

# DUAL **IMPACT**

together we make a difference



**TOYOTA**

---

MATERIAL HANDLING

# INHALT

---

<b>TMHE stellt sich vor</b>	
TICO und Toyota Material Handling	2
Toyota Material Handling Europe	3
Der „Toyota Way“ und TPS	4
Vorwort des Präsidenten und Chairman	5



In der Online-Version werden über diese Schaltfläche weitere Informationen angezeigt.

---

<b>Über diesen Bericht</b>	
Wesentliches	6
Auswertung und Führung	7
Ziele 2015 – ein Rückblick	8
Ziele 2017 – ein Ausblick	9



Link zu Video Material

---

<b>MAXIMIEREN</b>	
Mitarbeiter Sicherheit	10
Kundensicherheit	11
Führung	12
Ausstattung, Prozesse, Menschen	13



[www.toyota-forklifts.at](http://www.toyota-forklifts.at)

---

<b>OPTIMIEREN</b>	
Mitarbeiter befähigen	14
Die Rolle als „Corporate Citizen“	15
Faire Geschäftspraktiken	16
Verantwortungsvolle Beschaffung	17

---

<b>MINIMIEREN</b>	
Energieverbrauch im Betrieb	18
Energieverbrauch beim Kunden	19
Antriebsinnovationen	20
CO <sub>2</sub> -arme Innovationen	21

---

<b>NR. 1 in Puncto Kundenzufriedenheit</b>	
Toyota Service Concept	22
Qualität	23
Auszeichnungen für Innovationen und Design	24
Design für die Gesellschaft	25

---

<b>GRI-Index und Kennzahlen</b>	
Kennzahlen für interne Ergebnisse	26
Kennzahlen für externe Ergebnisse	27

---

<b>Externer Input</b>	
EcoVadis	28
Evaluierungen durch Dritte	29

Das ist unser zweiter Nachhaltigkeitsbericht, der zugleich den nächsten Schritt auf unserer Reise darstellt. Gemeinsam mit unseren Partnern stellen wir uns darin den zentralen Herausforderungen, die uns alle betreffen. Dank deren Feedback haben wir den Bericht in wesentlichen Aspekten verbessert. Wir fokussieren uns weiterhin auf Themen des Materialflusses, die sowohl für unsere Partner als auch für uns wichtig sind.

---

## UNSERE STAKEHOLDER

**Toyota Familie\***  
**Kunden**  
**Lieferanten**  
**Gesellschaftsgruppen**  
**vor Ort**  
**Öffentliche Hand**

## UNSER ANSATZ

**Zusammen mit  
unseren Partnern  
engagieren wir uns  
für gemeinsame  
Nachhaltigkeitsziele.  
Wir bündeln unsere  
Bemühungen und  
erzielen so eine  
doppelte Wirkung –  
einen „DUAL IMPACT“.**

---

### ÜBER DIESEN BERICHT

Dieser Bericht bietet einen Einblick in das Nachhaltigkeitsmanagement und deren Ergebnisse bei Toyota Material Handling Europe (TMHE), einer hundertprozentigen Tochtergesellschaft der Toyota Industries Corporation (TICO). Er wurde nach dem GRI-Standard G3.1 erstellt.

Sofern nicht anders erwähnt, beziehen sich die Performance-Daten auf die Geschäftsjahre 2014 (bis 31. März 2014) und 2015 (bis 31. März 2015) sowie auf mehr als 82 % unserer Mitarbeiter. Die Daten wurden in vier Produktionszentren (je eines in Schweden und Frankreich sowie zwei in Italien), zehn Vertriebs- und Serviceorganisationen (Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, Niederlande, Schweden, Spanien, Tschechische Republik), den europäischen Niederlassungen in Brüssel und Göteborg sowie im europäischen Zentrallager in Antwerpen erfasst.

Weitere Informationen zur TICO-Strategie und -Führung sowie zur Vision 2020 und zum 5. Maßnahmenplan in puncto Nachhaltigkeit finden Sie auf [www.toyota-industries.com](http://www.toyota-industries.com).

\* Zur Toyota Familie zählen Mitarbeiter von Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation und der Toyota Group im Allgemeinen.

## TICO UND TOYOTA MATERIAL HANDLING

TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION (TICO) IST DIE WELTWEITE NR. 1 IM MATERIALTRANSPORT\*

Zu den Leitprinzipien von Toyota gehören „customer first“, Innovationen und die kontinuierliche Verbesserung. Traditionell fühlt sich TICO dem sozialen Wohlergehen verpflichtet und nimmt dieses Engagement mit der Vision 2020 auch in die Zukunft. Es gilt, weltweit Unternehmen und soziale Gefüge durch Produkte und Leistungen zu unterstützen, die den Bedarf des Kunden vorausschauend erfüllen. Das Ziel: die Lebensqualität zu halten und zu steigern.

### EIN STARKES GLOBALES NETZWERK

	<b>TICO</b> GJ 15 vs. GJ 13	<b>TMHG</b> GJ 15 vs. GJ 13	<b>TMHE</b> GJ 15 vs. GJ 13
Mitarbeiter	<b>52.500</b> +11 %	<b>27.100</b> +31 %	<b>9.000</b> +8 %
Umsatz	<b>15,6 Mrd. €</b> +3 %	<b>6,6 Mrd. €</b> +18 %	<b>1,8 Mrd. €</b> +6%
Struktur	<b>4</b> Geschäftseinheiten Material Handling, Logistik, Automotive**, Textilmaschinen	<b>5</b> Regionen Japan, Europa, Nordamerika, China, International	<b>30</b> Länder 

### PRODUKT-PORTFOLIO – TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

TMHE führt ein Komplettangebot an Gabelstaplern mit Verbrennungsmotoren und Elektroantrieb sowie an Lagertechnikgeräten der Marke BT. Alle Flurförderzeuge werden nach dem Toyota Produktionssystem (TPS), das hohe Qualität und minimale Umweltbelastung gewährleistet, gefertigt. Zu unserem umfassenden Angebot an Dienstleistungen und Lösungen zählen Serviceverträge, Originalersatzteile, Mietlösungen, geprüfte Gebrauchtfahrzeuge, das Flottenmanagementsystem I\_Site und andere Logistiklösungen. Als zukunftsorientiertes Unternehmen bieten wir zudem die meisten unserer Geräte mit Lithium-Ionen-Batterie oder Brennstoffzelle an.



\* Seit 2001 führt TICO uneingeschränkt die Weltrangliste der bekannten Fachzeitschriften dhf Intralogistik und Logistik Journal an. Die Rangfolge ergibt sich aus den Umsatzergebnissen der Unternehmen am Ende des Geschäftsjahres.  
\*\* TICO ist an der Fahrzeugproduktion der Toyota Motor Corporation beteiligt und ein unabhängig notiertes Unternehmen.

# TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

## AUSSERGEÖHNLICHE EFFIZIENZ IM MATERIALTRANSPORT

In mehr als 30 Ländern Europas haben wir den Anspruch, den Materialtransport bei unseren Kunden besonders effizient zu gestalten. Unser Unternehmen fertigt und vertreibt Gabelstapler von Toyota, Lagertechnikgeräte von BT und Produkte der Marke CESAB. Das gesamte Produktpotential und die Lösungen dienen der MAXIMIERUNG von Sicherheit, der OPTIMIERUNG von Geschäftsprozessen und der MINIMIERUNG von Umweltbelastung.

WIR SIND IN ÜBER 30 EUROPÄISCHEN LÄNDERN AKTIV.

### Fakten

**4.500**  
geschulte Service-Techniker

**3.300**  
voll ausgestattete Servicefahrzeuge in der mobilen Flotte

**290.000**  
Geräte mit Servicevertrag

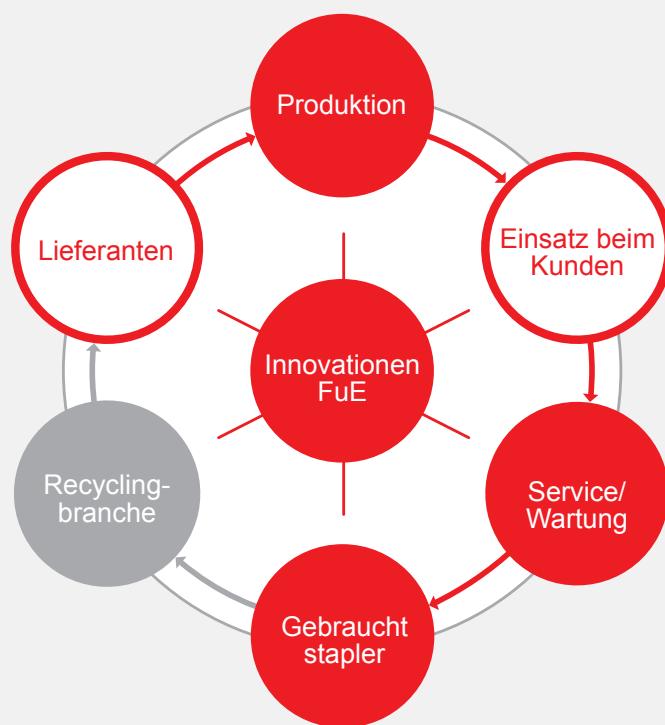
**3,5 Mio.**  
Servicetermine pro Jahr

**135.011**  
verkaufte Geräte im GJ 15

**4**  
europäische Produktionsstandorte

### LEBENSZYKLUS UNSERER PRODUKTE

Um die europäische Wirtschaft wettbewerbsfähiger und ressourceneffizienter zu gestalten, strebt die Europäische Kommission eine neue zirkuläre Strategie an. Innerhalb unserer Organisation haben wir bereits die meisten Schritte im Lebenszyklus unserer Produkte unter Kontrolle oder üben erheblichen Einfluss auf diese aus. Wir haben unsere Geräte über den gesamten Nutzungszeitraum im Auge, sei es, indem wir zusammen mit unseren Lieferanten die Menge an umweltgefährdenden Stoffen in den Geräten senken oder gebrauchte Geräte prüfen und weiterverkaufen.

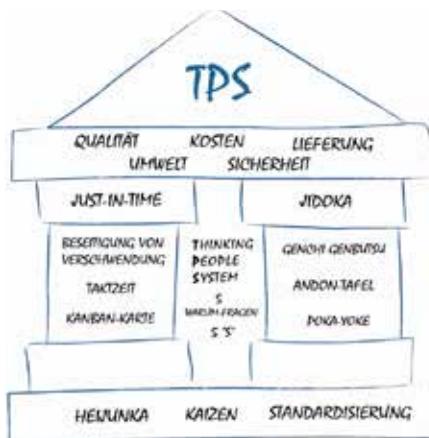


### Legende

- Innerhalb unseres Kontrollbereiches
- Innerhalb unseres Einflussbereiches
- Derzeit eingeschränkte Beteiligung

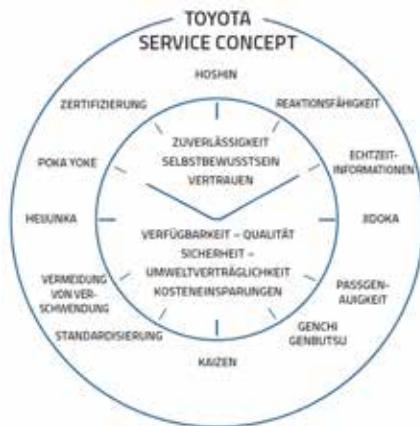
# UNSER ZIEL: VERTRAUEN UND ZUVERSICHT SCHAFFEN

WIR LIEFERN HOCHWERTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN, DIE EINEN MEHRWERT FÜR DAS GESCHÄFT UNSERER KUNDEN SCHAFFEN



**Im Toyota Produktionssystem (TPS)** bestimmen „Lean“-Prinzipien die Fertigung nach dem Pull-System: Wir produzieren nur auf Bestellung. Bei TPS haben die Mitglieder der Produktionsteams genau definierte Aufgaben, um die Qualität durch die ständige Verbesserung von Prozessen und die Vermeidung der Verschwendungen von Ressourcen – Rohstoffe, Zeit und Geld – zu optimieren. TPS betrifft alle Aspekte des Unternehmens, da es auf einem gemeinsamen Verständnis von Wissen, Werten und Prozessen basiert. In diesem System steht der kontinuierliche „Just-in-Time“-Workflow im Mittelpunkt, dessen Qualität durch die Einhaltung der zugehörigen Prinzipien stets gewahrt ist.

**Das Toyota Service Concept (TSC)** beschreibt, wie wir an die Planung, Steuerung und Umsetzung unseres außergewöhnlichen Services im Verlaufe der Lebensdauer der Geräte und der Kundenbeziehung herangehen. Es basiert auf einer Vielzahl an Werten, welche sich aus entscheidenden Punkten im Rahmen des Kundendienstes ergeben.



UNSERE MITARbeiter TEILEN UNSERE IM „TOYOTA WAY“ FESTGESCHRIEBENEN GRUNDWERTE.

## Herausforderung



Wir behalten unsere Vision im Auge und begegnen sämtlichen Herausforderungen mit Mut und Kreativität, damit diese Vision Wirklichkeit wird.

## Kaizen



Kaizen bedeutet „kontinuierliche Verbesserung“ und erinnert uns daran, dass jedes Produkt oder jeder Prozess immer besser werden kann.

## Genchi Genbutsu



Um zum Kern eines Problems vorzudringen, muss man „an seine Quelle gehen“ (Genchi Genbutsu) und die Fakten bewerten.

## Respekt



Toyota respektiert seine Partner und ist bemüht, Andere zu verstehen, Verantwortung zu übernehmen und gegenseitiges Vertrauen zu schaffen.

## Teamarbeit



Wir legen Wert auf Wissensvermittlung und die Motivation, voneinander zu lernen. Dank Teamarbeit können wir die Leistung des einzelnen und die des Teams maximieren.

