

# Nachhaltigkeitserfolge

2020



Das Ziel unserer Qualitätsstrategie ist ZERO MUDA. Es bedeutet für uns, immer darauf zu achten, unnötigen Aufwand zu vermeiden und sich auf das zu konzentrieren, was Werte schafft – für den Kunden und für uns, aber auch für die Gesellschaft. Das führt zu überragender Qualität und Nachhaltigkeit und macht uns zur globalen Nummer eins.

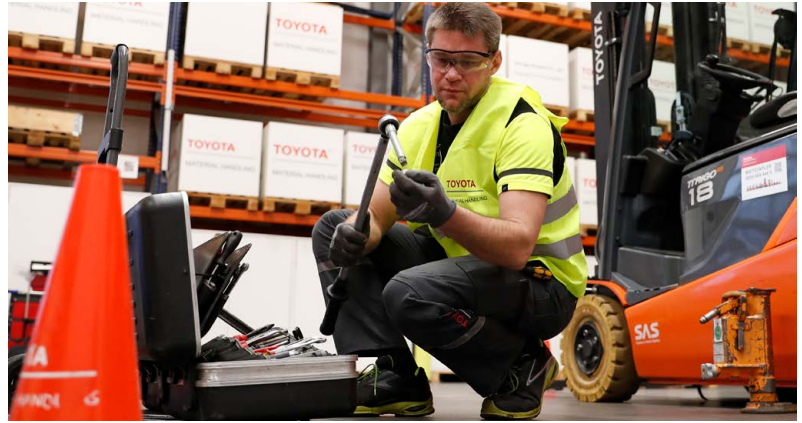
**Jan-Martin Lorenz,**  
Geschäftsführer  
Toyota Material  
Handling Deutschland  
(TMHDE)



## MAXIMIERUNG VON QUALITÄT UND KUNDENSICHERHEIT

---

Unsere Strategie stellt die Qualität in den Mittelpunkt unseres gesamten Handelns. Sie bestimmt, wie wir mit unseren Geschäftspartnern, Mitarbeitern und der Umwelt umgehen. Unser Streben nach kontinuierlicher Verbesserung inspiriert uns, unsere Produkte und Lösungen hinsichtlich Qualität und Kundensicherheit zu optimieren.



**92,6%**  
der Probleme unserer Kunden lösen wir auf Anhieb

Um die Servicequalität zu sichern, bilden wir unsere Servicetechniker regelmäßig in der Toyota Academy weiter.

## OPTIMALE BEDINGUNGEN FÜR DIE ENTWICKLUNG UNSERER MITARBEITER

---

Unsere Mitarbeiterstrategie zielt darauf ab, talentierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu finden, für uns zu gewinnen und zu halten. Denn bei uns steht der Mensch im Mittelpunkt. Wir wollen diejenigen sein, die die Dinge perfekt beherrschen, im Sinne des Monozukuri: Will man Dinge machen, muss man mit dem Menschen beginnen.



Um den Fachkräftenachwuchs optimal fördern zu können, hat sich der Ausbildungsbereich bei TMHDE stetig weiterentwickelt und bietet heute besonders gute Bedingungen für Auszubildende. Diese hohe Qualität hat die IHK Hannover mit dem IHK-Qualitätssiegel TOP Ausbildung ausgezeichnet.



In unserer Toyota Academy werden Mitarbeiter individuell geschult.

**2.961 Trainingstage**

**197 Trainings**

**1.712 Teilnehmer**

Zahlen der Academy im Geschäftsjahr 2020

## MINIMIERUNG DER UMWELTBELASTUNG

---

Unser Ziel ist es, CO<sub>2</sub>-Emissionen zu senken und Verschwendungen, auch von Umweltressourcen, zu vermeiden. Wir investieren kontinuierlich in die Forschung und Entwicklung, um unsere Produkte noch energieeffizienter zu machen.



Im Geschäftsjahr 2020 haben die Solarzellen auf dem Dach der TMHDE-Zentrale 443.851 kWh Strom erzeugt. Damit decken wir einen wesentlichen Teil unseres eigenen Verbrauchs ab. Überschüssige Energie speisen wir in das öffentliche Stromnetz ein.





Alle unsere Werkstätten sind ASEC-zertifiziert. Die Zertifizierung zielt insbesondere darauf ab, die Sicherheits- und Nachhaltigkeitsanforderungen bei Toyota Material Handling sowie in den Händlerbetrieben zu gewährleisten.



### EcoVadis Silver Level

Wir unterziehen uns jährlich der unabhängigen Bewertung durch EcoVadis, dem globalen Anbieter von Nachhaltigkeitsrankings, um unseren Kunden gegenüber transparent zu sein. TMHDE wurde mit dem EcoVadis Silver Level ausgezeichnet.



### 55 Net Promoter Score

Kundenzufriedenheit hat bei uns höchste Priorität. Unsere Kunden bewerten unsere Servicequalität mit „sehr gut“. (NPS Skala: -100 bis +100)



Mit sportlichen Aktivitäten fördern wir nicht nur den Teamgeist, sondern unterstützen unsere Mitarbeiter auch bei einem gesunden Lebensstil.



### 98% unbefristete Arbeitsverträge

Respekt gegenüber jedem Einzelnen, Stabilität und Vertrauen bilden die Grundlage für Erfolge und bieten unseren Mitarbeitern ein hohes Maß an Sicherheit.



