

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: 45名 (2015年3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、本年度に10周年を迎えました。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。その結果、毎年温室効果ガス削減に貢献した企業として第三者機関より認定されております。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。全従業員がこの行動規範ののっとり従事しています。

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。

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・管理されています。

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、紙の節約に努めています。

メルセデス・ベンツ向けのカタログが、ドイツの環境保護団体 (Climate Partner)よりCO₂排出削減に貢献(前年比で約3倍の削減効果)したとして2013年度に続き、2014年度も表彰を受けました。





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

YOKOHAMA Europe GmbH (YEU) テクニカルサービスでは、YEUのホームページ上に受付窓口を設置し、お客さまからのタイヤ製品に関するお問い合わせやクレームに対応しています。また、欧州代理店からの品質クレームに対応する部署では、クレームの一括管理を実施し、集計、分析などを行っています。

お客さまに適切にアドバイスすることで、最適な製品の提供とトラブルの防止につなげるため、欧州代理店に対して、セールスマン向けのベー

シックトレーニングからテクニカル担当者向けのアドバンスドトレーニングなど、階層別トレーニングを積極的に行っています。

リコール対応

2014年にはリコールを実施するため、専用ウェブサイトとお客さま対応用のコールセンターを設置し、各代理店への周知を迅速に行い、お客さまへの通知と受付、交換対応を継続して進めています。



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。

2014年春には市内児童ホスピスを訪問。敷地内庭園の清掃活動を行いました。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。



ライン川清掃



植物園における環境保全活動