# NR. 1 IN PUNCTO KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT WERDEN

## VIER STRATEGISCHE SÄULEN STÄRKEN UNSER FUNDAMENT



### UNSER FUNDAMENT

Mit unserer Geschäftsstrategie zielen wir darauf ab, die Nr. 1 in Puncto Kundenzufriedenheit zu werden, indem wir den Materialtransport außerordentlich effizient gestalten. Die Effizienz und Geschwindigkeit, mit der unser Geschäft sich verändert, fußt auf den Stärken unseres Fundaments: Sicherheit, Qualität, Compliance und Nachhaltigkeit. Der Toyota Way und das Toyota Produktionssystem unterstützen uns dabei, einheitlich und zielgerichtet zu arbeiten. Sie bilden nicht nur die Basis unserer Geschäftsstrategie, sondern sind auch Prioritäten für unsere Kunden.

### UNSERE VIER STRATEGISCHEN SÄULEN

#### 1. Das Angebot anpassen

Unsere Kunden nutzen unsere Produkte und Dienstleistungen, um im Betrieb höchste Sicherheitsstandards zu erreichen und ihre Ressourcen möglichst effizient einzusetzen und zu gestalten. Die meisten unserer Produktreihen wurden überarbeitet und sind nun um 10 bis 49 % energieeffizienter. Besonders stolz sind wir auf die Flottenmanagementlösung I\_Site, die 2014 mit dem IFOY-Award ausgezeichnet wurde. Dank seiner ausgezeichneten Funktionalität, wird das System an allen TICO-Standorten für das Flottenmanagement eingesetzt. In den Geschäftsjahren 2014 und 2015 wurden sechs unserer Flurförderzeuge mit namhaften Design- und Innovationspreisen ausgezeichnet – der beste Beweis, dass sich unser Angebot verändert.

#### 2. Führend in Europa im Servicegeschäft

Unsere 4.500 Servicetechniker haben 3.500.000 Einsätze in Europa. Deshalb brauchen wir ein besonders effizientes System, mit dem wir sicherstellen, dass unsere Kunden den passenden Service erhalten, wenn sie ihn benötigen. Das weltbekannte Toyota Produktionssystem, das ursprünglich für unseren Fertigungsbetrieb entwickelt wurde, haben wir für den Servicebereich zum „Toyota Service Concept“ ausgebaut, um Ressourcen effizienter zu nutzen und den Kunden besser zu unterstützen.

#### 3. Die Position in wichtigen Märkten stärken

Auch wenn alle Märkte und Segmente wichtig sind, konzentriert sich die Unternehmensführung auf ganz bestimmte. Zum Beispiel haben wir in Deutschland und den Niederlanden neue Länderzentralen in energieeffizienten Gebäuden mit verbesserten Prozessen. Zudem haben wir Stapler mit hydrostatischem Antrieb in unser Portfolio aufgenommen, um uns wettbewerbsfähiger im Hochleistungssegment aufzustellen.

#### 4. Prozesse effizienter gestalten

Wenn wir unsere Ziele erreichen wollen, müssen wir integriert und abteilungsübergreifend denken. Jeder Toyota-Mitarbeiter ist ständig darum bemüht, „Muda“ – also alles, was nicht wertschöpfend ist – in seinem Einflussbereich zu reduzieren oder zu eliminieren. Innerhalb der vergangenen zwei Jahre haben die Aktivitäten unserer Mitarbeiter zu Einsparungen in Höhe von mehr als 7 Millionen Euro geführt. Einfach indem sie ihre Arbeit effizienter gestaltet haben.

Diesen gemeinsamen Punkten folgend, nennen wir unseren Nachhaltigkeitsbericht: DUAL IMPACT – Gemeinsam können wir etwas bewegen Unter dem Motto „Dual Impact“ MAXIMIEREN wir die Sicherheit, OPTIMIEREN Geschäftsprozesse und MINIMIEREN die Umweltbelastung, um die NR. 1 in Sachen Kundenzufriedenheit zu werden.

Matthias Fischer  
President

Norio Wakabayashi  
Chairman

# EINSCHÄTZUNG DER WESENTLICHEN FAKTOREN

## IDENTIFIZIERUNG WESENTLICHER HERAUSFORDERUNGEN

Wir konzentrieren uns auf Probleme mit wesentlichen Auswirkungen auf unseren zukünftigen Geschäftserfolg und auf Bereiche, in denen unser Geschäft gesellschafts- und umweltrelevant wirken kann.

### MEINUNG DER STAKEHOLDER

Im Dialog mit unseren Stakeholdern grenzten wir 2013 die wesentlichen Themen und Herausforderungen ein, auf denen unsere Nachhaltigkeitsprinzipien fußen. Details hierzu finden Sie in unserem Bericht aus dem Jahr 2013. 

In einer **Matrix der Wesentlichkeit** sind jene Bereiche dargestellt, die von internen wie externen Stakeholdern als wichtig oder besonders wichtig eingestuft wurden.

Die übrigen Problemberäte betrachten wir als **nicht wesentlich oder im Entstehen begriffen**. Sofern sie für die Leser relevant sind, werden wir auf einige von ihnen im Bericht zu sprechen kommen.

2016 werden wir die Stakeholder erneut offiziell um ihre Meinung bitten und die Matrix, Kennzahlen und Ziele unserer wesentlichen Herausforderungen für den Bericht 2017 aktualisieren. Das ergänzt unseren bestehenden Dialog im Rahmen von Veranstaltungen der EU-OSHA (der europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz),

Konferenzen, Dialogen des European Work Council und verschiedener Kundenevents.

### VIER WESENTLICHE HERAUSFORDERUNGEN

Wir haben die wesentlichen Herausforderungen entsprechend der Abschnitte dieses Berichts zugeordnet.

#### ■ Maximale Sicherheit

Wir schaffen *sichere Arbeitsumgebungen* gemäß der Sicherheitsvision von TICO und erweitern unser Know-how bei der Entwicklung *sicherer Produkte und Services* für unsere Kunden. Auf diese Art können wir eine wesentliche Wirkung erzeugen, da immer noch jeder zehnte ernste Betriebsunfall im Umgang mit Flurfördertechnik erfolgt.

#### ● Optimale Geschäftsprozesse

Unsere Mitarbeiter machen uns erfolgreich: Deshalb konzentrieren wir uns in diesem Bereich auf *Talentförderung, Schulungen und Mitarbeiterbindung*.

An das Geschäftsgebaren legt Toyota besonders hohe Maßstäbe. Wir stimmen mit unseren Stakeholdern daher überein, dass *Corporate*

*Governance, Compliance, Risikomanagement, die Vermeidung von Bestechung und Korruption sowie die verantwortungsvolle Beschaffung von wesentlicher Bedeutung* sind.

#### ▼ Minimale Umweltbelastung

Durch einen *reduzierten Energieverbrauch in unserem Betrieb* erzielen wir Kostensenkungen. Zudem erarbeiten wir uns das Know-how für die Entwicklung *energieeffizienter Produkte und Services* sowie von *Produkten mit geringeren CO2-Emissionen* für unsere Kunden.

#### ★ Nr. 1 in Sachen Kundenzufriedenheit

Unsere Geschäftsstrategie basiert auf drei Punkten, die unsere Stakeholder für wesentlich halten:

- Die *Qualität, Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit* unserer Produkte und Services.
- Die *Gesamtbetriebskosten*, die in der Kosten-Nutzen-Analyse für Toyota Produkte die Aspekte Sicherheit, Produktivität und Energieeffizienz umfassen.
- *Transparenz und Offenheit* – bewiesen anhand dieses Nachhaltigkeitsberichts und Plattformen für eine nachhaltige Lieferkette, z. B. EcoVadis.

### ÜBERSICHT WESENTLICHER HERAUSFORDERUNGEN

laut externer Stakeholder	Sehr große Bedeutung	Große Bedeutung	Großere Bedeutung	Geringe Bedeutung
Sehr große Bedeutung				
Große Bedeutung				
Großere Bedeutung				
Geringe Bedeutung				

laut interner Stakeholder

- Talentakquise und -bindung
- Rechtliche Compliance
- Risikomanagement
- ★ Gesamtbetriebskosten

- Sichere Produkte und Services
- Corporate Governance
- ▼ Energieeffiziente Produkte und Services
- ★ Qualität, Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit

- Sichere Arbeitsumgebungen
- Mitarbeitermotivation
- ▼ Lokale Umwelt

- Vermeidung von Bestechung und Korruption
- Verantwortungsvolle Beschaffung
- Schulung
- ▼ Energieverbrauch im Betrieb
- ▼ Produkte mit geringen CO2-Emissionen
- ★ Transparenz und Offenheit

- Einbeziehung externer Stakeholder
- ▼ Recycling und Wiederverwendung
- ▼ Wassermanagement
- ★ Leistung der Geschäftspartner

- Sicherheit MAXIMIEREN
- Geschäftsprozesse OPTIMIEREN
- ▼ Umweltbelastung MINIMIEREN
- ★ NR. 1 bei Kundenzufriedenheit

□ UNSERE WESENTLICHEN HERAUSFORDERUNGEN

□ UNWESENTLICHE BWZ.  
AUKOMMENDE  
HERAUSFORDERUNGEN

# GOVERNANCE FÜR NACHHALTIGKEIT

## TOYOTA'S ERFOLGSGESCHICHTE – DAMALS BIS HEUTE

1993 erarbeitete die Toyota Industries Corporation eine unternehmensweite Umweltverträglichkeitsstrategie und veröffentlicht die Aktivitäten in diesem Bereich seit mehr als 20 Jahren. Seit 2004 wird auch ein Sozialbericht veröffentlicht, den TICO seit 2008 zusammen mit dem Geschäfts- und Umweltbericht in einer Gesamtpublikation herausgibt.

### VERPFLICHTENDE FÜHRUNG

Nachhaltigkeit steht auf der Agenda des Management Teams von Toyota Material Handling Europe: zweimal jährlich besprechen die Mitglieder, wie diese Herausforderungen andere geschäftliche Prioritäten beeinflussen und legen zukünftige Themen und Ziele fest.

Vierteljährlich werden die regionalen Vice Presidents über die Leistung anhand von Kennzahlen informiert. Zudem legen sie zusammen mit den Geschäftsführern der Ländergesellschaften fest, welche Maßnahmen Priorität haben. Diese können je nach Geschäftseinheit, Risiken und Chancen vor Ort variieren. Ein entsprechender Lenkungsausschuss legt die Tagesordnung für das Management Team Meeting fest und die Vice-Presidents berichtet im Rahmen ihrer Funktion aus ihren Geschäftsbereichen.

### Unser Nachhaltigkeitsnetzwerk

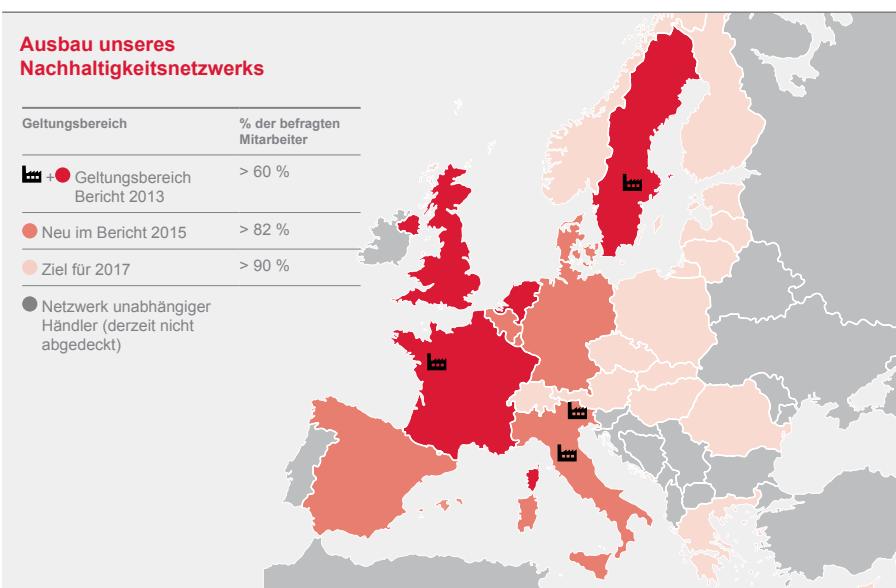
27 Geschäftseinheiten in ganz Europa haben einen Nachhaltigkeitsverantwortlichen, einen sogenannten Champion, mit folgenden Aufgaben ernannt:

- Verwaltung der zulässigen Compliance in nachhaltigkeitsrelevanten Bereichen
- Erstellung eines Berichts über den Fortschritt bisher erreichter Nachhaltigkeitskennzahlen im Vergleich zu den vorgegebenen Zielen
- Umsetzung von Best Practices mit der lokalen Geschäftsführung

Unterstützt werden diese 27 lokal tätigen Champions von vier regionalen Champions zuständig für Vertriebs- und Serviceorganisationen, einem Champion für die Fertigung und dem zentralen Nachhaltigkeitsteam in Brüssel. Absprachen finden regelmäßig in Form von Webkonferenzen und einmal im Jahr bei einem persönlichen Meeting statt.

### Nachhaltigkeitsberichte

Seit GJ 15 nutzen wir CloudApps, eine cloudbasierte Nachhaltigkeitssoftware, in den 27 europäischen Geschäftseinheiten. Die Plattform sorgt für Effizienz bei der Datenerfassung und Performance-Management mittels Kennzahlen, die auf den im 2013er Bericht identifizierten wesentlichen Themen und Herausforderungen basieren. Damit gehört das aufwändige Sammeln von Daten mittels Listen der Vergangenheit an.



### UNSERE ZIELGRUPPE: DIE TOYOTA FAMILIE

Gemäß der Toyota Philosophie zählen wir unsere Kunden, Mitarbeiter, Vertriebspartner, Lieferanten sowie Mitglieder der öffentlichen Hand und unserer lokalen Gemeinschaften zur „Toyota Familie“. Dieser Begriff steht für unseren Anspruch, langfristige Beziehungen aufzubauen. Im restlichen Bericht werden wir für diese Gruppe von Individuen und Organisationen die geläufige Bezeichnung „Stakeholder“ verwenden.

