

# RAGGIUNTI 18 DEI 25 OBIETTIVI

RISPETTO AL NOSTRO RAPPORTO  
DEL 2015



Innovazioni dirompenti, politiche energetiche, trasparenza nella catena di fornitura ed una crescente attenzione alla sicurezza anche orientata al Cliente, sono solo alcuni degli argomenti che porteranno il nostro settore a cambiare significativamente entro il 2030. Sarà fondamentale assumere un ruolo di primo piano nel comprendere come questi argomenti saranno determinanti nelle attività future, se vogliamo essere la prima scelta come fornitori per la movimentazione delle merci.

La nostra Casa Madre, Toyota Industries Corporation, ha pubblicato il suo primo rapporto ambientale nel 1994. Noi di Toyota Material Handling Europe, a nostra volta, siamo stati i primi a pubblicare un rapporto sulla sostenibilità nel nostro settore, cinque anni prima che divenisse obbligatorio nel 2018. La leadership conta."

**Matthias Fischer**, Presidente

Nel nostro rapporto sulla sostenibilità del 2015 abbiamo definito 25 obiettivi per il 2017. Ne abbiamo conseguiti 18 e abbiamo fatto dei progressi considerevoli in altri 5. Il rapporto sulla sostenibilità completo di TMHE, conforme agli standard GRI e alla nuova legislazione sui rapporti non finanziari, sarà pubblicato sul nostro sito nell'aprile 2018.

## MASSIMIZZARE LA SICUREZZA

- Continuare la collaborazione con EU-OSHA nella nuova campagna "Ambienti di lavoro sani e sicuri ad ogni età" ✓
- Raddoppiare il numero di carrelli abilitati ad operare con il sistema di gestione delle flotte I\_Site rispetto a quello del 2015 ✓
- Formare all'utilizzo dei carrelli elevatori 50 dei responsabili della Salute e della Sicurezza sia in Europa che nel mondo ✓
- Adattare la TICO Safety Vision per il suo utilizzo nelle nostre organizzazioni di vendita ed assistenza ✓

## OTTIMIZZARE I PROCESSI AZIENDALI

- Stabilire un sistema di valutazione per testare la conformità dei fornitori tramite un Codice Fornitori ✓
- Formare il 100% dei nostri addetti agli acquisti sull'"approvvigionamento responsabile" ✓
- Sviluppare ulteriormente la comprensione dell'impatto ambientale della supply chain ✓
- Eseguire valutazioni CSR dei 30 principali fornitori diretti di materiali ✓
- Sperimentare il metodo dell'auto valutazione con i fornitori indiretti di materiali ✓
- Pubblicare i dati consolidati sulla sostenibilità di tutte le Organizzazioni di TMHE 2018
- Programma LEAD: coinvolgere 64 partecipanti in 2 anni ✓
- Implementare in tutte le Organizzazioni gli strumenti di visual management del TPS 2020
- Condurre dei sondaggi sul personale a livello europeo ~

## MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

- Continuare la collaborazione con 10 Clienti europei di flotte per ridurre le emissioni di CO2 ✓
- Incrementare del 20% la vendita di carrelli usati ✓
- Ampliare la gamma dei prodotti silenziosi ✓
- Ridurre il consumo energetico del 10% in Europa rispetto al FY12 ~
- Sviluppare la politica di auto aziendali ecologiche ✓
- Estendere le iniziative per ridurre il consumo energetico della flotta ✓

## NUMERO 1 NELLA SODDISFA- ZIONE DEL CLIENTE

- Toyota Service Concept (TSC) completamente adottato nelle Organizzazioni di vendita ed assistenza 2019
- Utilizzare il Net Promoter System (NPS) in tutte le Organizzazioni di vendita e assistenza ✓
- Fissare al 95% il tasso di risoluzione al primo intervento per l'intera rete 92%
- Migliorare la qualità riducendo le richieste di prestazioni in garanzia dell'88% rispetto al 2007 83%
- Aumentare la percentuale di tecnici formati su sicurezza e sostenibilità (livello Bronzo del programma STEP per competenze trasversali) ✓
- Portare al 100% l'accreditamento di assistenza ASEC della rete ✓

## SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS 2017



Non sapevamo dove ci avrebbe condotto il percorso sulla sostenibilità, ma sapevamo che iniziare tale cammino avrebbe richiesto una forte leadership.

