

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