Dieser Bericht beantwortet die steigende Nachfrage unserer Stakeholder nach Transparenz und Offenheit. Darüber hinaus ist er ein erster Schritt zur Einhaltung der EU-Richtlinie, die große Unternehmen ab 2018 zur Offenlegung von Informationen nicht-finanzierlicher Art verpflichtet.

### Europäischer Betriebsrat (EBR)

Der EBR vertritt die Arbeitnehmerinteressen. Auf der jährlichen EBR-Versammlung in Brüssel werden Trends zu Personal- und Sicherheitskennzahlen präsentiert und bei der Ausarbeitung von Maßnahmenkatalogen werden die Ansichten der Mitarbeitervertreter berücksichtigt.

### Reaktion auf Stakeholder

Als Reaktion auf die Kommentare unserer Stakeholder zum ersten Bericht werden Shareholder in dieser Auflistung nicht berücksichtigt, da wir eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Toyota Industries Corporation sind. Die Anteilseigner der Toyota Industries Corporation sind die Hauptzielgruppe des integrierten Geschäfts-, Sozial- und Umweltberichts von TICO, den Sie auf [www.toyota-industries.com](http://www.toyota-industries.com) finden.

Weiteres Feedback unserer Stakeholder haben wir im Bericht berücksichtigt, wo immer dies möglich war. Für alles andere verweisen wir Sie auf das Q&A Dokument auf unserer Website.

### UNSERE ZIELE

Mit unserer Nachhaltigkeitsstrategie wollen wir über die Rechtsvorschriften hinaus gehen und für unsere Kunden, das Unternehmen selbst und die Gemeinschaften, innerhalb derer wir agieren, gemeinsame Werte schaffen.

Auf Seite 8 werfen wir einen Blick zurück auf unseren Weg, der seit 2013 hinter uns liegt und auf das, was wir seitdem erreicht haben. Auf Seite 9 präsentieren wir die Ziele, die wir uns bis zum Erscheinen des dritten Berichts 2017 vorgenommen haben.

# ZIELE 2015

## ERGEBNISSE FÜR 2014–2015

- ✓ Erreicht
- ~ Teilweise erreicht
- ✗ Nicht erreicht

		Siehe Seite	Stand
<b>MAXIMALE</b> SICHERHEIT	PRODUKTE UND SERVICES	Unsere Partnerschaft mit EU-OSHA im Rahmen der Kampagne für sichere Arbeitsplätze festigen	12 <span style="color: green;">✓</span>
		Indirekte Verbesserung der Kundensicherheit durch den Ausbau des Flottenmanagementsystems I_Site um 20 %	13 <span style="color: green;">✓</span>
	OPERATIVES GESCHÄFT	Die TICO-Sicherheitsvision in Produktionsstätten umsetzen	10 <span style="color: green;">✓</span>
		Unfälle auf null reduzieren	10 <span style="color: orange;">~</span>
		Zusammenführung der Daten zu Unfällen und Krankschreibungen auf europäischer Ebene	10 <span style="color: green;">✓</span>
<b>OPTIMALE</b> GESCHÄFTSPROZESSE	PRODUKTE UND SERVICES	Unterzeichnung des Verhaltenskodex für Lieferanten durch alle wichtige Lieferanten	17 <span style="color: orange;">~</span>
		Erhöhung der Anzahl geschulter Bediener bei Kunden um 10 %	15 <span style="color: green;">✓</span>
		Entwickeln eines Verständnisses über die Umweltbelastung durch unsere Lieferkette	17 <span style="color: red;">✗</span>
		Kontinuierliche Schulung aller Mitarbeiter/innen über den Verhaltenskodex (Code of Conduct)	16 <span style="color: green;">✓</span>
	OPERATIVES GESCHÄFT	Ausweitung der Sammlung von Nachhaltigkeitsdaten auf alle Geschäftseinheiten	14 <span style="color: orange;">~</span>
		Einführung von „LEAD“, dem neuen Programm zur Entwicklung von Führungsqualitäten	14 <span style="color: green;">✓</span>
		Durchführung von Leistungsbeurteilungen in allen Geschäftseinheiten	14 <span style="color: orange;">~</span>
		Erhöhung der Anzahl ISO 14001-zertifizierter Lieferanten	16 <span style="color: green;">✓</span>
		Einführung eines ersten europäischen Talentförderungsprogramms	17 <span style="color: green;">✓</span>
<b>MINIMALE</b> UMWELTBELASTUNG	PRODUKTE UND SERVICES	Partnerschaft mit 10 europäischen Flottenkunden zur Senkung ihrer CO <sub>2</sub> -Emissionen	19 <span style="color: orange;">~</span>
		Mehr Wachstum für den Gebrauchstablerverkauf	21 <span style="color: green;">✓</span>
		Verbesserung der Energieeffizienz bei 5 Produktreihen	20 <span style="color: green;">✓</span>
		Ausweitung des Angebots an Produkten mit Lithium-Ionen- oder Brennstoffzellenantrieb	21 <span style="color: green;">✓</span>
	OPERATIVES GESCHÄFT	Entwicklung einer Energiestrategie für das operative Geschäft	18,19 <span style="color: green;">✓</span>
		Durchführung von Audits zum Energieverbrauch in 10 Geschäftseinheiten	18 <span style="color: green;">✓</span>
<b>NR. 1</b> BEI KUNDENZUFRIEDENHEIT	PRODUKTE UND SERVICES	Entwicklung des Toyota Service Concepts (TSC) und Umsetzung in 5 Ländern	22 <span style="color: green;">✓</span>
		Einführen einer Methode zur Beobachtung von Kundenzufriedenheit	22 <span style="color: green;">✓</span>
		Festlegung einer "First Fix Rate", also der Erfolgsquote beim ersten Servicebesuch, als zentrale Kennzahl des Netzwerks	22 <span style="color: green;">✓</span>
	OPERATIVES GESCHÄFT	Maximierung der Qualität durch Senkung der angemeldeten Garantieansprüche um 80 % im Vergleich zu 2007	23 <span style="color: green;">✓</span>
		Einführung von Schulungen und Zertifizierungen (STEP und ASEC) für Techniker in Europa	22 <span style="color: green;">✓</span>

# ZIELE 2017

## NÄCHSTE SCHRITTE

MAXIMALE SICHERHEIT	PRODUKTE UND SERVICES	Unsere Partnerschaft mit EU-OSHA im Rahmen der neuen Kampagne "Gesunde Arbeitsplätze für jedes Alter" fortsetzen
	OPERATIVES GESCHÄFT	Verdopplung der Anzahl von I_Site-fähigen Geräten gegenüber GJ 15 Pilotprojekt Fahrertraining für 50 Arbeitsschutzbeauftragte (global und europäisch)
OPTIMALE GESCHÄFTSPROZESSE	PRODUKTE UND SERVICES	Die TICO-Sicherheitsvision in unseren Vertriebs- und Serviceorganisationen anpassen und umsetzen.
	OPERATIVES GESCHÄFT	Schaffen eines Kontrollmechanismus zur Evaluierung des Lieferanten-Verhaltenskodex Schulung aller Einkäufer in „verantwortungsvoller Beschaffung“ Vertiefung des Verständnisses über Umweltbelastung durch unsere Lieferkette CSR-(Selbst)Bewertung von 30 wichtigen direkten Lieferanten Einführen einer Selbstbewertung für indirekte Materiallieferanten
MINIMALE UMWELTBELASTUNG	PRODUKTE UND SERVICES	Veröffentlichung der konsolidierten Nachhaltigkeitsdaten für alle TMHE-Einheiten LEAD-Programm: 64 Teilnehmer in 2 Jahren Einführen der Methode des visuellen Managements (TPS) in alle Geschäftseinheiten Durchführung einer europaweiten Mitarbeiterumfrage
	OPERATIVES GESCHÄFT	Fortführung der Partnerschaft mit 10 europäischen Flottenkunden zur Senkung ihrer CO <sub>2</sub> -Emissionen Steigerung des Umsatzes durch Gebrauchtstapler um 20 % Einführung weiterer geräuscharmer Produkte
NR. 1 BEI KUNDENZUFRIEDENHEIT	PRODUKTE UND SERVICES	Senkung des Energieverbrauchs in Europa um 10 % gegenüber GJ 12 Erarbeitung einer Richtlinie für umweltschonende Dienstwagen Ausweitung von Initiativen zur Senkung des Energieverbrauchs durch Flotten
	OPERATIVES GESCHÄFT	Umfassende Anwendung des Toyota Service Concept (TSC) in allen Vertriebs- und Serviceorganisationen Nutzung des „Net Promoter System“ (NPS) in allen Vertriebs- und Serviceorganisationen Eine "First Fix Rate" von 95 % beim ersten Servicebesuch für das gesamte Netzwerk
NR. 1 BEI KUNDENZUFRIEDENHEIT	OPERATIVES GESCHÄFT	Maximierung der Qualität durch Senkung der angemeldeten Garantieansprüche um 88 % im Vergleich zu 2007 Erhöhung des prozentualen Anteils in Sicherheit und Nachhaltigkeit geschulter Techniker (STEP Bronze-Niveau Soft Skill) Die 100%-ige Abdeckung der ASEC-Servicezertifizierungen im Netzwerk.

# MAXIMALE SICHERHEIT

## TICOS SICHERHEITSVISION

Durch unser Streben nach Unfallfreiheit konnten wir die Quote der verlorenen Arbeitstage in unseren Werken innerhalb von zwei Jahren um 67 % reduzieren.



**„Mit der Sicherheitsvision von TICO streben wir nach einer unternehmensweiten Sicherheitskultur über Regeln und Systeme hinaus.“**

Norio Wakabayashi, Chairman, Toyota Material Handling Europe

### SICHERHEIT DER MITARBEITER Governance - Einhaltung rechtlicher Vorschriften

Für den Arbeitsschutz und die Sicherheit unserer Mitarbeiter in Europa gewährleisten wir nicht nur rechtliche Compliance, sondern verfolgen zudem die TICO-Sicherheitsvision mit voller Unterstützung von Akira Onishi, Präsident von TICO. Das Ziel dieser Initiative ist es, die Zahl der Unfälle auf null zu senken.

Gemäß OHSAS 18001 zertifizierte Verwaltungssysteme für Arbeits- und Gesundheitsschutz sind Standard in allen unseren Produktionsstätten sowie in den Vertriebs- und Serviceorganisationen in Italien und der Tschechischen Republik.

Mehr als 99 % der Mitarbeiter, die dieser Bericht abdeckt, sind in gemeinsame Arbeits- und Gesundheitsschutzausschüssen repräsentiert.

### Schulung

Jede unserer Produktionsstätten profitiert seit Jahren vom „Safety Dojo“ („Dojo“ ist japanisch für „Schule“), einem speziellen Trainings- und Schulungsbereich, in dem Mitarbeiter mehr über Risikomanagement, die sichere Gerätebedienung und den Umgang mit Gefahrenstoffen erfahren. Diese Sonderbereiche werden derzeit auch in den Vertriebs- und Serviceorganisationen in Deutschland, Italien, den Niederlanden, Polen, Spanien und Großbritannien eingeführt.

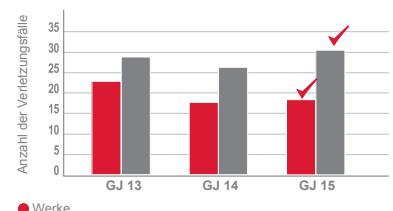
### Unfallmeldung

Die Datenerfassung und -konsolidierung wurde auf alle hundertprozentigen Tochterunternehmen in der EU und im europäischen Wirtschaftsraum erweitert. Wie bei den meisten europaweit tätigen Unternehmen erschweren die von Land zu Land unterschiedlichen Definitionen für Unfall und Verletzung auch bei uns den präzisen Abgleich der Statistiken bzw. das Benchmarking für mehrere Tochterunternehmen. Die zuverlässigsten Ergebnisse liefert immer noch die Messung der Verbesserung jeder einzelnen Geschäftseinheit im Vergleich zu den Vorjahren.

Die Umsetzung der TICO-Vision rückte das Thema Sicherheit in unseren Produktionsstätten in den Fokus und führte zu deutlich weniger Verletzungen und verlorenen Tagen.

Die höhere Anzahl an Verletzungen und verlorenen Tagen in unseren Vertriebs- und Serviceorganisationen ist hauptsächlich auf Verbesserungen in der Unfallmeldung und die Ausweitung des Meldeumfangs auf weitere Organisationen zurückzuführen. Die meisten Mitarbeiter in unseren Vertriebs- und Serviceorganisationen verbringen viel Arbeitszeit abseits des Schreibtisches, daher werden hauptsächlich ernste Unfälle und Verletzungen gemeldet, die längere Ausfallzeiten mit sich bringen. Eine bessere Unfallmeldung ist der erste Schritt zur Ursachenermittlung und dem darauf aufbauenden Erstellen effektiver Maßnahmenpläne.

### Verletzungsrate



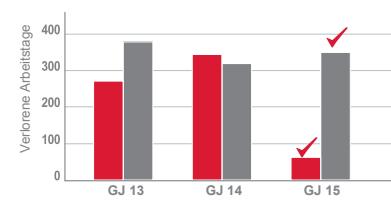
(Anzahl der Verletzungsfälle x 1.000.000 / Gesamtsumme der Arbeitsstunden)

✓ GJ 2015 verifiziert von PWC

\* Aufgrund der Ausweitung auf weitere Geschäftseinheiten in diesem Bericht wurden 19 % der Verletzungen und verlorenen Tage extrapoliert, um mit GJ 13 ein genaueres Basisjahr zu erhalten. Ähnlich war das Vorgehen für die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen anhand eines Basisjahr-Ansatzes im Einklang mit dem GHG-Protokoll.

