

**SIARAN MEDIA
UNTUK SIARAN SEGERA**

CELCOM AKHIRI 2017 DENGAN PRESTASI MEMBANGGAKAN

- Prestasi meningkat selepas tiga tahun alami penurunan
- Perkembangan yang baik dalam Pengalaman Pelanggan dengan Skor *Promoter Purata Transaksi Runcit (tNPS)* meningkat kepada 68 berbanding 66 pada Suku ketiga 2017, dan 58 dalam suku ketiga 2016
- No.1 dalam Skor *Promoter Purata Hubungan Pelanggan* di Malaysia melalui kajian pasaran dijalankan oleh pihak ketiga
- Peningkatan dalam hasil perkhidmatan ke RM1.562 billion (2.5%), jumlah hasil sebanyak RM1.777 billion (7.4%) pada asas suku tahunan (QoQ)
- Hasil Data menyumbang 43% daripada hasil keseluruhan, dengan pertumbuhan asas tahunan (YoY) 25% kepada RM767 juta
- Penggunaan data meningkat pada kadar 17.5% kepada 8.5GB setiap bulan pada asas suku tahunan (QoQ)
- Purata Pendapatan Setiap Pengguna (ARPU) yang lebih kukuh dengan pertumbuhan sebanyak RM3 menjadi RM87 setiap pelanggan
- EBITDA dinormalisasi dan PATAMI (dinormalisasi, masing-masing meningkat sebanyak 6.6% dan 8.6% pada asas suku tahunan (QoQ)

NUSAJAYA, 8 MAC 2018 – Celcom Axiata Berhad mencatatkan prestasi yang membanggakan dan mengakhiri 2017 dengan penambahbaikan prestasi selepas tiga tahun mencatatkan penurunan.

Strategi Celcom untuk memberikan pengalaman pelanggan yang hebat dalam setiap bahagian perjalanan pelanggan, kini memperlihatkan hasil. Syarikat telah mencatatkan pertumbuhan dalam dengan *Skor Promoter Purata Transaksi Runcit (tNPS)* kepada 68 mata, berbanding 66 mata pada suku tahun yang lalu dan 58 mata dalam suku tahun ketiga tahun lepas.

Penambahbaikan pada suku pertama tahun ini juga mula diperlihatkan, di mana sebahagian daripadanya disumbangkan oleh wajah baru premis Celcom bluecube, yang diperkenalkan pada suku akhir tahun lepas. Ia diperkenalkan bagi mewujudkan pengalaman kunjungan yang menarik selain daripada tawaran perkhidmatan runcit yang terbaik. Celcom menasaskan 60-80% premis bluecube akan diberikan wajah baharu pada tahun ini.

Selain itu, Pusat Khidmat Pelanggan Celcom turut mencatatkan kenaikan ketara dalam Skor Promoter Purata dalam suku keempat 2017, melalui penambahbaikan proses dan pelaksanaan keupayaan yang terkini untuk pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Hasil perkhidmatan Celcom pada suku asas tahunan turut meningkat kepada RM1,562 bilion, begitu juga dengan hasil keseluruhan, iaitu kepada RM1,777 bilion, masing-masing mencatatkan pertumbuhan 2.5% dan 7.4% .

Syarikat juga mencatatkan prestasi data yang lebih kukuh dalam suku tahun tersebut dengan peningkatan sebanyak 25% pada asas tahunan (YoY) sebanyak 25% kepada RM767 juta, di mana ia telah menyumbang sebanyak 43% daripada keseluruhan hasil syarikat. Penggunaan data juga bertambah secara stabil pada kadar 17.5% kepada 8.5GB setiap bulan bagi setiap pengguna data aktif, berbanding 7.2GB pada suku tahun ketiga tahun lalu. Peningkatan tersebut telah dipacu oleh pertambahan dalam penggunaan telefon pintar, daripada 72% kepada 74% pada suku tahun ketiga 2017.

Perniagaan pascabayar memberikan prestasi yang memberangsangkan dengan pertambahan dalam Purata Pendapatan Setiap Pengguna (ARPU) sebanyak RM3, kepada RM87. Ini dipandu oleh pertambahan dalam langganan dengan nilai yang lebih tinggi serta usaha pengewangan. Manakala perniagaan prabayar turut memberikan pertumbuhan dalam hasilnya iaitu sebanyak 0.4% dalam suku akhir 2017.

EBITDA (pendapatan sebelum cukai, faedah, susut nilai dan pelunasan) dinormalisasi bertambah baik pada asas suku tahunan dengan peningkatan sebanyak 6.6%, daripada RM688 juta kepada RM734 juta. Syarikat turut memperlihatkan pertumbuhan dalam PATAMI (Keuntungan selepas cukai dan kepentingan minoriti) dinormalisasi sebanyak 8.6% kepada RM336 juta pada asas suku tahunan.

Michael Kuehner, Ketua Pegawai Eksekutif Celcom Axiata Berhad mengaitkan pertumbuhan tersebut dengan fokus Celcom kepada pengalaman pelanggan dan penambahbaikan dalam elemen pemulihan penjanaan pendapatan dan fungsi utama seperti jualan dan pengedaran, rangkaian dan produk.

