

18 DE 25 OBJETIVOS ALCANZADOS

SEGÚN NUESTRO INFORME
DE 2015



Las innovaciones desestabilizadoras, las políticas energéticas, la transparencia de la cadena de suministro y el creciente interés del cliente en la seguridad son solo algunos de los aspectos que impulsarán grandes cambios en nuestro sector hacia el año 2030. Es importante avanzar hacia la comprensión del efecto que tendrán esos factores en el futuro si queremos ser el primer proveedor de manipulación de materiales en Europa.

Nuestra casa matriz, Toyota Industries Corporation, publicó su primer informe sobre medio ambiente en 1994. Por nuestra parte, en Toyota Material Handling Europe fuimos los primeros en publicar un informe de sostenibilidad de nuestro sector en Europa, cinco años antes de que esto fuera obligatorio en 2018. El liderazgo importa."

Matthias Fischer, Presidente

En nuestro informe de sostenibilidad de 2015 fijamos 25 objetivos para 2017. Hemos cubierto por completo 18 de ellos y hemos realizado avances importantes en los otros 5. El informe de sostenibilidad de TMHE completo, conforme con las normas de GRI (Global Reporting Initiative) y la nueva legislación sobre informes no financieros se publicará en nuestro sitio web en abril de 2018.

MAXIMIZAR LA SEGURIDAD

- Continuar nuestra asociación con EU-OSHA en la nueva campaña "Trabajos saludables en cada edad"
- Duplicar el número de carretillas preparadas para el sistema de gestión de flota I_Site respecto al AF 2015
- Formación en carretillas elevadoras para 50 directivos de salud y seguridad europeos y mundiales
- Adaptar la visión de seguridad de TICO para su puesta en práctica en nuestras empresas de ventas y servicios

OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE NEGOCIO

- Establecer un mecanismo de control para evaluar el cumplimiento del código de proveedor por parte de los proveedores
- Formar al 100 % de nuestro personal de adquisiciones en "compra responsable"
- Fomentar una mayor comprensión del impacto medioambiental de nuestra cadena de suministro
- Llevar a cabo las evaluaciones CSR de los 30 grandes proveedores directos de materiales
- Pilotar un enfoque de autoevaluación de los proveedores indirectos de materiales
- Publicar datos consolidados de sostenibilidad de todas las entidades de TMHE 2018
- Programa LEAD: alcanzar los 64 participantes en 2 años
- Introducción de las herramientas de gestión visual TPS en todas las entidades 2020
- Llevar a cabo una encuesta entre los empleados de toda Europa ~

MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL

- Mantener la colaboración con 10 clientes europeos de flotas para reducir sus emisiones de CO₂
- Aumentar un 20 % las ventas de carretillas de segunda mano
- Lanzar productos silenciosos adicionales
- Reducir el consumo de energía un 10 % en toda Europa respecto al AF 2012 ~
- Desarrollar una política de vehículos de empresa ecológica
- Ampliar las iniciativas para reducir el consumo de energía de la flota

NÚMERO 1 EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Utilizar totalmente Toyota Service Concept (TSC) en todas las empresas de ventas y servicios 2019
- Utilizar el sistema NPS (Net Promoter System) en todas las empresas de ventas y servicios
- Fijar un objetivo de "soluciones a la primera" del 95 % en toda la red 92%
- Incrementar la calidad al reducir las reclamaciones de garantía un 88 % respecto a 2007 83%
- Aumentar el porcentaje de técnicos con formación en seguridad y sostenibilidad (competencia Bronce en STEP)
- Impulsar una acreditación de servicio ASEC del 100 % en toda la red

ASPECTOS DESTACADOS DE LA SOSTENIBILIDAD 2017



No sabíamos dónde nos conduciría la búsqueda de la sostenibilidad, pero sabíamos que para dar los primeros pasos necesitaríamos un liderazgo fuerte.

Matthias Fischer
Presidente de Toyota Material Handling Europe

EL LIDERAZGO

IMPORTA

TOYOTA

MATERIAL HANDLING



Colaboramos con nuestros socios para afrontar juntos los objetivos de sostenibilidad que tenemos en común. Al concentrar nuestros esfuerzos podemos conseguir un objetivo DUAL IMPACT máximo.

MAXIMIZAR LA SEGURIDAD Y SALUD

La mejora continua de la seguridad y la salud de los empleados nos mueve a innovar nuestros productos y soluciones en torno a la seguridad del cliente.



1^{er}

reconocimiento a nuestro sector de un comisario europeo por nuestro tratamiento de la seguridad y la salud en España.



60%

de entidades impulsan la campaña de EU OSHA «Trabajos saludables en cada edad» entre clientes y empleados.



para nuestra aplicación de gestión de flotas I_Site con notificación inmediata de incidentes a los responsables de almacén.

OPTIMIZAR NUESTROS PROCESOS DE NEGOCIO

La gente marca la diferencia cuando se siente comprometida; por eso invertimos en el desarrollo continuo de nuestros empleados y de las asociaciones responsables con nuestra red y nuestros proveedores.



