



SISÄLTÖ

- 3** Stockmann-konserni lyhyesti
- 4** Toimitusjohtajan katsaus
- 5** Vuoden 2012 vastuullisia tekoja
- 6** Yhteiskuntavastuun strategia ja visio
- 8** Keskeiset sidosryhmät ja lisäarvon jakautuminen
- 10** Vastuu henkilöstöstä
- 14** Vastuulliset tuotteet ja hankintaketju
- 18** Ympäristövastuu
- 22** Taloudellinen vastuu
- 26** Raportointiperiaatteet
- 27** GRI-sisältövertailu

Stockmann on suomalainen vähittäiskauppaa harjoittava pörssiyhtiö, jonka liiketoimintayksiköt ovat tavarataloryhmä ja muotiketjut. Stockmann perustettiin vuonna 1862, ja vuonna 2012 yhtiö vietti 150-vuotisjuhliaan. Juhlavuoden liikevaihto kasvoi 5,5 prosenttia ja oli 2 116 miljoonaa euroa. Tämä oli ensimmäinen vuosi, kun konsernin liikevaihdosta yli puolet tuli Suomen ulkopuolelta.

Stockmann-konsernin liikevoitto vuonna 2012 nousi 87,3 miljoonaan euroon. Liikevaihto ja -voitto kasvoivat eniten Venäjällä. Tilikauden voitto oli 53,6 miljoonaa euroa ja osakekohtainen tulos oli

0,74 euroa. Stockmann Oyj Abp:n osakkeet on listattu NASDAQ OMX Helsingin pörssissä. Osakkeenomistajia on lähes 60 000.

Stockmann-konsernilla on 16 tavarataloa ja yli 700 muuta myymälää 16 maassa. Toiminta laajeni vuonna 2012 Kroatiaan ja Serbiaan, joihin avattiin Lindexin franchising-myymälät. Toiminta lopetettiin Ukrainassa, kun Seppälän myymälät suljettiin lokakuussa. Konserniin kuuluu kuusi ostokonttoria viidessä Aasian maassa. Yhtiön pääkonttori sijaitsee Helsingissä.



Myymälämaat kartalla: ① Suomi, ② Ruotsi, ③ Norja, ④ Venäjä, ⑤ Viro, ⑥ Latvia, ⑦ Liettua, ⑧ Puola, ⑨ Tšekin tasavalta, ⑩ Slovakia, ⑪ Islanti, ⑫ Kroatia, ⑬ Bosnia-Hertsegovina, ⑭ Serbia, ⑮ Saudi-Arabia, ⑯ Arabiemiirikunnat.

Ostokonttorit: Bangladesh, Intia, Kiina, Pakistan ja Turkki. **Verkkokaupat:** Lindex (EU-maat ja Norja), Seppälä (Suomi), Stockmann, Hobby Hall ja Akateeminen Kirjakauppa (Suomi).

STOCKMANN KANSAINVÄLINEN EDELLÄKÄVIJÄ

Stockmann-konserni on vahva tavaratalo- ja muotikaupan osaaaja, jonka toiminnan perustana ovat asiakaslähtöisyys ja tuloshakuisuus.

Monipuolinen tavarataloryhmä keskittyi ydinliiketoimintaansa

Stockmannin 16 tavarataloa neljässä maassa tarjoavat laajan ja laadukkaan tuotevalikoiman, hyvän hinta-laatu-suhteen sekä asiantuntevaa ja erinomaista asiakaspalvelua korkeatasoisessa ja kansainvälisessä ostosympäristössä. Tavarataloryhmään kuuluvat myös Hobby Hallin verkko-kauppa, postimyynti ja myymälä, Nevsky Centre -kauppakeskus Pietarissa, Akateemiset Kirjakaupat, Stockmann Beauty -kosmetiikkamyymälät sekä Stockmann- ja Akateeminen-verkkokaupat. Vuonna 2012 Stockmann lakkautti tappiollisen Bestseller-franchising-toiminnan Venäjällä. Keväällä 2013 lopetettiin Zara-franchising-toiminta Suomessa.

Vuonna 2012 tavarataloryhmän liikevaihto kasvoi 5,3 prosenttia ja oli 1 302,7 miljoonaa euroa. Liikevoitto oli 48,0 miljoonaa euroa eli 12,8 miljoonaa euroa edellisvuotta enemmän.

Seppälä ja Lindex yhdistivät voimansa menestyäkseen

Vuonna 2012 Stockmann-konsernin organisaatiorakenne uudistettiin. Lindex ja Seppälä muodostivat uuden muotiketjut-liiketoimintayksikön. Lindex on yksi Euroopan johtavista muotiketjuista, jolla oli vuoden 2012 lopussa 469 myymälää 16 maassa.

Tuotevalikoimaan kuuluu useita erilaisia konsepteja naisten muotia, lastenvaatteita, alusvaatteita ja kosmetiikkaa. Lindexin liikeidea on tarjota inspiroivaa muotia sopivaan hintaan. Seppälän myymäläketjussa oli vuoden 2012 lopussa 220 myymälää Suomessa, Venäjällä ja Baltian maissa. Seppälä tarjoaa naisille, lapsille ja miehille monipuolisen ja edullisen tuotevalikoiman muotia. Seppälä aloitti brändiuudistuksen vuonna 2012 ja sen tavoite on olla rohkea haastaja kansainvälisillä muotimarkkinoilla.

Muotiketjujen liikevaihto kasvoi yhteensä 6,0 prosenttia ja oli 814,0 miljoonaa euroa. Lindex toi 82 prosenttia koko yksikön liikevaihdosta. Muotiketjujen liikevoitto oli 50,0 miljoonaa euroa eli 7,3 miljoonaa euroa edellisvuotta enemmän.

Ostokonttorit valvovat hankintaa ja tuotantoa

Stockmann-konsernin ostokonttorit sijaitsevat Kiinassa, Hong Kongissa, Intiassa, Bangladeshissa, Pakistanissa ja Turkissa. Ne hankkivat muotia Lindexille, Seppälälle ja tavarataloryhmän omille muodin tuotemerkeille verkostosta, johon kuuluu noin 500 tehdasta.

Ostokonttoreiden tiiviit tavarantoimittajasuhteet ovat tärkeä kilpailutekijä. Lisäksi läsnäolo hankintamaisissa lisää mahdollisuuksia valvoa hyvien ja

turvallisten työolosuhteiden toteutumista. Jokaisessa ostokonttorissa on vastuullisuusasiantuntijoita. He seuraavat tuotantoprosesseja ja toiminnan vastuullisuutta.

Stockmannin toiminta perustuu jokaisessa maassa paikallisiin lakeihin ja säännöksiin sekä on konsernin perusarvojen ja ohjeiden mukaista.

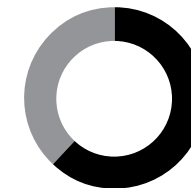
Konsernin kansainvälinen toiminta asettaa haasteita myös korruption vastaiselle toiminnalle. Stockmann on laatinut henkilöstölle toimintaohjeet väärinkäytös- ja intressien ristiriitatilanteita varten. Lisäksi Stockmann on perustajajäsenenä mukana kansainvälisessä lahjonnan vastaista toimintaa edistävässä Transparency Suomi ry:ssä. Kattojärjestö Transparency International toimii 90 maassa.

LIKEVAIHTO MARKKINA-ALUEITTAIN 2012



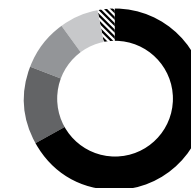
- 50 % Suomi
- 25 % Ruotsi ja Norja
- 18 % Venäjä
- 7 % Baltia ja Keski-Eurooppa

LIKEVAIHTO YKSIKÖITTÄIN 2012



- 62 % Tavarataloryhmä
- 38 % Muotiketjut

LIKEVAIHTO TUOTEALUEITTAIN 2012



- 67 % Muoti ja kosmetiikka
- 14 % Elintarvikkeet
- 9 % Vapaa-aika ja harrastukset
- 7 % Koti
- 3 % Kirjat, lehdet ja paperi

STOCKMANN 150 VUOTTA VASTUUNKANTOA JOKA PÄIVÄ

Stockmann on toiminut vähittäiskaupan alalla yli 150 vuotta. Vastuullisuus on aina ollut osa yhtiön toimintaa, joka alkoi vuonna 1862, kun ensimmäinen Stockmann-myymäälä avattiin Helsinkiin. Vuosien varrella yhtiömme on kasvanut kansainväliseksi konserniksi, jolla on yli 700 myymälää 16 maassa. Myös vastuullisuus on laajentunut globaaliksi. Jotta voimme tarjota asiakkaillemme – miljoonille ihmisille päivittäin – vastuullisia ostoskokemuksia, pyrimme toiminnallamme varmistamaan myynissä olevien tuotteiden turvallisuuden ja laadun sekä hankintaketjun vastuullisuuden.

Stockmann on historiansa aikana ollut suunnannäyttäjä yhteiskuntavastuussa ja henkilöstön huomioimisessa. Olemme olleet Suomessa uranuurtajia esimerkiksi työntekijöiden terveydenhuoltoon ja lasten päivähoitoon sekä yhteistoimintaan liittyvissä asioissa. Myös vuoden 2012 aikana tehtiin historiaa. Ilmastoraportointimme nousi uudelle tasolle, kun Stockmann saavutti ensimmäisen sijan Pohjoismaisen Carbon Disclosure Leadership Indexin Consumer Discretionary -sarjassa. Aiomme olla jatkossakin edelläkävijöitä ympäristöasioissa ja laajennamme hyviä käytäntöjä ja ympäristöjohtamismalleja uusiin toimintamaihin vuoden 2013 aikana.

Kohtuullinen taloudellinen tulos

Vaikka toimintaympäristö oli vuonna 2012 haastava, Stockmann onnistui tekemään kohtuullisen tuloksen. Kasvaneen tuloksen ansiosta mak-

soimme osakkeenomistajillemme osinkoa edellisvuotta enemmän ja tarjosimme merkittävää taloudellista lisäarvoa myös muille keskeisille sidosryhmillemme.

Lähtökohdat vuodelle 2013 eivät kuitenkaan ole helpot. Euroopan talouskriisi on edelleen ratkaisematta. Kuluttajien luottamus on heikentynyt ja markkinat ovat vaikeat. Hidastunut kasvu aiheuttaa säästöpainetta kaikille vähittäiskaupan alalla toimiville. On tärkeää, että toimintamme kulurakenne on mitoitettu oikein suhteessa liikevaihtomme kehitykseen. Siksi käynnistimme huhtikuussa 2013 laajan kustannussäästöohjelman, joka koskettaa työntekijöitämme erityisesti Suomessa.

Uskollisia ja pitkäaikaisia kumppanuuksia

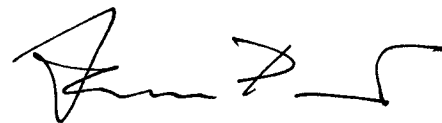
Stockmannin liiketoiminnan perusarvo, asiakaslähtöisyys, on yhtiön pitkän menestyksen taustalla. Olen tyytyväinen, että asiantunteva ja sitoutunut henkilöstömme osaa tarjota asiakkaillemme oikeanlaista palvelua ja tuotteita. Vahva asiakasuskollisuus luo menestymismahdollisuudet myös kaupallisesti haastavina aikoina.

Kanta-asiakkaiden ostot muodostavat merkittävän osan myynnistämme, joten kehitämme jatkossakin henkilöstökoulutuksien avulla valmiuksiamme entistä parempiin asiakaskohtaamisiin. Juhlavuoden aikana onnistuimme kasvattamaan kanta-asiakkaiden määrää merkittävästi. Konsernimme kanta-asiakkaiden yhteenlaskettu määrä

ylittää seitsemän miljoonan rajan.

Yksi vahvuuksistamme on myös pitkäaikaiset kumppanuudet tavarantoimittajiemme kanssa. Monivuotinen yhteistyö avainsidosryhmien kanssa tuottaa lisäarvoa kummallekin osapuolelle. Parantaaksemme yhteiskuntavastuutyötämme toteutamme vuoden 2013 aikana sidosryhmätutkimuksen, joka syventää edelleen ymmärrystämme vastuullisuustyöstä ja tuo myös paremmin esille sidosryhmien toiveet. Tavoitteenamme on jatkaa työskentelyä kestäväen tulevaisuuden hyväksi henkilöstömme, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa.

