工作潛能。除提供具競爭力的薪酬及其他員工福利外，本公司亦將按個別員工的表現發放酌情花紅。

本公司繼續著眼於員工培訓及發展，提供新產品的知識及服務技巧訓練。本公司靈活應變的員工將竭盡所能，面對前路種種挑戰，為本公司奠下良好基礎。

## 貢獻社會

於本公司之經營哲學中，我們著重「和平」、「人」及「社會」三個要點。本公司多年以來一直努力肩負盡責企業公民之身份。年內，本公司透過其七張愛心系列信用咭，將年費收入之25%，連同簽賬額中一個既定百分比撥作慈善捐款，以資助社會上多個重要慈善活動，貢獻社會。



遠赴澳洲參與環保之旅



清華-AEON吉之島教育基金  
— 獎學金頒獎典禮

本公司透過設立AEON吉之島教育及環保基金（「基金」）推行一項嶄新之家居環保大使計劃及成立家居環保會，以喚起公眾人士對保護地球環境之意識。年初更為優秀之環保大使舉辦一個研究旅程，前赴澳洲Manly及悉尼進行環境保護研究。此外，基金亦撥款資助內蒙古植樹項目、成立清華-AEON吉之島教育基金、籌辦貴州院管小學、支持在香港舉辦之環保小先鋒訓練課程及出版「青草苗」及「綠色小豆芽」等刊物。

# 董事總經理業務回顧

---

## 鳴謝

為貫徹滿足客戶整體需要之宗旨，我們相信本公司在推廣造福社會活動之餘，同時亦為客戶帶來增值之裨益。

對於各客戶、股東及業務夥伴之支持、熱忱及忠誠，並為本公司帶來成功之一年，本人謹代表董事會致以衷心讚賞及感謝。此外，員工為公司之寶貴資產，本人謹此對彼等努力不懈，盡心盡力為客戶服務表示謝意。



神谷和秀  
董事總經理

香港，二零零二年四月二十五日