\*\* PWC-Fazit auf S. 29 und vollständiger Bericht auf unserer Website.

### Verlorener Arbeitstage



(Anzahl der verlorenen Arbeitstage x 1.000.000 / Gesamtsumme der Arbeitsstunden)

✓ GJ 2015 verifiziert von PWC

## EINE VISION FÜR UNSERE BRANCHE

Wir möchten mit gutem Beispiel vorangehen und setzen uns deshalb zusammen mit EU-OSHA für mehr Sicherheit am Arbeitsplatz ein.



„In Italien sank die Zahl der Verletzungen seit 2007 um 74 %. Die Zertifizierung nach OHSAS 18001 im Jahr 2014 war ein wichtiger Meilenstein bei der Umsetzung einer aktiveren Sicherheitskultur bei Mitarbeitern wie Führungskräften.“

Francesca Simoncelli, Health & Safety Manager, Toyota Material Handling Italy: Fallstudie

### UNSER ANSATZ

Unser Ansatz basiert auf dem Bradley-Sicherheitsmodell, das die Sicherheitsverantwortlichen unserer Kunden verwenden, um die Zahl der Unfälle auf null zu senken.



So arbeiten wir beispielsweise weltweit mit Heineken zusammen:

#### 1. Gegenseitige Unterstützung auf Führungsebene

Bei Veranstaltungen von Heineken und Toyota zum Thema Sicherheits-Benchmarking halten Experten des jeweils anderen Unternehmens Vorträge.

#### 2. Sicherheitsfunktionen

In Europa sind alle unsere Gegengewichtstapler mit der SAS-Technologie ausgestattet. Sie verhindert das Umkippen des Geräts, der Ursache für 29 % aller Staplerunfälle.

#### 3. Prozesse

In Portugal hat Heineken in einem Pilotprojekt seine gesamte Gerätelflotte mit unserem Flottenmanagement-System I\_Site ausgestattet. So werden Bediener an der Benutzung von Geräten gehindert, für die sie nicht ausreichend geschult sind.

#### 4. Verhalten der Mitarbeiter

Bei einem Cider-Hersteller im britischen Hereford haben wir unser Programm „Gemeinsam mehr leisten“ für sicheres Verhalten implementiert. Danach sank die Unfallquote deutlich. Gleichzeitig verringerten sich die Wartungskosten um 94 %.



„Seit dem GJ 13 sank die Zahl der Verletzungen in unserer Produktionsstätte in Ancenis um 89 %, weil wir regelmäßig Risikobewertungen direkt gefolgt von den richtigen Gegenmaßnahmen durchführen.“

Laurent Marcou, Health & Safety Manager, Toyota Material Handling Europe, Fertigungsstätte Ancenis, Frankreich: Fallstudie

### KUNDENSICHERHEIT

Kundensicherheit ist eine Herausforderung im Bereich Nachhaltigkeit, die das größte Potenzial für positive Veränderungen insbesondere bei unseren Kunden und im Allgemeinen in der Gesellschaft birgt.

- Jede zehnte ernste Verletzung in der europäischen Fertigungsbranche erfolgt im Umgang mit Flurfördertechnik.
- Ursache für über 80 % der Unfälle im Zusammenhang mit unseren Geräten, die unsere Kunden melden, sind ungeschulte Bediener und grob fahrlässiges Verhalten.

„Eine Sicherheitskultur entsteht nur, wenn sie auch von der Geschäftsführung gelebt wird: Bei Heineken beginnt jedes Meeting mit arbeits- und gesundheitsschutzrelevanten Themen.“

Reyes Gonzalez, Global Safety Manager, Heineken, bei den Toyota Sicherheitstagen



# MAXIMALE SICHERHEIT

FORTSETZUNG

## In vier Schritten zur Kundensicherheit



### 1. Führung

Wir unterstützen die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz aktiv bei ihren **Kampagnen**. Aus diesem Grund traten wir 2013 dem Lenkungsausschuss der **EU-OSHA-Benchmarking-Initiative** bei und unterstützten deren Veranstaltungen sowie die von anderen Partnerorganisationen. Im November 2014 war es an Toyota, die „Safety Days“ (Sicherheitstage) in der Europazentrale im schwedischen Mjölby zu organisieren.

Neben 40 Vertretern unserer Kunden, Lieferanten, Gewerkschaften, Branchenverbänden sowie lokalen und europäischen Behörden nahmen auch 30 Toyota Mitarbeiter an der Veranstaltung teil.

Am ersten Tag zeigte EU-OSHA Zahlen, Fakten und Fallstudien der Kampagne „Gesunde Arbeitsplätze – den Stress managen“. Nach dem Vortrag eines Mitarbeiters der schwedischen Gewerbeaufsicht zum Thema Stressprävention diskutierten die Teilnehmer in Gruppen, wie sich die Belastbarkeit und die Stressbewältigung in ihren Organisationen verbessern bzw. organisieren ließe.

Am zweiten Tag ging es vorrangig um den Vergleich physischer Sicherheitsindikatoren. Den Einstieg gab unser Präsident, Matthias Fischer, mit einem Vortrag über Sicherheit im Materialtransport. Dann stellten die globalen Sicherheitsverantwortlichen bei Lego und Heineken ihre Fallstudien vor, bevor die Teilnehmer Gelegenheit hatten, in Workshops rund um die Sicherheit bei der Fertigung, im Materialtransport, beim mobilen Arbeiten und in der Supply Chain ihre eigenen Erfahrungen auszutauschen.

Die Teilnehmer der Veranstaltung identifizierten Verbesserungspotenziale bei der Kommunikation unserer Produktinnovationen in puncto Sicherheit. Es wurde vorgeschlagen diese noch deutlicher zu präsentieren - was wir nun auf den Seiten 12 und 13 tun.



**„Ausstattung und Organisation haben unsere Erwartungen übertroffen: Wir erhofften uns eine bessere Interaktion der diversen Kampagnenpartner und das haben wir mit dieser Veranstaltung voll und ganz erreicht. Sie hatte sogar eine beträchtliche Reichweite, denn viele Organisationen, die bisher keinen Kontakt zur Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz hatten, zum Beispiel einige TMH-Kunden, kennen jetzt die Botschaften der Kampagne. Deshalb haben wir es als Fallstudie in unserem erst kürzlich erschienen Report 'Review of successful Occupational Safety and Health benchmarking initiatives' veröffentlicht.“**

Dr. Dietmar Eisler, Projektmanager – Benchmarking-Initiative EU-OSHA, Spanien



**„Metro nutzt zu einem großen Teil BT Handhubwagen, daher hat uns beeindruckt, wie viel Wert während der Entwicklung und Fertigung dieser Geräte auf Sicherheit und Ergonomie gelegt wird.“**

Walter Spiertz, Senior Project Manager Equipment, Metro, Deutschland



**„Als Arbeitsschutzkontrolleurin freue ich mich, mein Wissen zum Thema Sicherheit als Teil intelligenter Unternehmensführung vor einem so vielseitigen Publikum präsentieren zu können.“**

Britt-Marie Henriksson, Aufsichtsbeamte für Arbeitsschutz und Belastbarkeitsexpertin, Arbetsmiljöverket (Amt für Arbeitsbedingungen), Schweden



David Backx, Group Manager bei Product Management Counterbalance Trucks, erklärt während eines Workshops zur Sicherheit im Materialtransport die Sicherheitsfunktionen von Toyota.



„Ich freue mich über das Interesse der Kunden an der Diskussion zum Arbeitsschutz, sie sind sogar noch engagierter als beim Thema technologische Weiterentwicklungen.“

Søren Vester Rasmussen, I\_Site/Project Manager, Toyota Material Handling Denmark

## 2. Geräte

Wir sind rechtlich dazu verpflichtet, **sichere Flurfördertechnik** anzubieten. Sind unsere Geräte kundenseitig in Unfälle verwickelt, haben wir zuverlässige Prozesse, die entsprechenden Daten zu sammeln und zu analysieren. Wann immer es nötig ist, führen wir eine vollständige Ursachenanalyse des Unfalls durch. Konstruktionsfehler werden systematisch überprüft und Fertigungsfehler werden im ISO 9001-System des Werks verzeichnet. Wie sich jedoch herausstellte, ist in über 80 % aller Fälle die falsche Bedienung des Geräts die Unfallursache. Deshalb möchten wir unseren Kunden helfen, maximale Sicherheit zu erreichen, indem wir Unterstützung für Führungskräfte leisten, Prozesse verbessern und Programme für sicheres Verhalten anbieten.

Wir haben viel Zeit in die Verbesserung der Sicherheit für Fahrer und Bediener investiert. So stattet Toyota seine Gabelstapler seit 1998 mit **SAS** (System für Aktive Stabilität) aus, um das Risiko des Umkippen bei Kurvenfahrten unter Last zu reduzieren. Dies stellt nämlich eine der häufigsten Ursachen für Verletzungen bei Staplerfahrern dar. Nur Toyota bietet diese Technologie.

**TPS**, das System zur qualitätsbezogenen Fertigung von Produkten und zur Senkung der Anzahl von angemeldeten Garantieansprüchen, ist essenziell für die Sicherheit beim Kunden. Weitere Informationen zu unserem Erfolg in Sachen Qualität finden Sie auf Seite 4.

## 3. Prozesse

Dank Flottenmanagement-Lösung und Fahrerschulungen unterstützen wir unsere Kunden bei der sicheren Bedienung unserer Geräte. Wir verzeichnen auch eine steigende Nachfrage nach automatisierten und halbautomatischen Lösungen zur Optimierung der Produktivität und Maximierung der Sicherheit im Betrieb.

**Automatisierter fahrerloser Betrieb** – das ermöglicht unser Autopilot-System für präzisen, sicheren Transport. In stark frequentierten Umgebungen sinkt das Unfallrisiko so erheblich. Der mit Sensoren ausgestattete Autopilot kann Hindernisse erkennen und bestimmen, wann die Geschwindigkeit reduziert oder das Gerät angehalten werden muss, um Kollisionen zu verhindern. So ist der Betrieb von manuell bedienten Fahrzeugen und Personal problemlos neben den fahrerlosen Geräten möglich. Solche Geräte eignen sich für die unterschiedlichsten Umgebungen und sorgen sowohl für geringere Energiekosten als auch für weniger Verschwendungen, weil Transportgüter und -fahrzeuge intakt bleiben. An vielen Standorten in Europa tragen Autopilot-Installationen bereits zu einer Produktivitätssteigerung von bis zu 70–80 % bei.

**I\_Site** ist unser preisgekröntes Flottenmanagement-System. Im Betrieb bei unseren Kunden leistet es bereits zuverlässig seinen Beitrag zu mehr Sicherheit und Effizienz. Das in Europa entwickelte System wird jetzt unternehmensweit bei Toyota Material Handling eingeführt.

Weitere Informationen zu I\_Site finden Sie auf Seite 20.

## 4. Mitarbeiter

**Bediener-Basisausbildung** – Sie stellt die gesetzlich vorgeschriebene, angemessene Qualifizierung von Bedienern sicher. In den meisten Ländern werden dabei jedoch keine Verhaltensprinzipien in der Arbeitssicherheit vermittelt. Für unser Geschäft in Europa haben wir einen Ansatz entwickelt, der einerseits grundsätzlich die Einhaltung lokaler Vorschriften sicherstellt als auch die der ambitionierten Kundenerwartungen an eine einheitliche europäische Bedienerausbildung erfüllt.

Die **erweiterte Bedienerausbildung** richtet sich an Kunden, die das Verhalten am Arbeitsplatz grundlegend ändern und eine wahrhaft nachhaltige Sicherheitskultur einführen möchten. Weitere Informationen finden Sie auf Seite 22.



„Seit 20 Jahren kümmere ich mich um die Sicherheit bei Schweißarbeiten in 28 Ländern. Immernoch ist es ein Erlebnis, zu sehen, wie ein großer Arbeitgeber seinen Stakeholdern das Thema Sicherheit auf sehr offene, ehrliche Art vermittelt.“

Italo Fernandes, Sicherheitsexperte, European Welding Federation, Portugal

# OPTIMIERUNG UNSERER GESCHÄFTS- PROZESSE

## NUTZUNG VORHANDENER KOMPETENZEN

2014 bewertete EcoVadis unsere Arbeitsbedingungen und ordnete uns in die besten 3 % der untersuchten global tätigen Lieferanten unserer Branche ein.



### „Eine Nr. 1 in der Materialtransportbranche muss unbedingt den Nachwuchs in der eigenen Organisation fördern.“

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

#### EIN NEUES EUROPÄISCHES PERSONALWESEN

Zum Zweck der Angleichung und der Erarbeitung von Best Practices baut das Unternehmen derzeit eine europaweit tätige Organisation für das Personalwesen auf. Dabei erhalten lokale Verantwortliche Kompetenzen für das gesamte europäische Geschäftsbereich.

#### Erfahrenes Personal

Die Altersstruktur unserer Produktionsstätten sowie Vertriebs- und Serviceorganisationen hat sich in den letzten Jahren kaum verändert. Unsere Belegschaft ist außerordentlich erfahren, da eine große Anzahl an Mitarbeitern schon viele Jahre im Unternehmen arbeitet. Obwohl dies natürlich ein großer Vorteil ist, stellt es auch eine Herausforderung dar.

Wie bei vielen Unternehmen unserer Branche ist ein großer Teil unserer Belegschaft älter als 50 Jahre. Viele dieser Mitarbeiter bewältigen physisch anstrengende Aufgaben, wie die eines Servicetechnikers. Deshalb muss ihre Gesundheit bei uns oberste Priorität haben. Zudem möchten wir, dass diese Mitarbeiter bis zur Rente bei uns bleiben und ihr Wissen an die nächste Generation im Betrieb weitergeben.

Aus diesem Grund freuen wir uns auf die Zusammenarbeit mit der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz und anderen Partnern an der nächsten Kampagne: „Gesunde Arbeitsplätze – für jedes Alter“.

