

DUAL IMPACT

together we make a difference



TOYOTA

MATERIAL HANDLING

SOMMARIO

Presentazione di TMHE	
TICO e Toyota Material Handling	2
Toyota Material Handling Europe	3
Toyota Way e TPS	4
Messaggio del Direttore generale e del Presidente del C.d.A.	5

Informazioni sul rapporto	
Materialità	6
Reportistica e governance	7
Obiettivi per il 2015: uno sguardo al passato	8
Obiettivi per il 2017: uno sguardo al futuro	9

MASSIMIZZARE	
Sicurezza del personale	10
Sicurezza dei clienti	11
Leadership	12
Attrezzature, processi, persone	13

OTTIMIZZARE	
Valorizzazione del personale	14
Cittadinanza aziendale	15
Prassi aziendali eque	16
Acquisti responsabili	17

RIDURRE AL MINIMO	
Consumo di energia durante le attività	18
Consumo di energia dei clienti	19
Innovazioni energetiche	20
Innovazioni a bassa emissione di CO ₂	21

NUMERO 1 nella soddisfazione cliente	
Toyota Service Concept	22
Qualità	23
Premi per l'innovazione e il design	24
Progettazione per la società	25

Indici GRI e KPI	
KPI dell'impatto interno	26
KPI dell'impatto esterno	27

Contributi esterni	
EcoVadis	28
Valutazioni di terze parti	29



Nella versione online,
questo simbolo rimanda a
maggiori informazioni.



Link per materiale video.



www.toyota-forklifts.eu

DUAL IMPACT

insieme per fare la differenza

Questo è il nostro secondo rapporto sulla sostenibilità e la tappa successiva di questo viaggio. Collaboriamo con i nostri partner per affrontare i problemi che ci riguardano tutti. Abbiamo ascoltato i commenti dei partner per migliorare la reportistica in alcune aree chiave e ci siamo concentrati principalmente sui problemi materiali più importanti per noi e i nostri partner.

I NOSTRI STAKEHOLDER

La Famiglia Toyota*
Clienti
Fornitori
Comunità locali
Autorità pubbliche

IL NOSTRO APPROCCIO

Insieme ai nostri partner, ci impegniamo per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità condivisi.

Concentrando i nostri sforzi possiamo raggiungere il massimo grado di Dual Impact.

INFORMAZIONI SUL RAPPORTO

Il rapporto illustra la gestione della sostenibilità e i risultati di Toyota Material Handling Europe (TMHE), una società interamente controllata da Toyota Industries Corporation (TICO). È stato realizzato secondo le linee guida G3.1 di GRI.

Se non indicato diversamente, i dati dei risultati si riferiscono agli esercizi finanziari 2014, ovvero FY14, (chiusura al 31 Marzo 2014) e 2015, ovvero FY15, (chiusura al 31 Marzo 2015) e coprono oltre l'82% del personale. I dati provengono da quattro stabilimenti, di cui uno in Svezia, uno in Francia e due in Italia; dieci società di vendita e assistenza operanti in Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Spagna, Svezia e Regno Unito; gli uffici europei di Bruxelles e Göteborg e il magazzino europeo di Anversa.

Per maggiori informazioni sulla strategia di TICO, la governance, Vision 2020 e il 5° Piano di azione ambientale, consultare i rapporti integrati di TICO disponibili all'indirizzo www.toyota-industries.com


* La Famiglia Toyota include il personale di Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation e del Gruppo Toyota Group in generale

TICO E TOYOTA MATERIAL HANDLING

TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION (TICO) È IL NUMERO 1 MONDIALE NELLA MOVIMENTAZIONE MATERIALI*

L'attenzione verso il "cliente come priorità", l'innovazione e il miglioramento continuo sono parte del DNA di Toyota. L'impegno di TICO verso il benessere della società è radicato nel passato e si protrae verso il futuro con Vision 2020: supportare le fondamenta aziendali e sociali in tutto il mondo, tramite la costante fornitura di prodotti/servizi che, anticipando i bisogni dei clienti, contribuiscano a realizzare benessere nella società e negli stili di vita.

UNA FORTE RETE GLOBALE

	TICO FY15 Vs FY13	TMHG FY15 Vs FY13	TMHE FY15 Vs FY13
Numero di dipendenti	52.500 +11%	27.100 +31%	9.000 +8%
Fatturato	€ 15,6mld +3%	€ 6,6mld +18%	€ 1,8mld +6%
Struttura	4 Unità operative Movimentazione materiali, Logistica, Autoveicoli**, Macchine tessili	5 Regioni Giappone, Europa, Nord America, Cina, Internazionale	30 Paesi 

GAMMA PRODOTTI - TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

TMHE offre una gamma completa di carrelli elevatori controbilanciati IC ed elettrici e attrezzature di magazzino BT. Tutti i carrelli sono costruiti secondo il sistema di produzione Toyota (Toyota Production System, TPS) che garantisce l'elevata qualità e il minimo impatto ambientale. L'ampia scelta di servizi e soluzioni include contratti di assistenza, ricambi originali, soluzioni a noleggio, carrelli usati garantiti, sistema di gestione flotta I_Site e altre soluzioni per la logistica. Guardiamo anche al futuro ed è per questo che la maggior parte della gamma è disponibile con tecnologia agli ioni di litio o celle a combustibile.



* Ogni anno, a partire dal 2001, riviste autorevoli come dhf Intralogistik e Logistik Journal hanno posizionato TICO in testa alle classifiche mondiali. La sequenza si basa sui risultati finanziari alla fine dell'esercizio finanziario (FY).

** TICO contribuisce alla produzione di veicoli di Toyota Motor Corporation ed è una società quotata indipendentemente.

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

EFFICIENZA STRAORDINARIA NELLA ATTIVITÀ DI MOVIMENTAZIONE MATERIALI

Con la nostra forte presenza in oltre 30 paesi europei, lavoriamo per portare un'efficienza straordinaria nelle attività di movimentazione materiali dei nostri clienti.

La nostra azienda produce e distribuisce i carrelli elevatori Toyota, le attrezzature per magazzino BT e i prodotti a marchio Cesab. Tutti i nostri prodotti e soluzioni sono pensati per MASSIMIZZARE la sicurezza, OTTIMIZZARE i processi aziendali e RIDURRE AL MINIMO l'impatto ambientale.

SIAMO PRESENTI IN OLTRE 30 PAESI IN EUROPA

Dati

4.500

esperti per l'assistenza tecnica

290.000

carrelli con contratto di assistenza

135.011

unità vendute nel FY15

3.300

veicoli di assistenza completamente equipaggiati nella flotta mobile

3,5mln

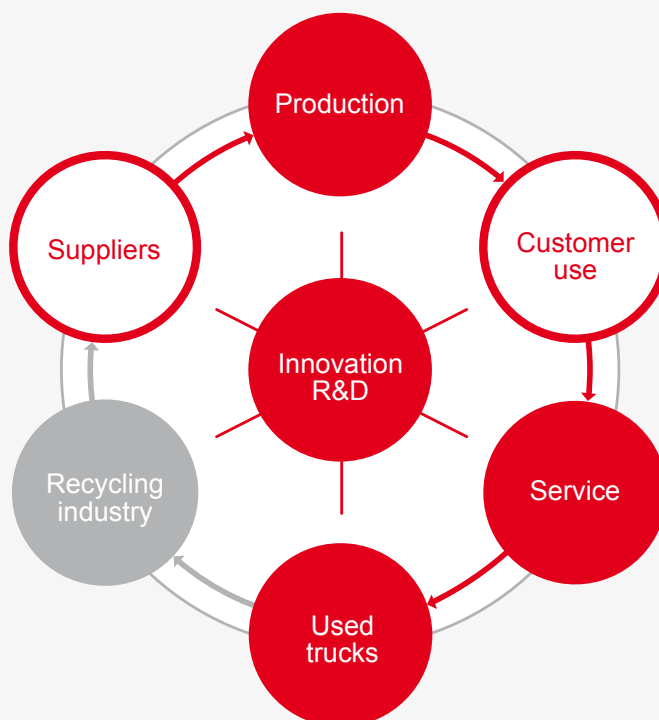
interventi di assistenza all'anno

4

stabilimenti in Europa

CICLO DI VITA DEL PRODOTTO

La Commissione Europea intende presentare una nuova strategia di economia circolare per rendere l'economia europea più competitiva ed efficiente nell'uso delle risorse. Nell'ambito della nostra attività siamo già in grado di controllare o influenzare significativamente diverse fasi del ciclo di vita del prodotto. Dalla collaborazione con i fornitori per ridurre la quantità delle sostanze pericolose nei carrelli fino alla vendita di carrelli usati, siamo costantemente coinvolti nel ciclo della vita produttiva dei carrelli.

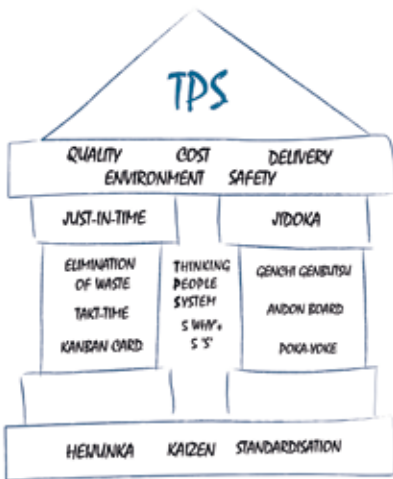


Chiave

- Nella nostra sfera di controllo
- Nella nostra sfera di influenza
- Attualmente interventi solo limitati

IL NOSTRO OBIETTIVO È CREARE FIDUCIA E SICUREZZA

OFFRIAMO PRODOTTI E SERVIZI DI QUALITÀ CHE AGGIUNGONO VALORE ALL'ATTIVITÀ DEI NOSTRI CLIENTI



Il Toyota Production System (TPS) è un sistema di produzione snella che opera secondo una logica di tipo "pull": produciamo solo quello che è stato ordinato. Il TPS attribuisce ai membri del gruppo di lavoro responsabilità ben definite allo scopo di ottimizzare la qualità, attraverso il continuo miglioramento dei processi e l'eliminazione degli sprechi non necessari di risorse naturali, umane e aziendali. Il TPS influenza ogni aspetto dell'organizzazione in quanto comprende un insieme condiviso di valori, conoscenze e procedure. Il TPS ci permette di realizzare un flusso di lavoro continuo, definito "just-in-time", e assicura anche la qualità del flusso di lavoro stesso.

Il Toyota Service Concept (TSC) descrive il nostro approccio alla pianificazione, gestione e fornitura di standard di assistenza eccezionali per tutta la vita utile dei carrelli e i nostri rapporti con i clienti. Si basa su una serie di valori che rispecchiano i problemi critici su cui ci concentriamo per tutta la durata delle nostre attività di assistenza ai clienti.



IL PERSONALE CONDIVIDE I NOSTRI VALORI, COME DEFINITI NEL "TOYOTA WAY"

Sfida



Mantenere una visione a lungo termine e superare tutte le sfide con coraggio e creatività per realizzare quella visione.

Kaizen



Kaizen significa "miglioramento continuo" e implica che ogni prodotto o processo possa essere sempre migliorato.

Genchi Genbutsu



Per raggiungere la comprensione completa di un problema occorre "andare all'origine" (genchi genbutsu) e valutarlo autonomamente.

Rispetto



Toyota rispetta i propri partner, si impegna in ogni modo per comprendere gli altri, accetta le responsabilità e si sforza di costruire la fiducia reciproca.

Lavoro di squadra



Sappiamo quanto sia importante condividere la conoscenza e la motivazione per imparare gli uni dagli altri. Utilizziamo il lavoro di squadra per massimizzare il rendimento dei singoli e del gruppo.

PER DIVENTARE IL NUMERO 1 NELLA SODDISFAZIONE CLIENTE



QUATTRO PILASTRI STRATEGICI RAFFORZANO LE NOSTRE FONDAMENTA

LE NOSTRE FONDAMENTA

La nostra strategia aziendale mira a farci diventare primi nella soddisfazione cliente, offrendo un'efficienza straordinaria per le attività di movimentazione materiali. L'efficacia e la velocità nel trasformare la nostra attività dipende dalla solidità delle nostre fondamenta: sicurezza, qualità, conformità e sostenibilità. Il Toyota Way e il sistema di produzione Toyota ci aiutano a operare in modo coerente verso gli obiettivi condivisi. Le fondamenta della nostra strategia aziendale, non a caso, sono anche le priorità dei nostri clienti.

