

董事總經理業務回顧

序言

本人謹代表董事會，欣然向閣下提呈本集團截至二零零七年二月二十日止年度的年報。

股市暢旺，樓市穩步復甦，加上入境旅客人數上升帶旺相關的零售業，促使香港的失業率創下4.4%的六年新低。受惠於強勁的經濟增長，過去一年消費市場處於平穩的升軌。然而，美國息率前景未明朗及香港通脹趨升，成為本港金融業必須面對的挑戰。



小坂昌範
董事總經理

於截至二零零七年二月二十日止年度，本集團憑藉鞏固根基，核心業務的表現持續改善，且積極拓展新業務。財務方面，受惠於經濟環境持續復甦，本集團的銷售額上升16.0%，營運收入及純利分別增長6.7%及5.8%。為慶祝本公司開業二十週年，董事會決定將派發之股息金額增至26.0港仙，其中5.0港仙是專為此盛事誌慶而派發的。營運方面，為爭取新市場，本集團於年內推出AEON銀聯信用卡及東瀛遊JCB卡，對象主要針對經常前往中國的旅客和高消費的旅客。資訊保安管理方面，本集團已取得ISO9001及ISO10002認證資格，在客戶服務優質管理及處理投訴方面的表現得到肯定。

營運回顧

市場推廣

本集團於回顧年度推行一連串市場推廣創新計劃，推動信用卡及私人貸款銷售，包括推出新產品及與新夥伴合作。



年內推出新信用卡

信用卡方面，本集團與其聯營夥伴度身設計信用卡發行計劃，以提高信用卡數目及使用量。為爭取新市場，本集團於年內推出AEON銀聯信用卡及東瀛遊JCB卡，對象主要針對經常前往中國的旅客和高消費的旅客。此等信用卡獨具特色，廣為消費者接受。

董事總經理業務回顧

除會員特惠銷售、目錄銷售及幸運抽獎外，本集團亦與和記3G、肯德基、Delifrance及SUNDAY等著名商號攜手推出新消費計劃，務求提升經常消費交易，並鼓勵久未使用信用卡的客戶加入消費。信用卡購物簽賬銷售較去年增加20.0%。隨著本集團不斷於交通樞紐、購物商場及中國擴展自動櫃員機網絡，及在推廣計劃配合下，信用卡現金預支銷售持續回升，全年增長5.4%。



與著名商號的推廣計劃

隨著經濟復甦，本集團的私人貸款營業額錄得強勁增長。本集團已加強其電話推銷及直銷工作，並透過與廣受歡迎的商號結盟，令銷售渠道大為擴闊，以便因應客戶需要推介不同類型的指定用途貸款。因此，私人貸款銷售於回顧年度續有增長，較去年增加24.1%。

分行及自動櫃員機網絡



翔天廊分行

為擴大信用卡及私人貸款的服務覆蓋範圍，本集團分別於香港仔、油麻地、長沙灣、上環、尖沙咀、上水及赤鱗角機場翔天廊開設七間新分行，令截至二零零七年二月二十日止的分行數目達二十八間。此外，位於上環、尖沙咀及翔天廊的新分行均採用全新的分行設計，以加強品牌形象。此等新分行成為本集團進行目標推廣、交叉銷售及招攬折扣商號的生力軍。

此外，本集團成功進駐地鐵站，已於地鐵沿線七個車站裝置自動櫃員機。連同其他設於便利店及購物商場的自動櫃員機，服務網絡大為擴闊，方便顧客使用現金預支服務。

董事總經理業務回顧

客戶服務

本集團於二零零六年上半年裝置嶄新的電話自動答話系統 (IVRS)，根據接線生的應對能力自動分配來電，並發揮即時監察功能，以便改善處理客戶查詢的準確度及效率。此外，本集團已成功分別就優質客戶服務及處理投訴方面取得 ISO9001 及 ISO10002 認證資格，顯示本集團在向其客戶確保服務質素上邁進一大步。



客戶服務

為提供多元化服務，本集團以優惠價格為其客戶提供個人意外及醫療保險產品。此外，本集團已就幸運抽獎活動設立自動電話登記服務，令客戶在參與有關活動時更具靈活彈性，樂在其中。

展望

預料本地消費穩步增長，將繼續改善就業情況，維持偏低的失業率。隨著經濟及資本市場表現強勁，加上稅務寬減，預測市場對消費融資的需求將會上升。另一方面，業界將面對激烈競爭及經營成本上漲等問題。在市道向好及競爭加劇的營商環境下，本集團將繼續擴大信用卡及貸款產品的市場份額、改善服務質素、擴大服務範圍及為股東爭取最大回報。