#### Ausbildung von Führungskräften

2015 absolvierten sechs Frauen und zehn Männer aus sechs Ländern unser erstes jährlich stattfindendes Talentförderungsprogramm. Es wurde entwickelt, um den Nachwuchs an Führungskräften zu sichern und die Stärken der Teilnehmer weiter auszubauen. Die oberste Führungsebene von Toyota Material Handling Europe wählte diese Kandidaten aufgrund ihres vielversprechenden Potenzials aus, die dann an drei Workshops in Europa und einem in Japan teilnehmen durften. Weitere Informationen finden Sie in dieser Fallstudie [↗](#).

Um die Ambitionen des Unternehmens weiter zu unterstützen, haben wir das erste von zwei laufenden jährlichen Führungsprogrammen namens „LEAD“ eingeführt. Die Programme bestehen aus je vier Modulen, in denen Mitarbeiter mit Unterstützung ausgebildeter Experten an dem vom Unternehmen gewünschten Führungsverhalten arbeiten können.

#### Integration von HR-Kennzahlen in die Organisation

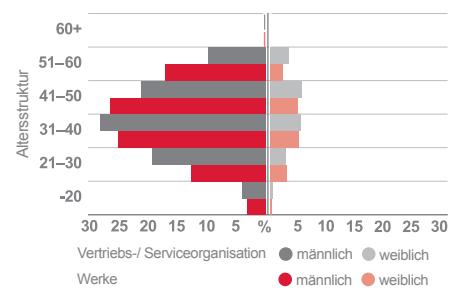
Die Erfassung interner Daten führte zur Integration von personalbezogenen Kennzahlen in die Quartalsberichterstattung. Seit diesem Geschäftsjahr verfügen wir über eine europäische Vorlage für die Beurteilung der persönlichen Leistung und Entwicklung von Mitarbeitern. Sie dient der Überprüfung des Umsetzungsfortschritts und es zeigt sich, dass einmal im Jahr Beurteilungen für 29 % der Mitarbeiter unserer Produktionsstätten und 68 % der Mitarbeiter unserer Vertriebs- und Serviceorganisationen durchgeführt werden. Bis zum GJ 17 streben wir eine Quote von 80 % an.

#### Vom Bericht berücksichtigte Belegschaft\*

	Männer	Frauen	Insgesamt
Vollzeit	6613	1101	7714
Teilzeit	74	189	263
Zeitarbeit	546	111	657

\* Die Zahlen in dieser Tabelle beziehen sich auf 82 % unserer Mitarbeiter, wie auf Seite 1 („Über diesen Bericht“) angegeben.

#### Altersstruktur GJ 15\*



## KOMPETENZEN AUFBAUEN IN UNSEREM UMFELD

Im GJ 15 schulten wir 26.000  
Staplerfahrer in Europa



„Die Erfassung der Nachhaltigkeitsdaten half uns, uns auf zentrale Themen, die eine sicherere Arbeitsumgebung und eine höhere Beteiligung der Mitarbeiter ermöglichen, zu fokussieren.“

Mercè Santacreu, HR Director, Toyota Material Handling Spain, erhält die Xcellens-Auszeichnung für Arbeits- und Gesundheitsschutz für ein Physiotherapieprogramm, das sie mit ihrem Team entwickelt hat: Fallstudie



„Es erfüllt mich mit Stolz für das Talentförderungsprogramm ausgewählt worden zu sein. Ich traf interessante und sachkundige Experten. Durch die Bearbeitung der vielfältigen Aufgaben konnte ich mein Wissen über verschiedene Marktszenarien vertiefen und neue Arten der Interaktion mit Kunden entwickeln. Ich finde es richtig, dass das Unternehmen seine Mitarbeiter fördert, denn dann ist es für zukünftige Herausforderungen richtig aufgestellt.“

Tony Ageneau, Quality Director, Toyota Material Handling Europe, Fertigungsstätte Ancenis: Fallstudie

### DIE ROLLE ALS „CORPORATE CITIZEN“

In Europa zählen wir zu einem der größten Ausbildungsanbieter für Gabelstaplerfahrer. Wenn es während des Materialtransports zu ernsten Verletzungen kommt, ist in 80 % der Fälle erwiesenermaßen eine unzureichende Ausbildung am Gerät die Ursache. Fachliche Fertigkeiten helfen Menschen auch, Zugang zu Jobs mit besseren Arbeitsbedingungen zu erhalten. Deshalb werten wir es als großen Erfolg, im Vergleich zum GJ 13 13 % mehr Staplerfahrer, also insgesamt 26.000, geschult zu haben.

Als Teil unserer Strategie für soziales Engagement absolvierten 2014 zehn Personen, die von der örtlichen Arbeitsagentur ausgewählt worden waren, eine Schulung bei Toyota Material Handling France.

Jährlich investieren wir mehr als 200.000 EUR in unsere Gemeinschaften, um die Kapazitäten weiter auszubauen. Dabei folgen wir den drei Prioritäten der Toyota Industries Corporation's:

1. Sozialwesen und Katastrophenhilfe
2. Wissenschaft und Bildung
3. Umweltschutz



„Die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft war immer schon eine unserer Aufgaben und ist für die Forschung und Sicherung der Ausbildungsqualität ein Muss. Viele unserer Studenten schreiben ihre Masterarbeit in einem Werk von Toyota Material Handling. Dort erhalten sie von den Mitarbeitern wertvolle Einblicke und Informationen. Auch innerhalb vieler Forschungsprojekte arbeiten wir eng mit dem Unternehmen zusammen. Neben wichtigen Drittmitteln fördert die Kooperation mit Toyota die Forschung und Lehre an der Hochschule.“

Per-Olof Brehmer, Leiter des Fachbereichs Management und Engineering, Universität Linköping, Schweden



# OPTIMIERUNG UNSERER GESCHÄFTS- PROZESSE

FORTSETZUNG

## VERANTWORTUNGSVOLLES VERHALTEN

Corporate Governance, Risikomanagement, die Einhaltung rechtlicher Vorschriften, Vermeidung von Bestechung und Korruption – diese Themen werden von unseren Stakeholdern als wesentlich angesehen (siehe Seite 6).

Unser Code of Conduct setzt unser Vertrauen in Toyota Material Handling Europe fort und sichert im gesamten Unternehmen ein ehrliches, integres Geschäftsgebaran. Bevor sich unsere Mitarbeiter diesem Kodex verpflichten, absolvieren sie jedoch Schulungen zu folgenden Themen:

- Toyota Way
- Compliance mit Gesetzen, Vorschriften und Unternehmensrichtlinien
- Menschenrechte
- Sicheres, gesundes Arbeitsumfeld
- Fairer Wettbewerb
- Anbieten und Gewähren von Vorteilen
- Umweltschutz
- Beziehungen zu Gesellschaftsgruppen vor Ort

2014 bewertete EcoVadis unseren Ansatz für faires Geschäftsgebaran und ordnete uns den besten 1 % der untersuchten global tätigen Lieferanten unserer Branche zu.



**„Dank unserer vertraulichen Service-Hotline konnten wir Probleme bereits frühzeitig ausmachen und beseitigen. Sie sorgt für mehr Transparenz und hilft uns, unseren guten Ruf zu wahren.“**

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

## Das Compliance-System von Toyota Material Handling Europe



## Respektvoller Umgang mit Mitarbeitern, die Missstände aufdecken

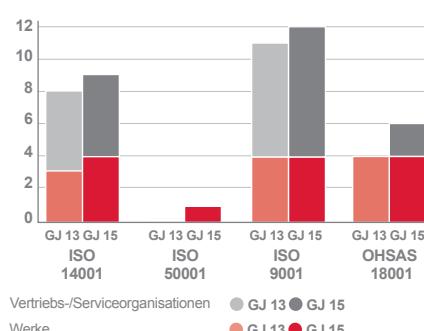
Seit der Einführung des Verhaltenskodex – des Code of Conduct – im Jahr 2009 rufen wir Mitarbeiter dazu auf, Gesetzes- und Richtlinienverstöße zu melden. Ansprechpartner hierfür ist in jeder Geschäftseinheit der jeweilige lokale Compliance Officer. Im April 2015 richteten wir eine Hotline für unseren Verhaltenskodex als unabhängige Meldestelle für Compliance-Probleme ein. Hier finden Mitarbeiter auch weiterführende Unterstützung. Mitarbeiter, die über das Internet Fragen stellen, Probleme oder Missstände melden möchten, können dabei anonym bleiben.

Unsere Richtlinie toleriert keine Sanktionen gegen Mitarbeiter, die Verstöße gegen den Code of Conduct melden. Wer Missstände aufdeckt, ist also vor Diskriminierung sowie direkten oder indirekten Maßnahmen geschützt, die das Arbeitsverhältnis, Verdienstmöglichkeiten, Boni und Karriereaussichten oder andere Arbeitnehmerinteressen verschlechtern.

## Zertifizierte Managementsysteme

In jeder unserer Produktionsstätten werden nach ISO 9001, ISO 14001 und OHSAS 18001 zertifizierte Steuerungssysteme angewandt. Auch unsere lokalen Vertriebs- und Serviceorganisationen unterstützen wir bei der Zertifizierung. Das nachstehende Diagramm bietet eine Übersicht zu unseren diesbezüglichen Fortschritten. Auf unserer Website finden Sie zudem eine vollständige aktuelle Liste aller ISO- und OHSAS-Zertifikate unserer Unternehmen [↗](#).

### Zertifikate (2013 bis 2015)





**„Wir haben 40 Top-Lieferanten ausgewählt, die wir intensiv unterstützen, zum Beispiel bei der Durchführung relevanter Kaizen-Aufgaben und durch Schulungen zu den Toyota-Prinzipien, damit sie sicherer, hochwertiger und zuverlässiger produzieren.“**

Susanne Petterzon, Toyota Material Handling Europe, Purchasing Sustainability Coordinator

### VERANTWORTUNGSBEWUSSTE BESCHAFFUNG

Ganz im Sinne unserer Nachhaltigkeitsphilosophie stellen wir sicher, dass unsere Lieferanten die Nachhaltigkeitskriterien beachten, wie sie in unserer Strategie für verantwortungsbewusste Beschaffung („Responsible Procurement Strategy“) dargelegt sind.

- 97 % unserer Lieferanten von denen wir Ersatzteile für unsere Geräte im Wert von über 100.000 EUR jährlich beschaffen, sind ISO 14001 zertifiziert.
- Mit ihrer Unterschrift haben sich alle Hauptlieferanten mit unserer Erklärung zu verantwortungsvoller Beschaffung - unserem Verhaltenskodex für Lieferanten - einverstanden erklärt.
- In allen neu abgeschlossenen Lieferverträgen ist die Einhaltung des Verhaltenskodex für Lieferanten vorgeschrieben. Seine allgemeine Umsetzung wird zudem nachverfolgt.
- Darüber hinaus hat ein Pilotprojekt zur CSR-Selbstbewertung mit 14 Lieferanten begonnen.

Mehr als 80 % der jährlich beschafften Artikel stammen von europäischen Lieferanten, von denen viele sogar in der Nähe unserer Fertigungsstätten ansässig sind. So unterstützen wir die lokale Wirtschaft und verringern die Umweltbelastung durch den Transport.

2014 bewertete EcoVadis unsere Prozesse für nachhaltige Beschaffung und ordnete uns in die besten 3 % der untersuchten global tätigen Lieferanten unserer Branche ein.

### Nachhaltigkeit in der gesamten Lieferkette

Die Vermeidung von „Muda“ und die Verbesserung der Effizienz im Betrieb auf internationaler Ebene ist nur der Anfang. Indem wir die Lieferkette ebenfalls nachhaltig gestalten, erreichen wir eine einheitliche Umsetzung unserer Vision. Mehr dazu erfahren Sie in dieser Fallstudie [↗](#).

Auf einer jährlich von uns organisierten Konferenz treten wir mit unseren 200 wichtigsten Lieferanten in Europa in Kontakt. Darüber hinaus arbeiten wir eng mit unseren Partnern zusammen und wenden Werkzeuge entsprechend der TPS-Prinzipien an, um die Effizienz, Qualität und Logistik-Ergebnisse zu halten und noch zu verbessern. Zudem motivieren wir unsere Direktzulieferer, ihre eigenen Lieferanten bei der Einführung der TPS-Tools („Asaichi“, Schwachstellenanalysen und Abweichungsmanagement) zu unterstützen, damit unsere Prinzipien idealerweise in der gesamten Lieferkette Anwendung finden.

Um Lieferant des Jahres zu werden, sind über Jahre hinweg eine hohe Leistung und Zuverlässigkeit in den Bereichen Qualität, Lieferung und Kosten sowie Loyalität bei der Bewältigung unserer Herausforderungen nachzuweisen.



2015 wurden zwei Firmen als Lieferant des Jahres von Toyota Material Handling Europe ausgezeichnet: Camoplast Solideal und Stena Stål Molkom AB

### Unsere Lieferanten stellen sich der Herausforderung

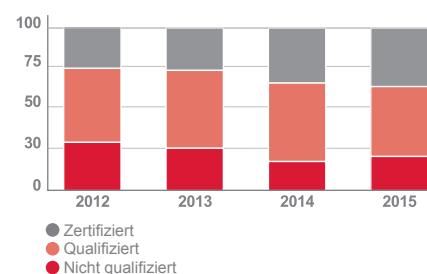
Lieferanten teilen wir in drei Kategorien ein: zertifiziert, qualifiziert und nicht qualifiziert. Zertifizierte Lieferanten sind sowohl in Sachen Qualität, Lieferung, Kosten als auch beim Service stark aufgestellt.

- Gute Leistungen münden in einer Qualifizierung.
- Lieferanten, die bei der ersten Bewertung einen niedrigen Punktestand erzielen, sind nicht qualifiziert.