Helsingissä 25.4.2013



Hannu Penttilä
toimitusjohtaja





STOCKMANN 150 VUOTTA STOCKMANN 150 ÅR STOCKMANN 150 LET STOCKMANN 150 GADI STOCKMANN 150 AASTAT STOCKMANN 150 VUOTTA STOCKMANN 150 ÅR STOCKMANN 150 LET STOCKMANN 150 G

VASTUULLISEN TOIMINNAN KOHOKOHTIA VUONNA 2012

Tavarataloryhmä



Ympäristöjohtamisjärjestelmä käytössä 10 vuotta

ISO 14 001 -ympäristöjohtamisjärjestelmä on ollut käytössä Suomen tavarataloryhmässä jo 10 vuotta. Ympäristötoimintaa on kehitetty pitkäjänteisesti ja tavaratalot ovat kaupan alan kärkeä lajittelussa. *Lisää ympäristövastuustamme sivulla 18.*

Uusia sertifikaatteja

Stockmann Herkun tuorekalatiseille myönnettiin ensimmäisenä Suomessa kansainvälinen kala-tuotteiden ympäristömerkintä, Marine Stewardship Council (MSC) -sertifikaatti. Lisäksi Stock-

mannin keskuskeittiölle myönnettiin elintarviketurvallisuuden hallintaan liittyvä ISO 22 000 -sertifikaatti elokuussa. *Lisää uusista sertifikaateista sivulla 15 ja 17.*

Yhdessä menestystä rakentamassa

Tavarataloryhmän arvokeskusteluun osallistui tuhansia stockmannilaisia. Vuonna 2011 alkaneen työn tulokset ja uusi rohkeus-arvo julkistettiin syksyllä. Yhteistyössä rakennetut arvot tukevat tavarataloryhmän visiota olla Euroopan paras tavarataloketju. *Lisää henkilöstökäytännöistämme sivulla 10.*

Muotiketjut



Vastuullisia mallistoja

Seppälä lanseerasi uuden ekologisia materiaaleja suosivan vauvanvaatemalliston huhtikuussa. Lindex toi syyskuussa italialaisen muotitalo Misso-

nin kanssa myyntiin malliston, joka oli menestys monilla mittareilla. Lindex Missoni -tuotteiden myynnistä lahjoitettiin 10 prosenttia lyhentämättömänä Roosa nauha -rahastoon. Lindex lahjoitti vuonna 2012 rintasyövän vastaiseen taisteluun ja rintasyöpätutkimukseen yhteensä 1,8 miljoonaa euroa. Keräyssumma lähes kaksinkertaistui vuodesta 2011. *Lisää vastuullisten tuotteiden valikoimista sivulla 14.*

Uudella hankkeella hyvinvointia nuorille naisille

Stockmann-konserni pyrkii lisäämään paikallista hyvinvointia eri sidosryhmien kanssa tehtävällä yhteistyöllä. Lindex aloitti vuoden 2012 aikana uuden projektin yhteistyössä BSR:n (Business for Social Responsibility) kanssa. Health Enables Returns -projekti keskittyy kahdessa tehtaassa Bangladeshissa ja Pakistanissa nuorten naisten terveyteen ja hyvinvointiin. *Lisää paikallisesta toiminnasta sivulla 15.*

Palkinnot

- Ensimmäisen sija Pohjoismaisen Carbon Disclosure Leadership Indexin Consumer Discretionary -sarjassa.
- Maineeltaan Suomen toiseksi paras kaupan alan yritys TNS Gallupin Yritysten maine ja vastuullisuus -tutkimuksessa.
- 4. sija konsultti- ja tutkimusyhtiö Universumin Suomen suosituimmat työpaikat -tutkimuksessa kaupallisen alan opiskelijoiden keskuudessa.
- Hobby Hallin Contact Center Suomen paras asiakaspalvelija.

Lisää palkinnoista sivulla 25.

STRATEGIA

KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN HYVÄKSI

OLEMME SITOUTUNEET

*työskentelemään
kestävän tulevai-
suuden hyväksi.*

TARJOAMME

*asiakkaillemme
vastuullisia
ostokokemuksia.*

- Vastuullisuus on yksi yhtiön perusarvoista.
- Yhteiskuntavastuustrategia ja -politiikka sekä YK:n Global Compact -aloitteen 10 periaatetta ohjaavat vastuullisuustyötä.
- Toimintaohjeet ja -linjaukset varmistavat vastuullisen toiminnan arjessa.

Vastuullisuus on ollut tärkeä osa Stockmann-konsernin liiketoimintaa yhtiön perustamisesta alkaen jo yli 150 vuotta. Vastuullisuus on yksi yhtiön perusarvoista. Stockmann toimii eettisesti korkealla tasolla ja noudattaa toiminnassaan kansainvälisiä sekä toimintamaiden kansallisia lakeja ja säästöjä. Lisäksi Stockmannin toimintaa ohjaavat kansainväliset sopimukset ja suositukset.

Vuonna 2011 hyväksytty yhteiskuntavastuustrategia tukee liiketoiminnan tavoitteita ja parantaa tehokkuutta. Stockmannin visiona on olla vähittäiskaupan edelläkävijä. Olemme sitoutuneet työskentelemään kestävästä tulevaisuudesta hyväksi ja tarjoamme asiakkaillemme vastuullisia ostokokemuksia.

Yhtiön vastuullisuustyön perustana on yhteiskuntavastuustrategia ja -politiikka sekä YK:n Global Compactin 10 periaatetta. YK:n Global Compact -aloitteen mukaisesti Stockmann edistää ihmisoikeuksia, työelämän oikeuksia, ympäristötyötä ja korruption vastaista toimintaa. Vastuullisuus on osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä ja päätöksentekoa, jota tuetaan toimintaohjeiden ja -linjauksien sekä koulutuksien avulla.

Stockmann-konsernin yhteiskuntavastuun toteuttamisesta ja siihen liittyvästä kehitystyöstä ja seurannasta konsernissa vastaa yhteiskuntavastuun ohjausryhmä, jonka puheenjohtajana toimii tavarataloryhmän johtaja, konsernin varatoimitusjohtaja Maisa Romanainen. Konsernin yhteiskuntavastuun työryhmä valmistelee ohjausryhmän käsittelemät asiat ja ehdotukset.

Yhteiskuntavastuun tavoitteet

Stockmann-konsernin yhteiskuntavastuun tavoitteet jaetaan seuraaviin osa-alueisiin: People (sosiaalinen vastuu), Planet (ympäristövastuu) ja Profit (taloudellinen vastuu). Painopistealueiden tavoitteiden toteutumista mitataan ja seurataan säännöllisesti. Vuoden 2013 aikana niitä käsitellään myös laajan sidosryhmäanalyysin yhteydessä.

Stockmann-konserni kertoo vastuullisesta toiminnastaan avoimesti ja säännöllisesti vuosittain yhteiskuntavastuun raportissaan ja ilmastonmuutoksen hallintaan liittyvässä Carbon Disclosure Project (CDP) -raportissa sekä yhtiön kotisivuilla osoitteessa stockmanngroup.com.

People – huomioimme yksilöt ja yhteisöt

Yhteiskuntavastuun sosiaalisen ulottuvuuden tavoitteet painottuvat erityisesti omaan henkilöstöön, jonka koulutukseen ja työhyvinvointiin panostetaan. Yhtiön vastuullisuus ulottuu välillisesti myös tuotteiden hankintaketjuun, valmistukseen ja tuoteturvallisuuteen.

Stockmann vietti 150-vuotisjuhlavuottaan yhdessä eri sidosryhmien kanssa. Perinteen mukaisesti jaettiin ansiomerkkejä yhtiössä pitkään palvelleille. Juhlavuonna ansiomerkkin sai yhteensä 564 työntekijää, joista 54 oli olleet yhtiön palveluksessa yli 30 vuotta. Vuoden 2012 aikana konsernin organisaatorakenne muuttui, ja tämän myötä Seppälään ja Lindexiin tuli uusia toimenkuvia. Aktiivisten sisäisten työmarkkinoiden kautta koko konsernissa tarjottiin uusia uramahdollisuuksia sadoille stockmannilaisille.

Yhtenä Stockmann-konsernin ja koko vähittäiskaupan alan haasteena on hankintaketjun vastuullisuus. Stockmann-konsernilla on kuusi muodin ostokonttoria viidessä maassa (Kiina, Intia, Bangladesh, Pakistan ja Turkki). Läsnäolo hankintamaissa lisää mahdollisuuksia valvoa hyvien ja turvallisten työolosuhteiden toteutumista. Lisäksi Stockmann-konserni on ollut vuodesta 2005 jäsenenä Business Social Compliance Initiative (BSCI) -aloitteessa, jonka avulla kehitetään ja valvotaan hankintaketjun sosiaalista vastuuta.

Planet – toimimme ympäristön hyväksi

Stockmannin ympäristötavoitteet liittyvät liiketoiminnan aiheuttamien ympäristövaikutusten hallintaan, ympäristöasioiden järjestelmälliseen huomiointiin omaan käyttöön tulevien tuotteiden ja palveluiden hankinnassa sekä vastuullisten tuotteiden tarjoamiseen osana valikoimaa.

Stockmann-konsernin muotiketjuista Seppälä

People

Meillä arvostetaan ihmisiä

Koulutamme henkilökuntaamme vastuullisuusasioissa

Vastuullisesti valmistetut tuotteet

Tuoteturvallisuuslakien ja -määräysten sekä itse asettamiemme vaatimusten noudattaminen

Planet

Pyrimme vähentämään toimintamme ympäristövaikutuksia

Vastuulliset hankinnat

Tarjoamme asiakkaillemme vastuullisia tuotteita osana valikoimiamme

Profit

Vastuullisuustyömme tukee liiketoimintamme tavoitteita ja vahvistaa yrityskuvaamme

Hyväntekeväisyys

Stockmann tunnetaan vastuullisena ja avoimena yrityksenä sijoittajien keskuudessa

lanseerasi vuoden 2012 aikana menestyksekkäästi ekologisia materiaaleja suosivan baby-malliston. Lindexin asiakkaat ostivat merkittävästi aiempaa enemmän vastuullisista materiaaleista valmistettuja tuotteita. Vuoden 2012 aikana Lindexissä oli valikoimissa 8,9 miljoonaa luomupuuvillasta tai kierrätyskuidusta valmistettua tuotetta. Suomen Stockmann-tavaratalojen vastuulliset valikoimat laajenivat, esimerkiksi Herkku-ruokaosastojen kalatiskien saatua MSC-sertifikaatin.

Stockmannin tavaratalot panostavat Suomessa energiatehokkuuteen vapaaehtoisten toimenpiteiden sekä erilaisten hankkeiden ja sopimuksien kautta. Stockmannin Suomen-tavaratalot ovat ketjun edelläkävijöitä ympäristöasioissa. Seuraava tavoite onkin laajentaa toimivat ja tehokkaat ympäristökäytännöt Baltian maihin.

Profit – työskentelemme tuloksellisesti

Taloudellisella vastuulla tarkoitetaan hyvää talouden hoitoa, jolla vastataan osakkeenomistajien sijoitusten tuotto-odotuksiin, tarjotaan pysyviä työpaikkoja sekä tuotetaan taloudellista hyvinvointia laajasti koko yhteiskunnalle. Vuonna 2012 Stockmann saavutti kohtuullisen taloudellisen tuloksen vaativassa markkinaympäristössä. Stockmannin pidemmän aikavälin tavoitteena on jatkaa kannattavaa kasvua.

Toiminnan haasteet ja mahdollisuudet

Kaikessa toiminnassa pyritään huomioimaan yhteiskunnalliset vaikutukset ja hyödyntämään mahdollisuudet sekä hallitsemaan riskejä hallituksen vahvistamien riskienhallintaperiaatteiden ja yksikkö- ja toimintokohtaisten ohjeistuksien avulla.

Epävarma taloustilanne ja näkymien heikko ennustettavuus leimasivat Stockmannin vuotta

2012. Yhtiön lähitulevaisuuden haasteet liittyvätkin erityisesti yleiseen taloudelliseen tilanteeseen ja kuluttajakäyttäytymiseen. Asiakkaiden odotukset tuotevalikoimien ja palvelumuotojen suhteen kasvavat. Tämä luo kasvumahdollisuuksia konsernin verkkokaupoille ja vastuullisten tuotteiden valikoimien laajentamiselle.

Ilmastonmuutokseen liittyviä pitkän aikavälin riskejä ovat esimerkiksi energian hintakehitys ja raaka-aineiden saatavuus. Stockmann kehittää jatkuvasti ilmastomyönteistä toimintaansa ja etsii uusia kustannustehokkaita ratkaisuja energia- ja tehokkuutensa parantamiseksi. Varmistaakseen pidemmän aikavälin toimintamahdollisuudet Stockmannin liiketoimintayksiköiden on tarkkailtava luonnonvarojen riittävyyttä ja sitä kautta raaka-aineiden saatavuutta. Omien merkien

suunnittelijoiden ja ostokonttorien tiivis yhteistyö on yksi mahdollisuus huomioida jo tuotteen suunnitteluvaiheessa, että valitut materiaalit ja tuotteen valmistus rasittavat ympäristöä mahdollisimman vähän. Jos nykyisten raaka-aineiden ja lopputuotteiden saatavuus vaikeutuu, kasvaa ympäristömyönteisten tuotteiden ja etenkin kierrätysmateriaalien merkitys entisestään. Lisäksi ilmastonmuutoksen aiheuttamat toimintaympäristön muutokset, kuten kuivuus ja tulvat, saattavat vaikuttaa myös tulevaisuuden hankintalähteisiin ja tiettyjen tuoteryhmien osalta kasvattaa paikallista hankintaa.



Tavarataloryhmän arvokeskustelussa järjestettiin yli maiden rajojen ulottuva verkkokeskustelu, johon ylin johto oli kutsunut kaikki työntekijät. Intranetissä käytyyn keskusteluun osallistui kahden päivän aikana noin 1350 henkilöä ja kommentteja ja kysymyksiä tehtiin lähes 500.

Syksyllä 2012 Suomen tavaratalopäivässä osto-organisaation planner Minna Mähönen osallistui arvoihin liittyvään taidetyöpajaan. Taideryhmätyöstä syntyi yhteensä noin 440 teosta.