I QUATTRO PILASTRI STRATEGICI

1. Trasformazione dell'offerta

La nostra offerta aiuta i clienti a operare con i più alti standard di sicurezza e a usare le risorse efficientemente. L'efficienza energetica della maggior parte delle serie di prodotti è stata migliorata dal 10% al 49%. Siamo particolarmente fieri della soluzione di gestione flotta I_Site, vincitrice del premio IFOY nel 2014, e selezionata per l'eccellenza tecnica quale standard di gestione della flotta globale in tutte le operazioni di TICO.

Nel corso del FY14 e FY15, 6 nostri carrelli sono stati premiati per il design e l'innovazione e gli esperti esterni concordano che la nostra offerta stia cambiando.

2. Leader europei nell'assistenza

I nostri 4.500 tecnici di assistenza realizzano 3.500.000 visite in tutta Europa, per questo necessitiamo di un sistema altamente efficiente per consentire ai clienti di ottenere l'assistenza necessaria quando ne hanno bisogno. Il sistema di produzione Toyota, famoso a livello mondiale, originariamente sviluppato per le attività di produzione, si è evoluto nel Toyota Service Concept per sostenere le operazioni di assistenza e permettere l'uso efficiente delle risorse e un migliore supporto ai clienti.

3. Rafforzamento della posizione sui mercati chiave

Tutti i mercati e i segmenti sono importanti, ma il top management è focalizzato su alcuni di essi in particolare. Ad esempio, abbiamo aperto nuove sedi in edifici ad alta efficienza energetica in Germania e Olanda per ottimizzare le attività. Abbiamo inoltre inserito i carrelli idrostatici nella gamma per incrementare il vantaggio competitivo nel segmento delle alte prestazioni.

4. Ottimizzazione dell'efficienza operativa

Per raggiungere i nostri obiettivi finanziari dobbiamo pensare in modo "integrato" e "interdipartimentale". I singoli dipendenti Toyota si impegnano costantemente per eliminare i "muda" o "sprechi non necessari", ciascuno in base al proprio livello. Negli ultimi due anni, gli sforzi collettivi del personale hanno contribuito alla riduzione dei costi per oltre € 7 milioni, semplicemente identificando modalità più efficienti per la conduzione degli affari.

Con queste priorità reciproche definiamo il rapporto sulla sostenibilità: DUAL IMPACT, insieme per fare la differenza. Nell'ambito del Dual Impact, MASSIMIZZIAMO la sicurezza, OTTIMIZZIAMO i processi aziendali, RIDUCIAMO AL MINIMO l'impatto ambientale per essere il NUMERO 1 nella soddisfazione cliente.

Matthias Fischer
Direttore Generale

Norio Wakabayashi
Presidente del C.d.A.

VALUTAZIONE DELLA MATERIALITÀ

IDENTIFICARE GLI ASPETTI MATERIALI

La nostra aspirazione è individuare gli aspetti che avranno un'influenza materiale sul futuro successo dell'azienda e quelli in cui la nostra azienda potrà fare la differenza per la società e il pianeta.

IL CONTRIBUTO DEGLI STAKEHOLDER

Il dialogo con gli stakeholder nel 2013 ha consentito di definire gli aspetti materiali su cui si basa la struttura della sostenibilità. Per i dettagli, consultare il rapporto del 2013.

Abbiamo creato una **matrice degli aspetti materiali** che include tutti quelli considerati di maggiore o grande importanza dagli stakeholder sia interni che esterni.

Altri aspetti, invece, sono stati considerati **non-materiali** o **emergenti**: alcuni di questi sono trattati all'interno del rapporto se ritenuti rilevanti per il lettore.

Riprenderemo il dialogo formale con gli stakeholder nel 2016 e aggusteremo la matrice della materialità, i KPI e gli obiettivi nel rapporto 2017. Tutto questo va a integrare il dialogo costante con gli stakeholder realizzato per mezzo degli eventi EU-OSHA, le conferenze con i fornitori, il Comitato aziendale europeo e diversi eventi per i clienti.

QUATTRO GRUPPI DI ASPETTI MATERIALI

Gli aspetti materiali sono stati suddivisi seguendo le sezioni del rapporto.

■ Massimizzare la sicurezza

Con la creazione di *luoghi di lavoro sicuri* in linea con la TICO Safety Vision aumentiamo le competenze per sviluppare *prodotti e servizi sicuri* per i clienti. In questo modo possiamo ottenere un impatto materiale in quanto, una volta su dieci, gli incidenti gravi sul lavoro sono causati dall'attrezzatura per la movimentazione dei materiali.

● Ottimizzare i processi aziendali

Il personale è l'artefice del nostro successo: *la gestione del talento, la formazione e la consapevolezza del personale* sono le priorità in quest'area.

Toyota fissa standard elevati in tema di condotta in affari e, come i nostri stakeholder, riteniamo che *governance aziendale, conformità, gestione del rischio, abuso d'ufficio e corruzione* nonché *acquisti responsabili* siano tutti aspetti materiali.

▼ Ridurre al minimo l'impatto ambientale

Ridurre la *quantità di energia utilizzata nella nostra attività* aiuta non solo a ridurre i costi. Ci fornisce altresì una conoscenza di fondo su come sviluppare *prodotti e servizi ad efficienza energetica e a bassa emissione di CO₂* per i clienti.

★ Numero 1 nella soddisfazione cliente

La strategia aziendale è centrata su tre aspetti materiali individuati dagli stakeholder:

- *Qualità, affidabilità e prestazioni* dei nostri prodotti e servizi.
- *Il costo totale di proprietà*, uno strumento utilizzato per integrare sicurezza, produttività ed efficienza energetica nell'analisi costi-benefici dei prodotti Toyota.
- *Trasparenza e divulgazione* per mezzo del rapporto sulla sostenibilità e di piattaforme come EcoVadis per la supply chain sostenibile.

MATRICE DEGLI ASPETTI MATERIALI

secondo gli stakeholder esterni	Grande		<ul style="list-style-type: none"> ● acquisizione e trattenimento talenti ● conformità legale ● gestione del rischio ★ costo totale di proprietà 	<ul style="list-style-type: none"> ■ prodotti e servizi sicuri ● governance aziendale ▼ prodotti e servizi ad efficienza energetica ★ qualità, affidabilità e prestazione
	Alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ luoghi di lavoro sicuri ● coinvolgimento del personale ▼ ambiente locale 	<ul style="list-style-type: none"> ● corruzione e abuso d'ufficio ● acquisti responsabili ● formazione ▼ energia utilizzata nell'attività ▼ prodotti a bassa emissione di CO₂ ★ trasparenza e apertura 	
	Media	<ul style="list-style-type: none"> ● coinvolgimento stakeholder esterni ▼ riciclo e riutilizzo ▼ gestione risorse idriche ★ consegna tramite partner aziendali 		
	Bassa	<ul style="list-style-type: none"> ● pari opportunità e diversità ● diritti umani ● creazione di valore locale ● modifiche normative ● donazioni sociali e volontariato ▼ impatto ambientale dei viaggi d'affari ★ innovazioni dirompenti ★ condizioni del mercato locale 		
	Bassa	Media	Alta	Grande
secondo gli stakeholder interni				

- MASSIMIZZARE la sicurezza
- OTTIMIZZARE i processi aziendali
- ▼ RIDURRE AL MINIMO l'impatto ambientale
- ★ NUMERO 1 nella soddisfazione cliente

GLI ASPETTI MATERIALI

ASPETTI NON-MATERIALI O EMERGENTI

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

COMPROVATA LEADERSHIP DI TOYOTA

Toyota Industries Corporation ha definito una strategia ambientale globale nel 1993 e da oltre 20 anni pubblica i risultati ambientali ottenuti. Nel 2004 è stato introdotto il rapporto sociale e dal 2008 TICO ha integrato nella reportistica gli aspetti finanziari, sociali e ambientali.

IMPEGNO DELLA LEADERSHIP

Due volte l'anno la sostenibilità è sull'agenda del gruppo dirigente di Toyota Material Handling Europe: si discute su come questi aspetti interagiscano con le altre priorità aziendali e si definiscono le priorità e gli obiettivi futuri.

I Vice presidenti regionali sono aggiornati trimestralmente sui risultati rispetto agli indicatori chiave di prestazione (KPI) e collaborano con i Direttori generali locali per definire le priorità di azione. Queste possono essere diverse in entità poiché dipendono da rischi e opportunità a carattere locale. Il gruppo di guida della sostenibilità definisce l'agenda del gruppo dirigente incontrando i referenti diretti di ogni vice presidente di funzione all'interno del gruppo dirigente.

La rete della sostenibilità

27 entità in Europa hanno nominato un campione della sostenibilità responsabile per:

- la gestione della conformità legale nella aree legate alla sostenibilità,
- i rapporti sull'evoluzione dei KPI per la sostenibilità rispetto agli obiettivi e
- la promozione delle best practice presso i responsabili locali.

I 27 campioni locali sono coadiuvati da quattro campioni regionali per le società di vendita e assistenza, un campione di funzione per la produzione e un gruppo centrale per la sostenibilità con sede a Bruxelles. Si riuniscono regolarmente in conferenze web e si incontrano di persona una volta l'anno.

I rapporti sulla sostenibilità

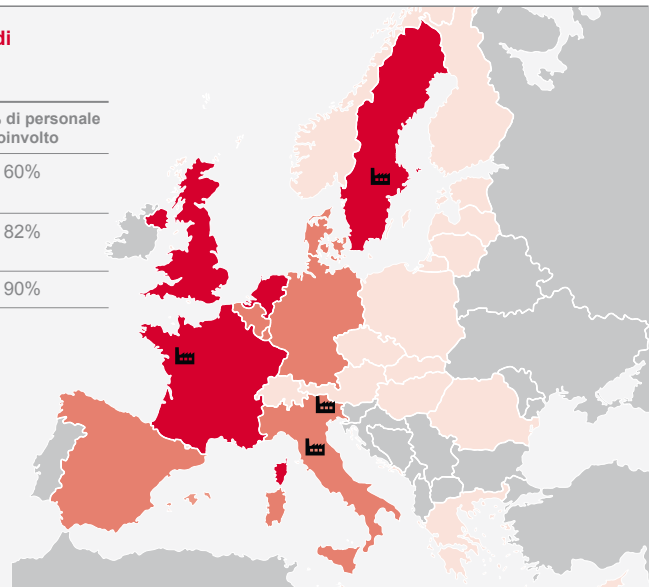
Nel FY15 è stata utilizzata la soluzione Cloudapps per fornire alle 27 entità in Europa il software per la sostenibilità basato su cloud. La piattaforma consente, in modo efficiente, la raccolta dei dati e la gestione dei risultati per i KPI definiti sulla base degli aspetti materiali individuati nel rapporto del 2013. Questo processo sostituisce l'approccio basato su foglio elettronico utilizzato per la raccolta dei dati nei precedenti rapporti, che si era dimostrato difficilmente scalabile.

IL NOSTRO PUBBLICO: LA FAMIGLIA TOYOTA

Seguendo la filosofia Toyota, i clienti, il personale, i distributori, i fornitori, le autorità pubbliche e le comunità locali fanno tutti parte della "Famiglia Toyota". Questo termine rispecchia fedelmente come intendiamo costruire le relazioni a lungo termine. Nell'ambito del rapporto utilizzeremo il termine più comune di "stakeholder" con cui si indica lo stesso gruppo di persone e organizzazioni.

Ampliamento della rete di sostenibilità

Campo di applicazione	% di personale coinvolto
 + ● Ambito del rapporto 2013	> 60%
● Aggiunto al rapporto 2015	> 82%
○ Obiettivo per il 2017	> 90%
● Rete concessionari indipendenti (al momento non inclusa)	




Il rapporto risponde a una sempre più sentita esigenza di trasparenza e apertura da parte degli stakeholder. Serve anche come preparazione per la conformità alla direttiva europea in tema di informativa non finanziaria che renderà obbligatorio per le grandi aziende questo tipo di rapporti a partire dal 2018.