本集團將繼續以信用卡業務為核心業務，主要目標為發行更多就客戶生活方式度身訂做的聯營卡。本集團透過向客戶提供額外新卡優惠及優質服務，力求提高新客戶的信用卡使用率，並挽留現有信用卡持有人繼續使用本集團的服務。本集團將物色更多新產品及向數目持續增加的會員交叉推銷私人貸款、時尚消費產品、保險及投資相連產品，以確保服務周全妥善。透過聽取持卡人的回應，本集團得以提供更多服務滿足客戶所需。憑藉於香港及中國發展完善的基礎建設，本集團將繼續向需外判小額債務催收及其他信貸相關服務的機構磋商新商機。

此外，今年是本公司開業二十週年紀念。本集團將積極在市場建立鮮明品牌形象，為顧客提供更佳生活質素及履行企業公民責任。本集團將為此推出創新的產品和服務。

董事總經理業務回顧

擴展市場領域



指定用途貸款產品

除提供購物及用膳簽賬信貸外，本集團將推出範圍涵蓋服務及活動的新卡及貸款產品。由於聯營卡可提供額外優惠予持卡人，亦能為商戶建立獨有形象，故本集團將繼續與在市場上擁有領導地位的業務夥伴合作推出新聯營卡，以把握新客戶及擴闊分銷網絡。推出東瀛遊JCB卡旨在加強為外遊顧客提供的信用卡優惠。本集團將於今年與其他服務供應商合作推出聯營卡，方便持卡人可利用信用卡以優惠價錢繳交服務費。

為滿足市場對私人貸款的不同需求及吸納高質素客戶，本集團將繼續與商戶合作推出更多指定用途貸款計劃。本集團亦將專注於交叉銷售及提升銷售貸款產品，對象以不經常使用本集團服務、久未使用本集團服務及新招攬的選定客戶為主。

二十週年推廣項目

今年是本公司在香港開業二十週年紀念。為慶祝此項盛事，本集團將推出連串市場推廣計劃，透過舉辦幸運抽獎、提供具吸引力的商號全年優惠、商號季節性優惠及積分獎賞計劃鼓勵客戶簽賬。第一階段的二十週年幸運抽獎推廣活動經已展開，深受客戶歡迎。

除上述推廣活動外，本集團亦與個別商戶合作推出別出心裁的市場推廣項目，鼓勵客戶採用聯營卡簽賬，包括特惠銷售、消費獎賞及推薦新客戶獎勵計劃。



聯營卡的市場推廣

本集團將進一步加強與主要商戶合作，以刺激信用卡消費。本集團已夥拍肯德基、Hedgren及學聯旅遊於未來數月內合作推出各項信用卡簽賬推廣計劃。此外，本集團將繼續善用其市場推廣隊伍，於香港、澳門及中國物色新折扣商戶。本集團亦將從世界各地搜羅各款精品，供信用卡持有人以積分換領，或作為特別推廣禮品。



二十週年幸運抽獎推廣

董事總經理業務回顧

提供令客戶稱心滿意的服務及擴展服務覆蓋範圍

本集團於二零零七年上半年將採用一套嶄新的熱線系統，增添多項強化功能，包括即時顯示客戶資料、來電轉駁、即時共享客戶聯絡紀錄及監察報告。接線生可借助此等功能以有禮得體的辭令展開對話及瞭解客戶的要求。此外，AEON網頁的內容亦進一步加強，功能更豐富，日後更可在保安完善的環境下提供網上服務。

為方便客戶使用服務，本集團計劃推出二合一智能信用卡，持卡人可在香港的連鎖零售店及自動販賣機使用信用卡購物。本集團亦計劃推出禮物卡，獲贈此卡者可利用此卡在任何商戶購物。

本集團計劃於來年度增設四間分行，令分行數目增至三十二間。此舉為建立進軍目標市場的新渠道，同時促進與折扣及聯營商號的更緊密合作。為提供方便快捷的現金預支服務，本集團將繼續於九鐵及地鐵沿線以及購物商場內擴充自動櫃員機網絡。此外，本集團將加強其自動櫃員機的功能，客戶可利用信用卡即時獲得現金預支，及後以分期形式攤還欠款。

經常消費交易之推廣

與不同業務範疇的夥伴合作推廣使用本集團信用卡進行經常消費交易，已成功刺激購物簽賬交易銷售。為提高信用卡的使用率，及挽留現有客戶繼續使用本集團的服務，本集團將於未來數月內推出一系列保費繳款、賬單繳款以及自動增值服務等推廣活動。

拓展新業務

本集團在龐大的客戶基礎支持下，以目錄銷售形式向其客戶推廣折扣產品。此項嶄新的業務不僅為本集團帶來額外收入，亦有助維繫原有客戶。保險產品方面，除現有個人意外及醫療保險計劃外，本集團將與其業務夥伴合作向持卡人推出投資產品，以及兒童儲蓄計劃、家居、高齡及婦女保障計劃等新保險產品。