KESKEISET SIDOSRYHMÄT JA LISÄARVON JAKAUTUMINEN



Stockmannin 150-vuotismarkkipäivää juhlettiin helmikuussa 2012 monin eri tavoin. Helsingin keskustan tavaratalossa järjestettiin kutsuvierastilaisuus yli 7 000 First-tason kanta-asiakkaalle ja muille sidosryhmille. Suomen tavarataloryhmän henkilökunnan kanssa yhtiön menestystä ja pitkää ikää juhlittiin esimerkiksi juhhalounaan merkeissä.

Stockmann-konsernin toiminta toi tilikaudella 2012 taloudellista lisäarvoa kaikille yhtiön keskeisille sidosryhmille: **asiakkaille, henkilöstölle, osakkeenomistajille ja sijoittajille, tavarantoimittajille ja palveluntarjoajille sekä viranomaisille ja järjestöille.** Keskeiset sidosryhmät on tunnistettu ja valittu yhteiskuntavastuun strategian laatimisen yhteydessä.

Stockmann tekee tiivistä yhteistyötä avainsidosryhmiensä kanssa ja tarjoaa kokemuksensa sidosryhmiensä käyttöön erilaisten työryhmien ja aloitteiden kautta. Stockmann pyrkii toiminnallaan edistämään kestäväää kehitystä sekä lisäämään sidosryhmiensä ymmärrystä ja tietoisuutta vastuullisuudesta.

Taloudellisen lisäarvon luonti

Stockmann on merkittävä työnantaja, tuotteiden ja palveluiden ostaja, investoija, veronmaksaja sekä yhteistyökumppani. Stockmannin toiminnasta syntyvän lisäarvon jakautuminen esitetään seuraavan sivun taulukossa.

Taloudellisesta lisäarvosta suurin osa menee henkilöstön palkkoihin ja palkkioihin: Stockmann työllisti vuoden 2012 aikana keskimäärin 15 603 henkilöä, jotka ansaitsivat tilikaudella palkkoja, palkkioita ja eläkemaksuja yhteensä 361 miljoonaa euroa.

Osana yhteiskuntavastuutaan Stockmann lahjoittaa vuosittain rahaa yleishyödyllisiin tarkoituksiin. Lahjoitusten tavoitteena on valtakunnallisella

tasolla tai useaan konsernin toimintamaahan ulottuen tukea sivistystä, kulttuuria, tutkimusta ja muita yhteiskunnallisia hankkeita.

Stockmann tuki 150-juhlavuonnaan muun muassa John Nurmisen Säätiön Puhdas Itämeri -hanketta ja Vanhustyön keskusliiton Neljän polven treffit -haastekampanjaa sekä joululahjoituskella HelsinkiMission Pelastakaa sukupolvi -kampanjaa. Stockmannin hyväntekeväisyyttä ohjaavat lahjoituskäytännöt, jotka löytyvät yhtiön kotisivuilta.

Konsernin liiketoimintayksiköt voivat tukea yleishyödyllisiä hankkeita osana kaupallisia kampanjoita, joista Lindexin yhteistyö Syöpäsäätiön Roosa Nauha -kampanjan kanssa on tunnetuin. Vuonna 2012 Lindex keräsi rintasyövän vastaiseen tutkimukseen 1,8 miljoonaa euroa, mikä on lähes kaksi kertaa enemmän kuin vuotta aiemmin.

Onnistunut Lindex Missoni -mallisto sekä Roosa Nauha -yhteistyö keräsi ennätyssumman rintasyövän vastaiseen tutkimukseen.



Parannamme sidosryhmäyhteistyötä

Stockmann-konserni
toteuttaa vuoden

2013

aikana laajan sidosryhmäanalyysin, jonka tavoitteena on selvittää keskeisten sidosryhmien näkemyksiä ja toiveita Stockmann-konsernin yhteiskuntavastuusta ja sen raportoinnista.



Asiakkaita varten: Stockmannin lippulaiva-tavaratalossa Helsingin keskustassa vierailee vuosittain yli 15 miljoonaa kävijää.

TALOUDELLISET VAIKUTUKSET SIDOSRYHMITÄIN

Milj. euroa		2012	2011	2010
Lisäarvon tuottaminen				
Asiakkaat*	Myynti, ei sis. alv., liiketoiminnan muut tuotot, rahoitustuotot	2 118,8	2 006,1	1 830,1
Yksi perusarvoistamme on asiakaslähtöisyys ja se ohjaa meitä vahvasti asettamaan asiakkaiden tarpeet etusijalle. Haluamme kehittää vuoropuhelua asiakkaidemme kanssa ja ymmärtää paremmin heidän tarpeitaan ja odotuksiaan Stockmannia kohtaan.				
Tavarantoimittajat ja palveluntarjoajat*	Ostetut tavarat ja palvelut, sisältää investointihyödykkeet ja maksetut vuokrat	-1 610,4	-1 533,8	-1 474,8
Sitoutamme toimittajamme ja palveluntarjoajamme vastuullisuustyöhömmme. Pyrimme yhdessä kehittämään kumppanuuttamme niin, että voimme taata hyvät liiketoimintaedellytykset kaikille osapuolille ja parhaan palvelun asiakkaillemme.				
Stockmannin tuottama lisäarvo		508,4	472,3	355,3
Lisäarvon jakautuminen				
Henkilöstö*	Palkat, palkkiot ja eläkemaksut	-361,0	-348,6	-324,0
Stockmannilla on hyvä työskennellä. Meillä on hyvä työilmapiiri, jota pyrimme jatkuvasti kehittämään. Arvostamme henkilöstöämme ja heidän sitoutumistaan yritykseemme. Palkitsemme onnistumiset. Tavoitteemme on olla haluttu työnantaja työmarkkinoilla.				
Osakkeenomistajat	Osingot	-43,2	-35,9	-58,3
Rahoittajat	Rahoituskulut	-34,2	-34,9	-22,8
Stockmann haluaa olla kiinnostava ja haluttu sijoituskohde pääomamarkkinoilla. Olemme palkinneet uskollisia asiakkaitamme ja kasvattaneet osakkeenomistajien määrää merkittävästi kanta-asiakasoptiojärjestelmien myötä.				
Julkinen sektori*	Muut sosiaalikulut, verot	-45,4	-46,4	-33,7
Teemme aktiivista yhteistyötä viranomaisten ja eri järjestöjen kanssa. Verkostoidumme ja pyrimme vaikuttamaan edistääksemme kestävää kehitystä.				
Jaettu sidosryhmille yhteensä		-483,8	-465,8	-438,8
Jätetty liiketoiminnan kehittämiseen		24,6	6,5	-83,5

*Laskentaperiaatetta on muutettu vastaamaan paremmin GRI-laskentaohjetta.

PEOPLE

VASTUU HENKILÖSTÖSTÄ

STOCKMANN-KONSERNIN PERUSARVOT:

*Tuloshakuisuus
Asiakaslähtöisyys
Tehokkuus
Sitoutuminen
Ihmisten arvostus
Vastuullisuus*

- Yli 500 yhtiön pitkäaikaista työntekijää palkittiin ansiomerkillä.
- Tavaratalojen esimiehiä valmennettiin yli 600 päivää.
- Seppälän ja Lindexin yhteistyö vahvistui uuden muotiketjut-yksikön perustamisen myötä.

Stockmann-konserni on merkittävä työllistäjä, ja yhtiön sosiaalisen vastuun tavoitteet painottuvat erityisesti omaan henkilöstöön. Konsernilla on työntekijöitä 15 maassa. Stockmann-konserni noudattaa paikallista lainsäädäntöä kaikissa toimintamaissaan ja kohtelee työntekijöitään tasapuolisesti ja tasa-arvoperiaatteen mukaisesti kaikissa henkilöstöasioissa.

Stockmann arvostaa työntekijöitään ja kouluttaa heitä säännöllisesti. Tavoitteena on olla haluttu ja pidetty työnantaja työmarkkinoilla. Työntekijöiden henkilökohtaisen ja ammatillisen kehittymisen lisäksi huomioidaan terveelliset ja turvalliset työolosuhteet. Henkilökuntaa kannustetaan myös huolehtimaan omasta hyvinvoinnista.

Henkilöstöjohtamisen käytännöt

Yhtiön henkilöstökäytännöt perustuvat arvoihin ja henkilöstöstrategiaan. Liiketoimintayksiköt noudattavat yhteisiä pelisääntöjä, mutta niillä on myös omat yksityiskohtaisemmat, yksikön menestystä ja henkilökunnan hyvinvointia tukevat, henkilöstökäytännöt. Yhtiön henkilöstöasioista vastaa henkilöstöjohtaja, joka nimitettiin 1.1.2013 alkaen konser-

nin johtoryhmän jäseneksi.

Hyvien henkilöstökäytäntöjen toteutumista seurataan säännöllisesti toteuttavilla henkilöstökyselyillä, kehityskeskustelujen sekä muiden palautekanavien kautta. Esimerkiksi vuoden 2012 aikana tavarataloryhmässä käytiin laaja arvokeskustelu, jonka tuloksena yksikön arvoja uudistettiin.

Vuonna 2013 tavarataloryhmässä toteutetaan SOUND-henkilöstökysely Latviassa, Venäjällä ja Virossa. Muotiketjut jatkavat omia Spirit- ja Souls-ohjelmiaan, joiden vahvuus on molemmipuolinen palaute, jonka kautta on löytynyt uusia, koko ketjua koskevia, tehokkaita ja tuloksellisia toimintatapoja.

Työntekijöiden ja johdon yhteistyöllä pitkät perinteet

Stockmann on ollut edelläkävijä yhteistoimintasioissa Suomessa. Yhtiön henkilöstölautakunta perustettiin vuonna 1924. Lakisääteiseksi henkilöstön ja työnantajan yhteistoiminta yrityksissä tuli vasta vuonna 1979.

Suomessa liiketoimintayksiköillä on omat henkilöstölautakunnat, jotka kokoontuvat neljä kertaa vuodessa. Baltian maissa noudatetaan samantyyppistä toimintamallia. Suomea koskevia henkilöstöasioita käsitellään kaksi kertaa vuodessa järjestettävässä yhtymälautakunnassa. Vuonna 2012 työntekijäpuoli teki aloitteen eurooppalaisen yritysneuvoston (European Works Council, EWC) perustamisesta Stockmann-konserniin ja asiaa

koskevat neuvottelut työnantajan ja ammattiliittojen välillä ovat käynnistyneet. Jos sopimus solmitaan vuoden 2013 aikana, neuvosto aloittaisi toimintansa vuonna 2014.

Stockmannin hallituksen kokouksiin osallistuu kaksi henkilöstön edustajaa. Toisen heistä valitsevat Stockmannin yhtymälautakunnan työntekijäedustajat ja toisen Stockmannin ylempiä toimihenkilöitä edustava yhdistys. Henkilöstön edustajilla on hallituksen kokouksissa läsnäolo- ja puheoikeus. He eivät ole hallituksen jäseniä.

Suomessa noin 85 prosenttia Stockmann-konsernin henkilöstöstä on työehtosopimusten piirissä. Stockmann kunnioittaa henkilöstönsä järjestäytymisvapautta ja oikeutta työehtosopimustoimintaan. Yhtiö ei seuraa järjestäytymisasetusta, mutta tilastoi Suomessa sellaiset työntekijät, joiden ay-jäsenmaksu pidätetään palkasta. Vuonna 2012 Suomessa työskentelevästä henkilökunnasta 26 prosenttia oli jäsenmaksuperinnän piirissä. Muissa toimintamaissa ei ole kerätty järjestäytymisestä tilastoja.

Monimuotoinen ja kansainvälinen henkilöstö

Stockmann-konsernin palveluksessa oli vuoden 2012 lopussa 16 041 henkilöä. Eniten työntekijöitä oli tavarataloryhmässä, jossa vuoden lopussa työskenteli 9 634 henkilöä. Muotiketjujen palveluksessa oli vuoden lopussa yhteensä 6 121 henkilöä, joista 4 702 Lindexissä ja 1 419 Seppälässä. Seppä-

län henkilöstöluku oli 13 myymälän lopetuksen vuoksi pienempi kuin edellisenä vuonna. Lindex avasi vuoden 2012 aikana 21 omaa myymälää, mikä kasvatti työntekijöiden määrää. Stockmannin konsernihallinnossa työskenteli vuoden lopussa 132 henkilöä ja yhtiön ostokonttoreissa 154 henkilöä.

Vuonna 2012 henkilöstön vaihtuvuus oli 26 prosenttia, mikä vastaa toimialan keskiarvoa. Vaihtuvuus riippuu kuitenkin paljon paikallisista työmarkkinoista. Suomessa vaihtuvuus oli 13 prosenttia, mikä oli selkeästi pienempi kuin kaupan alalla yleensä, mutta esimerkiksi Venäjällä vaihtuvuutta on enemmän. Kokoaikaisten työntekijöiden määrä oli yhteensä 6 761 ja osa-aikaisten 9 280. Kokoaikaisten työntekijöiden määrä pieneni 348:lla verrattuna vuotta aikaisempaan. Määräaikaisten työntekijöiden tarve on kaupan alalla suuri.

Stockmann-konsernin työntekijöistä 16 prosenttia oli määräaikaista vuonna 2012. Hullut Päivät -kampanja ja kaupan alalla kesä- ja joulusesongit lisäävät määräaikaisten ja sesonkityöntekijöiden osuutta.

Tavarataloryhmä ja muotiketjut tarjoavat monelle nuorelle mahdollisuuden tutustua työelämään erilaisten oppilaitosten työharjoittelujaksojen muodossa. Esimerkiksi vuonna 2012 Suomessa tarjottiin 382 opiskelijalle työharjoittelupaikka ja mahdollisuus tutustua kaupan alan toimintaan ja asiakaspalvelutehtäviin.

