YOKOHAMA Europe GmbH (YEU) CSRレポート

事業内容: 欧州におけるタイヤの販売 (EOE、REP)、および欧州域内におけるマーケティング活動等
従業員数: 47名 (2017年4月)
所 在 地: Monschauer Str.12 40549 Dusseldorf Germany

相談・苦情などの受付窓口:
TEL : +49 (0) 211-53 74 05 13　FAX : +49 (0) 211-53 74 05 23
メールアドレス : a.mayer@yokohama-online.com

社長ご挨拶

橋本　圭司

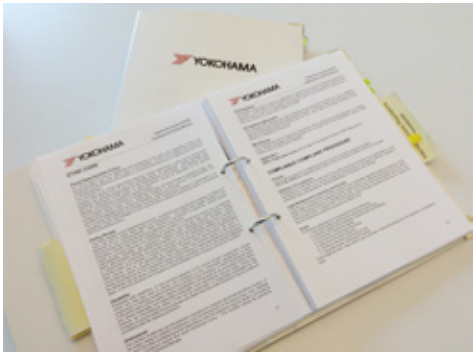
2005年に現地法人化されたYOKOHAMA Europe GmbHは、欧州全域をほぼカバーする42カ国で事業を行っております。2012年より統括会社として再編され、ドイツ・デュッセルドルフを拠点に、日々営業活動に勤しむかたわら、環境活動にも熱心に取り組んでおります。また企業の現地社会への貢献が非常に進んでいるドイツ。その例にもれず当社も地域社会に根ざした企業を目指しております。定期的に行われる地元住民との清掃ボランティアや植樹活動、従業員への教育等を含め、常日頃より従業員間での意識統一を図っています。

組織統治

「Internal Business Regulation & Procedures」ならびに「Employee Handbook & Policy Manual」を全従業員へ配布し、この行動規範にのっとり従事しています。全従業員が毎年、読了のサインを人事部長に提出しています。

人権

全従業員保持の「Employee Handbook」内に「ETHIC CODE」項目を設け、性差別、人種差別、障がい者差別禁止を明文化し記載しています。徹底するため、年次の全従業員との個別面談で本規則用に時間を割いています。



労働慣行

全従業員保持の「Employee Handbook」に人材育成、雇用の終了、懲戒、昇進に関する項目があり、細かくマネジメントにより運営・管理しています。

環境

環境に対する意識の醸成および向上

環境メンバー主導のもと、電気光熱費の削減ならびに無駄な印刷を減らし、紙の節約を奨励しています。2016年度より実施しているInvoiceの電子化をさらに促進し、印刷用紙の削減により一層寄与しました。

公正な事業慣行

汚職に関する方針

贈収賄などの利益供与を行わないことを徹底しています。

消費者課題

クレーム対応と代理店向けトレーニング

代理店経由でお客さまからいただいた苦情を確認し、代理店のクレーム判定精度向上（公正な判断）に努める事でCS向上を目指しています。
タイヤに携わる代理店スタッフ向けにベーシックトレーニングを実施する事でタイヤに対する知識・意識向上に努めたり、技術担当者向けにはさらなる知識習得を目指したアドバンストレーニング、プロフェッショナルトレーニングを実施したりして、意識向上に努めています。

代理店向けアドバンストレーニング（クレームタイヤ検品）

タイヤカットサンプルによる検品

技術講義

コミュニティへの参画及びコミュニティの発展

地域社会とのかかわり

ライン川土手の清掃活動、デュッセルドルフ大学内の植樹園における環境保全活動などの地域密着型活動に継続的に参加することで、欧州に展開する企業としての社会的責任を果たすことを目指しています。
今後も同様の活動を環境メンバー主導で定期的に行う予定です。

ライン川土手清掃活動への参加者

市から配布されたセーフティベストと手袋を着用して参加