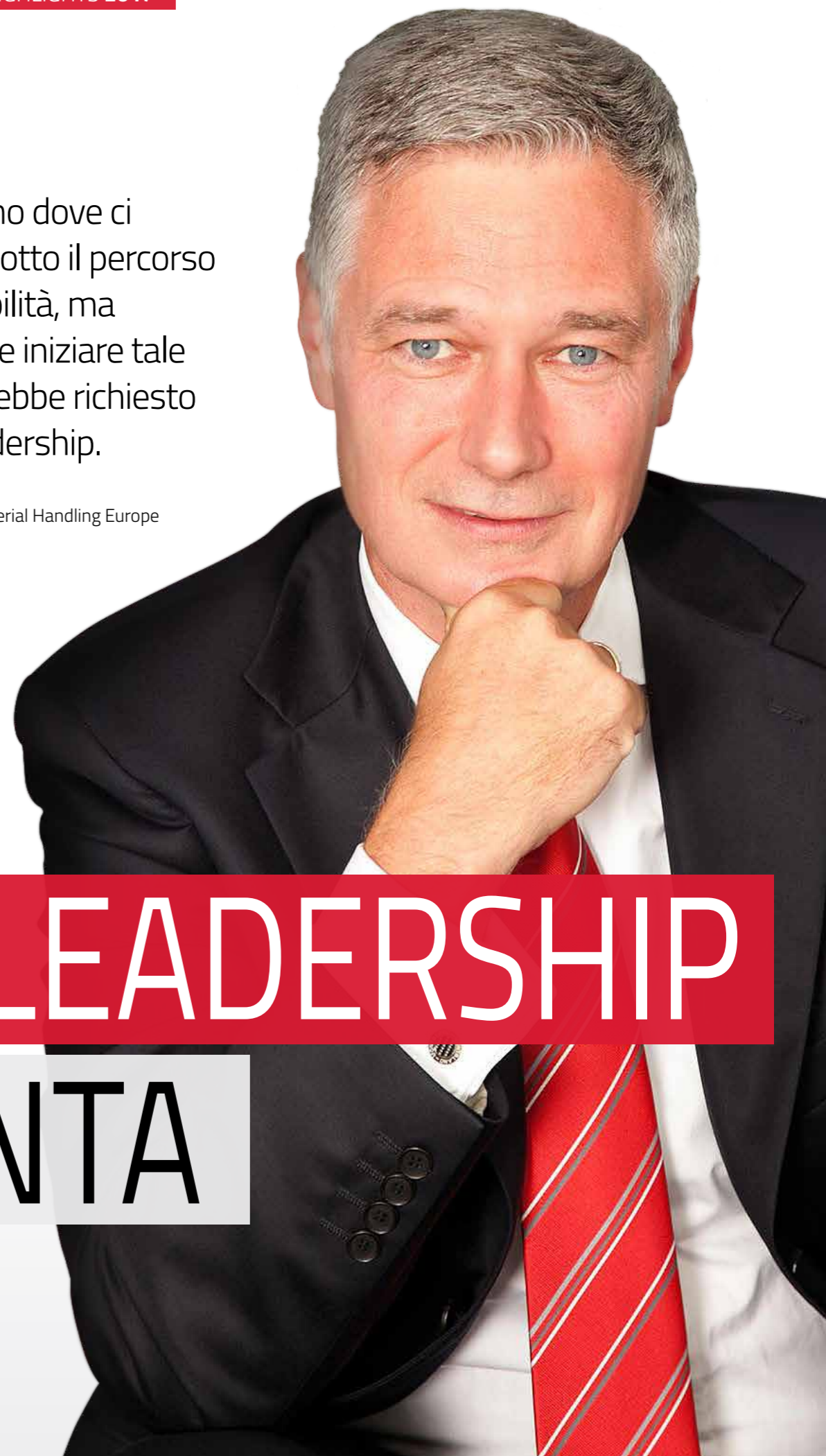
Matthias Fischer  
Presidente di Toyota Material Handling Europe

# LA LEADERSHIP

# CONTA

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING



Insieme ai nostri partner, ci impegniamo per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità che abbiamo in comune. Concentrando i nostri sforzi possiamo raggiungere il massimo grado di DUAL IMPACT.

## MASSIMIZZARE SICUREZZA & SALUTE

Perseguiamo la costante innovazione del prodotto e delle soluzioni inerenti alla sicurezza, con il fine di garantire la massima salute e sicurezza di Clienti e dipendenti.



1°

un encomio, ricevuto in Spagna, da parte di un commissario europeo per il nostro approccio alla sicurezza & salute nel nostro settore industriale



60%

di organizzazioni che riflettono sui Clienti ed i dipendenti gli effetti della Campagna EU OSHA "Ambienti di lavoro sani e sicuri ad ogni età"



IMHX DESIGN 4 SAFETY AWARDS

per il nostro sistema I\_Site di gestione della flotta, che attraverso una app consente ai manager di ricevere un avviso istantaneo in caso di incidente

## OTTIMIZZARE I NOSTRI PROCESSI AZIENDALI

Le persone fanno la differenza quando sono coinvolte; pertanto investiamo nello sviluppo continuo dei nostri dipendenti e in collaborazioni responsabili con la nostra rete e i nostri fornitori.



681

corsi disponibili nella nostra e-learning academy, in 13 lingue diverse



>65%

dei dipendenti valutati dal manager di riferimento utilizzando il nuovo modello europeo di TMHE



99%

dei fornitori più importanti, certificati secondo gli standard ISO 140001

## MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

Investire nella riduzione delle emissioni di CO2 ha un ritorno finanziario diretto e contribuisce a supportare al meglio i nostri Clienti nel loro percorso finalizzato al conseguimento di zero emissioni.