Konsernin henkilöstöstä oli vuonna 2012 naisia 84 prosenttia ja miehiä 16 prosenttia. Naisjohtajien osuus on kaikissa toiminnossa suuri: Suomessa ja ulkomailla työskentelevistä johtajista naisia oli 65 prosenttia. Stockmannin hallituksessa kahdeksasta jäsenestä kolme oli naisia. Konsernin johto-

ryhmään kuului kaksi naista.

Vuoden 2012 lopussa konsernin henkilökunnasta 53 prosenttia eli 8 488 henkilöä työskenteli ulkomailla. Kansainvälisen menestyksen yksi vahvuus onkin se, että yhtiö hyödyntää paikallista eli kyseisen maan omaa asiantuntemusta. Paikallisen henkilöstön käyttö tuo lisäosaamista ja monimuotoisuutta yhtiön toimintaan ja luo samalla myös taloudellisia kerrannaisvaikutuksia paikalliskunnalle. Ulkomaan toiminnossa johdosta ja keski johdosta yli puolet on paikallisia vähittäiskaupan ammattilaisia. Vuonna 2012 kaikki tavarataloryhmän johtoryhmässä ja Suomen tavaratalojen johdossa olivat suomalaisia. Baltian maiden ja Venäjän tavaratalojen johtajista ja maa johtoryhmien jäsenistä 69 prosenttia oli paikallisia. Kaikki vuonna 2012 Lindexin ylimmässä johdossa työskennelleet olivat ruotsalaisia. Lindexin maa johta-

Henkilöstö rakentamassa MUOTIKETJUN TULEVAISUUTTA



Lindex Souls -valmennusohjelman vahvuus on muotiketjun oman henkilökunnan osaamisen hyödyntäminen. Ohjelmaan osallistujat valitaan huolella ja he toimivat erilaisissa tehtävissä eri puolilla organisaatiota. Yhteistä heille on, että he ovat inspiroivia esikuvia Lindexissä. Lindex Souls -ohjelman osallistujat kehittävät toimintaa esimerkiksi miettimällä tulevaisuuden menestystekijöitä. Tavoitteena on luoda uusia työkaluja ja toimintatapoja, jotka hyödyttävät koko ketjua, aina ostoista myymälöihin. Vuonna 2012 Lindex Souls -valmennusohjelmaan osallistui 8 työntekijää. Heidän tehtävänä oli selvittää, miten Lindex kohtaa asiakkansa vuonna 2020.

Seppälän Spirit on valmennusohjelma, jonka kautta muotiketjun uudet sekä vanhat työntekijät saavat perehdytystä ja tietoa. Valmentajina toimivat myymäläpäälliköt ja erillisen koulutuksen saaneet Spiritorit. Myymäläpäälliköt valmentavat omaa henkilökuntaansa ja Spiritorit valmentavat uusia myymäläpäälliköitä. Pääkonttorin oman Spiritor-ryhmän (kuvassa) lisäksi ketjussa toimii 25 Spiritoria viidessä maassa. Spiritorit pitävät myymälöissä kuukausittaisia valmennustilaisuuksia, ja vuoden 2012 aikana Spirit-valmennustunteja kertyi yhteensä yli tuhat.





Hullut Päivät -kampanja ja kaupan alan sesongit tarjoavat mahdollisuuden tutustua vähittäiskaupan arkeen.

Arvoistamme pitkiä työsuhteita

Yhtiö jakaa vuosittain ansiomerkkejä pitkään palvelleille henkilöille. Perinne on saanut alkunsa vuonna 1924 ja vuosien varrella **ansimerkkejä on jaettu lähes 20 000 kappaletta.**

Ansimerkkejä jaetaan 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50 vuoden työurasta Stockmann-konsernissa. 150-juhla-vuonna ansiomerkin sai 564 konsernin työntekijää 4 maassa.

jista 60 prosenttia oli paikallisia. Vuonna 2012 Seppälän johtoryhmään kuului 7 suomalaisen jäsenen lisäksi yksi virolainen, joka toimi Baltian maiden maajohtajana.

Työterveys ja -turvallisuus tärkeässä asemassa

Työterveyshuolto on järjestetty kaikissa toimintamaissa paikallisten lakien ja asetusten mukaisesti. Vuonna 2012 sairaanhoitotason työterveyshuollon piirissä olivat Suomessa kaikki yli 4 kuukautta työskennelleet työntekijät, noin 6 000 henkilöä. Suomessa työterveyshuollon kustannukset olivat 2,1 miljoonaa euroa. Työhyvinvointia ja työturvallisuutta käsitellään säännöllisesti henkilöstölautakunnissa, jotka toimivat paikallisen lainsäädännön vaatimusten mukaisesti ja edustavat kaikkia henkilöstöryhmiä.

Vuonna 2012 toteutettiin laaja työkykyjohtamisvalmennus, johon osallistuivat Suomessa liki kaikki esimiehet. Koulutuksen avulla pyritään lisäämään työhyvinvointia ja vähentämään poissaoloja ja niistä aiheutuvia kustannuksia. Ennaltaehkäisevään työhön panostetaan myös koko konsermitason työturvallisuuspäivässä, joka järjestetään joka toinen vuosi. Raportointivuonna laajaan koulutukseen osallistui 64 henkeä, jotka toimivat joko työsuojeluvaltuutetun, varavaltuutetun tai työsuojelupäällikön toimessa. Lisäksi koulutukseen osallistui asiantuntijoita, jotka toimivat työterveyshuollon, turvallisuuden, kiinteistönhoidon tai hr-asioiden parissa. Lisäksi työtapaturmien vähenemiseen ja turvallisempaan työyhteisöön ovat vaikuttaneet merkittävästi sähköiset Sisäinen tapaturma ja läheltä piti -ilmoitukset. Sähköisen ilmoitusmenettelyn kautta korjaustoimenpiteiden käsittely on nopeutunut ja työntekijöiden kohdennettu ohjeis-

tus turvallisista työskentelytavoista on lisääntynyt. Suomessa sattuneista tapaturmista yleisimpiä ovat työmatkoihin liittyvät tapaturmat, lähinnä liukastumiset.

Vuoden 2012 aikana tavarataloryhmän esimiehiä valmennettiin eri koulutuksissa yhteensä yli 600 päivää.

Palkat, kannusteet ja edut

Vaikka konsernin keskimääräinen henkilöstömäärä laski hieman vuoden aikana, konsernin palkkasumma pysyi palkankorotuksien vuoksi samalla tasolla kuin vuonna 2011. Kaikki työsuhte-etuuksista aiheutuneet kulut olivat 405,1 miljoonaa eli

19,1 prosenttia liikevaihdosta.

Työntekijöitä palkitaan onnistumisista ja kannustetaan tätä kautta myös yhtiön menestyksen, tuottavuuden ja kasvun lisäämiseen. Merkittävä osa henkilöstöstä kuuluu jonkin kannustejärjestelmän piiriin. Esimiesten ja asiantuntijoiden kannustejärjestelmät perustuvat taloudellisiin mittareihin. Muissa tehtävissä käytetään etupäässä ryhmäkannustejärjestelmiä. Vuonna 2012 henkilöstölle maksettiin yhteensä 5,8 miljoonaa euroa erilaisia kannusteita vuoden 2011 tuloksesta. Stockmann-konsernin johtoon tai keskijohtoon kuuluville avainhenkilöille on myös avainhenkilöoptio-ohjelma, jonka kulut vuonna 2012 olivat 1,5 miljoonaa.

HENKILÖSTÖLUKUJA

	2012	2011	2010
Henkilöstön määrä 31.12.	16 041	15 960	16 184
Suomessa	7 553	7 237	7 430
ulkomailla	8 488	8 723	8 754
Henkilöstö keskimäärin	15 603	15 964	15 165
Henkilöstö kokoaikaiseksi muutettuna, keskimäärin	11 898	12 172	11 503
Henkilöstön keski-ikä	34	34	35
Suomessa	34	34	36
ulkomailla	34	37	34
Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus, keskimäärin %	26	30	24
Suomessa	13	15	14
ulkomailla	37	42	34
Sairauspoissaolot, %	4,5	4,9	4,3
Suomessa	4,2	4,5	4,4
ulkomailla	4,8	5,6	4,2
Koko/osa-aikaisten osuus henkilöstöstä, %	42/58	45/55	42/58
Suomessa	42/58	43/57	41/59
ulkomailla	42/58	46/54	43/57
Raportoidut työtapaturmat työpaikalla Suomessa, kpl	212	243	271
Henkilöstökulut, osuus liikevaihdosta %	19,1	19,4	19,9

naa euroa. Johdon palkitsemisesta löytyy lisätietoja palkka- ja palkkioselvityksestä yhtiön kotisivuilta.

Stockmann-konserni tarjoaa kaikissa toimintamaissa paikallisen lainsäädännön edellyttämät henkilöstön etuudet. Useimmissa maissa työntekijöille tarjotaan selkeästi lainsäädännön ylittäviä etuuksia, kuten sairausvakuutuksia ja ruokailuetuja. Työsuhde-etuja ovat myös työsuhdepuhelin ja -auto, jotka ovat tarjolla työtehtävän niin vaatiessa. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus ostaa tuotteita henkilökuntahintaan konserniin kuuluvissa liikkeissä.

Stockmann tukee vakituisten työntekijöiden virkistys- ja vapaa-ajan toimintaa esimerkiksi tukemalla liikuntaa, erilaisilla henkilöstökerhoilla ja mahdollisuudella vuokrata lomamökkejä. Vuonna 2012 yhtiö tuki työntekijöiden vapaa-ajantoimintaa yli 0,4 miljoonalla eurolla.

Työkiertoa liiketoimintayksiköstä toiseen

Jatkuva kehittymisen kaari ja aktiiviset sisäiset työmarkkinat ovat Stockmannin vahvuuksia. Mahdollisuudet vaihtaa tehtäviä liiketoimintayksiköiden, toimintojen ja eri maiden välillä edesauttavat oppimista ja osaavan henkilöstön pitämistä yhtiön palveluksessa. Monet konserniin johtohenkilöistä ovat työskennelleet aiemmin asiakaspalvelutehtävissä ja usealla on myös kokemusta eri puolilta yritystä.

Vuonna 2012 tavarataloryhmässä panostettiin vahvasti tehokkaaseen ja tiimimäiseen ostotoimintaan uuden buyer-planner-toimintamallin käyttöönoton myötä. Mittavassa organisaatiomuutoksessa pyrittiin hyödyntämään oman talon osaamista mahdollisimman paljon.

Muotiketjut-yksikössä vuoden tärkein hanke oli uuden organisaatorakenteen mukaisen toiminta-

mallin käyttöönotto ja prosessien uudistus. Organisaatiomuutos tarjosi uusia sisäisiä urapolkuja, mutta Seppälään päätettiin myös rekrytoida uusia henkilöitä täysin uusiin työtehtäviin kehittämään muotiketjun brändiä ja tukemaan sen menestystä.

Osastopäälliköstä TAVARATALON JOHTAJAKSI

Maria Martynova aloitti Stockmann-uransa vuonna 1998 Nevsky-myymälän osastopäällikkönä Pietarissa. Martynova toimi myöhemmin usean vuoden ajan myymälän johtajana, kunnes vaihtoi liiketoimintayksikköä ja siirtyi kesällä 2008 Lindexin Venäjän maapäälliköksi. Tavaratalomaailmaan Martynova palasi vuonna 2010, kun hän aloitti johtajan työt Venäjän lippulaivatavaratalossa Pietarissa.

Venäjän menestyksen taustalla on paikallinen ja motivoitunut henkilöstö, joka on sitoutunut tavarataloryhmän arvoihin ja Stockmannin asiakaslähtö-

seen toimintamalliin. Pietarin tavaratalossa on yli 500 työntekijää, joiden rekrytoinnissa Martynova on ollut mukana. ”Tavaratalon johtajana haastatellen jokaisen vakituisen myyjän ja varmistan tulevan työntekijän asenteen sopivuuden avaamalla arvokeskustelun jo rekrytointitilanteesta”, Martynova kertoo.

”Stockmann on vastuullinen työnantaja ja henkilökuntamme on ylpeä stockmannilaisuudestaan. Meillä arvostetaan mahdollisuutta kehittyä yhdessä yrityksen kanssa. Tavoitteenamme on parantaa toimintaa jatkuvasti ja olla osa Euroopan

parasta tavarataloketjua”, kertoo Pietarin tavaratalon johtaja Maria Martynova.

Martynova on osallistunut sisäisiin koulutuksiin aktiivisesti. Hän on myös mukana uudessa Stockmannin LEAD-valmennusohjelmassa. Koulutusohjelman tavoitteena on syventää esimiesosaamista ja vahvistaa strategiaan ja arvoihin perustuvaa johtamiskulttuuria. Lisäksi osallistujilla on mahdollisuus oppia enemmän kansainvälisestä Stockmannista ja tutustua eri maissa ja tehtävissä toimiviin kollegoihin.

”Venäjän menestyksen taustalla on paikallinen ja motivoitunut henkilöstö”, kertoo Pietarin tavaratalon johtaja Maria Martynova.