Dalam sidang media yang diadakan di Nusajaya hari ini, Michael berkata, "Pertumbuhan yang lebih baik dalam suku tahun ini menunjukkan perkembangan yang mantap dalam pemulihan Celcom, dan kami secara beransur-ansur sedang mendapatkan kembali kedudukan kami dalam pasaran."

Turut hadir dalam sidang media tersebut ialah Azwan Khan Osman Khan, Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif, Operasi Perniagaan, Jennifer Wong, Ketua Pegawai Kewangan, dan Rene Werner, Ketua Pegawai Perkhidmatan dan Pengalaman Pelanggan Celcom Axiata Berhad.

"Pengalaman pelanggan adalah kunci utama. Maka Celcom terus memperkukuhkan fokus kami dalam menyediakan pengalaman yang terbaik kepada pelanggan sepanjang suku tahun tersebut. Saya berbesar hati untuk memaklumkan bahawa Celcom telah mendahului dalam Skor Purata Perhubungan Pelanggan (rNPS) di Malaysia, melalui penyelidikan pasaran yang dijalankan oleh pihak ketiga baru-baru ini. Penyelidikan tersebut telah dijalankan oleh AC Nielsen dengan lebih 7, 000 responden di kalangan pelanggan empat buah operator rangkaian utama di Malaysia, di seluruh negara," kata beliau.

Usaha digitalisasi Celcom juga memperlihatkan hasil dengan inovasi dalam interaksi kami kepada pelanggan, yang telah memacu kadar pertumbuhan sebanyak 68% dalam tahun 2017. Laman sesawang baru Celcom telah diperkenalkan dengan rekabentuk yang lebih segar dan ringkas. Syarikat turut melancarkan beberapa

usahasama yang membolehkan pelanggan menikmati kemudahan serta ganjaran atas kesetiaan mereka.

Michael turut menyatakan bahawa penambahbaikan rangkaian Celcom adalah antara faktor yang memberi sumbangan besar kepada kejayaan tersebut. Celcom berbangga dengan pencapaian yang ketara dalam pengembangan liputan populasi 4G dan LTE-A yang masing-masing telah mencapai 87% dan 74%.

“Dalam tahun 2017, kami telah melaburkan jumlah yang besar dalam rangkaian, bagi memenuhi komitmen kami untuk menyediakan pengalaman video terbaik kepada pelanggan. Ia amat berbabloi dan kami berbesar hati mengumumkan kini Celcom diletakkan dalam kedudukan no. 1 bagi pengstriman video YouTube kategori HD di lebih 21 bandar utama di Malaysia,” menurut beliau.

Antara inisiatif Celcom yang turut menyumbang kepada pertumbuhan positif dalam suku tahunan tersebut adalah :

- *Super Video Walla* - Celcom memberikan pengalaman video yang mewah dalam memenuhi selera pengstriman pelanggan.
- Pelan Internet Xpax Terbaharu – menawarkan nilai hebat kepada pelanggan prabayar dengan ciri-ciri tambahan; PERCUMA 10GB data untuk Instagram, Instagram Walla dan *data rollover*.
- Pelan Perayauan Antarabangsa Xpax Terbaharu – membolehkan pelanggan prabayar terus berhubung melalui aplikasi sembang sosial di luar negara.
- RM300, 000 Hadiah Tunai Untuk dimenangi dalam *Celcom Game Hero – Kill Shot Legacy* – siri ketiga dalam Kejuaran Permainan Mudah Alih terbesar di Malaysia.
- Celcom Jalin Kerjasama dengan Uber dalam Menambahbaik Gaya Hidup Digital Penumpang dan Pemandu – kerjasama dengan UBER dalam memberikan pelbagai faedah kepada pelanggan.

Perancangan Seterusnya

Sepanjang 2017 Celcom telah menumpukan usahanya dalam menstabilkan hasil dan kembali mencatat pertumbuhan. Momentum ini akan diteruskan lagi dalam 2018, di mana Celcom akan terus fokus kepada strategi utama dalam menyediakan pengalaman pelanggan yang hebat.

Ia akan meliputi kepantasan dalam usaha digitalisasi, serta transformasi dan penambahbaikan dalam cara Celcom berinteraksi dengan pelanggan dan rakan niaga melalui saluran pilihan mereka. Kami akan menyediakan pengalaman yang lebih Insani di samping memfokuskan kepada automasi dan menambah kepantasan dalam penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan akhir.

“Celcom akan turut memastikan fokus yang kukuh dalam menguruskan asas kos untuk memastikan penambahbaikan dalam meraih keuntungan.

"Memacu perubahan melalui Digitalisasi bermula dengan mengubah minda dan budaya dalam organisasi kami. Transformasi Budaya dan Insan merupakan fokus khas kami bagi tahun 2018, di mana kami akan mencabar setiap daripada sesuatu gaya kerja yang menjadi 'amalan biasa' kami," menurut Michael.

Untuk lebih informasi, layari :

http://axiata.listedcompany.com/misc/Axiata_Presentation_4Q17.pdf

Tamat