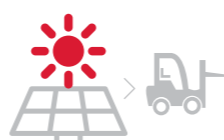
131

azioni di risparmio energetico completate localmente in tutta Europa nel FY17 - per un risparmio di più di 2 milioni di euro l'anno



67%

di quota di energia verde nel nostro consumo di elettricità totale in Europa per un risparmio di 2300 tonnellate di CO2

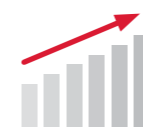


2

siti demo presso Clienti: sistema di ricarica a pannelli solari per fuel cell in Italia e per batterie nei Paesi Bassi. Venite a visitarci!

# NUMERO 1 NELLA SODDISFAZIONE CLIENTE

La trasparenza della catena di fornitura e migliorare la qualità dei nostri prodotti e servizi sono il nostro maggior impegno, questo rende più semplice la collaborazione con il Cliente.



42

Net Promotor Score (NPS): i Clienti valutano il nostro servizio. Nel FY17 è aumentato di 3 punti rispetto al FY16



33

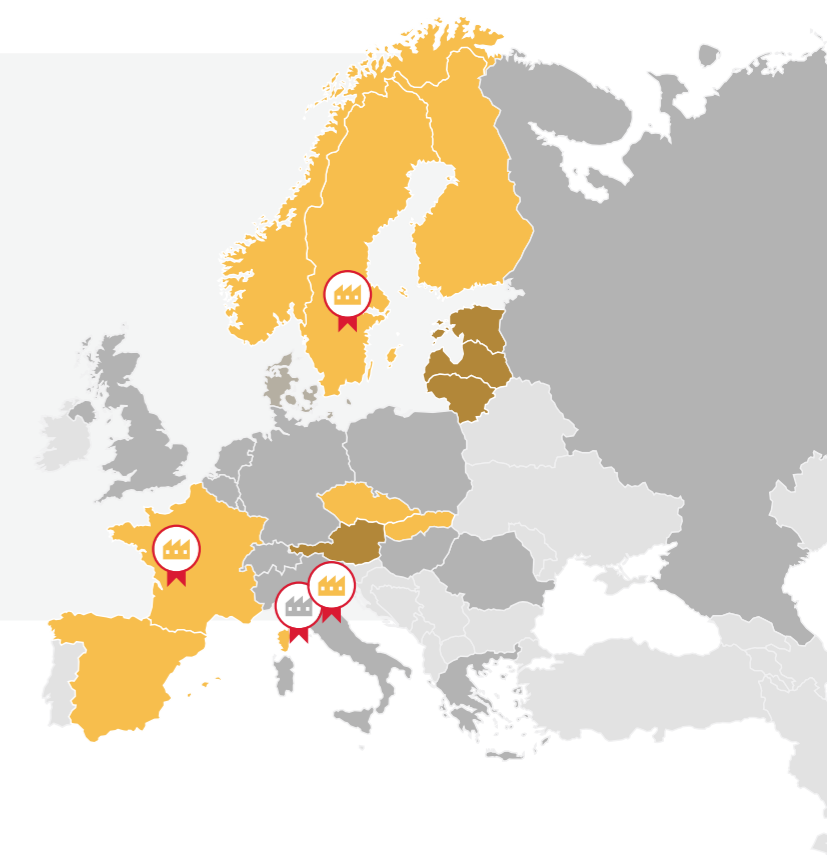
i certificati per ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 e OSHAS 18001 sono disponibili per il download direttamente su [toyota-forklifts.eu/sustainability](http://toyota-forklifts.eu/sustainability)



TMHE e 10 delle sue Organizzazioni hanno conseguito l'EcoVadis Gold nel 2017

Livello	Entità	Benchmark EcoVadis
Oro	11	Top 10%
Argento	13	Top 30%
Bronzo	2	Top 60%

Stabilimento Sede commerciale



EcoVadis fornisce le valutazioni di sostenibilità di 40.000 fornitori mondiali sulle loro prestazioni ambientali, sociali ed etiche. La loro piattaforma online consente a 175 multinazionali di accedere alle valutazioni dei fornitori selezionati in 120 paesi.

	TMHE	FY 17 vs FY 15
Dipendenti	10.300	+15%
Fatturato	€ 2,2 miliardi	+20%
Rete	30 paesi	

\* Equivalenti a tempo pieno

Toyota Material Handling Europe (TMHE) è una divisione di Toyota Industries Corporation (TICO), leader mondiale nella produzione e vendita di carrelli a forche frontali, da magazzino e di tutti i servizi e le soluzioni ad essi connessi. La nostra missione è garantire ai nostri Clienti un'efficienza senza pari nelle attività di movimentazione di materiali.

[toyota-forklifts.eu/sustainability](http://toyota-forklifts.eu/sustainability)