VASTUULLISET TUOTTEET JA HANKINTAKETJU



- Muotiketjuissa oli myynnissä noin 9 miljoonaa luomupuuvillasta tai kierrätyskuiduista valmistettua vaatetta.
- Stockmann Herkku -ruokaosastot vahvistivat edelläkävijän asemaansa MSC-sertifikaatilla.
- Hankintaketjuun tehtiin lähes 350 tehdastarkastusta: 173 ulkoista BSCI-audiotintia ja 170 omaa tarkastusta.

Stockmann-konsernin tavoitteena on varmistaa myymiensä tuotteiden turvallisuus sekä tuotteiden vastuullinen hankintaketju ja valmistus. Vuonna 2012 muotiketjujen valikoimiin tuli lisää luomupuuvillasta tai kierrätyskuiduista valmistettuja vaatteita. Myös Suomen-tavarataloissa Herkku-ruokaosastojen vastuullisten tuotteiden valikoimat laajenivat.

Stockmannin tavarataloissa pääosa valikoimasta on kansainvälisiä ja kotimaisia merkkituotteita, joiden vastuullisuutta tarkastellaan ostoneuvotteluiden yhteydessä. Tavarataloryhmän muodin omien merkkien tuotteista yli puolet hankitaan konsernin omien ostokonttorien kautta. Lindexin kaikki tuotteet ja Seppälän valikoimista merkittävä osa hankitaan samojen ostokonttoreiden kautta. Ostokonttorit sijaitsevat Kiinassa, Hong Kongissa, Intiassa, Bangladeshissa, Pakistanissa ja Turkissa. Ne hankkivat myyntiin tulevat vaatteet verkostosta, johon kuuluu noin 220 tavarantoimittajaa ja lähes 500 tehdasta. Stockmann-konsernilla ei ole omia tehtaita tai tuotantolaitoksia.

Stockmann-konserni edellyttää, että sen omiin

merkkeihin liittyvissä hankintaketjuissa noudatetaan Supplier Code of Conduct -toimintaohjetta, joka pohjautuu Business Social Compliance Initiative (BSCI) -periaatteisiin. Stockmann ei hyväksy lapsi- tai pakkotyövoimaa missään muodossa ja edellyttää, että sen tavarantoimittajat noudattavat tätä periaatetta. Stockmann ei salli sellaista kohtelua tai sellaisia työoloja, jotka ovat ristiriidassa kansainvälisten sopimusten tai hyväksytyn kansainvälisen käytännön kanssa. Mikäli hankintaketjussa havaitaan puutteita, niiden korjaamiseksi tehdään toimenpidesuunnitelma, jonka toteutusta valvotaan.

Sosiaalinen vastuu hankintaketjussa

Stockmannin sosiaalinen vastuu ulottuu välillisesti myös tavarantoimittajien hankintaketjun henkilöstön työolosuhteisiin. Stockmann-konserni on vuodesta 2005 saakka ollut jäsenenä BSCI-aloitteessa, joka on eurooppalaisten yritysten, ammattiyhdistysliikkeiden ja järjestöjen kehittämä ja Brysselissä sijaitsevan Foreign Trade Associationin (FTA) hallinnoima sosiaalisen vastuullisuuden yhteistyöelin. BSCI tähtää työolojen parantamiseen tavarantoimittajien tuotantolaitoksissa sekä selkeyttää ja yhtenäistää valvontaa. Lisäksi tavaratalot ovat sitoutuneet kansainvälisen tavaratalojärjestön IADS:n (International Association of Department Stores) vastuullisen tuontikaupan periaatteisiin. Raportointivuonna 16 tavarantoimittajalla oli SA8000-sertifiointi, joka kertoo, että nämä yrityk-

set ovat ottaneet käyttöön tarvittavat sisäiset prosessit työntekijöiden perusihmisoikeuksien varmistamiseksi.

Stockmann-konsernin muodin omista tuotteista merkittävä määrä tulee BSCI:n riskimaiksi luokittelemilta alueilta, kuten Kiinasta ja Bangladeshista. Stockmannin toimitusketjujen tunnistettuja sosiaalisen vastuullisuuden riskejä riskimaissa ovat auditoinneissa sekä julkisessa keskustelussa esiin nousseet puutteet, jotka liittyvät erityisesti ylitoihin, palkkaukseen ja työntekijöihin liittyvään dokumentaatioon. Parantaakseen käytäntöjä Stockmann kannustaa BSCI-auditointiprosessissa olevia tavarantoimittajia osallistumaan koulutuksiin, joissa käsitellään hyviä ja turvallisia työoloja.

Säännöllisiä tehdastarkastuksia

Vuonna 2012 riskimaissa sijaitsevilla tehtailla, joissa valmistetaan Stockmann-tavaratalojen ja muotiketjujen omien merkkien tuotteita, tehtiin yhteensä 173 BSCI-audiotintia. Auditoiduista tehtaista lähes puolet sai arvosanan Hyväksytty ja 23 prosenttia sai arvosanan Ei täytä vaatimuksia. Vuonna 2012 kaikista tehdyistä auditoinneista uusia, ensimmäisen vaiheen auditointeja, oli yhteensä 128.

BSCI-auditointeja suorittavat kansainvälisesti hyväksytyt riippumattomat arviointiyritykset. Näiden ulkoisten auditointien lisäksi Stockmann-konserni teki vuonna 2012 ostokonttoriensa kautta myös 170 omaa tarkastusta. Jokaisessa ostokont-



BSCI:N TOIMINTAPERIAATTEET (Code of Conduct)

1. Lakien ja sopimusten noudattaminen
2. Työntekijöiden järjestäytymis- ja kollektiivinen neuvottelu-oikeus
3. Syrjinnän ehkäiseminen
4. Palkkaus
5. Työajat
6. Työterveys ja -turvallisuus
7. Lapsityövoiman vastustaminen
8. Pakkotyövoiman vastustaminen
9. Ympäristönsuojelulait ja -asetukset
10. Johtamisjärjestelmät

torissa on vastuullisuusasiantuntijoita, jotka seuraavat tuotantoprosesseja ja toiminnan vastuullisuutta. Ostokontorit tarkistavat jokaisen käyttämänsä tehtaan toimintamallit ja laatutason aina ennen sopimuksen tekoa ja tuotannon aloittamista. Omissa tarkastuksissa kiinnitetään huomiota työntekijöiden työolosuhteisiin ja ympäristöasioihin. Lisäksi Bangladeshissa on jo useamman vuoden ajan kiinnitetty erityistä huomiota tehtaiden paloturvallisuuden yhteistyössä tekstiilialajärjestö BGMEA:n kanssa. Konsernin käyttämien tehtaiden paloturvallisuuden parantamiseksi niille jaettiin koulutusmateriaalia ja 40 tehtaaseen tehtiin paloturvallisuustarkastus vuoden 2012 ja alkuvuoden 2013 aikana. Vuonna 2012 Bangladeshissa oli useita tulipaloja tehtaissa. Nämä tehtaat eivät toimittaneet vaatteita Stockmann-konserniin yksiköille. Onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi ulkoiset tarkastajat tekevät sähkö tarkastuksen konserniin käyttämiin tehtaisiin Bangladeshissa vuoden 2013 aikana.

Osallistuminen paikalliseen toimintaan

Monet työoloihin liittyvät haasteet riskimaissa eivät rajoitu yksittäisiin tehtaisiin, vaan koskevat koko maata tai teollisuudenalaa. Stockmann-konserni pyrkii lisäämään paikallista hyvinvointia sekä hyviä ja turvallisia työolosuhteita eri sidosryhmien kanssa tehtävällä yhteistyöllä. Vuoden 2012 aikana Lindex aloitti yhteistyön BSR:n (Business for Social Responsibility) kanssa ja sitoutui Health Enables Returns (HER) -projektiin, jonka kautta Bangladeshissa ja Pakistanissa valituilla tehtailla työskentelevät naiset saavat koulutusta heitä kiinnostavista hyvinvointiasioista. HER-hanke ja sen opit ovat vuoden aikana tavoittaneet tehtailla työskentelevien naisten kautta myös laajemmän yleisön, kun

koulutuksessa olleet ovat jakaneet tietoa ja hyviä käytäntöjä omaan lähipiiriinsä. Projektin kautta naisten tietoisuus omasta ja perheen terveydestä ja hyvinvoinnista on kasvanut ja poissaolot ovat vähentyneet tehtaissa. Lindex jatkoi vuoden 2012 aikana jo aiemmin aloitettua School of Hope -projektia Bangladeshissa ja Shanghai Sunrise -koululaishanketta Kiinassa.

Vastuulliset valikoimat laajenivat

Stockmann-tavaratalot

Stockmann-tavaratalojen tuotetarjonta on laaja, valikoimissa on yli 1,5 miljoonaa tuotenimikettä. Esimerkiksi muodin, kosmetiikan ja kodintuotteiden alueilta on valittavana luonnonmukaisista ja kierrätetyistä materiaaleista valmistettuja sekä ympäristömerkittyjä tuotteita. Myynnissä on myös FSC- ja PEFC-sertifioituja puu- ja paperituotteita sekä Energy Star -vaatimukset täyttävää elektroniikkaa.

Stockmann Herkku -ruokaosastoilta löytyy runsaasti luomu- ja reilun kaupan elintarvikkeita. Herkkujen valikoimissa on lähes 1 400 luomutuotetta. Vuonna 2012 Stockmann Herkku saavutti tärkeän virstanpylvään, kun tuorekalatiskaalle myönnettiin ensimmäisenä Suomessa kansainvälinen kalatuotteiden ympäristömerkintä, Marine Stewardship Council (MSC) -sertifikaatti. Stockmann Herkuissa myynnissä olevat MSC-tuotteet ovat osa monipuolista kalavalikoimaa. MSC-sertifioitu kala on ulkomaista, vastuullisesti kalakantoja vaarantamatta pyydettyä villikalaa, jonka alkuperä on jäljitettävissä aina kalan pyyntipaikkaan saakka.

BSCI-AUDITOINNIT 2012 (N=173)



- 46 % Hyväksytty
- 31 % Hyväksytään korjausten jälkeen
- 23 % Ei täytä vaatimuksia

BSCI-AUDITOINNIT 2011 (N=199)



- 53 % Hyväksytty
- 25 % Hyväksytään korjausten jälkeen
- 22 % Ei täytä vaatimuksia

BSCI-AUDITOINNIT 2010 (N=184)



- 26 % Hyväksytty
- 22 % Hyväksytään korjausten jälkeen
- 52 % Ei täytä vaatimuksia



Muotiketjut

Lindexissä oli vuonna 2012 myynissä 8,9 miljoonaa luomupuuvillasta, kierrätyskuiduista tai Tencel-kuidusta valmistettua tuotetta. Vastuullisista materiaaleista valmistettujen tuotteiden myynti kasvoi edellisvuodesta lähes 6 prosenttia. Lindexin kestävä kehityksen mukaisista materiaaleista valmistetut tuotteet on merkitty myymälöissä selkeästi omalla tunnuksestaan ja verkkokaupassa nämä

tuotteet on kerätty omalle tuotesivulleen. Näiden tuotteiden osuus on lähes 13 prosenttia Lindexin valikoimista. Materiaaleissa käytetään entistä enemmän Better Cotton Initiative (BCI) -hankkeen puuvillaa, jonka viljelyssä on keskitytty ympäristöhaittojen pienentämiseen ja parantamaan koko yhteisön hyvinvointia. Vuonna 2012 Lindex myi 80 000 tuotetta, jotka oli valmistettu BCI-puuvillasta.

Seppälä on lisännyt tuotteissaan luonnonmukaisesti kasvatetun puuvillan käyttöä. Vuonna 2012 lanseerattiin uusi Seppälä Baby -mallisto, jonka materiaaleissa suositaan ekologisuuutta. Seppälän Organic Cotton -tunnuksella merkityt tuotteet on valmistettu luomupuuvillasta. Näiden tuotteiden valikoima laajenee vuonna 2013 ja kattaa valikoimassa olevia naisten ja miesten t-paitoja.



Herkku-ruokaosastojen tuorekalatiskit saivat ensimmäisenä Suomessa MSC-sertifikaatin.

Tuoteturvallisuus ja omavalvonta

Stockmann-konserni vastaa siitä, että myynnissä olevat tuotteet ovat turvallisia eivätkä aiheuta vaaraa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle. Yhtiön osto-organisaatio huolehtii, että tuotteet täyttävät voimassaolevat kemikaali- ja tuoteturvallisuuksilainsäädännön vaatimukset. Suomen tullin lisäksi valmistajat ja maahantuojat sekä omien tuotemerkkien kohdalla Stockmann testaavat tuotteita säännöllisesti. Tuotetesteillä varmistetaan, että tuotteet täyttävät kaikki niille joko lainsäädännössä asetetut tai Stockmannin omat, lainsäädäntöä tiukemmat laatu- ja turvallisuusvaatimukset. Lisäksi Stockmann seuraa EU:n tuotevirheilmoituksia pystyäkseen tiedottamaan vaarallisista tuotteista mahdollisimman nopeasti.

Vuonna 2012 myynnissä olleista Stockmann-tavaratalojen omien merkkien tuotteista tehtiin yksi

julkinen takaisinvelto, joka koski Helsingin keskustan tavaratalossa joulusesongin ajan myynnissä ollutta LED-kirjaa. Viallisen tuotteen oli ostanut vain muutama asiakas. Heitä ohjeistettiin lopettamaan tuotteen käyttö ja palauttamaan tuote ostopaikkaan. Stockmann hyvitti virheellisen tuotteen asiakkaille. Vuoden 2012 aikana Seppälällä oli yksi nahkakäsineiden takaisinvelto. Kyseinen tuotevirhe koski käsineessä olleen koristeen kromipitoisuutta ja tuotteet vedettiin pois myynnistä. Lindexillä ei ollut takaisinveltoja.

