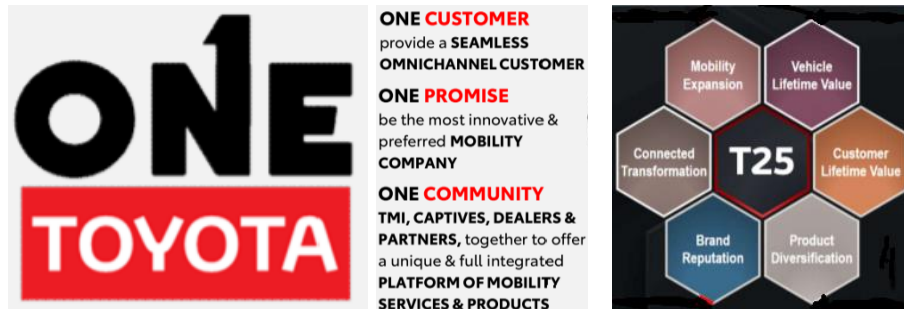


# Politica Integrata

La vision ONE TOYOTA e la **Customer Centric Strategy** sono le espressioni che caratterizzano l'essenza di Toyota Motor Italia e ne orientano gli obiettivi.



***"Drive Change without Boundaries and with a new Mindset"***

Oggi Toyota è impegnata in un percorso proiettato verso la **Digital Transformation** e finalizzato alla realizzazione di una Mobility Company che investe il business nella progettazione di nuovi prodotti-servizi e l'organizzazione nella virtualizzazione del posto di lavoro e dei processi operativi.

Questo percorso sarà guidato dalla strategia T25 e dai suoi 6 pilastri (*Vehicle Lifetime Value, Customer Lifetime Value, Product Diversification, Brand Reputation, Connected transformation, Mobility Expansion*).

La strategia si basa su un framework disegnato per supportare l'organizzazione Toyota nel lavorare con un solo team, sfruttare al meglio i propri punti di forza e soddisfare il cliente in modo ottimale rispetto ai prodotti e servizi offerti sul mercato.

Per garantire l'efficace attuazione di questa visione l'impegno costante di Toyota Motor Italia è focalizzato sui seguenti punti:

- fornire soluzioni innovative di **mobilità sostenibile hybrid & hydrogen oriented** offrendo prodotti di elevata qualità ed affidabilità;
- orientare l "HYBRID EXCELLENCE" dei nostri clienti verso l'"ELECTRIFIED EXPERIENCE";



## TOYOTA MOTOR ITALIA SPA

- garantire la massima attenzione nel rispondere alle esigenze e alle richieste dei clienti ponendoli al centro del proprio modello di business e offrendogli un'esperienza di mobilità unica rispetto ai competitors (**Customer Centricity**);
- incrementare la capacità di gestire gli asset su diversi cicli per sfruttare al meglio il loro valore rispetto ai differenti momenti del ciclo di vita dei veicoli VLV (**Vehicle Lifetime Value**);
- reingegnerizzare i processi di marketing per acquisire sempre maggiori informazioni dalla **Digital Customer Experience**;
- garantire che i principi del **New Toyota Way Vision & 5 Cs** (**Courage, Creativity, Coaching, Curiosity, Collaboration**) siano condivisi ed applicati dall'organizzazione e dalla rete dei dealer;
- favorire la crescita dei dealer rendendoli partecipi delle strategie Toyota e orientandoli verso challenge sempre più sfidanti (**Best Retailer In Town**);
- **coltivare continuamente il talento e la passione** dei propri dipendenti e l'interazione con i partner e le altre organizzazioni Toyota presenti in Italia (TFSI, TIS, Kinto) per stimolare la condivisione di valori e best practice;
- sviluppare un modello organizzativo sempre più "**Risk & Opportunity based**" in grado di prevenire e mitigare i rischi e nel contempo cogliere le opportunità di sviluppo;
- garantire, in armonia con quanto previsto dal "**Codice di Condotta**" la riservatezza delle informazioni e dei dati personali (in linea con lo spirito e le indicazioni delle leggi nazionali in materia di privacy) implementando - anche sulla base delle Linee Guida di Casa Madre - un sistema integrato volto a regolamentare la sicurezza, l'utilizzo ed il trattamento delle suddette informazioni.

In accordo con gli indirizzi di politica per la salute e la sicurezza sul lavoro di Toyota Motor Corporation e di Toyota Motor Europe, Toyota Motor Italia contribuisce allo sviluppo sostenibile della società attraverso la commercializzazione e distribuzione di prodotti e l'erogazione di servizi di alta qualità ed innovativi come indicato nei "**Principi Guida Toyota**" implementando azioni e programmi di prevenzione atti a garantire le migliori condizioni possibili per la salute e la sicurezza di tutti gli stakeholders (partner commerciali, dipendenti, clienti finali)

Toyota ha nel suo DNA e nei suoi valori la sicurezza di tutti coloro che operano con e per l'azienda nonché dei clienti. Il "Safey month" rappresenta uno di questi momenti...

## TOYOTA MOTOR ITALIA SPA

**'Respect'**, uno dei cinque valori del Toyota Way, **si realizza innanzitutto nell'attenzione fortissima che l'azienda ha per la salute e sicurezza delle sue persone.**

La cultura della sicurezza si accresce attraverso la partecipazione attiva di ciascuna persona, grazie alla capacità di identificare in anticipo i potenziali rischi con una maniacale attenzione ai comportamenti che ogni giorno mettiamo in atto.

'Our Safety, My 1<sup>st</sup> Priority'



Toyota Motor Italia lavora costantemente sul sistema di gestione della sicurezza dei lavoratori con l'obiettivo di prevenire incidenti e infortuni dei propri dipendenti e dei fornitori che operano nel sito.

Inoltre, in coerenza con il "Toyota Earth Charter", in attuazione del principio generale di "protezione ambientale" cardine della politica ambientale TMC, e considerando gli obiettivi fissati nel "**Toyota Environmental Challenge 2050**" e declinati da TME nei Toyota Environmental Action Plans, Toyota Motor Italia è impegnata ad assicurare, attraverso la definizione e l'implementazione dell'**Environmental Leadership Plan** il raggiungimento degli obiettivi programmatici il rispetto della legislazione ambientale, la continua promozione e sensibilizzazione verso i propri stakeholders sulle tematiche ambientali e la pianificazione e implementazione di azioni di miglioramento finalizzate a dare il proprio contributo sulla sostenibilità.



Roma, 7 febbraio 2024

**Ilaria Bono**

People, Legal & Compliance  
GM

**Alessandro Morganti**

CFO-Cust Exp & Network Dir.

**Paolo Moroni**

Lexus, IT & Digital Transf Dir.