Je nach identifiziertem Geschäftsrisiko wird einigen qualifizierten und nicht qualifizierten Lieferanten die Teilnahme an einem individuellen „Kaizen“-Programm (für kontinuierliche Verbesserung) auferlegt.

Im Rahmen der Lieferantenkonferenz im Juni 2015 verkündeten wir einen gleichbleibenden bis positiven Trend für alle vier Werke. Allerdings hatte sich der Anteil der nicht qualifizierten Lieferanten nur wenig reduziert. Deshalb baten wir alle Lieferanten eindringlich, sich weiter um Zertifizierungen bzw. die Qualifizierung zu bemühen.

### Zertifizierungsergebnisse Lieferanten



## ENERGIEEFFIZIENTER BETRIEB

1993 verpflichtete sich Toyota in seinem ersten Aktionsplan zum Thema Umweltschutz öffentlich dazu, das Ziel Energieeffizienz in seine Geschäftsstrategie aufzunehmen.



MINIMALE UMWELTBELASTUNG

# MINIMALE UMWELTBELASTUNG

„Verglichen mit 2012 konnten wir dank einer Mischung aus den richtigen Technologien und soliden Geschäftspraktiken den Umsatz um 5 % steigern und die Emissionen um 33 % senken.“

Lydia van den Bogaard, Nachhaltigkeitsverantwortliche (Sustainability Champion), Toyota Material Handling Netherlands

### Intelligentere Flotten

Der Kraftstoffverbrauch fiel in 10 Ländern um insgesamt 19 %. GPS-Geräte in Servicefahrzeugen beispielsweise ermöglichen es Toyota Material Handling UK, den am nächsten befindlichen verfügbaren Servicetechniker zu einem Kunden mit technischen Problemen zu schicken. In Großbritannien führte dies bereits zu einem Gesamtrückgang des Kraftstoffverbrauchs um 12 % – und einem besseren Kundenservice.



„Über 75 % der Servicetechniker in Schweden wurden in umweltbewusster Fahrweise geschult. Dafür nutzen wir das E-Learning-Tool TMHE Academy, das wir auch anderen europäischen Märkten zur Übersetzung bereitgestellt haben.“

Christer Lundberg, Nachhaltigkeitsspezialist (Sustainability Specialist), Toyota Material Handling Sweden

### Intelligentere Fertigungsstätten

Durch die Umsetzung von ISO 50001 konnte unser Werk im italienischen Ferrara seit dem GJ 12 den Energieverbrauch bei der Fertigung von Gabelstapler-Hubgerüsten um 9 % senken – trotz eines Produktionsanstiegs von 48 %. Diese Fallstudie zeigt, dass dieser hervorragende Trend auch 2015 anhält, d. h., der Energieverbrauch sinkt bei steigender Produktion.

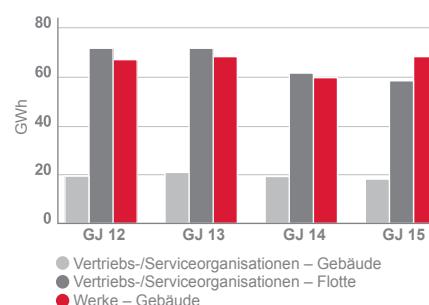


„Für die ISO 50001-Zertifizierung unseres Energiemanagement-Systems benötigten wir die Unterstützung vieler Personen. Diese Teamleistung bringt uns auch in Zukunft Vorteile.“

Rudy Zaramella, Umweltverträglichkeitsexperte, und Costanzo Marsan, Process Engineering, Toyota Material Handling Europe, Fertigungsstätte Ferrara

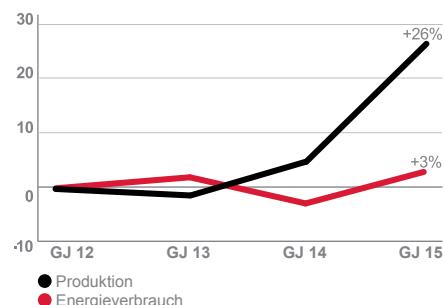
### Energieverbrauch

(Werke und Vertriebs-/Serviceorganisationen nach Gebäuden und Flotte)



### Produktion im Vergleich zum Energieverbrauch

(Werke insgesamt)



\* Aufgrund der Umfangsausweitung auf weitere Geschäftseinheiten in diesem Bericht wurden 33 % des Energieverbrauchs im Einklang mit der GHG-Neuberechnungsmethode für Basisjahr extrapoliert, um mit GJ 12 ein genaueres Basisjahr zu erhalten.

# ENERGIE-EFFIZIENTE PRODUKTE UND SERVICES

**Verbesserung der Energieeffizienz bei 8 von 9 Produktreihen**

## Gebäude mit geringen CO2-Emissionen



Die oben abgebildete Solaranlage umfasst eine Fläche von 9.800 m<sup>2</sup>, besteht aus 2.200 Modulen und erzeugt 20 % des Stroms für die Versorgung unserer neugebauten Deutschland-Zentrale in Hannover.

Unsere Fertigungsstätte in Schweden und die Vertriebs- und Serviceorganisation in den Niederlanden nutzen mittlerweile nur noch Strom aus erneuerbaren Energien.

Das Gebäude von Toyota Material Handling Netherlands hat jetzt Energieeffizienzklasse A. Verglichen mit dem alten Gebäude ist der Energieverbrauch um 31 % geringer, was sich in jährlichen Einsparungen von über 45.000 € ausdrückt. Weitere Informationen finden Sie in dieser Fallstudie [↗](#).

2014 bewertete EcoVadis unsere Leistungen in Sachen Umweltverträglichkeit und ordnete uns unter die besten 1 % der untersuchten global tätigen Lieferanten unserer Branche ein.

## ENERGIEVERBRAUCH BEIM KUNDEN

Wir helfen unseren Kunden, deren Energieverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emissionen zu reduzieren, damit sie ihre Nachhaltigkeitsziele und gleichzeitig Kosteneinsparungen erreichen. So arbeiten wir beispielsweise mit Woikoski in Finnland zusammen an Folgendem:

- 1. >
- 2. >
- 3. >
- 4. > Keine CO<sub>2</sub>-Emissionen

### 1. Überwachung und Zielsetzung

Unsere Flottenmanagementlösung I\_Site hilft Ihnen, unnötigen Energieverbrauch zu vermeiden.

### 2. Vermeidung von Energieverschwendungen

Woikoski erhielt von uns Tipps – auf Basis unserer TPS-Prinzipien – zur Straffung und daraus folgenden höheren Energieeffizienz des Materialtransports.

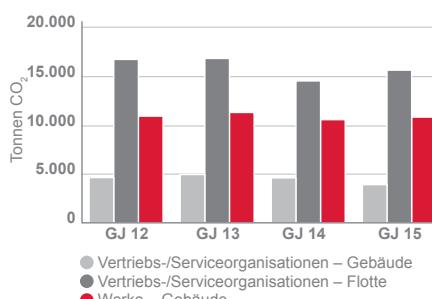
### 3. Energieeffizienz

In Praxistests im Werk von Woikoski wurde der Kraftstoffverbrauch unserer Stapler und von Konkurrenzgeräten gemessen. Da unsere Stapler den effizientesten Verbrauch hatten, mietet die Firma nun 17 Toyota Toneros mit Gasantrieb.

### 4. Erneuerbare Energien

Das finnische Unternehmen arbeitet seit mehr als 100 Jahren innovativ mit Wasserstoff und war das erste in Europa, das einen Gabelstapler mit Brennstoffzelle erwarb.

## CO<sub>2</sub>-Emissionen (Werke und Vertriebs-/Serviceorganisationen nach Gebäuden und Flotte)



„Als eines der ersten wasserstoffherstellenden Unternehmen suchen wir Lieferanten, mit denen wir zukunftsfähige Energiesolutions entwickeln können. Deshalb waren wir die Ersten in Europa, die einen Toyota-Stapler mit Brennstoffzelle erwarben.“

Kalevi Korjala, CEO, Woikoski Oy, Finnland



# MINIMIERUNG DES ENERGIEVERBRAUCHS BEIM KUNDEN

In vier Schritten zu geringerem Energieverbrauch und weniger CO2-Emissionen beim Kunden



## INNOVATIONEN IM ENERGIEVERBRAUCH

Als Hersteller und Lösungsanbieter suchen wir stets neue Möglichkeiten, die Energieeffizienz aller unserer Produkte zu steigern und den Einsatz durch den Kunden weiter zu optimieren.

### 1. Energieverbrauch überwachen

Herkömmliche Blei-Säure-Batterien sind nur begrenzt haltbar: Durchschnittlich lassen sie sich bis zu 1.500-mal aufladen. Bei vielen Anwendungen werden sie nicht vollständig entladen und wieder aufgeladen. Dies verkürzt die Lebensdauer der Batterie und führt sowohl zu höheren Kosten für den Kunden als auch zu einer stärkeren Belastung der Umwelt.

Unser Flottenmanagement-Tool **I\_Site** erinnert unsere Kunden an Folgendes:

- passender Zeitpunkt zum Aufladen der Batterie, um deren Lebensdauer zu verlängern
- passender Zeitpunkt zum Austausch der Batterie, für möglichst hohe betriebliche Effizienz

### 2. Energieverschwendungen vermeiden

Wo immer es technisch möglich ist, empfehlen wir unseren Kunden zudem die Verwendung von **Hochfrequenzladegeräten**. Diese haben folgende Vorteile:

- schnelleres Laden, somit optimierte Produktivität des Flurförderzeugs
- steigende Wahrscheinlichkeit einer vollständigen Ladung, somit Verlängerung der Batterielebensdauer
- bis zu 15 % verbesserte Energieeffizienz beim Aufladen

### 3. Innovationen bei der Energieeffizienz

In den vergangenen zwei Jahren hat Toyota Material Handling Europe **neue Verbrennungsmotoren** eingeführt, die bis zu 49 % effizienter sind sowie dank neuer Technologien weniger Kraftstoff verbrauchen und weniger CO<sub>2</sub>, NOx und Feinstaub ausstoßen. Für unsere gesamte Palette an Gabelstaplern auf dem EU-Markt sind jetzt die neuesten Dieselmotoren gemäß Abgasnorm Stufe IIIb verfügbar. Für die nächsten zwei Jahre sind weitere Verbesserungen geplant, unter anderem zur Einhaltung mit der für 2019 erwarteten Abgasstufe V.



Weitere Informationen zu unserer Arbeit an sauberen, deutlich umweltverträglicheren Dieselmotoren für unsere weltweiten Kunden finden Sie in unserem globalen Toyota Industries-Bericht.

Für sechs von sieben Produktreihen mit Elektroantrieb gibt es jetzt **Lithium-Ionen-Batterien**. Wir sind derzeit dabei, das Angebot zu vervollständigen. Die intelligenten Funktionen der Li-Ionen-Batterien sorgen für einen um 30 % geringeren Stromverbrauch verglichen mit Blei-Säure-Batterien. Sie lassen sich schnell aufladen und erhöhen die Betriebszeit des Staplers durch höhere Kapazität und einen um 10–20 % geringeren Energieverlust. Gegenüber Blei-Säure-Akkus fallen die Investitionskosten für Li-Ionen-Batterien höher aus, doch dafür überzeugen diese mit einer längeren Lebensdauer und geringeren Betriebskosten. Zusammen ist damit ein ROI in zwei bis drei Jahren zu erwarten. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis der Technologie ist auch vorteilhafter, da sie den Energieverbrauch und die CO<sub>2</sub>-Emissionen erheblich senkt.

Produktreihe	Li-Ionen-Akku	Brennstoffzelle
Elektro-Niederhubwagen	✓	✓
Elektro-Hochhubwagen	✓	
Kommissionierer	✓	✓
Schubmaststapler	✓	✓
Schmalgangstapler		
Elektro-Gabelstapler	✓	✓
Schlepper	✓	

Weitere Informationen zu unseren Innovationen für eine Zukunft auf Brennstoffzellbasis finden Sie in unserem globalen Toyota Industries-Bericht.



Das Kompaktmodell Traigo 80 beim Tanken von Wasserstoff bei Woikoski, Finnland.

#### 4. Innovative Lösungen zur CO2-Reduktion

Wir streben größtmögliche Umweltverträglichkeit an, deshalb entwickeln und fördern wir kontinuierlich entsprechende Technologien und Geschäftspraktiken.

So haben wir bereits vier Produktreihen mit **Brennstoffzellenantrieb**. Sie stoßen anstelle von Schadstoffen nur Wasser und Wärme aus und das Nachtanken mit Wasserstoff für einen zehnständigen Betrieb ist so schnell erledigt wie das Betanken eines verbrennungsmotorischen Staplers. Das derzeit noch ungenügend ausgebaute Netz an Wasserstoff-Tankstellen beschränkt den Einsatz brennstoffzellengetriebener Fahrzeuge im Transportwesen, doch einige unserer Kunden erkennen bereits, dass sich die notwendigen Anlagen auf dem jeweiligen Firmengelände durchaus lohnen können. Wir reagieren auf diese Nachfrage und entwickeln diese Technologie für zukünftige Produkte weiter.

Die **Wiederverwendungsstrategie** („Second Life“) von Toyota Material Handling Europe hat zum Ziel, den Anteil der zur Verschrottung freigegebenen Geräte in den nächsten Jahren um 20 % zu senken. Für hoch intensive Einsätze sind zwar nur neue energieeffiziente Produkte geeignet, Kunden nutzen jedoch Gebrauchtstapler oder überholte Geräte gern für weniger intensive Einsätze oder als Zusatzfahrzeuge für Spitzenzeiten. Diese Fallstudie [②](#) zeigt, dass die Herstellung von Rohmaterial den größten Anteil am CO2-Gesamtausstoß während der Fertigung eines

Neugerätes hat. Die Überholung eines gebrauchten Staplers dagegen betrifft nur die Kabine und den Motor, nicht das Chassis. Da die Geräte zumeist vor Ort im Einsatzland überholt und Transporte über lange Strecken verhindert werden, sinken Emissionen um weitere 15 %.