Comitato aziendale europeo (CAE)

Il CAE si interessa in particolare di questioni relative al lavoro. I risultati rispetto ai KPI delle risorse umane e della sicurezza sono condivisi annualmente agli incontri del CAE, a Bruxelles, e le istanze dei rappresentanti dei lavoratori sono considerate quando vengono preparati i piani di azione.

Le risposte agli stakeholder

In risposta ai commenti degli stakeholder sul primo rapporto, gli azionisti non sono inclusi in questa lista, in quanto siamo una controllata al 100% di Toyota Industries Corporation. Gli azionisti di Toyota Industries Corporation sono il pubblico di riferimento del rapporto integrato finanziario, sociale e ambientale di TICO, disponibile su www.toyota-industries.com

Ulteriori commenti degli stakeholder sono stati trattati nel rapporto. Il dove possibile, e, in caso contrario, abbiamo fornito le risposte nel documento D&R presente sul sito web. 

GLI OBIETTIVI UNO SGUARDO AVANTI

Andando oltre la conformità legale, la strategia di sostenibilità intende creare un valore condiviso dai clienti, noi stessi e le società in cui operiamo.

A pagina 8 abbiamo verificato i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi definiti nel rapporto del 2013 e, a pagina 9, guardando avanti, abbiamo fissato gli obiettivi da raggiungere prima della pubblicazione del terzo rapporto nel 2017.

OBIETTIVI 2015 I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI DEL 2014-2015

- ✓ Raggiunto
- ~ Parzialmente raggiunto
- ✗ Non raggiunto

		Andare a pagina	Stato	
MASSIMIZZARE LA SICUREZZA	PRODOTTI E SERVIZI	Rafforzare la collaborazione per la campagna EU-OSHA per luoghi di lavoro più sicuri	12	✓
		Migliorare indirettamente la sicurezza dei clienti incrementando del 20% la gestione flotta tramite I_Site	13	✓
	OPERAZIONI	Implementare TICO Safety Vision negli stabilimenti	10	✓
		Impegnarsi per raggiungere zero incidenti	10	~
		Consolidare a livello europeo i dati di infortuni e malattie	10	✓
	OTTIMIZZARE PROCESSI AZIENDALI	PRODOTTI E SERVIZI	Adesione al Codice di comportamento da parte di tutti i fornitori più importanti	17
Incrementare del 10% il numero degli addetti ai clienti con adeguata formazione			15	✓
Sviluppare la comprensione dell'impatto ambientale della supply chain			17	✗
Mantenere la preparazione completa dei dipendenti che hanno svolto corsi sul Codice di comportamento			16	✓
OPERAZIONI		Estendere la raccolta dei dati sulla sostenibilità a tutte le entità	14	~
		Introdurre LEAD, il nuovo programma per lo sviluppo della leadership	14	✓
		Tutte le entità dovranno eseguire la valutazione dei risultati	14	~
		Aumentare il numero dei fornitori dotati di ISO 14001	16	✓
Lanciare il primo programma europeo Talent	17	✓		
RIDURRE AL MINIMO L'IMPATTO AMBIENTALE	PRODOTTI E SERVIZI	Collaborare con 10 clienti di flotta europei per ridurre le emissioni di CO ₂	19	~
		Incrementare ulteriormente la vendita di carrelli usati	21	✓
		Migliorare l'efficienza energetica di 5 serie di prodotti	20	✓
		Estendere la gamma di prodotti alimentati da batterie Li-ion e celle a combustibile	21	✓
	OPERAZIONI	Sviluppare una strategia energetica delle operazioni	18,19	✓
		Condurre ispezioni energetiche in 10 entità	18	✓
	NUMERO 1 NELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	PRODOTTI E SERVIZI	Sviluppare il Toyota Service Concept (TSC) e adottarlo in 5 paesi	22
Stabilire una metodologia comune per il monitoraggio della soddisfazione cliente			22	✓
Utilizzare il tasso di soluzione al primo tentativo quale principale KPI della rete			22	✓
OPERAZIONI		Migliorare la qualità riducendo le richieste di prestazioni in garanzia dell'80% rispetto al 2007	23	✓
		Lanciare in tutta Europa i programmi di formazione per i tecnici STEP e ASEC	22	✓

OBIETTIVI 2017 PROSSIME FASI

MASSIMIZZARE LA SICUREZZA	PRODOTTI E SERVIZI	Continuare la collaborazione con EU-OSHA nella nuova campagna "Luoghi di lavoro salubri per tutte le età"
		Raddoppiare rispetto al FY15 il numero dei carrelli abilitato a operare con la gestione flotta tramite I_Site
		Formazione sperimentale per 50 responsabili della sicurezza globali ed europei
	OPERAZIONI	Adattare TICO Safety Vision per l'utilizzo nelle società di vendita e assistenza
OTTIMIZZARE PROCESSI AZIENDALI	PRODOTTI E SERVIZI	Stabilire un meccanismo di controllo per la valutazione della conformità dei fornitori al Codice
		Eseguire corsi di formazione sull'"approvvigionamento responsabile" per il 100% degli addetti agli acquisti
		Sviluppare ulteriormente la comprensione dell'impatto ambientale della supply chain
		Eseguire (auto)valutazioni CSR dei 30 principali fornitori diretti di materiali
		Sperimentare il metodo dell'auto valutazione con i fornitori indiretti di materiali
	OPERAZIONI	Publicare i dati consolidati sulla sostenibilità di tutte le entità TMHE
		Programma LEAD: coinvolgere 64 partecipanti in 2 anni
		Implementare in tutte le entità gli strumenti di gestione visuale del TPS
		Realizzare sondaggi sul personale a livello europeo
RIDURRE AL MINIMO L'IMPATTO AMBIENTALE	PRODOTTI E SERVIZI	Continuare la collaborazione con 10 clienti di flotta europei per ridurre le emissioni di CO ₂
		Incrementare del 20% la vendita di carrelli usati
		Lanciare ulteriori prodotti silenziosi
	OPERAZIONI	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 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	PRODOTTI E SERVIZI	Toyota Service Concept (TSC) utilizzato in tutte le società di vendita e assistenza
		Utilizzare il Net Promoter System (NPS) in tutte le società di vendita e assistenza
		Fissare al 95% il tasso di soluzione al primo tentativo per l'intera rete
	OPERAZIONI	Migliorare la qualità riducendo le richieste di prestazioni in garanzia dell'88% rispetto al 2007
		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

MASSIMIZZARE LA SICUREZZA

TICO SAFETY VISION

Con l'obiettivo di arrivare a zero incidenti, abbiamo ridotto il tasso di giorni persi nelle fabbriche del 67% in 2 anni



"COn l'utilizzo di TICO Safety Vision intendiamo realizzare una cultura della sicurezza piuttosto che affidarci solo a regole e sistemi."

Norio Wakabayashi, Presidente C.d.A. Toyota Material Handling Europe

Governance della SICUREZZA DEL PERSONALE

Lo scopo della gestione della salute e sicurezza dei nostri dipendenti in Europa è andare oltre la conformità legale e raggiungere l'obiettivo di zero incidenti, implementando TICO Safety Vision con il patrocinio di Akira Onishi, Presidente di TICO.

Sistemi di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, certificati secondo gli standard OHSAS 18001, sono utilizzati in tutte le nostre fabbriche e nelle strutture di vendita e assistenza in Italia e nella Repubblica Ceca.

Oltre il 99% dei dipendenti oggetto di questo rapporto sono rappresentati nei comitati formali di gestione condivisa della salute e sicurezza dei lavoratori.

Formazione

Tutte le nostre fabbriche per anni hanno tratto beneficio dal Safety Dojo, un'area dove i dipendenti sono formati sulla valutazione del rischio, sull'utilizzo sicuro delle attrezzature e sulla manipolazione di prodotti pericolosi ("dojo" significa "scuola" in giapponese). Abbiamo iniziato a realizzare queste aree dedicate anche nelle strutture di vendita e assistenza in Germania, Italia, Paesi Bassi, Polonia, Spagna e Regno Unito.

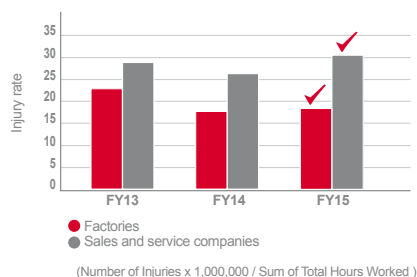
Rapporti sugli incidenti

Abbiamo esteso la raccolta dei dati e il consolidamento a tutte le entità interamente controllate in EU e EEA. Continuiamo a confrontarci, come la maggior parte delle aziende operanti in Europa, con il fatto che ogni nazione definisce diversamente i tassi di incidenti e infortuni, rendendo difficile la completa accuratezza quando si riordinano le statistiche o quando si confrontano entità differenti. La misura più affidabile rimane il dato del miglioramento che ogni entità registra rispetto agli anni precedenti.

Una maggiore attenzione alla sicurezza negli stabilimenti, conseguenza dell'implementazione di TICO Safety Vision, ha consentito riduzioni significative delle percentuali di infortuni e giorni persi.

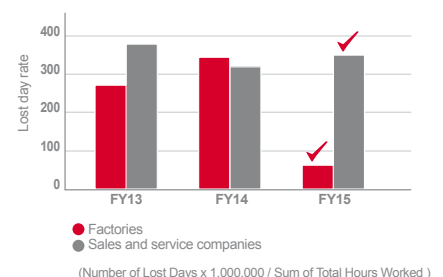
Per quanto riguarda le società di vendita e assistenza, percentuali più alte di infortuni e giorni persi sono essenzialmente la conseguenza di una migliore rendicontazione e dell'estensione del campo di applicazione del rapporto a un maggior numero di aziende. La maggior parte degli addetti nelle società di vendita e assistenza lavorano da remoto, per cui sono segnalati solo gli incidenti e gli infortuni rilevanti che determinano periodi più lunghi di assenza dal lavoro. Una migliore segnalazione degli incidenti è il primo passo per identificarne le cause di fondo e sviluppare piani di azione efficaci.

Incidenza infortuni



✓ FY2015 verificato da PWC

Incidenza giorni persi



✓ FY2015 verificato da PWC

* A causa del più ampio ambito di applicazione del rapporto, abbiamo estrapolato il 19% degli infortuni e giorni persi per calcolare più accuratamente l'anno base FY13. Abbiamo utilizzato lo stesso metodo per le emissioni di CO₂ usando un approccio per l'anno base in linea con il protocollo GHG


** Le conclusioni di PWC sono disponibili a p. 29, la versione completa sul sito web.

UNA VISIONE PER IL SETTORE

Vogliamo essere leader di riferimento e fare campagne per luoghi di lavoro più sicuri in collaborazione con EU-OSHA




"L'incidenza degli infortuni in Italia è calata del 74% dal 2007. Il conseguimento dell'OHSAS 18001 nel 2014 ha rappresentato una pietra miliare nella creazione di una maggiore attenzione alla sicurezza da parte degli impiegati e della dirigenza."

Francesca Simoncelli, Health & Safety Manager, Toyota Material Handling Italia: Case Study 



"Nella fabbrica di Ancenis abbiamo ridotto l'incidenza degli infortuni dell'89% dal FY13, eseguendo frequenti valutazioni del rischio e adottando direttamente le opportune contromisure."

Laurent Marcoul, Health & Safety Manager, Toyota Material Handling Europe, stabilimento di Ancenis, Francia: Case Study 

SICUREZZA DEL CLIENTE

La sicurezza del cliente è l'aspetto della sostenibilità in cui possiamo ottenere i maggiori risultati per i clienti e per la società nel suo complesso:

- Nelle aziende manifatturiere europee, 1 infortunio grave su 10 è causato dalle attrezzature per la movimentazione materiali.
- Una carente formazione o comportamenti non sicuri sono la causa di oltre l'80% degli incidenti con le nostre attrezzature, secondo quanto riportato dai clienti.

IL NOSTRO APPROCCIO

Il nostro approccio si basa sul "modello di sicurezza di Bradley" utilizzato dai responsabili sicurezza dei clienti per arrivare a zero incidenti.



