

“

Vi visste ikke hvor veien mot bærekraftighet ville ta oss, men vi visste at å ta de første skrittene ville kreve god ledelse.

Matthias Fischer  
President Toyota Material Handling Europe

LEADERSHIP

MATTERS

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING

# DUAL IMPACT

together we make a difference

Vi jobber kontinuerlig med våre samarbeidspartnere for å oppfylle felles mål om bærekraftighet. Ved å gjøre det sammen kan vi oppnå DOBBEL EFFEKT.

## MAKSIMERE SIKKERHET & HELSE

Kontinuerlig forbedring av sikkerhet og helse for ansatte inspirerer oss til å utvikle nye produkter og tjenester med fokus på kundesikkerhet.



1.

utmerkelse fra EU i vår bransje, for vår tilnærming til sikkerhet og helse i Spania



60%

av våre selskaper deltar i EU-OSHA-kampanjen «En sunn arbeidsplass for alle aldersgrupper» til kunder og ansatte



IMHX  
DESIGN  
4 SAFETY  
AWARDS

for flåteadministrasjonsappen vår I\_Site, med øyeblikkelig hendelsesvarsling til lageransvarlige

## OPTIMALISERE VÅRE FORRETNINGS- PROSESSER

Mennesker skaper mer når de er engasjert, derfor investerer vi i kontinuerlig utvikling av ansatte og ansvarlige samarbeid med våre nettverk og leverandører.



681

kurs er tilgjengelige i vårt e-læringsakademi, på 13 forskjellige språk



>65%

av ansatte evalueres av lederen sin med vår nye, standardiserte europeiske TMHE-mal



99%

av våre største leverandører er ISO 14001-sertifisert på verdensbasis

## MINIMERE MILJØ- BELASTNINGEN

Investering i reduksjon av CO2 -utslipp gir direkte finansiell avkastning og hjelper oss med å støtte kundene på veien mot nullutslipp på en bedre måte.



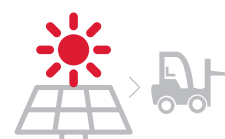
131

energiparetiltak gjennomført i Europa i 2017 – over 2 mill. EUR i årlige besparelser



67%

andel grønn elektrisitet av vårt totale forbruke i Europa – sparer 2300 tonn CO2

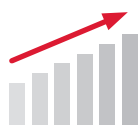


2

kunde demostre: lading med solenergi av hydrogenstrucker i Italia og batterier i Nederland – kom å besøk oss!

# NUMMER 1 PÅ KUNDE- TILFREDSHET

Ved å gå foran og være transparent i forsyningskjeden, og forbedre hvordan vi leverer produktene og tjenestene våre, har vi som mål å gjøre det enklere for kundene å gjøre forretninger med oss.



## 42

NPS (Net Promotor Score): kundene vurderer tjenesten vår. I regnskapsåret 2017 økte rangeringen med 3 enheter fra 2016.



## 33

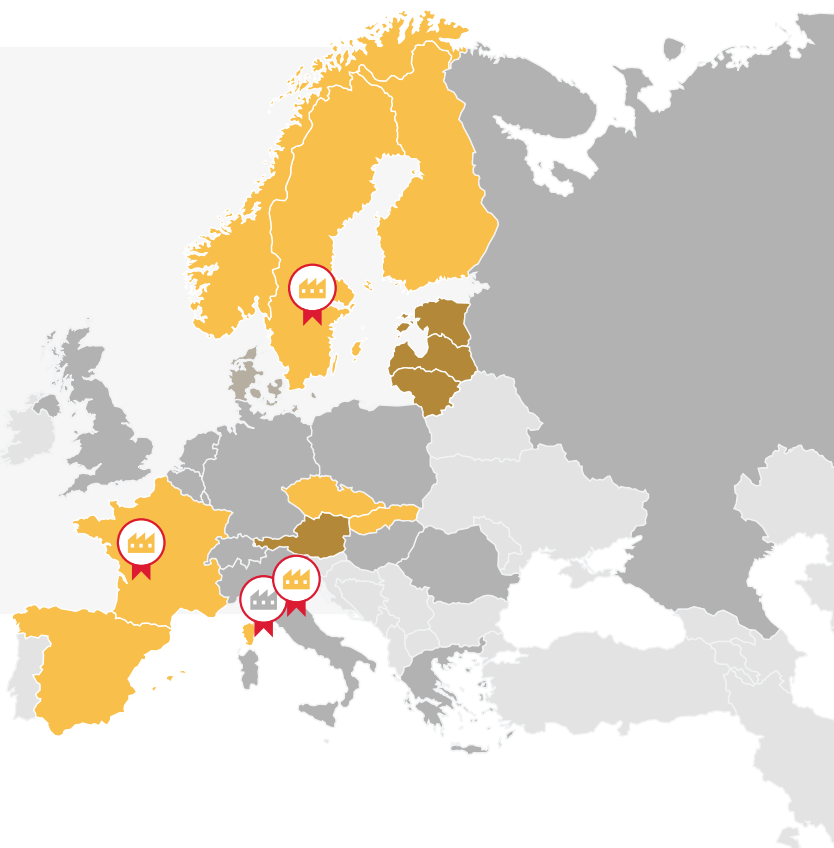
sertifikater under ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 og OSHAS 18001 tilgjengelig for nedlasting direkte fra [toyota-forklifts.no](http://toyota-forklifts.no)