本集團向來為從事電訊、保險、教育及金融業的香港公司客戶提供收賬服務。本集團計劃於不久將來將此項服務推展至中國。

董事總經理業務回顧

中國業務

位於深圳的營運中心現時提供有關催收賬款、客戶服務、風險管理、電話推銷及審批方面的後勤支援。作為持續擴展計劃的部份安排，本集團已在廣州增設另一間營運中心支援深圳及香港的電話營運服務中心，亦可提供二十四小時熱線服務。



中國的租購擔保業務

聯營公司永旺信用擔保(中國)有限公司已於二零零七年四月開展租購擔保業務。本集團將繼續善用其在香港累積的專業知識、技能和經驗，協助發展該等在廣東省的業務，務求於中國開放消費信貸融資市場後把握潛在商機。

展望未來

不斷改善客戶服務質素和進行產品開發，加上多年來建立的龐大客戶基礎及商戶網絡，為本集團提供強大動力，得以在香港市場穩步發展。此外，現有的基礎設施及業務模式為本集團進軍中國市場奠定穩固根基。

資訊系統的發展

本集團將不斷修訂適用於集團各層面的應變計劃，以應付任何突發情況及確保運作維持暢順，包括將核心營運系統複製至設於葵涌的後備數據中心；加強廣州電話營運服務中心的效能及在香港設立後備營運基礎設施。持續營運計劃的各項措施將會作定期測試，以確保於緊急情況時能發揮其效益。此外，本集團將致力提升其系統，以迎合應收賬款增長、客戶需求及期望的需要，以及改善本集團的數據和網絡保安措施、風險檢測水平及營運效率。



設於深圳及廣州的營運服務中心

於回顧年度，本集團已著手策劃一套多元化的持續營運計劃及實施有關安排，第一階段涉及主要的會計工作，已大致上完成。此外，本集團已更新不同營運系統之間共用客戶資料及客戶之賬單安排。為營造無紙化的營運環境及強化數據保安工作，本集團已實施智能審批管理系統(ASMS)，減輕了申請表由推廣中心傳送至審批中心過程中涉及的人手交收工作。今年內推出的其他營運系統還包括以信用卡現金預支分期攤還交易，以及為登入電腦系統裝置具有指紋驗證功能的IC卡晶片。

董事總經理業務回顧

來年度本集團將繼續致力加強其營運系統的保安工作，包括使用網絡預警系統(CWAT)監察網路操作，以防止未認可的使用者存取資料，並設立輔助營運系統，避免核心系統受到不必要干擾。此外，專為自動櫃員機新增功能及AEON網站提供嶄新內容而設的營運系統將於今年內完成。本集團計劃進一步提升審批及數據庫的運作，以改善營運效率。

人力資源

本集團於二零零七年二月二十日及二零零六年二月二十日的總員工人數分別為376名及320名。僱員薪酬乃按工作性質及市場趨勢釐定，並按表現每年遞增薪酬，以表揚及激勵員工表現。除醫療保險及公積金外，亦會按個別員工的表現及本公司財務表現酌情發放花紅予僱員。本公司亦提供內部培訓課程及外界培訓資助計劃，以加強其人力資源。

為培育僱員對公司的歸屬感及團隊精神，本公司刊發員工通訊，並成立員工聯誼會，為員工籌辦及促進各種活動。



工商盃比賽

企業社會責任



奧比斯襟章日籌款活動2006

本集團多年來一直以「和平」、「人」及「社區」三大元素作為其營商哲學。除了竭盡所能為股東爭取合理回報外，本集團亦以成為負責任的企業公民為己任，積極關注本地社區及環境保育的需要。

年內，本公司與職員義工隊共襄善舉，鼎力支持「奧比斯襟章日籌款活動2006」。本公司於是次活動中取得籌募最多善款首五間機構的第四名，而本公司的員工更成為團體組別的「個人籌款額最高的得獎者」。為延續散播行善種子的使命，員工踴躍參加香港植樹日。這是香港最大型的植樹活動，得到中、港兩地的名人及普羅市民支持。此外，本公司除透過其愛心系列信用卡資助社區的重要慈善活動外，亦透過AEON教育及環保基金（「AEON基金」）參與各種環保、教育及文化交流活動。

董事總經理業務回顧

AEON基金除參與「香港植樹日」外，亦繼續支持雲南省的「村醫培訓計劃」及清華大學有關綠化校園、獎學金及研究項目等合作計劃。於二零零七年一月舉行之支票移交儀式表明我們對贊助香港宣明會在中國山西省農村興建一所中學的熱忱。



香港植樹日

來年度，本公司將繼續支持服務社群，對本地社群作出承諾和支持，幫助弱勢社群及將工作推向綠色生活環境。

鳴謝

承蒙客戶、業務夥伴及股東一直以來信賴本集團及給予支持，本人謹代表董事會衷心致謝。此外，本人亦深知本集團各級員工均本著一貫盡忠職守及熱誠的態度辛勤工作，尤其董事會各同僚更不吝賜教及支持。這種工作態度及精神實在有利於本集團的長遠發展。



小坂昌範
董事總經理

香港，二零零七年四月二十七日