Per esempio, collaboriamo con Heineken a livello globale per realizzare:

1. Supporto reciproco della Leadership

Heineken e Toyota hanno collaborato avvalendosi di relatori esperti per organizzare eventi di benchmarking sulla sicurezza.

2. Attrezzature sicure

Tutti i carrelli controbilanciati venduti in Europa sono equipaggiati con la tecnologia SAS per la prevenzione dei ribaltamenti, responsabili del 29% di tutti gli incidenti con i carrelli.

3. Processi

In Portogallo, Heineken ha sperimentato la soluzione di gestione della flotta I_Site su tutti i carrelli. Gli operatori che non hanno la formazione adeguata per uno specifico carrello elevatore non sono autorizzati a guidarlo.

4. Comportamenti delle Persone

Con l'adozione del programma di sicurezza comportamentale "Pride in Performance" insieme a Hereford Cider, nel Regno Unito, gli incidenti sono drasticamente diminuiti, con conseguente riduzione del 94% dei costi di manutenzione.

"La creazione di una cultura della sicurezza richiede l'impegno della dirigenza. In Heineken il primo argomento di ogni riunione riguarda la salute e la sicurezza."

Reyes Gonzalez, Global Safety Manager, Heineken, nel suo intervento al Toyota Safety Days



MASSIMIZZARE LA SICUREZZA

SEGUE

Quattro fasi della sicurezza del cliente



1. Leadership

Partecipiamo attivamente come **partner nelle campagne** dell'Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro. Partecipiamo al comitato di guida dell'**iniziativa di benchmarking EU-OSHA** dal 2013 e supportiamo i loro eventi e quelli organizzati da altre società partner. A novembre 2014 Toyota è stata incaricata di organizzare i Giorni della sicurezza nella sede centrale europea di Mjölby, Svezia.

Oltre ai 40 partecipanti in rappresentanza di clienti, fornitori, sindacati, associazioni di settore, autorità locali ed europee, hanno aderito anche 30 impiegati di Toyota.

Il primo giorno, EU-OSHA ha introdotto la campagna "Luoghi di lavoro sicuri per gestire lo stress" con fatti, numeri e case study pratici. Dopo aver ascoltato il punto di vista di un ispettore del lavoro svedese, sono state organizzate tavole rotonde in cui i partecipanti hanno discusso come realizzare una migliore flessibilità e gestire lo stress all'interno dell'organizzazione.


Il secondo giorno è stato dedicato al confronto tra gli indicatori di sicurezza fisica. Ha aperto l'evento la presentazione del direttore generale Matthias Fischer sulla sicurezza della movimentazione materiali. Dopo i case study presentati dai responsabili della sicurezza globale di Lego e Heineken, i partecipanti hanno avuto l'opportunità di condividere ancora le rispettive esperienze all'interno di workshop sulla sicurezza nella produzione, movimentazione materiali, lavoro mobile e supply chain.

Uno dei più grandi problemi individuati dai clienti è stato il fatto di non conoscere tutte le nostre innovazioni precedenti apportate ai prodotti e ai servizi nell'area della sicurezza. Ci è stato quindi suggerito di presentarle più chiaramente, cosa che abbiamo fatto alle pagine 12 e 13.



"L'allestimento e l'organizzazione hanno superato le nostre attese: volevamo creare maggiore interazione tra i diversi partner nella campagna e questo evento ha fatto molto di più. Inoltre, l'evento ha avuto un importante effetto moltiplicatore: ha raggiunto molte organizzazioni che finora non avevano mai avuto rapporti con EU-OSHA, tra cui alcuni clienti e consumatori TMH, questo ha consentito di veicolare il messaggio della campagna a un nuovo pubblico.

Per questo motivo, l'evento è stato inserito come case study nella "Rivista delle iniziative di successo per il benchmarking della sicurezza e salute sul lavoro"

Dietmar Elsler, Project Manager, Benchmarking Initiative EU-OSHA, Spagna 



"Metro è un utilizzatore avanzato di transpallet manuali BT, è impressionante vedere l'attenzione alla sicurezza e all'ergonomia sia nello sviluppo che nella produzione dei transpallet manuali."

Walter Spiertz, Senior Project Manager, Equipment Metro, Germania



"In qualità di ispettore, è una piacevole novità avere la possibilità di contribuire quando un gran numero di stakeholder si riunisce per discutere della sicurezza quale opportunità per fare affari in modo intelligente."

Britt-Marie Henriksson, Labour Inspector e Resilience Expert, Arbetsmiljöverket, Svezia



David Backx, Group Manager Product Management Counterbalance Trucks, spiega le caratteristiche di sicurezza di Toyota durante un workshop sulla sicurezza della movimentazione materiali.

2. Attrezzature

Consideriamo la fornitura di **carrelli sicuri** un requisito legale fondamentale. Abbiamo adottato solidi processi per la raccolta e l'analisi delle informazioni relative a incidenti accaduti nelle sedi dei clienti e provocati da nostri prodotti. Laddove sia necessario, eseguiamo una completa analisi sulle cause di fondo dell'incidente. Ogni errore di progettazione viene sistematicamente inserito nel processo di revisione della progettazione. Gli errori di produzione sono registrati nel sistema ISO 9001 dello stabilimento. Abbiamo notato, tuttavia, che in oltre l'80% dei casi i problemi erano dovuti a un errato utilizzo del carrello. Siamo consapevoli che per aiutare i clienti a massimizzare la sicurezza è necessario il supporto di programmi per la leadership, i processi e i comportamenti sicuri.

Innoviamo da sempre per la sicurezza dei clienti che usano i nostri carrelli. Nel 1998, Toyota ha introdotto **SAS** (Sistema per la stabilità attiva) sui carrelli controbilanciati, per ridurre il rischio di ribaltamento durante le manovre di svolta con carico, una delle cause più frequenti di infortunio per gli operatori dei carrelli. Tra l'altro, Toyota è l'unica azienda a disporre di questa tecnologia.

Secondo la filosofia del **TPS**, i fattori principali per garantire la sicurezza del cliente risiedono nell'avere sempre presente la qualità nella costruzione dei prodotti e l'obiettivo della riduzione le richieste di prestazioni in garanzia. *Maggiori informazioni sui risultati nella qualità sono disponibili a pagina 4.*

3. Processi

Supportiamo i clienti nell'utilizzo dei nostri carrelli mediante il prodotto per la gestione della flotta e i programmi di formazione per gli operatori. I clienti ci chiedono sempre più spesso di sviluppare soluzioni automatizzate o semi automatizzate per ottimizzare la produttività e massimizzare la sicurezza nella loro attività.

Attività automatizzate senza conducente mediante il sistema Autopilota permettono una movimentazione più precisa e sicura, riducendo significativamente il rischio di incidenti in ambienti affollati. Dotati di sensori per la rilevazione di ostacoli che determinano il rallentamento o la fermata e consentono di evitare gli urti, i carrelli equipaggiati con Autopilota operano con facilità in attività miste dove sono presenti persone e veicoli azionati manualmente. Adatti a molteplici ambienti di lavoro, questi veicoli riducono sia i costi energetici che lo spreco derivante da merci e attrezzature danneggiate. In diversi siti in Europa, l'installazione di Autopilota ha permesso di aumentare la produttività di oltre il 70-80%.

I_Site è il sistema pluripremiato di gestione della flotta. In grado di migliorare la sicurezza e l'efficienza nelle sedi dei clienti. Sviluppato in Europa, è ormai proposto come sistema globale da Toyota Material Handling. *Maggiori informazioni su I_Site sono disponibili a pagina 20.*



"È interessante vedere l'alto livello di coinvolgimento dei clienti quando si discute della sicurezza del personale: suscita ancora più interesse della discussione sui recenti sviluppi della tecnologia."

Søren Vester Rasmussen, I_Site and Project Manager, Toyota Material Handling, Danimarca

4. Persone

La formazione di base dell'operatore è una procedura volta a garantire la conformità a quelle norme che richiedono un'adeguata qualifica degli operatori di carrelli, tuttavia nella maggior parte dei paesi non è sufficiente per assicurare anche sicurezza nei comportamenti. Abbiamo realizzato un approccio europeo che soddisfa la maggior parte delle normative locali e le richieste di un programma di formazione degli operatori provenienti da alcuni clienti più esigenti.

Con la **formazione avanzata degli operatori** supportiamo i clienti che cercano di cambiare profondamente i comportamenti sul luogo di lavoro per creare una cultura della sicurezza realmente sostenibile. *Maggiori informazioni sono disponibili a pagina 22.*



"Lavoro da 20 anni nell'ambito della sicurezza della saldatura in 28 paesi, ma essere stati coinvolti in un evento in cui un'azienda di rilievo promuove la sicurezza verso gli stakeholder in modo onesto e aperto è fantastico."

Italo Fernandes, Safety expert, European Welding Federation, Portogallo

OTTIMIZZARE I PROCESSI AZIENDALI

UTILIZZARE LE COMPETENZE ESISTENTI

EcoVadis ha valutato le nostre prassi lavorative nel 2014 e ci ha inserito nel 3% dei migliori tra i fornitori globali del settore presi in analisi.



"Per essere il numero uno nel settore della movimentazione materiali, è vitale coltivare i talenti presenti nell'organizzazione."

Peter Damberg, Senior VP, HR & Sustainability, Toyota Material Handling Europe

LE RISORSE UMANE DI FRONTE ALLA SFIDA EUROPEA

Nel processo di costruzione di una struttura delle risorse umane pan europea, dal basso verso l'alto utilizzando competenze locali a livello europeo, l'azienda ha conseguito un'ampia armonizzazione e promosso lo sviluppo delle best practice.

Forza lavoro esperta

La piramide dell'età nelle fabbriche e nelle società di vendita e assistenza è rimasta sostanzialmente invariata negli ultimi anni. La forza lavoro è molto esperta poiché un gran numero di impiegati lavora da molti anni in azienda. È un grande vantaggio, ma comporta anche alcune sfide.

Al pari di molte aziende del settore, la gran parte dei nostri impiegati supera i 50 anni. Nella misura in cui molti di loro svolgono un lavoro fisicamente impegnativo, come i tecnici di assistenza, dobbiamo garantire che la loro salute abbia la massima priorità. Incoraggiamo inoltre il personale a restare con noi fino al pensionamento e ci assicuriamo che la loro esperienza venga trasferita internamente per costruire la forza lavoro del futuro.

Attendiamo con interesse la possibilità di lavorare con EU-OSHA e altri partner sulla prossima campagna "Luoghi di lavoro salubri per tutte le età."

Diventare leader

Sei donne e dieci uomini di sei paesi hanno completato il primo programma annuale Talent nel 2015. Il programma è stato sviluppato per garantire all'azienda la leadership nel futuro e per rafforzare ulteriormente le forti capacità possedute da questi talenti. Sulla base della proposta dei Senior leader, il Team di gestione di Toyota Material Handling Europe ha selezionato questi dipendenti ad alto potenziale per la partecipazione a tre workshop in Europa e uno in Giappone.

Scopri di più in questo case study

A ulteriore supporto delle ambizioni aziendali abbiamo lanciato il primo di due programmi annuali sulla leadership chiamati LEAD. Ogni programma si articola in quattro moduli durante i quali i dipendenti si riuniscono per lavorare con esperti qualificati sulle attitudini alla leadership auspiccate dall'azienda.

Integrazione dei KPI per le Risorse Umane nell'organizzazione

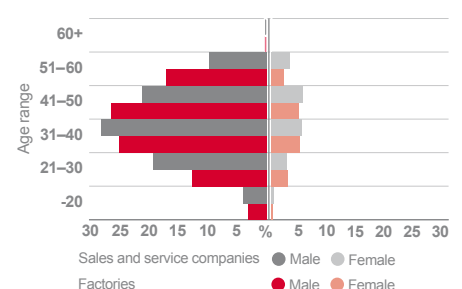
La raccolta di dati interni ha consentito l'ulteriore integrazione dei KPI per le Risorse Umane nei rapporti trimestrali. A partire dall'esercizio finanziario corrente, è stato introdotto un modello europeo per le verifiche dei risultati del personale e dello sviluppo. L'implementazione ora viene misurata rispetto a questo nuovo modello, in cui il totale delle verifiche annuali realizzate copre il 29% delle fabbriche e il 68% delle società di vendita e assistenza. Il nostro obiettivo è raggiungere l'80% entro il FY17.