TMHE og 10 datterselskaper ble tildelt EcoVadis Gold i 2017

Nivå	Enheter	EcoVadis benchmark
Gull	<b>11</b>	Topp 10%
Sølv	<b>13</b>	Topp 30%
Bronse	<b>2</b>	Topp 60%

Fabrikk   Salgselskap



EcoVadis rangerer bærekraft for 40 000 leverandører over hele verden basert på miljømessig, sosial og etisk oppnåelse. Online-plattformen deres gir 175 multinasjonale selskaper tilgang til vurderinger av utvalgte leverandører fra 120 land.

	TMHE	FY 17 vs FY 15
Ansatte*	<b>10,300</b>	+15%
Omsetning	<b>€ 2.2 bn</b>	+20%
Nettverk	<b>30 Land</b>	

\* Fulltidsstillinger

Toyota Material Handling Europe (TMHE) er et datterselskap av Toyota Industries Corporation (TICO), den globale markedslederen innenfor gaffeltrucker, lagertrucker og relaterte tjenester og løsninger. Vår oppgave er å gjøre kundenes materialhåndtering mer effektiv.

[toyota-forklifts.no](http://toyota-forklifts.no)

# 18 AV 25 MÅL OPPNÅDD

FRA VÅR 2015 RAPPORT



Innovasjon, energipolicyer, være transparent i forsyningskjeden og økende kundefokus innen sikkerhet, er bare noen få av faktorene som vil endre bransjen betydelig frem mot 2030. Vi må være i forkant med å forstå hvordan alt dette vil utfolde seg i fremtiden hvis vi skal være Europas førstevalg som leverandør i materialhåndtering.

Eieren vår, Toyota Industries Corporation, utga sin første miljørapport i 1994. Vi i Toyota Material Handling Europe var først ute med å publisere en bærekraftsrapport for vår bransje i Europa, fem år før det blir obligatorisk i 2018. Leadership matters.”

**Matthias Fischer**, President

I bærekraftsrapporten vår for 2015 satte vi 25 mål for 2017. Vi har oppfylt 18 av dem helt, og har gjort store fremskritt mot å oppfylle 5 andre. TMHEs bærekraftsrapport, som er i samsvar med GRI-standardene og nye reguleringer om ikke-finansiell rapportering, blir publisert på nettsiden vår i april 2018.

## MAKSIMERE SIKKERHET

Videreføre EH-OSHA-samarbeidet vårt med den nye kampanjen 'En sunn arbeidsplass for alle aldre'	✓
Dobbelt så mange trucker som kan opereres med I_Site flåteadministrasjon sammenlignet med FY15	✓
Truckopplæring til 50 europeiske helse- og sikkerhetsledere	✓
Innføre TICO Safety Vision for implementering i salgs- og serviceselskapene våre	✓

## OPTIMALISERE FORETNINGSPROSESSER

Opprette en kontrollmekanisme for å evaluere leverandørenes oppfyllelse av leverandørreglene	✓
Gi 100% av våre innkjøpsmedarbeidere opplæring i 'ansvarlig innkjøp'	✓
Utvikle videre forståelse av forsyningskjedens miljøbelastning	✓
Vurdere CSR (bedriftens samfunnsansvar) for 30 større direkte materialleverandører	✓
Demonstrere egenvurdering for indirekte materialleverandører	✓
Publisere konsoliderte bærekraftsdata for alle TMHE-enheter	2018
LEAD-program – ha 64 deltakere i løpet av 2 år	✓
TPS visuelle administrasjonsverktøyer skal implementeres i alle enheter	2020
Gjennomføre ansatteundersøkelse for hele Europa	~

## MINIMERE MILJØBELASTNINGEN

Videreføre samarbeidet med 10 europeiske flåtekunder for å redusere CO2-utslippene deres	✓
Øke salget av brukte trucker med 20%	✓
Lansere flere stillegående produkter	✓
Redusere energiforbruket med 10% i hele Europa sammenlignet med regnskapsåret FY12	~
Utvikle en grønn policy for bedriftsbiler	✓
Utvide initiativer for å redusere flåtens energiforbruk	✓

## NUMMER 1 PÅ KUNDETILFREDSHET

Toyota Service Concept (TSC) fullt tatt i bruk i alle salgs- og serviceselskaper	2019
Bruke Net Promoter System (NPS) i alle salgs- og serviceselskaper	✓
Mål om 95% løsningsprosent i hele nettverket for reparasjoner på første forsøk	92%
Maksimere kvaliteten ved å redusere garantikravene med 88% sammenlignet med 2007	83%
Øke antall teknikere med opplæring i sikkerhet og bærekraftighet (STEP Bronze, myke ferdigheter)	✓
Styre ASEC-servicegodkjenning i nettverket mot 100%	✓