Stockmann-tavaratalojen elintarvikeosastoilla ja keskuskeittiössä tehdään laajaa tuotteiden omavalvontaa, jolla varmistetaan tuotteiden turvallisuus. Stockmannin keskuskeittiö on sertifioitu kansainvälisen ISO 22000 elintarviketurvallisuuden hallintajärjestelmän mukaan. Keskuskeittiö täyttää toiminnassaan viranomaisen ja lainsäädännön vaatimukset ja haluaa kehittää toimintaansa entistä paremmaksi. Vuonna 2012 keskuskeittiön valmistamista tuotteista ei tehty yhtään takaisinveltoa.



”Olemme lähellä vaatteiden tuotantoa, mikä helpottaa tuotannon ja työolojen valvontaa”, kertoo Stockmann-konsernin ostokonttoreista vastaava johtaja Elisabeth Hedberg.

Ostojen osajana LÄHES 20 VUOTTA

Elisabeth Hedberg aloitti työt Lindexillä lähes kaksikymmentä vuotta sitten lastenvaatteiden ostajana. Vuonna 1994 alkaneeseen uraan mahtuu erilaisia toimenkuvia. Hedberg on esimerkiksi ollut mukana perustamassa Lindexin toimintoja Turkkiin. Hän on vastannut työuransa aikana useista tuotteisiin ja ostoihin liittyvistä tehtävistä. Ostokonttoreista vastaavana johtajana Hedberg on hyvin kartalla Lindexin toimintamaista ja myymäläverkostosta. Lisäksi hän on ostokonttoreihin päivittäin yhteyksissä.

”Omien ostokonttoreiden ansiosta olemme lähellä vaatteiden tuotantoa, mikä helpottaa tuotannon ja työolojen valvontaa. Olemalla läsnä paikallisessa toiminnassa pystymme myös kuuntelemaan paikallisten toiveita ja odotuksia, jotka liittyvät yhteiskuntavastuuseemme”, Hedberg sanoo ja jatkaa: ”Emme pelkästään varmistaa, että tehdas täyttää vaatimuksemme, vaan haluamme myös kehittää heidän toimintaansa”.

PLANET YMPÄRISTÖVASTUU



Muodin omien tuotemerkkien valmistuksessa kiinnitetään huomiota vaatteiden valmistusprosessien ympäristöystävällisyyteen. Lindex myi 80 000 tuotetta, jotka oli valmistettu BCI-puuvillasta.

- Carbon Disclosure Project (CDP) -kyselyssä ensimmäinen sija Pohjoismaiden Consumer Discretionary -sarjassa.
- Suomen Stockmann-tavaratalot ovat noudattaneet ISO 14 001 -järjestelmää 10 vuotta.
- Muotiketjujen ympäristöpolitiikka huomioi hankintaketjussa jätevesien puhdistuksen, jätehuollon sekä kemikaalien ja päästöjen hallinnan tason.

Stockmannin tavoitteena on hallita liiketoiminnan aiheuttamia ympäristövaikutuksia. Stockmann huomioi ympäristöasiat toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa sekä omaan käyttöön tulevien tuotteiden ja palveluiden hankinnassa. Toimintaa kehitetään koko ajan energiaa säästävään suuntaan ja esimerkiksi myymälöiden kalustuksessa, valaistuksessa ja ylläpidossa pyritään mahdollisimman ympäristöystävällisiin ratkaisuihin.

Ympäristötyö Stockmannilla pohjautuu yhteiskuntavastuun strategiaan ja hallituksen hyväksymään ympäristöpolitiikkaan. Operatiivinen ympäristöjohtaminen on organisoitu osaksi liiketoimintayksiköiden päivittäistä johtamistyötä.

Liiketoimintayksiköt, tavarataloryhmä ja muotiketjut, määrittelevät itse konkreettiset ympäristötavoitteensa ja kehityksen seuraamisen mittarit ja johtamiskäytännöt. Vuonna 2012 tavarataloryhmässä kehitettiin edelleen jätteiden lajittelua ja energiatehokkuutta. Suomen tavaratalot saavuttivat lajitteluasetavoitteensa, joka oli 95 prosenttia.

Lisäksi kokonaisjättemäärä pieneni 2 prosenttia vuoteen 2011 verrattuna. Stockmannin Suomen-tavaratalot ovat ketjun edelläkävijöitä ympäristöasioissa ja seuraava tavoite on laajentaa toimivat ja tehokkaat ympäristökäytännöt Baltian maiden tavarataloihin. Muotiketjut jatkoivat omia ympäristöohjelmiaan, joiden painopisteenä on puuvillan tuotantoon liittyvien haittavaikutusten ehkäisy sekä tuotannon ympäristöhaittojen vähentäminen.

Ympäristövastuun johtaminen

Kaikki Suomen Stockmann-tavaratalot kehittävät toimintaansa ympäristön hyväksi enemmän kuin laki edellyttää. Suomen tavarataloissa on ollut käytössä sertifioitu ISO 14 001 -ympäristöjärjestelmä jo kymmenen vuoden ajan. ISO 14 001 -sertifiointi kattaa Stockmannin kotimaan tavaratalojen ja Akateemisen Kirjakaupan myymälöiden toiminnot sekä tavarataloryhmän tukitoiminnot. Sertifioitujen toimintojen piirissä työskentelee yli 80 prosenttia konsernin Suomen-toimintojen henkilöstöstä.

ISO 14 0001 -ympäristöjärjestelmään liittyviä määräaikaisarviointoja tehdään säännöllisesti ja vuoden 2012 aikana suoritettiin ympäristöjärjestelmän sisäinen auditointi kaikissa Suomen tavarataloissa, varastoissa, Outletissa sekä Helsinki-Vantaan lentokentän myymälöissä. Ulkoisessa auditointivuorossa olivat Helsingin, Jumbon, Turun, Tampereen ja Oulun tavaratalot. Tämän lisäksi keskuskeittiö sai uutena kohteena ISO 14 001

-sertifikaatin. Vuoden aikana tehtiin yhteensä 7 ulkoista ja 15 sisäistä auditointia.

Stockmannin tavaratalot panostavat Suomessa energiatehokkuuteen vapaaehtoisten toimenpiteiden sekä erilaisten hankkeiden ja sopimuksien kautta. Esimerkiksi Stockmann-tavaratalot Helsingissä ja Tampereella osallistuivat maailmanlaajuisen WWF:n Earth Hour -tapahtumaan sammuttaen julkisivujen, näyteikkunoiden ja tuulikaappien valot tapahtumatunnin ajaksi. Lisäksi Helsingin keskustan tavaratalo liittyi Helsingin kaupungin Ilmastokumppanit-talkoisiin, jonka kautta on sitouduttu muun muassa vähentämään energiakulutusta kaupan alan energiatehokkuussopimuksen mukaisesti.

Muotiketjut-liiketoimintayksikössä ei ole käytössä sertifioitua ympäristöjohtamisjärjestelmää. Lindex- ja Seppälä-myymälät toimivat pääsääntöisesti vuokratiloissa kauppakeskuksissa, jolloin myymälän energiatehokkaan konseptin lisäksi ympäristöasiat huomioidaan kiinteistön tarjoamien mahdollisuuksien mukaan.

Stockmannin ostokonttorit ovat kiinnittäneet useamman vuoden ajan huomiota tavarantoimittajiensa tehtaiden haitallisten ympäristövaikutusten arviointiin ja niiden vähentämiseen. Lindex on kehittänyt oman ympäristöpolitiikan, joka huomioi hankintaketjussa jätevesien puhdistuksen, jätehuollon sekä kemikaalien ja päästöjen hallinnan tason. Ostokonttoreiden henkilöstö tekee tehtaille ympäristötarkastuksia ja seuraa ympäristönsuojel-

lulakien ja konsernin Supplier Code of Conductin asettamien vaatimusten täyttymistä. Vuonna 2012 Lindex osallistui kolmeen tuotantolaitosten ympäristönsuojelun tasoa parantavaan hankkeeseen Kiinassa ja Bangladeshissa.

Lindex on ollut vuodesta 2008 mukana Better Cotton Initiative (BCI) -hankkeessa, jonka tavoite on vähentää perinteisen puuvillaviljelyn haitallisia ympäristövaikutuksia. Viimeisen kolmen vuoden aikana on koulutettu yhteensä 2 000 maanviljelijää tuottamaan puuvillaa käyttämällä vähemmän vettä, kemikaaleja ja lannoitteita. Lisäksi hankkeen avulla parannetaan työntekijöiden työoloja sekä kannustetaan viljelijöitä yhteistyöhön ja toimivista käytännöistä kertomiseen.

Bangladesh on yksi omien merkkien vaatteiden tärkeimmistä tuotantomaista. Koska Bangladeshissa valmistetaan suuria eriä tuotteita, ovat

muotiketjut sitoutuneet Cleaner Production -projektiin, jonka tavoitteena on tehokas ja ympäristöystävällinen tuotanto. Projektin kautta ja yhteistyössä eri toimijoiden kanssa on vuosien 2011–2012 aikana useassa tehtaassa pystytty vähentämään veden, kemikaalien ja energian käyttöä sekä pienentämään tehtaiden tuotantokustannuksia. Samalla myös työntekijöiden terveyteen ja työturvallisuuteen liittyneet asiat ovat parantuneet.

Keskeiset ympäristövaikutukset jatkuvassa seurannassa

Stockmann-konsernin oman toiminnan merkittävimmät ympäristövaikutukset syntyvät energiankulutuksesta, jätteistä ja kuljetuksista. Ympäristövaikutuksia seurataan tarkasti eri yksiköissä ja toimipisteissä. Näin mahdollisiin kulutus- tai jättepoikkeamiin voidaan reagoida nopeasti. Lisäksi

henkilökunnan ympäristötietoisuutta lisätään koulutuksien avulla ja sisäisellä tiedottamisella.

Yhtiön tavaratalot ja myymälät sijaitsevat liikekiinteistöiksi kaavoitetuilla alueilla. Koska kaupalliset toiminnot eivät sijoitu suojelluille tai muuten monimuotoisuuden kannalta rikkaille alueille, ovat konsernin biodiversiteettivaikutukset pienet. Vuoden 2012 aikana ei tapahtunut ympäristövahinkoja tai -onnettomuuksia eikä ympäristöasioihin liittyviä rikkeitä.

Ympäristönäkökulmat ja -vaikutukset huomioidaan myös tukitoiminnoissa. Esimerkiksi vuoden 2012 aikana otettiin käyttöön Suomen kaikissa yksiköissä sähköinen palkkalaskelma. Kansainvälisissä sisäisissä kokouksissa hyödynnetään paljon video- ja puhelinneuvottelulaitteita. Liikematkuksesta aiheutuviin päästöihin kiinnitetään huomioita ja työmatkoissa pyritään suosimaan vähä-

Unelmien ammatissa EDISTÄMÄSSÄ VASTUULLISUUTTA

Emilia Gädda vastaa Helsingin keskustan, Jumbon ja Turun tavaratalojen sekä Pitäjänmäen toimiston että tavarataloryhmän varastojen ympäristöasioista. Tärkeä osa hänen työtä on stockmannilaisten kouluttaminen, auditoinnit sekä ympäristöaiheisiin asiakaspalautteisiin vastaaminen.

”Ympäristöasiat ovat koko ajan esillä osastojen kokouksissa ja myymälöiden inforuuduilla. Pidän kuukausittain laajoja ympäristökoulutuksia Helsingin keskustan tavaratalon uusille työntekijöille. Työni jälki näkyy asiakkaalle asti, sillä ympäristöosaaminen on osa asiantuntevaa palvelua”, Emilia Gädda kertoo.

Tavaratalojen ympäristöystävällisyyttä parannetaan jatkuvasti

Suomen Stockmann-tavarataloissa työskennellään määrätietoisesti ympäristöasioiden edistämiseksi. ”Käymme aktiivista vuoropuhelua kumppaneidemme kanssa, jotta saamme parhaat ympäristökäytännöt tietoomme ja käyttöön. Seuraamme myös reaaliajassa esimerkiksi jätemääriä ja poikkeamatilastoja. Ympäristöasioille asetetaan joka vuosi uudet tavoitteet, jotta toimintamme kehittyisi jatkuvasti”, Gädda sanoo.

Emilia Gädda tuli Stockmannin palvelukseen helmikuussa 2008. Hän on toiminut eri tehtävissä,

esimerkiksi Jumbon palvelupisteen tuntityöntekijänä ja tiimiesimiehenä sekä Pitäjänmäessä ostoassistenttina. Nykyisessä tehtävässään ympäristöasian-tuntijana hän on unelmiensa ammatissa: ”Uskon kestäväan kehitykseen. Työni on tärkeää niin yrityksen kuin yhteiskunnankin kannalta. Työssäni parasta on sen monipuolisuus, vaihtelevuus ja haasteet. Mukavat työoverit sekä ulkoiset yhteistyökumppanit kannustavat minua. Yhteistyöstä saa myös voimaa, jonka avulla tavoitteet ovat saavutettavissa.”



”Ympäristöosaaminen on osa asiantuntevaa palvelua”, kertoo Stockmannin ympäristöasiantuntija Emilia Gädda.