Forza lavoro inclusa nell'ambito di questo rapporto*

	Uomo	Donna	Totale
Tempo pieno	6613	1101	7714
Part time	74	189	263
Contratto temporaneo	546	111	657

* I dati nelle tabelle coprono l'82% del personale oggetto del rapporto come definito a pagina 1

Piramide dell'età FY15*




COSTRUIRE LE CAPACITÀ NELLE COMUNITÀ

Nel corso del FY15 abbiamo
formato 26.000 operatori di
carrelli in Europa




"L'esercizio della raccolta dei dati sulla sostenibilità ci ha aiutato a focalizzare le questioni chiave, consentendoci di compiere ulteriori progressi verso un ambiente di lavoro più sicuro e con maggiore coinvolgimento di tutto il personale su questi argomenti."

Mercè Santacreu, HR Director, Toyota Material Handling Spagna, mentre riceve il premio Xcellens per la salute e la sicurezza grazie al programma di fisioterapia sviluppato insieme al suo gruppo: Case Study 



"Essere scelto come candidato al programma Talent è stato gratificante. Ho incontrato relatori interessanti ed eccellenti di diversa provenienza. Gli incarichi diversificati mi hanno consentito di accrescere la conoscenza di differenti scenari di mercato e aiutato a individuare nuovi metodi per interagire con i clienti. È positivo che l'azienda si impegni a sviluppare il proprio personale perché questo gli consentirà di affrontare le sfide future."

Tony Agneau, Quality Director, Toyota Material Handling Europe, stabilimento di Ancenis: Case Study 

CITTADINANZA AZIENDALE

In Europa, siamo uno dei maggiori fornitori di formazione per gli operatori di carrelli elevatori. Una formazione carente è la causa principale dell'80% degli infortuni gravi che si verificano nelle attività di movimentazione materiali. La formazione è inoltre una competenza che aiuta molte persone ad accedere a posizioni con migliori condizioni. Ecco perché siamo fieri di aver aumentato la copertura del 13% nel FY13, coinvolgendo nella formazione 26.000 operatori di carrelli.

Nel 2014 Toyota Material Handling in Francia ha formato dieci operatori in collaborazione con gli uffici per l'impiego locali, come previsto della strategia di contribuzione sociale.

Investiamo più di € 200.000 all'anno nelle nostre comunità, con particolare attenzione allo sviluppo di capacità. Seguiamo le tre priorità aziendali di Toyota Industries Corporation:

1. Previdenza sociale e misure d'emergenza
2. Scienza ed istruzione
3. Conservazione dell'ambiente



"Lavorare insieme nel settore è una componente genetica ed essenziale per la qualità della ricerca e dell'istruzione superiore. Molti studenti svolgono le tesi per il master presso gli stabilimenti Toyota Material Handling, con il prezioso affiancamento del nostro personale. Lavoriamo inoltre a stretto contatto con l'azienda in molti progetti di ricerca. Oltre le cospicue sovvenzioni, lavorare con Toyota rafforza la ricerca e l'insegnamento dell'università."

Per-Olof Brehmer, Head of the Department of Management and Engineering, University of Linköping, Svezia



OTTIMIZZARE I NOSTRI PROCESSI AZIENDALI

SEGUE

COMPORAMENTO RESPONSABILE

Gli stakeholder considerano la governance aziendale, la gestione del rischio, la conformità legale, l'abuso d'ufficio e la corruzione aspetti materiali (vedere pagina 6).

Il Codice di comportamento serve a generare fiducia continua verso Toyota Material Handling Europe e preservare l'onestà e l'integrità nell'azienda. Prima di impegnarsi al rispetto del Codice di comportamento, tutti i dipendenti seguono corsi di formazione su:

- Toyota Way
- Rispetto delle leggi, normative e politiche aziendali
- Diritti umani
- Ambiente di lavoro sicuro e salubre
- Concorrenza leale
- Offerta e concessione di vantaggi
- Conservazione dell'ambiente
- Rapporti con le comunità locali

EcoVadis ha verificato il nostro approccio a prassi aziendali eque nel 2014 e ci ha inserito nell'1% dei migliori tra i fornitori globali del settore presi in analisi.

Compliance System, Toyota Material Handling Europe



"La nostra linea di assistenza riservata ci ha già permesso di identificare i problemi in anticipo e a gestirli correttamente. Promuove la trasparenza e assicura che la nostra reputazione rimanga solida."

Richard Ekenger, Legal & Compliance Counsel, Toyota Material Handling Europe

Rispettare chi denuncia

Da quando è stato introdotto il Codice di comportamento nel 2009, abbiamo incoraggiato i dipendenti a denunciare qualsiasi violazione e tutte le nostre entità hanno nominato un funzionario locale per la conformità. Nell'aprile del 2015 abbiamo creato un centralino di assistenza dedicato per il Codice di comportamento al fine di consentire e legittimare ulteriormente la denuncia o la richiesta di consulenza in caso si rilevi una violazione. Ai dipendenti che domandano, manifestano la loro preoccupazione o denunciano via web viene garantito l'anonimato.

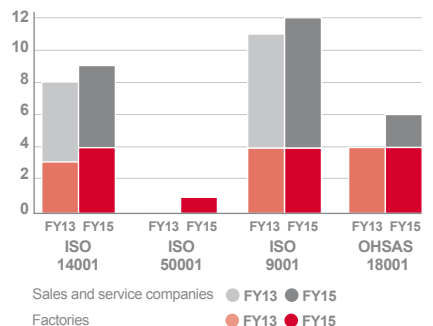
Le linee guida per le denunce di violazione non tollerano la ritorsione contro coloro che hanno riferito validi sospetti di violazione. Questo protegge l'informante da discriminazioni o qualsiasi azione, diretta o indiretta, volta a mettere in pericolo le relazioni di lavoro, il potenziale guadagno, il pagamento di bonus, lo sviluppo di carriera o altri interessi relativi al lavoro.

Sistemi di gestione certificati

I nostri stabilimenti sono provvisti di sistemi di gestione certificati secondo gli standard ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001. Le società di vendita e assistenza sono incoraggiate a richiedere la certificazione. La tabella seguente fornisce una panoramica dei progressi ottenuti. La lista completa di tutte le certificazioni ISO e OHSAS rilasciate alle nostre società è disponibile sul sito web [🔗](#).

Certificati

(Dal 2013 al 2015)





"Abbiamo identificato 40 fornitori principali con cui lavoriamo intensamente per supportarli con le attività Kaizen per i fornitori e fornendo loro formazione sui principi Toyota allo scopo di migliorare il loro rendimento relativamente a sicurezza, qualità e responsabilità."

Susanne Petterzon, Toyota Material Handling Europe, Purchasing Sustainability Coordinator

ACQUISTI RESPONSABILI


Guidati dal nostro concetto di sostenibilità ci assicuriamo, in modo prioritario, che i fornitori aderiscano ai criteri di sostenibilità enunciati nella Strategia per l'approvvigionamento responsabile.

- I fornitori che fatturano con noi più € 100.000, e da cui proviene il 97% in valore dei ricambi per carrelli, sono società con sistemi di gestione ambientale certificati secondo lo standard ISO 14001.
- Tutti i principali fornitori hanno accettato il Codice di comportamento dei fornitori, sottoscrivendo la dichiarazione di Approvvigionamento responsabile.
- Tutti i nuovi contratti prevedono l'accettazione del Codice di comportamento dei fornitori, di cui viene tracciata l'adozione complessiva.
- È stata inoltre introdotta in via sperimentale l'auto valutazione CSR per un gruppo di 14 fornitori.

Oltre l'80% del volume annuale degli approvvigionamenti viene da fornitori europei, molti dei quali sono localizzati nei pressi degli impianti di produzione, a vantaggio dell'economia locale e con ridotto impatto dei trasporti.

EcoVadis ha valutato i processi di approvvigionamento sostenibile nel 2014 e ci ha inserito nel 3% dei migliori tra i fornitori globali del settore presi in analisi.

Diffusione in cascata della sostenibilità attraverso la supply chain

Il nostro obiettivo va al di là della riduzione del "muda" e del miglioramento dell'efficienza delle attività interne. Coinvolgere la supply chain nella visione della sostenibilità ci consente di integrare il nostro approccio, come è riportato in questo case study .

Ogni anno organizziamo la Conferenza annuale dei fornitori per i 200 principali fornitori europei. Lavoriamo a stretto contatto con molti altri per aiutarli a mantenere e migliorare l'efficienza produttiva, la qualità e i risultati nella logistica attraverso l'implementazione di strumenti che rispettino i principi del TPS. A nostra volta incoraggiamo i nostri fornitori diretti a sostenere i loro fornitori tramite l'implementazione della toolbox del TPS (Asaichi, Analisi dei punti deboli e Gestione del punto di cambio) allargando in nostri principi a una fascia più ampia della catena di valore.

I requisiti per diventare Fornitori dell'anno includono risultati eccellenti nel rendimento e la stabilità conseguiti per più anni relativamente a qualità, consegna e costo ed essere seriamente interessati a raccogliere le nostre sfide.



Due vincitori del premio Fornitore dell'anno di Toyota Material Handling Europe 2015: Camoplast Solideal e Stena Stål Molkom AB

Sfiamo i nostri fornitori a migliorare il rendimento

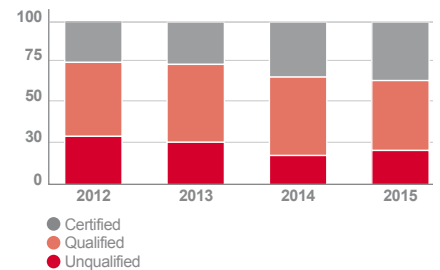
I fornitori sono classificati in tre categorie: Certificati, Qualificati e Non qualificati. I fornitori certificati hanno un rendimento elevato in tutte le aree: Qualità, Consegna, Costo e Servizio

- I fornitori con buoni rendimenti diventano fornitori qualificati
- I fornitori non qualificati sono quelli che ottengono un punteggio basso nella nostra valutazione iniziale.

In base al rischio aziendale identificato, ad alcuni fornitori qualificati e non qualificati viene assegnato un programma individuale Kaizen (miglioramento continuo) per il fornitore.

Nel corso della conferenza con i fornitori, a giugno 2015, abbiamo evidenziato una tendenza stabile verso la media positiva in tutti e quattro gli stabilimenti. Vi era tuttavia una scarsa diminuzione nella percentuale di fornitori non qualificati. Abbiamo esortato tutti i fornitori a proseguire nel loro lavoro per raggiungere la certificazione e a prendere contromisure se risultavano non qualificati.

Risultati di certificazione dei fornitori



ATTIVITÀ AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA

Nel 1993, Toyota si è impegnata pubblicamente per integrare l'efficienza energetica nella propria strategia aziendale con il primo piano di azione ambientale



RIDURRE AL MINIMO L'IMPATTO AMBIENTALE


"Abbiamo aumentato gli utili del 5% e ridotto le emissioni del 33% rispetto al 2012, combinando tecnologia e prassi aziendali eque."

Lydia van den Bogaard, Sustainability Champion, Toyota Material Handling, Paesi Bassi

Flotte più intelligenti

I consumi totali di carburante in 10 paesi sono scesi del 19%. Ad esempio, quando un cliente aveva una rottura tecnica, il monitoraggio tramite GPS sui furgoni per l'assistenza consente a Toyota Material Handling Regno Unito di inviare il tecnico di assistenza più vicino disponibile. Nel Regno Unito questa funzionalità ha consentito di ridurre il consumo di carburante complessivo del 12% oltre che a migliorare il nostro servizio clienti.

Fabbriche più intelligenti

L'implementazione di ISO 50001 ha consentito alla nostra fabbrica di Ferrara di ridurre i consumi energetici relativi alla produzione dei montanti per i carrelli elevatori del 9% rispetto al FY12, nonostante la produzione sia aumentata del 48%. Questo case study  riferisce che questo impressionante abbattimento prosegue anche nel 2015, con maggiori risparmi energetici via via che la produzione aumenta.