681

cursos disponibles en nuestra academia de e-learning en 13 idiomas.



>65%

de empleados evaluados por su superior mediante la nueva plantilla uniforme TMHE europea.



99%

de los principales proveedores certificados según la norma ISO 14001 a nivel mundial

MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL

La inversión en la reducción de las emisiones de CO₂ tiene una compensación económica directa y nos ayuda a colaborar con nuestros clientes en su evolución hacia las cero emisiones.



131

iniciativas de ahorro energético aplicadas localmente en toda Europa en el AF 2017, con un ahorro anual que supera los 2 millones de euros.



67%

de cuota eléctrica verde en el consumo total de electricidad en Europa, con un ahorro de 2300 toneladas de CO₂

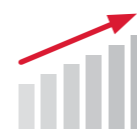


2

sitios de demostración para clientes: carga solar de células de combustible en Italia y de baterías en los Países Bajos. Visítenos.

NÚMERO 1 EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Al ser líderes de transparencia en la cadena de suministro y mejorar el suministro de nuestros productos y servicios, es más fácil para nuestros clientes hacer negocios con nosotros.



42

NPS (Net Promotor Score): los clientes califican el servicio que les ofrecemos. Aumento de tres puntos en AF 2017 frente al AF 2016.



33

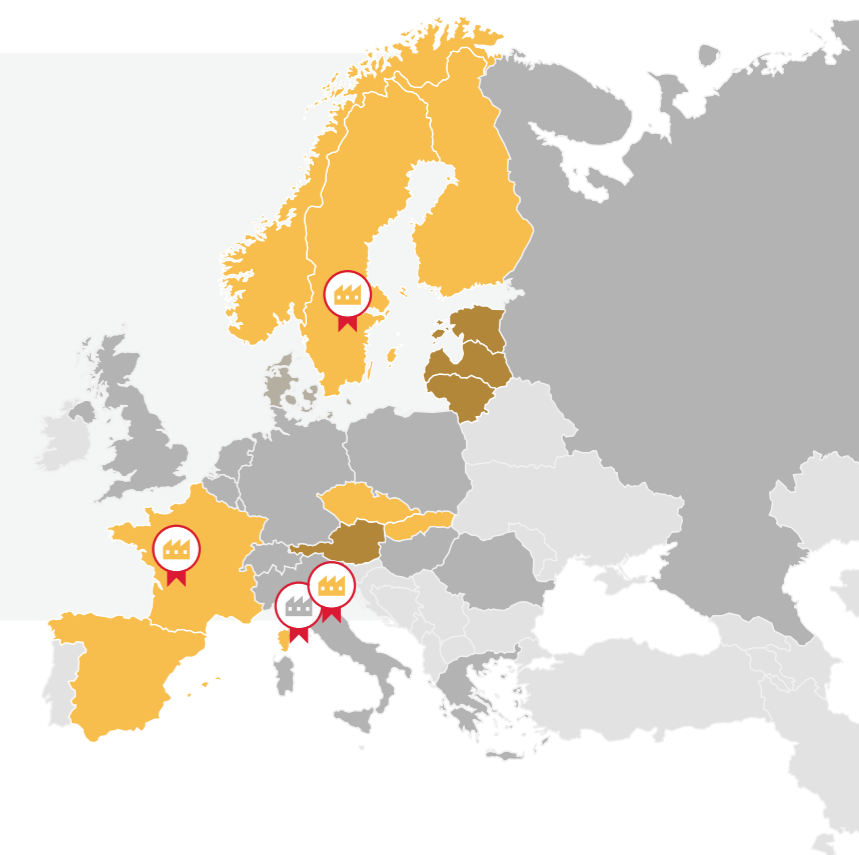
certificaciones de ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 y OSHAS 18001 disponibles para descarga directa en toyota-forklifts.eu/sustainability.



TMHE y 10 de sus filiales consiguieron el galardón EcoVadis Gold en 2017.

Nivel	Entidades	Evaluación de EcoVadis
Oro	11	superior al 10%
Plata	13	superior al 30%
Bronce	2	superior al 60%

Fábrica
 Empresa de ventas



EcoVadis publica evaluaciones de sostenibilidad de 40.000 proveedores de todo el mundo teniendo en cuenta su comportamiento medioambiental, social y ético. Su plataforma online permite a 175 multinacionales acceder a las calificaciones de sus proveedores seleccionados de 120 países.

	TMHE	AF 2017 frente a AF 2015
Empleados*	10.300	+15%
Facturación	2.200 M€	+20%
Red	30 países	

* Equivalentes a empleados a jornada completa

Toyota Material Handling Europe (TMHE) es subsidiaria de Toyota Industries Corporation (TICO), líder mundial del mercado de carretillas elevadoras, carretillas para almacén y servicios y soluciones relacionados. Nuestra misión es ofrecer una eficiencia excepcional en las operaciones de manipulación de materiales de nuestros clientes.

toyota-forklifts.eu/sustainability