ENERGIAN- JA VEDENKULUTUS 2010–2012

	2012	2011	2010
SUORA KULUTUS			
Kevyt polttoöljy (l)	532	4 325	4 570
Maakaasu (m³)	1 352 649	1 505 546	638 200
EPÄSUORA KULUTUS			
Sähköenergia (MWh)	171 585	169 900	151 223
Lämpö- ja jäähdytysenergia (MWh)	90 058	96 883	103 811
Vesi (m³)	287 297	267 185	211 678

Kevyt polttoöljy ei sisällä ajoneuvojen käyttämää energiaa. Sähköenergia kattaa konsernin kaikki toiminnot, poislukien franchising-toiminnot. Lämpö- ja jäähdytysenergia kattaa konsernin kaikki toiminnot, poislukien franchising-toiminnot sekä Stockmann Beautyn ja Seppälän myymälöiden kulutuksen. Vesi kattaa tavarataloryhmän kaikki toiminnot (poislukien Stockmann Beautyn myymälät sekä Jumbon ja Itäkeskuksen tavaratalot), konsernihallinnon, Seppälän pääkonttorin ja logistiikkakeskuksen sekä Lindexin jakelukeskuksen ja osan pääkonttoritoiminnoista. Vuoden 2011 sähkön- ja vedenkulutukseen tietoja on oikaistu.

päästöisiä vaihtoehtoja. Helsingin ja Pietarin välisissä työmatkoissa pyritään käyttämään junaliikennettä. Vuoden 2012 aikana tehtiin päätös konsernihallinnon porrastetusta muutosta uusiin toimitiloihin alkaen vuodesta 2014. Tilat saneeraataan ja ratkaisuihin painotetaan energiatehokkuutta ja kestäväää kehitystä.

Energiankulutus

Konsernin energiankulutus koostuu pääosin sähköstä, lämmöstä ja kaukolämmöstä. Energiankulutus aiheutuu myymälä-, varasto- ja toimitilojen valaistuksesta, ilmanvaihdesta, lämmityksestä ja jäähdytyksestä sekä tiloissa käytettävistä laitteista, joita ovat mm. hissit ja liukuportaat sekä kylmä- ja IT-laitteet. Sekä tavarataloryhmän että muotiketjujen myymälämuutoksissa ja uusissa myymäläkonsepteissa kiinnitetään entistä enemmän huomioita ympäristöasioihin. Lindex-muotiketjun myymälät ovat onnistuneet vähentämään kahden vuoden aikana sähkönkulutusta noin 8 prosentilla per myymäläneliometri.

Vuoden 2012 aikana energiansäästöjä haettiin tavaratalojen ilmastoinnin ja yleisvalaistuksen

optimoinnilla. Esimerkiksi Helsingin keskustan tavaratalon One Way -osaston valaistus uudistettiin ja vaihdettiin LED-tekniikkaan. Projektista saatujen oppien avulla koko tavarataloryhmän valaistuskonseptia uudistettiin. LED-tekniikkaa tulee jatkossa laajemmin käyttöön koko ketjussa tulevien saneeraus- ja laajennushankkeiden yhteydessä.

Pietarin kauppakeskuksessa otettiin käyttöön energiankulutuksen seurantarjestelmä hälytyksiin. Raporttien avulla kiinteistön energiatehokkuutta pystyttiin parantamaan merkittävästi. Hyvien käyttökokemusten perusteella vuoden 2012 aikaa päätettiin, että Venäjän muutkin tavaratalot liitetään raportointijärjestelmän piiriin.

Vedenkulutus

Konsernin vedenkulutuksesta valtaosa kuluu tavaratalojen ravintola-, keittiö- ja saniteettitiloissa. Liiketoimintayksiköiden ja konsernin tukitoimintojen toimipisteet käyttävät paikallisten vesilaitoksien vettä. Vedenkulutusta minimoidaan ohjeistamalla henkilökuntaa, ennaltaehkäisemällä ja korjaamalla pienetkin vuodot sekä hankkimalla yhä tehok-

kaampia vesikalusteita kalusteiden uusimisen yhteydessä. Toiminnasta syntyvä jätevesi menee kunnalliseen viemäriverkostoon. Stockmannilla ei ole päästöjä vesistöihin eikä toiminnassa kierrätetä tai uudelleenkäytetä vettä.

Jätehuolto ja kierrätys

Liiketoimintayksiköiden toiminnasta syntyvät jätteet ovat enimmäkseen pakkausjätettä, kuten pahvia ja muovio. Tavarataloryhmässä syntyy myös biojätettä keskuskeittiön, Herkku-ruokaosaston sekä ravintola- ja kahvilatoiminnoista. Eri toimipaikkojen lajittelutuloksia seurataan kuukausittain ja sekajätteen määrä pyritään pitämään mahdollisimman pienenä. Suomen tavaratalot ovat panostaneet jätteiden lajitteluun ja hyötykäyttöön kouluttamalla henkilökuntaa, kehittämällä ohjeistusta ja lajittelukäytäntöjen helppoutta. Vuoden 2013 aikana Suomen tavaratalossa lisätään metallin ja lasin keräystä sekä kartoitetaan kalvo- ja kutistemuovien keräyksen lisäämismahdollisuuksia.

Tavarataloryhmän Suomen-toimintojen jätteistä lähes 95 prosenttia pystyttiin hyödyntämään joko

STOCKMANNIN JÄTEMÄÄRÄT 2010–2012 (tonnia)

	Tavarataloryhmä, Suomi			Tavarataloryhmä, muut maat			Lindex			Seppälä			Yhteensä		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
HYÖDYNNETTÄVÄT JÄTTEET															
Pahvi ja paperi	2 201	2 242	1 741	536	300	262	3 181	1 166	1 144	277	309	378	6 195	4 017	3 525
Energiajäte	1 344	1 227	1 052	102	ei mitattu	ei mitattu	21	28	24	17,2	19,7	16	1 483	1 274	1 092
Biojäte	2 310	2 433	2 132	256	354	386	2	1	ei mitattu	5,1	5,1	9	2 573	2 794	2 527
Muut (kalvomuovi, metalli, lasi)	131	81	88	21,9	26,3	6	103,5	83,4	3	4	7	7	260	198	104
SEKAJÄTE	334	484	587	7 104	6 115	6 113	0	4	6	5,3	6,9	16	7 444	6 610	6 722
VAARALLINEN JÄTE	10	7	14	4,9	ei mitattu	ei mitattu	0,5	ei mitattu	ei mitattu	0,2	0,4	0	16	7	14
YHTEENSÄ	6 330	6 474	5 614	8 021	6 796	6 767	3 307	1 282	1 177	308	348	425	17 972	14 899	13 984
HYÖTYKÄYTTÖASTE	95	93	89	11	10	10	100	100	100	98	98	96	59	56	52

Jäteyhtiöt ovat määritelleet käsittelymenetelmät. Suomen tavarataloryhmän luvut kattavat kaikki yksikön toiminnot. Muiden maiden tavarataloryhmän luvut kattavat soveltuvin osin Baltian ja Venäjän tavaratalot sekä logistiikkakeskukset. Lindexin luvut kattavat logistiikkakeskuksen ja osan pääkonttoritoiminnoista. Seppälän luvut kattavat pääkonttorin ja logistiikkakeskuksen.



Ympäristönäkökohdat huomioidaan Lindexin logistiikkakeskuksessa.

kierrättämällä tai energiana. Lindexin ja Seppälän pääkonttorien ja logistiikkakeskusten jätteistä hyödynnettiin 99 prosenttia, mikä oli samalla tasolla kuin vuonna 2011. Tavarataloryhmän ulko- maantoimintojen jätteiden hyötykäyttöasteet ovat huomattavasti Suomen lukuja alhaisemmat joutuen kierrätysjärjestelmien erilaisuudesta ja kierrätysmahdollisuuksien vähäisyydestä.

Tavaratalojen ja muotiketjujen toiminnassa on kiinnitetty huomiota kaiken jätteen vähentämiseen. Tavaratalot lahjoittavat leipätuotteita kumppaneilleen tuoteturvallisuutta ja lainsäädäntöä noudattaen. Lisäksi Suomen tavarataloissa on aloitettu yhteistyö poistotuotteiden, ylijäämämateriaalin ja vanhojen työvaatteiden sekä toimistoka-

lusteiden uudelleen hyödyntämisestä muutaman yhteistyökumppanin kanssa. Seppälä taas tarjosi raportointivuonna muotialan opiskelijalle mahdollisuuden tuottaa Seppälän mallikappaleista oma mallisto.

Tuotteiden maahantuojan roolissa Stockmannin liiketoimintayksiköt ovat tuottajavastuussa eli velvollisia järjestämään tiettyjen tuotteiden ja niiden pakkausten jätehuollon ja kierrätyksen. Kuluttajat voivat palauttaa käytöstä poistetut tuotteet näiden tuottajayhteisöiden ylläpitämiin keräyspisteisiin veloituksetta. Stockmannin tavarataloihin voi palauttaa kannettavia akkuja ja paristoja sekä kotitalouksien sähkö- ja elektroniikkalaitteita, loisteputkia ja energiasäästölamppuja.

Kuljetukset

Stockmann-konserniin kuuluu 16 tavarataloa ja yli 700 myymälää. Myymälöiden ketju ulottuu Pohjoismaista Venäjälle ja Saudi-Arabiaan saakka. Palvelemme asiakkaitamme eri maissa ja maitteilla, joten tavaroiden jakelusta myymälöihimme kertyy päästöjä. Tuotevirtojen tehokkaaseen ja ympäristöystävälliseen liikkumiseen kiinnitetään huomiota. Esimerkiksi vuonna 2012 Seppälän lentorahdit vähenivät yli kymmenen prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen.



Stockmannin hiilijalanjälki

Stockmann raportoi laajasti kasvihuonekaasupäästöistään ensimmäistä kertaa vuonna 2010. Hiilijalanjälkilaskentaa kehitettiin vuonna 2012 sisällyttämällä laskentaan tavarataloryhmän Baltian ja Venäjän toiminnot. Raportointi kattaa nyt Seppälän Suomen toiminnot, sekä tavarataloryhmän ja Lindexin toiminnot kaikissa toimintamaissa.

Koska uusia toimintoja lisättiin raportoinnin piiriin, Stockmannin raportoidut kokonaispäästöt kaksinkertaistuivat edelliseen vuoteen verrattuna. Erityisesti Baltian ja Venäjän ostoenergian ottaminen mukaan laskentaan nosti kokonaispäästöjä merkittävästi. Suurimmat päästöt syntyivät ostoenergian, erityisesti sähkön, tuotannosta. Muista päästöistä merkittävimpiä olivat tuontirahdin päästöt.

Kasvihuonekaasupäästöjen raportointi toimii yhtiössä johtamisen työkaluna ja luo pohjan pääs-

tövähennyskohteiden määrittelylle ja vähennystavoitteiden asettamiselle. Raportointia on tarkoitus kehittää niin, että se kattaa tulevaisuudessa kaikkien toimintamaiden kaikki päästökohteet. Stockmannin hiilijalanjälkilaskennan toteutti ulkopuolinen taho ja se tehtiin kansainvälisten Greenhouse Gas (GHG) Protocol -raportointiperiaatteiden mukaisesti. Stockmann raportoi hiilijalanjälkensä vuosittain myös kansainvälisessä CDP-kyselyssä.

KASVIHUONEKAASUPÄÄSTÖT 2012 (tCO₂e)

	2012
Suorat päästöt (Scope 1)	
Ajoneuvot ja oma energiantuotanto	742
Ostoenergian epäsuorat päästöt (Scope 2)	
Sähköenergia	50 748
Lämpö- ja jäähdytysenergia	22 011
Muut olennaiset epäsuorat päästöt (Scope 3)	
Jakelukuljetukset*	3 393
Tuontirahdi	14 969
Kylmäaineet	3 391
Liikematkustus**	1 536
Jätteet***	1 350
Yhteensä	98 139

Vuonna 2012 laskentaan lisätty Baltian ja Venäjän tavarataloryhmätoiminnot. Luvut eivät ole verrattavissa aikaisempiin vuosiin.

* Sisäiset kuljetukset ja asiakastoimitukset (vältetyt päästöt vähennetty).

** Lento-, juna- ja bussi-matkat sekä vapaan autoedun autot.

*** Vain tavarataloryhmän Suomen- ja Baltian-toiminnot.

PROFIT

TALOUELLINEN VASTUU



- Liikevaihto kasvoi 5,5 prosenttia ja liikevoitto parani 17 miljoonaa euroa.
- Ensimmäistä kertaa historiassa liikevaihto oli suurempi ulkomailla kuin Suomessa.
- Joukkovelkalainakirja laajensi rahoituksen lähteitä ja toi uusia sijoittajia.
- 150-vuotisjuhlavuonna tavaratalot saivat noin 350 000 uutta kanta-asiakasta.
- Lindex aloitti uuden More at Lindex -kanta-asiakasohjelman lanseerauksen Norjasta.
- Seppälä Klubin jäsenmäärä ylitti miljoonan.

Stockmannin strategian ytimessä on kannattava kasvu. Kilpailukyky ja positiivinen taloudellinen tulos luovat mahdollisuuden vastata sijoittajien tuotto-odotuksiin sekä panostaa henkilöstön ja yhteiskunnan kehitykseen. Yhteiskunnallisesti vastuullinen toiminta puolestaan luo vahvan perustan yrityksen tehokkuudelle ja taloudelliselle kasvulle sekä vahvistaa Stockmannin yrityskuvaa. Tavoitteena on, että Stockmann tunnetaan vastuullisena ja avoimena yrityksenä sijoittajien keskuudessa.