"Più del 75% dei tecnici di assistenza in Svezia hanno ricevuto formazione sulla guida ecologica con il nostro strumento di e-learning TMHE Academy e ora abbiamo reso disponibile questo strumento ad altri mercati europei per la traduzione."

Christer Lundberg, Sustainability Specialist, Toyota Material Handling Svezia

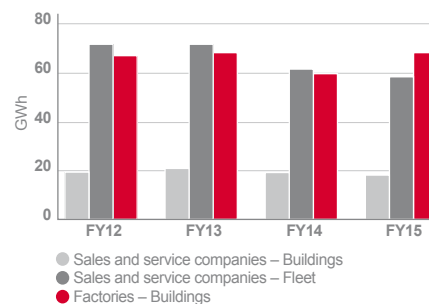


"Abbiamo dovuto inserire molte persone mentre lavoravamo per conseguire la certificazione per il sistema di gestione dell'energia ISO 50001 e il lavoro di squadra del team continua a dare risultati."

Rudy Zaramella, Environmental Expert e Costanzo Marsan, Process Engineering, Toyota Material Handling Europe, Stabilimento di Ferrara

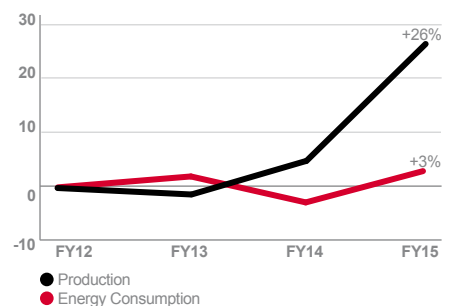
Consumo energetico

(Fabbriche e Società di vendita e assistenza per edifici e flotta)



Produzione Vs consumo energetico

(Totale fabbriche)



* A causa dell'ampliamento dell'ambito delle entità incluse in questo rapporto, abbiamo estrapolato il consumo energetico del 33%, in linea con la metodologia di ricalcolo su base annua del protocollo GHG, al fine di ottenere un calcolo più preciso su base annua dell'esercizio finanziario FY12

PRODOTTI E SERVIZI A EFFICIENZA ENERGETICA

Abbiamo migliorato l'efficienza energetica di 8 serie di prodotti su 9

Edifici a bassa emissione di CO₂



Il sistema fotovoltaico da 9.800 m² nell'immagine comprende 2.200 moduli e genera il 20% dell'elettricità utilizzata nella sede centrale tedesca di Hannover di recente costruzione.

La nostra fabbrica svedese ora acquista elettricità solo da fonti rinnovabili, come la nostra società che si occupa di vendite e servizi nei Paesi Bassi.

Toyota Material Handling Paesi Bassi ora ha la sua sede in un edificio ad efficienza energetica di classe A. I consumi energetici sono del 31% più bassi rispetto alla sede precedente e porteranno a un risparmio annuale di oltre € 45.000. Ulteriori informazioni nel Case Study

EcoVadis ha valutato i nostri Risultati ambientali nel 2014 e ci ha inserito nell'1% dei migliori tra i fornitori globali del settore presi in analisi.

CONSUMO DI ENERGIA DEI CLIENTI

Lavoriamo con i nostri clienti per ridurre il consumo energetico e le emissioni di CO₂, così che possano raggiungere i loro obiettivi di sostenibilità e risparmiare sui costi. Per esempio, abbiamo collaborato con Woikoski in Finlandia per:



1. Il monitoraggio e il targeting

La nostra soluzione di gestione flotta tramite I_Site li aiuta ad evitare inutili sprechi di energia.

2. Evitare sprechi di energia

Offriamo suggerimenti a Woikoski sulla base dei principi del TPS per rendere le loro attività di movimentazione materiali più snelle e quindi anche più efficienti in termini di energia.

3. Efficienza energetica

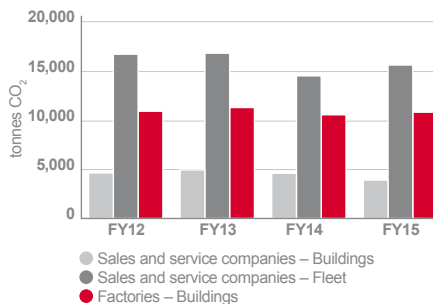
Woikoski ha testato i nostri carrelli e quelli della concorrenza nelle proprie strutture e ha misurato i consumi di carburante. Hanno trovato i nostri più efficienti e noleggeranno 17 Toyota Tonerò a GPL.

4. Energia rinnovabile

Pioniere nell'utilizzo dell'idrogeno da oltre 100 anni in Finlandia, la società è stata il primo utente finale in Europa ad acquistare un carrello elevatore con una cella a combustibile.

Emissioni di CO₂

(Fabbriche e Società di vendita e assistenza per edifici e flotta)



"In quanto pionieri nell'utilizzo dell'idrogeno, scegliamo fornitori che siano in grado di sviluppare insieme a noi le soluzioni energetiche di domani. Per questo motivo siamo stati i primi in Europa ad acquistare i carrelli Toyota dotati di tecnologia con celle a combustibile."

Kalevi Korjala, CEO, Woikoski Oy, Finlandia



RIDURRE AL MINIMO IL CONSUMO DI ENERGIA DEI CLIENTI

Quattro passaggi per ridurre al minimo il consumo di energia e le emissioni di CO2 dei clienti



INNOVAZIONI ENERGETICHE

In qualità di produttori e di fornitori di soluzioni, siamo alla ricerca di miglioramenti incrementali nei consumi energetici su tutta la nostra gamma di prodotti e nel modo in cui i nostri clienti possono ottimizzarne l'utilizzo.

1. Controllo dell'uso di energia

Le tradizionali batterie piombo/acido hanno una durata limitata. In media è possibile ricaricarle fino a 1.500 volte. In molte applicazioni, non vengono scaricate e ricaricate completamente. Questa prassi abbrevia la durata utile della batteria e comporta un aumento di costi per il cliente e in termini di impatto ambientale.

Il nostro strumento **I_Site** per la gestione della flotta, consente ai nostri clienti di essere avvisati:

- quando è necessario ricaricare una batteria, per prolungarne la vita utile, e
- quando è necessario sostituire la batteria per mantenere un'efficienza operativa ottimale.

2. Evitare sprechi di energia

Invitiamo inoltre i nostri clienti a utilizzare **caricabatterie ad alta frequenza** ogni qualvolta sia tecnicamente possibile, in quanto consentono di:

- abbreviare i tempi di carica e quindi ottimizzare la produttività dei carrelli,
- aumentare la probabilità che le batterie vengano caricate completamente, prolungando quindi la vita utile delle stesse, e
- migliorare l'efficienza energetica della carica delle batterie fino al 15%.

3. Innovare: efficienza energetica

Negli ultimi due anni, Toyota Material Handling Europe ha introdotto **nuovi motori a combustione interna** che sono fino al 49% più efficienti in quanto sfruttano la nuova tecnologia per ridurre il consumo di carburante e le emissioni di CO₂, NOx e particolati. I motori diesel conformi alla recente Fase III B ora sono disponibili per l'intera gamma di carrelli elevatori nel mercato europeo.

Si prevedono ulteriori miglioramenti nei prossimi due anni, per raggiungere la conformità con la futura Fase V, a partire dal 2019.



Ulteriori informazioni sul nostro impegno per offrire ai clienti di tutto il mondo nuovi motori diesel puliti con prestazioni ambientali notevolmente migliorate, sono disponibili nel nostro rapporto globale Toyota Industries Report

Sei serie di prodotti ad alimentazione elettrica su sette sono ora disponibili con **batterie agli ioni di litio (Li-ion)** e intendiamo completare l'intera gamma. La progettazione intelligente di queste batterie Li-ion offre una riduzione del 30% nei consumi di elettricità rispetto alle batterie piombo-acido. Si ricaricano rapidamente e la disponibilità del carrello risulta ulteriormente migliorata grazie alla maggiore capacità di accumulo e il 10%-20% in meno di perdita di energia. Il costo iniziale di una batteria agli ioni di litio è superiore rispetto alla tradizionale batteria piombo acido, ma la durata utile più estesa e i costi operativi più bassi consentono il ritorno totale dell'investimento entro 2-3 anni. Questa tecnologia si dimostra inoltre più conveniente grazie alla significativa riduzione dell'utilizzo di energia e delle emissioni di CO₂.

Serie di prodotti	Ioni di litio	Celle a combustibile
Transpallet elettrici	✓	✓
Elevatori elettrici a forche ricoprenti	✓	
Commissionatori	✓	✓
Carrelli retrattili	✓	✓
Carrelli per corsie strette		
Carrelli elettrici controbilanciati	✓	✓
Trattori da traino	✓	

Ulteriori informazioni sul nostro impegno per creare una società basata sull'idrogeno sono disponibili nel nostro rapporto globale Toyota Industries Report




Un carrello elevatore Traigo 80V Compact fa il pieno di idrogeno a Woikoski, in Finlandia.

4. Innovare: soluzioni a bassa emissione di CO2

Sviluppiamo costantemente e promuoviamo tecnologia e prassi aziendali per raggiungere il minimo impatto possibile sul pianeta.

Le **celle a combustibile** ora possono essere utilizzate per alimentare quattro serie di prodotto. Le uniche emissioni sono acqua e calore, inoltre per fare il pieno di idrogeno per 10 ore di funzionamento ci vuole lo stesso tempo che per i motori a combustione interna. L'utilizzo di celle a combustibile per i trasporti al momento è limitato dalla carenza di infrastrutture per l'idrogeno, ma alcuni dei nostri clienti hanno fatto notare che presso le loro strutture si sta valutando la possibilità di predisporre gli impianti necessari. Per rispondere a questa esigenza stiamo sviluppando la tecnologia per altri prodotti.

La **strategia Second Life** (Seconda vita) di Toyota Material Handling Europe intende ridurre la percentuale di carrelli elevatori rottamati del 20% nei prossimi anni. Sebbene solo i nuovi prodotti ad efficienza energetica siano adatti ad applicazioni intensive, i clienti sono interessati ai carrelli elevatori usati o ricondizionati per applicazioni a più bassa intensità o come mezzi di riserva per i periodi di maggior produttività.

Questo case study  spiega come la produzione di materie prime sia la maggior responsabile dell'impronta di CO2 totale derivante dalla produzione di un nuovo carrello

elevatore, mentre il ricondizionamento riguarda solo la cabina e il motore, non il telaio. Il ricondizionamento è inoltre eseguito quasi del tutto localmente, evitando un ulteriore 15% delle emissioni dovute alla logistica.

* L'impronta di CO2 totale riguarda le emissioni del fornitore (ambito 3), a differenza dei dati riportati a pagina 19 che riguardano solo le emissioni sotto il nostro controllo (ambito 1 e 2)



"Dal momento che oltre il 95% dell'impronta di CO2 totale di un carrello elevatore deriva dal processo di produzione dell'acciaio, estendere la vita utile di un carrello non solo ha una convenienza economica, ma fa anche bene all'ambiente."

David Gómez, Used Solutions Manager, Toyota Material Handling Spagna



I clienti si rivolgono sempre più spesso alle consegne al di fuori dell'orario d'ufficio per ridurre i consumi di carburante, ridurre le emissioni di CO2 e il tempo trascorso nel traffico. Tuttavia in molte aree le consegne 24/7 sono consentite solo se si utilizzano attrezzature apposite che limitano al minimo la rumorosità.

Le **soluzioni a ridotta emissione sonora** di Toyota Material Handling Europe per i carrelli manuali ed elettrici sono le uniche del settore ad aver ricevuto la certificazione QUIET MARK dello standard olandese PIEK in quanto non superano i 60 decibel durante l'attività, come illustrato in questo case study .



Più di tre milioni di **sollevatori BT** sono usciti dalle linee di produzione di Mjölby, in Svezia, da quando è iniziata la manifattura nel 1946. I test hanno dimostrato che il sollevatore BT può durare fino a quattro volte di più rispetto agli altri transpallet manuali (HPT) e si è guadagnato l'etichetta ECO di TICO per i vantaggi per l'ambiente grazie alla riduzione dei processi di produzione, distribuzione e smaltimento.