### CO<sub>2</sub>-Emissionen reduzieren und Klimaprojekte unterstützen

Mit gezielten Aktionen sparen unsere Kollegen CO<sub>2</sub> ein. Jeder dadurch eingesparte Euro wird im Anschluss direkt in lokale Klimaschutzprojekte investiert: bspw. die Aufforstung im Nationalpark Harz.



### 3.377 verkaufte Gebrauchtgeräte im FY20

Mit der "2nd Life"-Strategie werden unsere Gebrauchtgeräte unter Einhaltung aller Qualitätsstandards aufgearbeitet. Sie stellen für unsere Kunden eine langlebige Alternative dar, die sich rechnet. Durch den zweiten Einsatz können CO<sub>2</sub>-intensive Schritte bei der Produktion der Geräte eingespart werden.



### 90% unserer verkauften Einheiten sind elektrisch betrieben.

Immer mehr Modelle sind mit Lithium-Ionen-Batterien erhältlich. So unterstützen wir unsere Kunden beim Erreichen ihrer eigenen CO<sub>2</sub>-Minderungsziele.

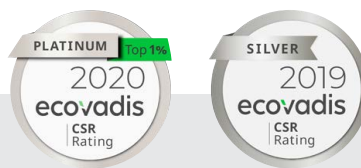
# Toyota Material Handling in Europa

## EcoVadis

Alle Landesgesellschaften wurden mit dem EcoVadis-Gold- oder Silber-Level ausgezeichnet. Toyota Material Handling Europe und alle Produktionsstandorte freuen sich zusätzlich über die EcoVadis-Auszeichnung in Platin. Damit gehören wir zu den besten 1% der bewerteten Unternehmen in unserer Kategorie. Die Karte zeigt die aktuellen EcoVadis-Auszeichnungen.

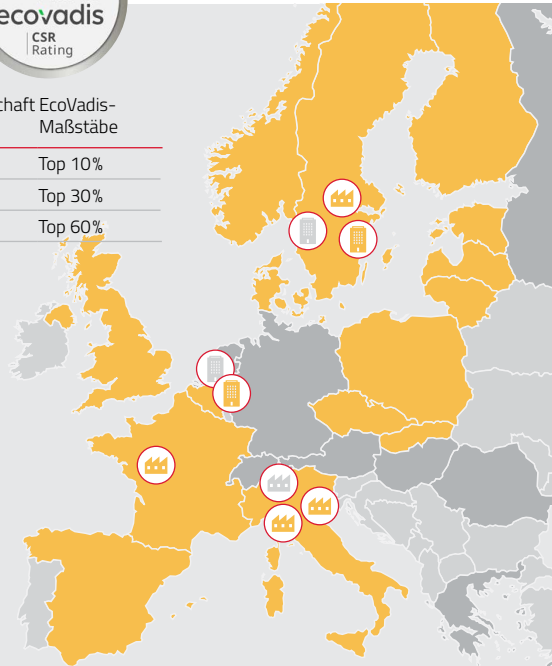
## ISO-Zertifikate

Unsere europäischen Produktionsstandorte haben die ISO-Zertifikate: 9001, 14001, 45001. Die italienischen Werke sind bereits nach ISO 50001 zertifiziert. An unseren weiteren Standorten arbeiten wir darauf hin.



Level	Landesgesellschaft	EcoVadis-Maßstäbe
Gold	18	Top 10%
Silber	8	Top 30%
Bronze	-	Top 60%

- Fabrik
- Vertriebs- und Servicegesellschaft
- Europäische Zentrale
- Office



## Unsere Ziele für die nächsten Jahre

### MAXIMIERUNG VON QUALITÄT UND KUNDENSICHERHEIT

Im Hinblick auf das Toyota Produktionssystem und Fahrerschulungen bauen wir unsere Kompetenzen weiter aus. Damit wollen wir den Dialog über die Sicherheit und die Qualität unserer Lösungen zwischen unseren Kunden und uns verstärken und zu einer Null-Unfall-Gesellschaft beitragen.

### OPTIMALE BEDINGUNGEN FÜR DIE ENTWICKLUNG UNSERER MITARBEITER

Geeignete Ausbildungs- und Entwicklungsinstrumente, die allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen, sind der Schlüssel, wenn wir alle auf Zero Muda hinarbeiten. In unserer Toyota Academy werden unsere Mitarbeiter individuell geschult. Dieses Schulungsangebot entwickeln wir stetig weiter und bauen unser Trainingsangebot aus.

### MINIMIERUNG DER UMWELTBELASTUNG

Gemeinsam als Team wollen wir CO<sub>2</sub> reduzieren und Klimaprojekte unterstützen. Unser PKW-Fuhrpark wird in Zukunft aus über 90% Hybridfahrzeugen bestehen.

### UNSER NACHHALTIGKEITS-SPEZIALIST



**Patrick Maihöfer**  
Direktor  
Personal, Recht &  
Nachhaltigkeit  
Toyota Material Handling  
Deutschland

Dies sind nur einige der Schwerpunkte unserer Nachhaltigkeitsleistung im Geschäftsjahr 2020. Unseren vollständigen Nachhaltigkeitsbericht finden Sie auf unserer Website in digitaler Form. Er wurde in Übereinstimmung mit der Kernoption der GRI-Standards erstellt.

[toyota-forklifts.de/ueber-uns/nachhaltigkeit](https://toyota-forklifts.de/ueber-uns/nachhaltigkeit)