\* Im Unterschied zu den Daten auf Seite 19, die nur Emissionen unter unserem Einfluss abdecken (Geltungsbereich 1 und 2), umfasst der CO2-Gesamtausstoß auch Emissionen durch Lieferanten (Geltungsbereich 3).



**„Bei der Fertigung eines Staplers fallen mehr als 95 % aller CO2-Emissionen während der Stahlherstellung an. Die Lebensdauer des Staplers zu verlängern ist nicht nur eine solide geschäftliche Entscheidung, sondern auch gut für die Umwelt.“**

David Gómez, Used Solutions Manager, Toyota Material Handling Spain



Um Kraftstoff zu sparen, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu senken und nicht im Verkehr stecken zu bleiben, erledigen immer mehr Kunden Lieferungen auch außerhalb der Geschäftszeiten. Allerdings sind Rund-um-die-Uhr-Belieferungen oft nur erlaubt, wenn die Flurförderzeuge die Lärmbeschränkungen erfüllen.

Branchenweit sind die **geräuscharmen manuell und maschinell betriebenen Flurförderzeuge** von Toyota Material Handling Europe – zu erkennen am Namenszusatz „Silent“ – die einzigen mit der QUIET MARK-Auszeichnung und der Zertifizierung nach dem niederländischen PIEK-Standard (Einhaltung der Geräuschobergrenze von 60 dB). Weitere Informationen finden Sie in dieser Fallstudie [②](#).



Seit Produktionsbeginn im Jahr 1946 sind mehr als drei Millionen **BT Lifter** im schwedischen Mjölby vom Band gerollt. Tests weisen dem BT Lifter-Handhubwagen eine bis zu viermal so lange Lebensdauer wie andere Marken nach. Dafür trägt er das TICO-ECO-Kennzeichen für Umweltverträglichkeit durch die Reduktion der Fertigungs-, Distributions- und Entsorgungsprozesse.

## ERREICHEN UNSERER ZIELE

In mehr als 9 von 10 Fällen wird die Reparatur unserer Gabelstapler beim ersten Servicebesuch abgeschlossen.

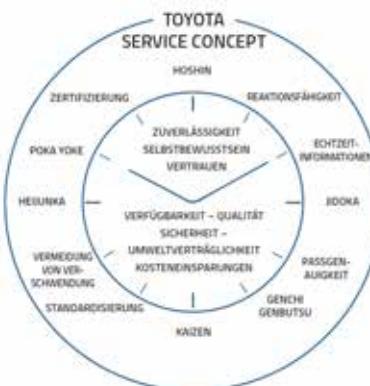


NR. 1 BEI KUNDENZUFRIEDENHEIT

## NR. 1 BEI KUNDENZUFRIEDENHEIT

„Das Toyota Service Concept bestimmt nicht nur die Weiterentwicklung unseres Serviceangebots, sondern stellt auch sicher, dass wir die Erwartungen der Kunden auch in Zukunft erfüllen und übertreffen werden.“

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



### DAS TSC-KUNDENVERSPRECHEN

Mit dem Toyota Service Concept (TSC) streben wir höchste Zuverlässigkeit für unsere Kunden an. Damit können wir auf ihre wichtigsten Bedürfnisse eingehen und das Vertrauen der Kunden gewinnen und stärken. Um dies zu erreichen, streben wir nach höchster Qualität, Geräteverfügbarkeit, Produktivität und Kosteneffizienz – natürlich ohne Kompromisse bei der Sicherheit und Umweltverträglichkeit.

### Net Promotor Score

In den vergangenen Jahren haben wir über 10.000 Kunden um ihre Meinung zu unserem Service gebeten. Sie sollten ihre Zufriedenheit mit dem Service und die Wahrscheinlichkeit, mit der sie uns einem Kollegen oder Branchenkontakt weiterempfehlen würden angeben. Dadurch wissen wir, dass 90 % unserer Kunden unseren Service wahrscheinlich oder sogar höchstwahrscheinlich weiterempfehlen würden.

Dieser erste wertvolle Einblick hat uns gezeigt, welchen Mehrwert ein ehrliches Kundenfeedback für unser Geschäft bringt. Die Einführung des Net Promoter Score (NPS) in unserer Organisation war daher ein einfacher und natürlicher nächster Schritt, den Kunden noch besser kennen zu lernen. Deutschland, Dänemark, Großbritannien, die Niederlande, Polen, Schweden und die Tschechische Republik wenden den NPS bereits an. Bis Ende GJ 17 werden mindestens 16 weitere Länder hinzukommen.

### Problemlösung beim ersten Besuch in 9 von 10 Fällen

In mehr als 90 % der Fälle konnten die Servicetechniker von Toyota Material Handling Europe alle aufgetretenen Probleme mit den Geräten bereits beim ersten Besuch beheben. Diese Fallstudie zeigt, wie wir diesen Anteil dank kontinuierlicher Verbesserung durch Schulungen und vollständig integriertem Onlinesupport bis 2017 auf mindestens 95 % anheben können.

### Konsistentes Kundenerlebnis durch STEP und ASEC (Schulungen/Zertifizierungen)

Unsere beiden europaweiten Akkreditierungsprogramme ASEC (After Sales Service Evaluation & Certification – Servicezertifizierungen) und STEP (Service Technician Education Programme – Technikerschulungen) vermitteln Serviceteams und Vertriebshändlern das richtige Know-how, um technische Anforderungen zu erfüllen und dauerhafte Kundenbeziehungen aufzubauen. Im Rahmen dieser Programme werden Techniker zudem ermutigt, Beschwerde einzulegen, sollten beim Kunden keine sicheren Arbeitsbedingungen für sie geboten oder das Austreten umweltschädlicher Stoffe billigend in Kauf genommen werden. Diese Fallstudie zeigt, wie das Unternehmen beide Programme in der Region einführt.



„Die Programme ASEC und STEP sind entscheidend für die Weiterbildung unserer Serviceorganisationen. Wir haben unser Ziel weiterhin fest im Blick: Bis zum GJ 21 sollen alle Techniker das Bronze-Level von STEP und das gesamte Netzwerk das Einstiegsniveau der ASEC-Zertifizierung erreichen.“

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

## ERFÜLLEN DER KUNDENERWARTUNGEN

Fast 9 von 10 Kunden würden Toyota Material Handling weiterempfehlen.

### Annäherung an langfristige Garantieziele



„Dank TPS konnten wir die Zahl angemeldeter Garantieansprüche senken. Dies steht im Zusammenhang mit einer insgesamt höheren Effizienz, die für erheblich geringere Transportkosten und Emissionen bei uns und unseren Kunden sorgt.“

Michael Lambert, Quality Director Supply, Toyota Material Handling Europe

Weiterhin erstklassige Qualität in dieser Branche zu liefern, das ist unser Beitrag zur Vision 2020 von Toyota Industries. In Zahlen ausgedrückt heißt das, dass die Garantiekosten zwischen 2007 und 2015 um 80 % gesunken sind.

Für diesen Erfolg in unseren Werken sorgen

- die proaktive Vermeidung von Qualitätsproblemen in der Entwurfsphase,
- tatkräftige Unterstützung unseres Lieferantenetzwerks beim Qualitätsmanagement
- die Aufrechterhaltung eines schnellen, effizienten Problemlösungsprozesses in der gesamten Supply Chain.

### TPS-Prinzipien bei DHL

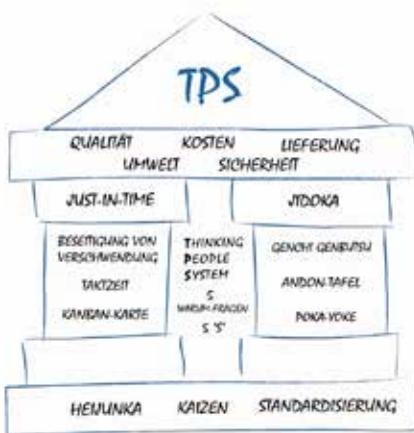
Beim Materialtransport riskiert man Verletzungen sowie Schäden an den Flurförderzeugen, Waren und der Infrastruktur. Mit dem 7-Punkte-Plan „Gemeinsam mehr leisten“ lassen sich beim Kunden Probleme identifizieren, Lösungen maßschneidern, Erfolge messen und Zukunftspläne erstellen. Diese Fallstudie zeigt, wie die Bediener und lokalen Führungskräfte bei DHL Netherlands mithilfe von Toyota Material Handling Europe die Schadenskosten um mehr als die vereinbarten 15 % senkten.



„Wir haben unsere Werkzeuge des Change Management 'DHL's First Choice' mit dem Ansatz Toyota Material Holdings 'Pride in Performance' kombiniert und eruierten die Ursache für die relativ hohen Schadenskosten am DHL-Standort Eindhoven.

Das Problem machten wir unseren Mitarbeitern dann bei ‚Gemba‘-Rundgängen und mit einem ‚Schwarzen Brett‘ für Erfolge deutlich. So senkten wir die Unfallzahlen sogar noch unter das eigentliche Ziel. Was aber noch wichtiger ist: jetzt achtet jeder viel mehr auf seine eigene Sicherheit und die seiner Kollegen.“

Marcel Nootboom, Projektmanager, DHL, Eindhoven, Niederlande



# NR. 1 BEI KUNDENZUFRIEDENHEIT

FORTSETZUNG

## WIRKUNGSVOLLES DESIGN

Ein Produkt hat vielfältige Anforderungen zu erfüllen – einerseits muss es optisch ansprechend, aber auch ergonomisch, sicher, funktional, kostengünstig und energieeffizient sein. Mit der Erfüllung derartiger Kriterien lassen sich nicht nur Kunden, sondern auch Innovations- und Designpreise gewinnen. So wurde die BT Optio L-Serie 2012 mit dem iF Design Award in Gold ausgezeichnet – und seitdem befindet sich Toyota mit seiner globalen Designphilosophie auf der Erfolgsspur.

### Vorteile für Sicherheit und Umwelt durch das preisgekrönte I\_Site-System

Mit Automatisierung sinkt das Unfall- und Stressrisiko in rauen Arbeitsumgebungen während Telematik Flurförderzeuge und andere Informationsquellen mit cloud-basierten Flottenmanagement-Systemen verbindet, um Umweltbelastungen durch höhere Auslastung und besseres Batteriemanagement reduziert. I\_Site wurde um Smartphone-Apps für die Flotten-Fernsteuerung, die Sicherheitsprüfung durch Sicherheitsverantwortliche vor der Inbetriebnahme und die Zugriffskontrolle für Bediener erweitert.



„Innovation entsteht durch Zusammenarbeit. 2015 wurden wir eingeladen, um im Rahmen eines EU-OSHA-Workshop für App-Entwickler in Bilbao mit dem Schwerpunkt Arbeitsschutz zu referieren. Wir sprachen über unsere Erfahrungen, erhielten aber auch Anregungen zur Weiterentwicklung unserer I\_Site-App für das Flottenmanagement.“

Marcus Löwendahl, Produktmanager I\_Site, Toyota Material Handling Europe

## Toyota Logistic Design-Wettbewerb



Tomas Jankauskas und Elisa Määttänen, Finalisten 2014, arbeiten mittlerweile beide in Mjölby – als Transport Designer bzw. Trainee.

Alle zwei Jahre findet die „Toyota Logistic Design Competition“ statt. Dieses Jahr reichten 565 registrierte Nutzer 100 vollständige Entwürfe für den Wettbewerb 2016 ein. Vom 22. Januar bis 12. Februar 2016 haben alle Interessierten die Möglichkeit, für den Gabelstapler ihrer Wahl abzustimmen.

Weitere Informationen zum Wettbewerb:  
<http://www.toyota-forklifts.de/De/company/designcenter/Pages/design-center.aspx>

## AUSZEICHNUNGEN



Für die BT Movit N-Serie wurde Toyota Material Handling Europe 2014 von einer internationalen Jury mit dem angesehenen iF Design Award ausgezeichnet. Die leisen, leichten und vielseitigen Schlepper eignen sich für verschiedene Arbeitsumgebungen - vom Lager bis zum Krankenhaus.



2015 wurden die BT Levio P-Serie, der Traigo 80 und der Tonero von der iF-Fachjury prämiert. Dieser internationale Erfolg unterstreicht, dass bei unseren Flurförderzeugen die Ergonomie und die Anforderungen des Bedieners im Vordergrund stehen. Wir wollen, dass sich jeder während der Bedienung wohl und sicher fühlt.



reddot award 2015  
winner

Zudem überzeugte die BT Levio P-Serie die 38-köpfige Jury des Red Dot Award: Product Design 2015 durch Qualität und Innovation



Dank seiner außerordentlichen Beschleunigung wurde der Elektrostapler Traigo 80 2014 zum „International Forklift Truck of the Year (IFOY)“ gewählt. Er erreicht eine um 20 % höhere Produktivität und gehört damit zu den energieeffizientesten Staplern seiner Klasse.



2013 gewann I\_Site den Enterprise Software Award von Computer Weekly und wurde 2014 mit dem IFOY Award in der Kategorie „Intralogistics Solutions“ ausgezeichnet.



#### Praktisches Design

Wie gut Mensch und Maschine zusammenpassen können, beweist die BT Movit S-Serie mit LED-Leuchten und einhändig bedienbarem Lenksystem. Die Modelle sind auf ununterbrochenen Lastentransport ausgelegt, unterstützen aber auch den Bediener optimal. Damit beeindruckten diese leistungsstarken Schlepper die Fachjury des iF Universal Design Awards. Auch eine 50-köpfige Jury aus Verbrauchern prämierte ein Spezialmodell für den Pflegebetrieb aus der ergonomischen und robusten N-Serie.