IL NUMERO 1 NELLA SODDISFAZIONE CLIENTE

REALIZZAZIONE DEI NOSTRI OBIETTIVI

Più di 9 carrelli elevatori su 10 vengono riparati al primo intervento del servizio di assistenza



"IL Toyota Service Concept sarà la filosofia che ci guiderà nello sviluppo nella nostra offerta di assistenza, ma servirà anche ad assicurare che soddisfiamo e superiamo le aspettative dei clienti in futuro."

Joakim Plate, Director, Service Market, Toyota Material Handling Europe



LA PROMESSA DEL TSC AI CLIENTI

L'obiettivo finale dell'implementazione del Toyota Service Concept (TSC) è fornire la massima affidabilità ai clienti. Rispondendo alle loro priorità, TSC ci consente di guadagnare e mantenere la loro fiducia. Il nostro impegno è volto ad offrire la qualità migliore e garantire la massima disponibilità, produttività e convenienza dei carrelli, senza scendere a compromessi in termini di sicurezza e ambiente.

Net Promotor Score

Abbiamo sentito più di 10.000 clienti negli ultimi anni in merito al servizio offerto dalla nostra assistenza. Abbiamo chiesto loro quanto fossero soddisfatti del servizio e se lo avrebbero consigliato a un collega o un contatto di lavoro. Ora sappiamo che il 90% dei nostri clienti probabilmente o molto probabilmente consiglierebbero il nostro servizio.

Queste prime preziose informazioni ci hanno fatto comprendere il valore che il feedback sincero dei clienti può portare al nostro business. L'introduzione del Net Promoter Score (NPS) nella nostra organizzazione è stato un passaggio facile e naturale per avvicinarci ai nostri clienti. Repubblica Ceca, Danimarca, Germania, Paesi Bassi, Polonia, Svezia e Regno Unito applicano già l'NPS e almeno altri 16 paesi lo faranno entro la fine del FY17.

Più di 9 soluzioni su 10 al primo tentativo

Il nostro tasso di soluzione al primo tentativo, definito come percentuale di interventi in cui i tecnici di Toyota Material Handling Europe riparano un carrello elevatore alla prima visita, ha superato il 90% nel FY15.

Questo case study spiega come il miglioramento continuo tramite la formazione e il supporto online integrato ci consentiranno di aumentare questa percentuale fino ad almeno il 95% entro il 2017.

La formazione per STEP ed ASEC rendono uniforme l'esperienza cliente

I nostri due programmi europei per l'accreditamento, ASEC (After Sales Service Evaluation & Certification, Certificazione e valutazione del servizio post vendita) e STEP (Service Technician Education Programme, Programma di formazione per i tecnici dell'assistenza) assicura che i nostri team di assistenza e distributori dispongano delle giuste conoscenze per soddisfare i requisiti tecnici e possano creare relazioni di fiducia con i clienti. Questi programmi includono l'invito ai tecnici dell'assistenza di segnalare con un reclamo se presso la struttura del cliente non viene messo a loro disposizione un luogo sicuro in cui lavorare o se il rischio di sversamenti ambientali non è sufficientemente contenuto. Questo case study segnala come l'azienda stia rapidamente erogando entrambi i programmi in tutta l'area.



"I programmi ASEC e STEP rappresentano una parte cruciale del processo di accrescimento delle competenze all'interno delle strutture di assistenza. Continuiamo a lavorare per perseguire il nostro obiettivo: la formazione STEP a livello Bronzo del 100% dei tecnici e il conseguimento della certificazione ASEC di livello base per il 100% della rete entro il FY21."

Antoine Reminiac, Service Operations Development Manager, Toyota Material Handling Europe

SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE DEI CLIENTI

Quasi 9 clienti su 10 consiglierebbero Toyota Material Handling a un amico

Sempre più vicini agli obiettivi di garanzia nel lungo termine



"I nostri miglioramenti ispirati al TPS volti a ridurre le richieste di prestazioni in garanzia corrispondono a una migliore efficienza globale che risulta in risparmi significativi nella logistica e nelle emissioni per noi e per i nostri clienti."

Michael Lambert, Quality Director Supply, Toyota Material Handling Europe

Il nostro contributo alla Vision 2020 di Toyota Industries continua a offrire la miglior qualità del settore. Come riferimento, i costi di garanzia nel 2015 sono diminuiti dell'80% rispetto al 2007.

Per raggiungere questi risultati i nostri stabilimenti:

- prevencono i problemi di qualità proattivamente in fase di progettazione,
- offrono grande supporto nel campo della gestione della qualità alla nostra rete di fornitori e
- gestiscono un processo di soluzione dei problemi rapido ed efficiente in tutta la nostra supply chain.

Applicazione dei principi del TPS con DHL

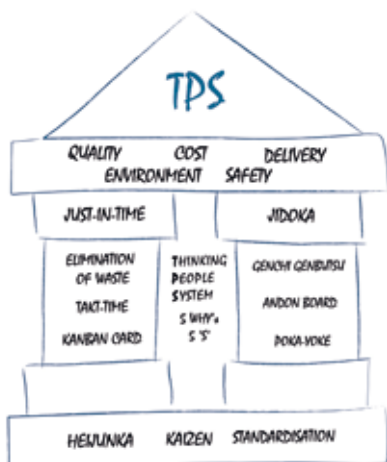
Le attività di movimentazione comportano il rischio di infortuni per le persone, danni ai carrelli, le merci o l'infrastruttura. Il programma in sette fasi "Performance come motivo di orgoglio" identifica attentamente i problemi, progetta soluzioni personalizzate, misura i successi e delinea i piani futuri per i clienti. Questo case study esplora come Toyota Material Handling Europe ha lavorato con gli operatori e la dirigenza locale in DHL Paesi Bassi per abbattere i costi dei danni e superare l'obiettivo della riduzione del 15%.



"Abbiamo combinato i toolkit per la gestione del cambiamento della nostra azienda, "First Choice" di DHL, e il programma "Performance come motivo di orgoglio" di Toyota Material Handling per individuare ciò che causava un costo danni relativamente alto nella struttura DHL di Eindhoven.

Lavorando a stretto contatto con il nostro personale utilizzando le passeggiate nel luogo di lavoro (Genba Walk) e una bacheca in cui affiggere motivi di orgoglio (Wall Pride) siamo riusciti a comunicare il problema con maggiore incisività sul nostro target di riduzione degli incidenti. Soprattutto abbiamo creato una cultura della sicurezza in cui tutti sono più consapevoli della sicurezza propria e quella dei colleghi".

Marcel Nooteboom, Project Manager, DHL, Eindhoven, Paesi Bassi



IL NUMERO 1 NELLA SODDISFAZIONE CLIENTE

SEGUE

PROGETTAZIONE E IMPATTO

I prodotti devono soddisfare una varietà di requisiti, tra cui essere visivamente accattivanti, ma anche ergonomici, sicuri, funzionali, efficienti in termini di costi e consumi. Queste caratteristiche sono anche le qualità che vincono i premi per l'innovazione e la progettazione. Basandoci sul successo del 2012 del premio iF Gold vinto dalla serie L BT Optio, l'approccio globale di Toyota verso il design ha continuato a crescere verso il superamento di questa sfida.

La sicurezza e i vantaggi ambientali del premiato I_Site

L'automazione riduce gli incidenti e lo stress degli ambienti di lavoro impegnativi mentre la telematica collega i carrelli e altre fonti di dati ai sistemi di gestione della flotta basati su cloud per ridurre l'impatto ambientale attraverso un più ampio utilizzo e una migliore gestione della batteria. La nostra soluzione I_Site è stata ampliata con le app per smartphone per eseguire in remoto il controllo della flotta, le verifiche pre-operative per i responsabili della sicurezza e un sistema di controllo degli accessi per gli operatori.



"L'innovazione è un processo che si basa sulla collaborazione.

Nel 2015 siamo stati invitati a partecipare a un workshop EU-OSHA a Bilbao per sviluppatori di app per migliorare la sicurezza sul lavoro. Abbiamo condiviso la nostra esperienza ma ne abbiamo anche tratto molta ispirazione per migliorare la nostra app di gestione flotta tramite I_Site."

Marcus Löwendahl, Product Manager I_Site, Toyota Material Handling Europe

Concorso Toyota Logistic Design



Tomas Jankauskas ed Elisa Määttänen, finalisti dell'edizione del 2014, sono ora al lavoro a Mjölby, come progettista dei trasporti e apprendista.

Il concorso Toyota Logistic Design si tiene con cadenza biennale. Il concorso del 2016 è attualmente in corso e abbiamo ricevuto 100 contributi completi da 565 utenti registrati quest'anno. Il pubblico potrà votare il progetto di carrello elevatore preferito dal 22 gennaio al 12 febbraio 2016.

Per vedere il concorso:
<http://design.toyota-forklifts.eu>

RICONOSCIMENTI



Toyota Material Handling Europe ha ricevuto il prestigioso premio iF 2014 per il design internazionale per la serie N di BT Movit. Questo carrello da traino silenzioso, leggero e versatile si adatta perfettamente a moltissimi ambienti di lavoro, dai magazzini agli ospedali.



I carrelli BT Levio serie P, Traigo 80 e Tonero sono stati tutti approvati dalla giuria degli esperti di iF nel 2015. Questo riconoscimento internazionale conferma che il nostro design mette al primo posto le esigenze dell'operatore. Desideriamo che tutti si sentano a proprio agio e sicuri quando utilizzano i nostri prodotti.



reddot award 2015
winner

La qualità e l'innovazione dei carrelli elettrici BT Levio serie P ha conquistato anche i 38 membri della giuria del Premio Red Dot: Product Design 2015.



Il Traigo 80 elettrico è divenuto il carrello elevatore dell'anno 2014 IFOY grazie alla potente accelerazione che lo rende più produttivo del 20% e ne fa uno dei carrelli più efficienti in termini di energia nella sua categoria.



Dopo il premio Computer Weekly's Enterprise Software 2013, I_Site ha ricevuto il premio 2014 IFOY per la soluzione di intralogistica dell'anno.



Progettazione per la società

Con fari a LED e timone di manovra azionabile con una sola mano, il BT Movit serie S è un ottimo esempio di una buona comunicazione uomo-macchina. Progettato per movimentare merci in un flusso continuo ma anche per offrire all'operatore il massimo supporto possibile, questo carrello ad elevate prestazioni ha colpito la giuria degli esperti iF Universal Design. Una versione espressamente adattata, il carrello ergonomico e robusto Serie N Care ha ricevuto l'approvazione della giuria dei consumatori 50-strong.



"Il carrello aiuta il personale dell'ospedale a spostare i pazienti e siamo lieti che la giuria abbia riconosciuto i vantaggi impliciti per il consumatore. L'aver ricevuto il riconoscimento di prodotto preferito dai consumatori ben si sposa con il principio di Toyota di essere 'buoni cittadini' portando un contributo nell'ambito della sanità."

Magnus Oliveira Andersson, Head of Design, Toyota Material Handling Europe



prodotto preferito dei consumatori 2015



prodotto preferito degli esperti 2015

DUAL IMPACT - INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KPI)

IN QUESTA TABELLA SONO RIPORTATI I NOSTRI KPI PER LA SOSTENIBILITÀ IN LINEA CON GLI STANDARD GRI

Quattro fabbriche, dieci società di vendita e assistenza e tre strutture europee.

INDICE

GRI fa riferimento all'elenco degli indicatori G3.1 della GRI; (<https://www.globalreporting.org>)

- risultati completi dell'indicatore come da definizione GRI
- ▶ risultati parziali in quanto non tutti i dati sono dalla GRI sono disponibili

DMA: Disclosures of Management Approach, Informativa sulle modalità di gestione; EC: Economico; EN: Ambiente; SO: Società; LA Manodopera; PR: Prodotto.

Le statistiche sugli incidenti ai fini della GRI sono calcolati su 1 milione di ore di lavoro.

Utilizziamo la virgola come separatore decimale e il punto come separatore per le migliaia; EN8: l'unica acqua che consumiamo è quella proveniente dalla rete idrica.