„Das medizinische Personal kann die Patienten jetzt leichter von A nach B bringen. Es freut uns, dass die Jury die damit verbundenen Vorteile für Anwender erkannt hat. Diese Auszeichnung von Verbrauchern aus dem Gesundheitswesen passt sehr gut zu Toyotas Ziel, ein guter ‚Corporate Citizen‘ zu sein.“

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

universal  
design  
consumer  
favorite 2015

universal  
design  
expert favorite  
2015

# „DUAL IMPACT“ – WICHTIGE LEISTUNGSKENNZAHLEN (KPIs)

## DIESE TABELLE ENTHÄLT UNSERE NACHHALTIGKEITS-KENNZAHLEN GEMÄSS GRI-INDIKATOREN

Vier Fertigungsstätten, zehn Vertriebs- und Serviceorganisationen sowie drei europäische Standorte

### INDEX

Legende für GRI-Indikatorenliste gemäß G3.1; (<https://www.globalreporting.org>)

● vollständige Angabe für diesen Indikator gemäß GRI-Definition

► teilweise Angabe, da nicht alle von der GRI geforderten Daten verfügbar waren

DMA: Disclosure of Management Approach (Managementansatz); EC: Economic (Wirtschaft); EN: Environment (Umwelt); SO: Society (Gesellschaft); LA: Labour (Arbeit); PR: Product (Produkt).

Die GRI-Unfallstatistik wird pro 1.000.000 Arbeitsstunden berechnet.

Als Dezimaltrennzeichen wird das Komma, als Tausender trennzeichen der Punkt verwendet. EN8: Wir verwenden nur Leitungswasser.

## Indikatoren für interne Wirkung

Schwerpunkt	KPI	GJ 12	GJ 13	GJ 14	GJ 15	GRI	Wo
<b>MAXIMALE SICHERHEIT</b>	Managementsysteme	Werke – OHSAS 18001	4	4	4	DMA LA	● 10–12
		MSCOs – OHSAS 18001	0	0	1		
<b>OPTIMALE GESCHÄFTSPROZESSE</b>	Arbeits- und Gesundheitsschutzausschüsse	Werke	4	4	4	LA6	● 10,16
		MSCOs	4	4	10		
<b>MINIMALE UMWELTBELASTUNG</b>	Arbeits- und Gesundheitsschutz-KPIs	Verletzungsrate – Werke	/	22,8	17,6	LA7	► 10
		Verletzungsrate – MSCOs	/	28,9	26,6		
		Rate verlorener Arbeitstage – Werke	/	270,1	342,8		
		Rate verlorener Arbeitstage – MSCOs	/	372,5	317,3		
<b>NR. 1 BEI KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT</b>	Interne TPS-Schulung					DMA SO	● 14–16
	Faire Geschäftspraktiken	Im Verhaltenskodex geschulte Mitarbeiter in %	/	100 %	100 %	SO3	● 16
	Transparenz	Von GRI berücksichtigte TMHE-Mitarbeiter in %	/	60 %	/	DMA LA	● 1,17
	Talentakquise und -bindung					LA11	► 14
	Leistungsbeurteilungen	Werke	/	63,3 %	37,0 %	LA12	● 14
		MSCOs	/	90,1 %	68,3 %		
<b>MAXIMALE SICHERHEIT</b>	Managementsysteme	Werke – ISO 14001	4	4	4	DMA EN	● 16,18
		MSCOs – ISO 14001	3	3	4		
		Werke – ISO 50001	0	0	0		
		MSCOs – ISO 50001	0	0	0		
	Direkter Energieverbrauch (TJ*)	Werke	93	92	81	EN3	● 18
		MSCOs	297	303	262		
	Indirekter Energieverbrauch (TJ*)	Werke	146	154	148	EN4	● 18
		MSCOs	29	30	30		
	Direkte Emissionen an Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalent (Geltungsbereich 1)	Werke	5.458	5.307	4.869	EN16	● 19
		MSCOs	19.098	19.440	16.807		
<b>OPTIMALE GESCHÄFTSPROZESSE</b>	Direkte Emissionen an Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalent (Geltungsbereich 2)	Werke	5.553	5.983	5.802		
		MSCOs	2.318	2.393	2.372		
	Leitungswasserverbrauch	Werke	41.120	43.432	47.848	EN8	●
		MSCOs	22.680	28.857	25.806		
<b>MINIMALE UMWELTBELASTUNG</b>	Managementssysteme	Werke – ISO 9001	4	4	4	DMA PR	● 16
		MSCOs – ISO 9001	3	7	7		
	Qualität	Garantieansprüche im Vgl. zu GJ 07	/	-62 %	-65 %	PR5	● 22

MSCOs – Vertriebs-/Serviceorganisationen

Direkter Energieverbrauch (Stadtgas, Flüssiggas, Öl, Biomasse) führt zu direkten CO<sub>2</sub>-Emissionen (Geltungsbereich 1).

Indirekter Energieverbrauch (Elektrizität, Fernwärme) führt zu indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen (Geltungsbereich 2).

\* 1 TJ = 277.778 kWh



GRI bestätigt, dass der Bericht im Einklang mit den GRI-Richtlinien G3.1 (Erfüllungsniveau C+) erstellt wurde.

## Indikatoren für externe Wirkung

Schwerpunkt	KPI	GJ 13	GJ 14	GJ 15	GRI	Wo
Führend im Bereich Sicherheit					DMA LA	● 11,12
Kundensicherheit					PR1	● 10–13
Bedienerausbildung	Geschulte Staplerfahrer	23.000	24.046	26.000	EC9	► 13,22
Flottenmanagement	Anzahl an Geräten mit I_Site	9.374	13.079	20.500		
<hr/>						
Governance					DMA SO	● 15
Transparenz	EcoVadis-Gesamtquote	51 %	68 %	71 %	EN18	► 17,28
	Umwelt	70 %	80 %	80 %	EN18	► 19,28
	Arbeitsbedingungen	50 %	70 %	70 %	SO2	► 16,28
	Faire Geschäftspraktiken	50 %	60 %	70 %	HR2	► 17,28
	Nachhaltige Beschaffung	30 %	50 %	60 %	EN18	► 19,28
Verantwortungsvolle Beschaffung	ISO 14001-zertifizierte Lieferanten in %	94 %		99 %	EC6	● 17
<hr/>						
Ökologische Vorreiterrolle					DMA EN	● 20,21
Produkt Energie Innovation	Produktreihen mit Lithium-Ionen-Batterie	3	4	6	EN6	● 19–21
	Produktreihen mit Brennstoffzelle	0	0	4		
	Produktreihen mit „Quiet Mark“	2	2	2		
<hr/>						
Gebrauchstapler	Absatzsteigerung	1,2 %	14,8 %	19,4 %	EN26	► 21
<hr/>						
Toyota Service Concept					DMA PR	● 22,23
Kundenzufriedenheit	Kunden, die uns weiterempfehlen würden, in %	90 %			PR5	● 22
	Länder mit TSC	5				
	Net Promotor Score	37 %				
	First-Fix Rate	89,9 %	90,5 %			

# ECOVADIS

## FÜHREND IN DER BRANCHE

Als Teil des Weltmarktführers von Flurförderzeugen nimmt Toyota Material Handling Europe seine Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft sehr ernst. Nachhaltige Fertigung ist nur durch die Zusammenarbeit unserer Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten möglich.

CSR-Bewertungen spielen in den Beschaffungsprozessen unserer wichtigsten Kunden eine immer bedeutendere Rolle. In den vergangenen drei Jahren haben wir EcoVadis gegenüber Angaben zu mehr als einhundert Kennzahlen gemacht, anhand derer unsere Richtlinien, Regelungen und Leistung in vier Hauptbereichen bewertet werden: Umwelt, Arbeitsbedingungen und Menschenrechte, faire Geschäftspraktiken und nachhaltige Beschaffung.

EcoVadis, eines der führenden Analyseunternehmen für Nachhaltigkeit in der Supply Chain, verlieh uns 2014 die höchste Bewertungsstufe für unsere Leistung – Gold.

## Unter den besten 2 % für Transparenz

EcoVadis verlieh Toyota Material Handling in seiner CSR-Bewertung 2014 die Gesamtpunktzahl 71 von 100. Damit gehören wir zu den zwei Prozent der Unternehmen, die das Top-Level „Advanced CSR Engagement“ erreicht haben.

Darüber hinaus vergleicht EcoVadis unsere CSR-Leistung mit der von über 150 anderen Lieferanten im Schwermaschinenbau. In Sachen Transparenz führt Toyota Material Handling Europe in allen vier von EcoVadis beurteilten Bereichen.

## Benchmark

(Benchmark = EcoVadis-Daten zu allen Lieferanten in derselben Geschäftskategorie)



ENV – Umwelt                    FBP – faire Geschäftspraktiken  
LAB – Arbeitsbedingungen     SUP – nachhaltige Beschaffung  
◆ TMHE-Performance



## GOLD-AUSZEICHNUNG

Die meisten der in diesem Bericht dargelegten Informationen beziehen sich auf Fragen der EcoVadis-Erhebungen. Die nachstehende Tabelle verdeutlicht unseren Fortschritt in den von EcoVadis definierten Bereichen und enthält Seitenangaben zu den jeweiligen Abschnitten im Bericht.

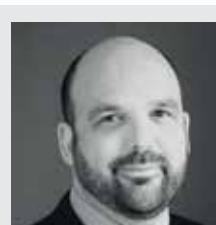
[www.ecovadis.com](http://www.ecovadis.com)

	GJ 13	GJ 14	GJ 15		Seiten
<b>Umwelt</b>	70 %	80 %	80 %	MINIMALE Umweltbelastung	18, 19, 20, 21
<b>Beschäftigungsbedingungen</b>	50 %	70 %	70 %	MAXIMALE Sicherheit	10, 11, 12, 13
				OPTIMALE Geschäftsprozesse Personalwesen	14, 15
<b>Faire Geschäftspraktiken</b>	50 %	60 %	70 %	OPTIMALE Geschäftsprozesse Verantwortungsvolles Verhalten	16
<b>Nachhaltige Beschaffung</b>	30 %	50 %	60 %	OPTIMALE Geschäftsprozesse Verantwortungsvolle Beschaffung	17
<b>EcoVadis-Gesamtquote</b>	51 %	68 %	71 %		



„Mit EcoVadis können Lieferanten eindeutig nachweisen, welche Fortschritte sie in Sachen Nachhaltigkeit machen, indem sie auf bisher Erreichtes aufbauen und auch die ‚Umwelt‘ berücksichtigen. Für Einkäufer wie Nestlé stellt EcoVadis eine Möglichkeit dar, die Berichterstellung zu rationalisieren und strategische Lieferanten für die verantwortungsvolle Beschaffung zu finden.“

Benjamin Ware, Global Supplier Assessment/Development Manager, Nestlé



„Die Gold-Auszeichnung von EcoVadis spiegelt wider, was Toyota Material Handling Europe zur nachhaltigen Entwicklung, zur Gesellschaft und zum Umweltschutz beiträgt. Diese externe Anerkennung beweist unseren Kunden, wie sehr wir uns um ein verantwortungsvolles Geschäftsgebaren bemühen.“

Tom Schalenbourg, Director Sustainable Development, Toyota Material Handling Europe

## EVALUIERUNGEN DURCH DRITTE

### BESTÄTIGUNGEN



Dieser Bericht wurde gemäß den Bedingungen unseres Leistungsvertrags vom 26. Oktober 2015 erstellt, wonach wir beauftragt sind, eine unabhängige eingeschränkte Prüfungsbescheinigung in Zusammenhang mit dem Nachhaltigkeitsbericht anzufertigen. Dieser Nachhaltigkeitsbericht (nachfolgend „Bericht“) von Toyota Material Handling Europe und seinen Tochtergesellschaften bezieht sich auf das Geschäftsjahr, das am 31. März 2015 endete.

Die Arbeit erfolgte gemäß des Verhaltenskodex für Berufsangehörige des International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) unabhängig und unter Einhaltung weiterer darin enthaltener ethischer Vorgaben. Das IESBA pflegt damit die Berufsgrundsätze der Integrität, Objektivität, Fachkompetenz und Sorgfalt, Verschwiegenheit und des professionellen Verhaltens. Im Einklang mit dem ersten „International Standard on Quality Control“ (intern. Standard zur Qualitätskontrolle) wendet unsere Prüfungsgesellschaft ein umfassendes System für die Qualitätskontrolle an, das unter anderem Folgendes umfasst: dokumentierte

Richtlinien und Verfahrensweisen im Zusammenhang mit der Einhaltung von ethischen Vorgaben, Berufsstandards sowie geltenden Gesetzen und Vorschriften.

Wie in der unabhängigen eingeschränkten Prüfungsbescheinigung dargelegt kommen wir zu dem Ergebnis, dass die Informationen und Daten für das am 31. März 2015 beendete Geschäftsjahr des Unternehmens, die im Nachhaltigkeitsbericht mit dem Symbol ✓ gekennzeichnet sind (Seite 10 des Berichts), in allen wesentlichen Aspekten gewissenhaft angegeben wurden und im Einklang mit den Kriterien stehen. Die vollständige PwC-Bescheinigung finden Sie auf unserer Website.

Marc Daelman  
Registered Auditor, PwC Bedrijfsrevisoren bcvba



„WSP wurde beauftragt, für den Energiebereich zu prüfen, ob die Vertriebs- und Serviceorganisationen von Toyota Material Handling Europe in Belgien, Deutschland, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Spanien und Großbritannien sowie die Produktionsstätte in Frankreich und das europäische Zentrallager in Belgien die EU-Energieeffizienzrichtlinie

einhalten. Im Rahmen dieses Auftrags prüften wir zudem die Energiebilanz an den genannten Standorten sowie in der europäischen Niederlassung in Brüssel. Wir bestätigen, dass die Daten in diesem Bericht für die von uns geprüften Teile der Organisation repräsentativ sind.“

Andrew Marsh-Patrick  
Associate Partner, WSP

### UNSER DANK GEHT AN



Design Concept



Beratung und Text



Nachhaltigkeitsdaten



EU-OSHA-Kampagnen



Reporting-Software Nachhaltigkeit