KPI dell'impatto interno

	Area di interesse	KPI	FY12	FY13	FY14	FY15	GRI		Luogo
MASSIMIZZARE LA SICUREZZA	Sistemi di gestione	Fabbriche – OHSAS 18001	4	4	4	4	DMA LA	●	10-12
		MSCO – OHSAS 18001	0	0	1	2			
	Comitati salute e sicurezza	Fabbriche	4	4	4	4	LA6	●	10,16
		MSCO	4	4	10	10			
	KPI salute e sicurezza	Incidenza infortuni nelle fabbriche	/	22,8	17,6	18,4	LA7	▶	10
		Incidenza infortuni nelle MSCO	/	28,9	26,6	30,4			
Incidenza giorni persi nelle fabbriche		/	270,1	342,8	63,3				
Incidenza giorni persi nelle MSCO		/	372,5	317,3	348,9				
OTTIMIZZARE I PROCESSI AZIENDALI	Formazione TPS interna						DMA SO	●	14-16
	Prassi aziendali eque	% Addetti formati in COC	/	100%	100%	100%	SO3	●	16
	Trasparenza	% addetti TMHE coperti da GRI	/	60%	/	82%	DMA LA	●	1,17
	Attrazione e conservazioni dei talenti						LA11	▶	14
	Valutazioni del rendimento	Fabbriche	/	63,3%	37,0%	29,1%	LA12	●	14
		MSCO	/	90,1%	68,3%	67,8%			
RIDURRE AL MINIMO L'IMPATTO AMBIENTALE	Sistemi di gestione	Fabbriche – ISO 14001	4	4	4	4	DMA EN	●	16,18
		MSCO – ISO 14001	3	3	4	5			
		Fabbriche – ISO 50001	0	0	0	1			
		MSCO – ISO 50001	0	0	0	0			
	Consumo diretto di energia (TJ*)	Fabbriche	93	92	81	90	EN3	●	18
		MSCO	297	303	262	247			
	Consumo indiretto di energia (TJ*)	Fabbriche	146	154	148	156	EN4	●	18
		MSCO	29	30	30	31			
	Emissioni di CO ₂ dirette (Ambito 1)	Fabbriche	5.458	5.307	4.869	5.191	EN16	●	19
		MSCO	19.098	19.440	16.807	17.543			
	Emissioni di CO ₂ indirette (Ambito 2)	Fabbriche	5.553	5.983	5.802	5.644			
		MSCO	2.318	2.393	2.372	2.021			
Consumo acqua rete idrica	Fabbriche	41.120	43.432	47.848	44.049	EN8	●		
	MSCO	22.680	28.857	25.806	24.172				
NUMERO 1 NELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Sistemi di gestione	Fabbriche – ISO 9001	4	4	4	4	DMA PR	●	16
		MSCO – ISO 9001	3	7	7	8			
	Qualità	Richieste di prestazioni in garanzia rispetto al FY07	/	-62%	-65%	-80%	PR5	●	22

MSCO: società di vendita e assistenza

Consumo di energia diretto (gas cittadino, GPL, benzina, biomassa) produce emissioni dirette di CO₂ (Ambito 1)

Consumo di energia indiretto (elettricità, riscaldamento diretto) produce emissioni indirette di CO₂ (Ambito 2)

* 1TJ=277.778 KWh



GRI ha confermato che il rapporto è stato redatto secondo le linee guida del GRI G3.1, con livello di applicazione C+

KPI dell'impatto esterno

	Area di interesse	KPI	FY13	FY14	FY15	GRI	Luogo
MASSIMIZZARE LA SICUREZZA	Leadership nella sicurezza					DMA LA	● 11,12
	Sicurezza del cliente					PR1	● 10-13
	Formazione operatore	Operatori di carrello elevatore formati	23.000	24.046	26.000	EC9	▶ 13,22
	Gestione flotta	Numero di carrelli con I_Site	9.374	13.079	20.500		
OTTIMIZZARE PROCESSI AZIENDALI	Governance					DMA SO	● 15
	Trasparenza	Punteggio totale EcoVadis	51%	68%	71%	EN18	▶ 17,28
		Ambiente	70%	80%	80%	EN18	▶ 19,28
		Prassi manodopera	50%	70%	70%	SO2	▶ 16,28
		Prassi aziendali eque	50%	60%	70%	HR2	▶ 17,28
		Approvvigionamento sostenibile	30%	50%	60%	EN18	▶ 19,28
Acquisti responsabili	% fornitori con ISO 14001	94%		99%	EC6	● 17	
RIDURRE AL MINIMO L'IMPATTO AMBIENTALE	Leadership ambientale					DMA EN	● 20,21
	Innovazione energetica dei prodotti	Serie di prodotti disponibili con batterie a ioni di litio	3	4	6	EN6	● 19-21
		Serie di prodotti disponibili con cella a combustibile	0	0	4		
		Serie di prodotti disponibili con contrassegno Quiet (Silenzioso)	2	2	2		
Carrelli usati	Aumento vendite	1,2%	14,8%	19,4%	EN26	▶ 21	
NUMERO 1 NELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Toyota Service Concept					DMA PR	● 22,23
	Soddisfazione del cliente	% di clienti che ci raccomanderebbe			90%	PR5	● 22
		Paesi in cui è stato implementato il TSC			5		
		Net Promoter Score			37%		
		Tasso soluzione al primo intervento		89,9%	90,5%		

ECOVADIS

ALL'AVANGUARDIA NEL SETTORE

In quanto parte della società di produzione di carrelli elevatori leader mondiale, Toyota Material Handling Europe prende molto sul serio le propria responsabilità verso l'ambiente e la società. La produzione sostenibile è il frutto del nostro impegno congiunto con quello dei nostri dipendenti, clienti e fornitori.

I nostri principali clienti includono con sempre maggiore incidenza le valutazioni CSR nei loro processi di approvvigionamento. Negli ultimi tre anni abbiamo fornito a EcoVadis informazioni su più di un centinaio di indicatori. Questi indicatori classificano e valutano le nostre policy, linee guida e prestazioni in quattro aree chiave: Ambiente, Prassi di manodopera e Diritti umani, Prassi aziendali eque e Approvvigionamento sostenibile.

Siamo fieri di aver conseguito la classificazione Gold nel 2014 per le nostre prestazioni rilasciata da EcoVadis, ente di controllo leader mondiale per la sostenibilità della catena della fornitura del settore.

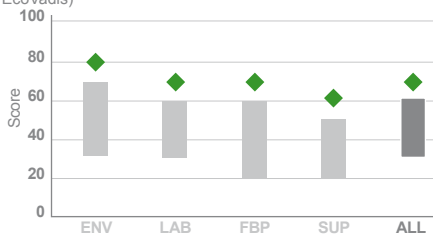
Tra il 2% dei migliori per la trasparenza

La valutazione CSR del 2014 di EcoVadis ha assegnato a Toyota Material Handling Europe un punteggio generale di 71/100, che ci inserisce nella rosa del 2% di aziende che in tutto il mondo hanno ottenuto il riconoscimento "Advanced CSR engagement".

EcoVadis confronta inoltre le nostre prestazioni CSR con quelle di oltre 150 fornitori nel settore dei macchinari pesanti. Toyota Material Handling Europe è leader nella trasparenza nelle quattro aree esaminate da EcoVadis.

Benchmarking

(Il termine di comparazione per il benchmarking sono i dati di tutti i fornitori nella stessa categoria di attività del database EcoVadis)



ENV – Environment FBP – Fair Business Practices
 LAB – Labour practices SUP – Sustainable Procurement
 ◆ TMHE Performance



GOLD-RATED

La maggior parte delle informazioni trattate in questo rapporto rispondono alle domande dei questionari di EcoVadis. La tabella illustra i nostri progressi nelle aree di interesse definite da EcoVadis con riferimenti incrociati alle sezioni e alle pagine rilevanti del rapporto.

www.ecovadis.com

	FY13	FY14	FY15		Pagine
Ambiente	70%	80%	80%	RIDURRE AL MINIMO l'impatto ambientale	18, 19, 20, 21
Prassi di assunzione	50%	70%	70%	MASSIMIZZARE la sicurezza	10, 11, 12, 13
				OTTIMIZZARE i processi aziendali	14, 15
				Risorse umane	
Prassi aziendali eque	50%	60%	70%	OTTIMIZZARE i processi aziendali	16
				Comportamento responsabile	
Approvvigionamento sostenibile	30%	50%	60%	OTTIMIZZARE i processi aziendali	17
				Acquisti responsabili	
Punteggio totale EcoVadis	51%	68%	71%		



"EcoVadis offre ai fornitori una metodologia unica per dimostrare risultati di sostenibilità partendo da quanto già esistente e assicurando che sia rispecchiata anche la percezione del 'mondo esterno'. Per organizzazioni di acquisto come Nestlé, EcoVadis è una delle metodologie utilizzate per evitare la duplicazione e assicurare la collaborazione con i fornitori strategici per un approvvigionamento responsabile."

Benjamin Ware, Global Supplier Assessment & Development Manager, Nestlé



"La classificazione al livello Gold di EcoVadis rispecchia l'impegno assunto da Toyota Material Handling Europe per lo sviluppo sostenibile e la nostra ambizione a contribuire alle società e all'ambiente in cui operiamo. Questa approvazione esterna ci aiuta a rassicurare i nostri clienti che ci impegniamo profondamente per svolgere il nostro lavoro in maniera responsabile."

Tom Schalenbourg, Director Sustainable Development, Toyota Material Handling Europe

VALUTAZIONI DI TERZE PARTI

DICHIARAZIONI DI GARANZIA



Questo rapporto è stato redatto in conformità ai termini del nostro contratto di impegno stipulato in data 26 ottobre 2015, in cui ci siamo impegnati a pubblicare un rapporto di garanzia limitata indipendente in riferimento al Rapporto sulla sostenibilità durante e relativo all'anno conclusosi il 31 marzo 2015 di Toyota Material Handling Europe e le sue filiali (il "Rapporto").

Abbiamo agito in conformità con i requisiti di indipendenza ed etici del Code of Ethics for Professional Accountants pubblico dall'International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA), che si basa sui principi fondamentali di integrità, oggettività, competenza professionale e attenzione dovuta, riservatezza e comportamento professionale. La nostra azienda esaminatrice applica l'International Standard on Quality Control (ISQC) n° 1 e di conseguenza mantiene un sistema completo di controllo della qualità che include i criteri e le procedure documentate

relative alla conformità con i requisiti etici, gli standard professionali e i requisiti legali e normativi applicabili.

Sulla base del nostro lavoro, come descritto dal presente Rapporto di garanzia limitata indipendente (Independent Limited Assurance Report) nulla è venuto alla nostra attenzione che ci abbia portato a ritenere che le informazioni e i dati presentati nel Rapporto sulla sostenibilità (Sustainability Report) contrassegnati con il simbolo ✓ (a pagina 10 di questo rapporto) relativi all'esercizio finanziario dell'Azienda conclusosi il 31 marzo 2015, non siano presentati in modo corretto, per tutti gli aspetti materiali, in conformità con i Criteri. La dichiarazione integrale del PwC è disponibile sul nostro sito web.

Marc Daelman
Registered Auditor, PwC Bedrijfsrevisoren bvba



"WSP è stata incaricata di eseguire i controlli sull'energia ai fini della conformità con la Direttiva europea sull'efficienza energetica nelle società di vendita e assistenza di Toyota Material Handling Europe in Belgio, Germania, Italia, Paesi Bassi, Norvegia, Spagna e il Regno Unito, la fabbrica in Francia e il magazzino europeo in Belgio. Nell'ambito del progetto

abbiamo inoltre esaminato in che modo veniva svolta la contabilizzazione dell'energia presso suddette strutture e nell'ufficio europeo di Bruxelles. Possiamo confermare che i dati presentati in questo rapporto sono rappresentativi delle parti dell'organizzazione interessate dai nostri controlli."

Andrew Marsh-Patrick
Associate Partner, WSP

RINGRAZIAMENTI



Concept e progettazione



Consulenza e copywriting



Supporto dei dati sulla sostenibilità



Campagne europee sulla salute e la sicurezza



Software per la reportistica sulla sostenibilità