150-vuotias suomalainen pörssi-yhtiö

Stockmann-konsernin emoyhtiö Stockmann Oyj Abp on listattu Nasdaq OMX Helsingin Pörssissä. Stockmann noudattaa päätöksenteossaan ja hallinnossaan Suomen osakeyhtiölakia, yhtiöjärjestyksensä määräyksiä ja muuta soveltuvaa lain-säädäntöä. Stockmann noudattaa Arvopaperi-

markkinayhdistys ry:n Suomen-listayhtiöiden hallinnointikoodia (Corporate Governance) kokonaisuudessaan.

Stockmannilla oli vuoden 2012 lopussa lähes 60 000 osakkeenomistajaa. Osakkeenomistajien määrän kasvuun vaikutti pääosin yli 5 000 kanta-asiakkaan osakemerkinnät kanta-asiakasoptioilla. Uusi kanta-asiakasoptio-ohjelma käynnistettiin yhtiökokouksen päätöksen mukaisesti.

Stockmann Oyj Abp:n ylin päättävä elin on yhtiökokous, joka mm. hyväksyy yhtiön tilinpäätöksen, päättää vastuuvapaudesta hallitukselle ja toimitusjohtajalle sekä valitsee hallituksen jäsenet. Vuoden 2012 yhtiökokoukseen osallistui 967 osakkeenomistajaa.

Hallituksessa on tällä hetkellä kahdeksan jäsentä, joista kukaan ei ole päätoiminen ja kaikki ovat yhtiöstä riippumattomia. Enemmistö hallituksen jäsenistä on riippumattomia yhtiön merkittävistä osakkeenomistajista. Henkilöstö on valinnut kaksi edustajaa, joilla on hallituksen kokouksissa läsnäolo- ja puheoikeus. Hallitus nimittää yhtiön toimitusjohtajan, joka johtaa yhtiön operatiivista toimintaa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Hallitus nimittää myös muut konsernin johtoryhmän jäsenet. Tarkempia tietoja Stockmannin hallintotavasta on luettavissa vuosikertomuksesta ja konsernin kotisivuilla, kohdassa Selvitys hallinnointi- ja ohjausperiaatteet (Corporate Governance Statement).

Stockmannin taloudellinen raportointi on laa-

dittu kansainvälisten tilinpäätösstandardien (IFRS) mukaisesti noudattaen myös suomalaista, IFRS-säännöksiä täydentävää kirjanpito- ja yhteisölain-säädäntöä. Konsernin talousjohtaja ja talousosasto vastaavat konsernin taloudellisen raportoinnin toteuttamisesta. Yhtiökokouksen valitsevat tilin-tarkastajat tarkastavat yhtiön kirjanpidon, tilinpäätöksen ja hallinnon. Sisäinen tarkastus tutkii ja arvioi liiketoimintojen, riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan tehokkuutta. Sisäinen tarkastus toimii erillisenä yksikkönä toimitusjohtajan alaisuudessa ja raportoi havainnoistaan hallitukselle.

Yhtiön tiedonantopolitiikan tarkoituksena on turvata kaikille markkinoilla toimiville samanaikaisesti, viipymättä ja tasapuolisesti riittävä ja oikea tieto Stockmannista osakkeen hinnanmuodostuksen perustaksi. Kaikki sijoittajietieto julkaistaan osoitteessa stockmanngroup.com suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Taloudellisia tietoja julkaitaan emoyhtiöstä ja konsernista kokonaisuutena sekä sen liiketoimintayksiköistä.

Stockmannin hallitus on määritellyt osingon-jakotavoitteeksi yli puolet varsinaisen liiketoimin-nan tuottamasta voitosta. Vuonna 2012 osakkeen-omistajille maksettiin vuoden 2011 tuloksesta osinkoa 0,50 euroa osakkeelta eli yhteensä 35,9 miljoonaa euroa. Keväällä 2013 varsinainen yhtiö-kokous päätti maksaa vuoden 2012 tuloksesta osinkoja 43,2 miljoonaa euroa eli 0,60 euroa osak-keelta, mikä oli yli 80 prosenttia osakekohtaisesta tuloksesta.

Liikevaihto ja -voitto paranivat

Vuonna 2012 Euroopan velkakriisi aiheutti epävarmuutta kuluttajakäyttäytymiseen ja vaikutti Pohjoismaiden markkinoiden kasvumahdollisuuksiin. Venäjän markkinat nauttivat vuonna 2012 myönteisestä kehityksestä ja Stockmann-konserni saavutti ensimmäistä kertaa vuonna 2008 alkaneen talouskriisin jälkeen positiivisen liiketuloksen Venäjällä. Hyvä kehitys jatkui myös kaikkien yksiköiden toiminnassa Baltian maissa. Suomessa vähittäiskaupan kasvu hidastui vuoden 2012 toisella puoliskolla ja Stockmannin Suomen-toimintojen tulos laski. Vaikka vuosi 2012 oli haastava, Stockmann-konsernin liikevoitto kasvoi 17 miljoonaa ja oli 87,3 miljoonaa euroa vuonna 2012.

Stockmann-konsernin liikevaihto kasvoi 5,5 prosenttia vuonna 2012. Yhtiön kansainvälistymisen saavutti tärkeän virstanpylvään, kun liikevaihto oli ensimmäistä kertaa Stockmannin 150-vuotisen historian aikana suurempi ulkomailla kuin Suomessa. Tämän suuntauksen odotetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa.

Tavarataloryhmässä erityisesti Venäjän tavaratalojen liikevaihto kasvoi merkittävästi. Muotiketjuista Lindex kasvatti markkinaosuuttaan lähes kaikissa toimintamaissa, kun taas vuosi 2012 oli Seppälälle haasteellinen. Seppälä- ja Lindex-muotiketjut muodostivat kesällä 2012 uuden yhteisen liiketoimintayksikön. Muutoksen tavoitteena on päästä yhdessä tehokkaampaan toimintaan kansainvälisillä markkinoilla. Muotiketjujen menestyksen tueksi ja Seppälän kilpailukyvyyn ja kannattavuuden lisäämiseksi Seppälä aloitti vuonna 2012 myös kokonaisvaltaisen brändiuudistuksen.

Yleisen taloudellisen epävarmuuden pitkittyttyä Stockmann-konsernin hallitus päätti kesällä 2012 luopua aiemmin asetusta pitkän aikavälin taloudellisten tavoitteiden aikataulusta, mutta tavoitteet

Yleisen taloudellisen epävarmuuden pitkittyttyä Stockmann-konsernin hallitus päätti kesällä 2012 luopua aiemmin asetusta pitkän aikavälin taloudellisten tavoitteiden aikataulusta, mutta tavoitteet

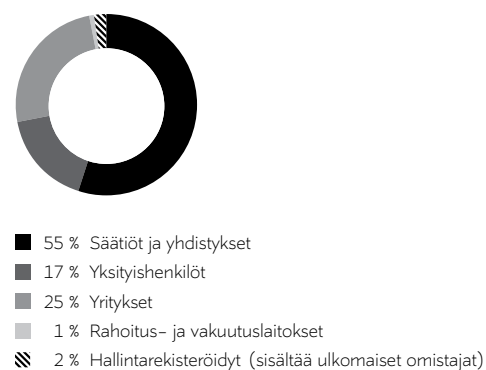
SUURIMMAT OSAKKEENOMISTAJAT 31.12.2012

	Osuus osakkeista %	Osuus äänistä %
1. HTT STC Holding Oy Ab	11,7	10,7
2. Föreningen Konstsamfundet -ryhmä	9,4	15,0
3. Svenska litteratursällskapet i Finland r.f.	7,6	15,7
4. Niemistö-ryhmä	5,8	9,4
5. Stiftelsen för Åbo Akademi	4,3	6,7
6. Etola-yhtiöt	4,2	6,1
7. Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma	3,1	0,7
8. Samfundet Folkhälsan i svenska Finland r.f.	2,2	2,7
9. Jenny ja Antti Wihurin rahasto	1,9	2,1
10. Inez och Julius Polins Fond	1,5	0,8

OSINGOT TILIKAU SILTA 2008–2012



OSAKKEIDEN ÄÄNIVALLAN JAKAUMA 2012



OSAKKEIDEN MÄÄRÄN JAKAUMA 2012



Kanta-asiakkaat

ovat liiketoimintayksiköiden uskollisia ja pitkäaikaisia asiakkaita.

Tavarataloryhmässä

70 %

myynnistä tulee kanta-asiakkailta.

säilyivät ennallaan. Stockmannin pyrkimys on tehokas pääomarakenne, joka varmistaa konsernin toimintaedellytykset toimialan suhdanneherkyydestä riippumatta. Vuonna 2012 Stockmann laajensi rahoituksen lähteitä laskemalla liikkeen joukkovelkalainakirjan. Sen myötä Stockmann sai myös uusia institutionaalisia sijoittajia.

Yli seitsemän miljoonaa kanta-asiakasta

Stockmann-konsernin liiketoimintayksiköillä on neljä kanta-asiakasohjelmaa: tavarataloryhmässä Stockmann- ja Hobby Hall -kanta-asiakasohjelmat ja muotiketjuissa Seppälä Klubi ja loppuvuonna lanseerattu uusi More at Lindex. Näiden piirissä on yhteensä yli 7 miljoonaa asiakasta, joihin pidetään säännöllisesti yhteyttä ja joille tarjotaan rahanarvoisia etuja. Stockmann-tavaratalot panostivat vuonna 2012 voimakkaasti kanta-asiakashankintaan tarjoten ilmaisen kanta-asiakkuuden 150-juhlavuoden kunniaksi. Kanta-asiakkaiden määrä kasvoi 20 prosentilla ja uusia kanta-asiakkaita tuli vuoden aikana noin 350 000. Myös Seppälä Klubi kasvatti kanta-asiakkaiden määrää ja Klubin jäsenmäärä ylitti miljoonan loppuvuodesta.

Kaikilla kanta-asiakasohjelmilla on omat asiakasrekisterinsä, jotka on kerätty asiakassuhteiden hoitamiseksi sekä asiakaspalvelu- ja markkinointitarkoituksiin. Stockmann käsittelee asiakkaidensa ja yhtiökokoukseen osallistuvien osakkeenomistajien henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Vuonna 2012 Stockmann sai muutamia asiakkaiden yhteydenottoja henkilötietojen käsittelystä. Nämä tapaukset käsiteltiin eivätkä ne johtaneet jatkotoimenpiteisiin. Kanta-asiakasjärjestelmistä ei saatu valituksia tai huomautuksia virallisilta tahoilta. Kanta-asiakasjärjestelmien rekisteriselosteet löytyvät yksiköiden kotisivuilta.

Asiakastyytyväisyys avainasemassa

Stockmann-tavaratalot tunnetaan asiakaslähtöisestä palvelustaan. Erinomaisen asiakaspalvelun ammattilaiseksi ei tulla sattumalta, vaan henkilökunnan säännölliset koulutukset alkavat jo uran alussa perusteellisella perehdyttämisellä. Asiakaslähtöisyys ohjaakin vahvasti yhtiön toimintaa ja ensiluokkaiseen, odotukset ylittävään palveluun panostetaan voimakkaasti.

Liiketoimintayksiköt kehittävät toimintaansa asiakaskysely- ja asiakasmittauksien sekä asiakkaiden ja oman henkilökunnan palautteen perusteella. Asiakassuhteesta kertovia tuloksia hyödynnetään asiakaspalvelun ja myynnin kehittämisessä, henkilöstön päivittäisessä ohjaamisessa, esimiestyön kehittämisessä, palkitsemisessa ja sitouttamisessa sekä koulutusten suunnittelussa.

Asiakastyytyväisyyttä sekä eri yksiköiden että omien merkien tunnettuutta mitataan säännöllisesti.

Välineinä käytetään esimerkiksi verkko- ja ovensuukyselyitä sekä tavarataloryhmässä mystery shopping -menetelmää. Asiakastyytyväisyyden kehittymistä seurataan aktiivisesti suhteutettuna kilpailutilanteeseen ja yleiseen vähittäiskaupan markkinoiden kehittymiseen.

Stockmann-konsernissa liiketoimintayksiköillä on käytössä omat brändikohtaiset asiakaspalautekanavat. Asiakaspalautteisiin vastaamisperiaate on sama kaikissa yksiköissä: kaikille vastausta toivoneille asiakkaille vastataan. Perinteisten palautekanavien rinnalla sosiaalisen median eri palveluiden käyttö asiakaspalautekanavana kasvoi kaikissa yksiköissä vuonna 2012.





Nuoret arvostavat Stockmannia työpaikkana. Kuvassa työharjoittelija Martti Kähkönen Helsingin keskustan tavaratalossa.

Vuoden 2012 aikana saadut palkinnot

Sidosryhmät arvostavat Stockmannia. Vuoden 2012 aikana Stockmann sai tunnustusta konsernin ilmastoarportoinnista sekä nousi Suomen asiakaspalvelu-, maine- ja työnantajatutkimuksissa kärkisijoille.

Ilmastoarportointi uudelle tasolle

Stockmann-konsernin ilmastoarportointi sai Pohjoismaisen Carbon Disclosure Leadership Indexin (CDLI) Consumer Discretionary -sarjassa korkeimman pistemäärän tuloksella 87/100. Stockmann paransi tulostaan 26 pistettä edellisestä vuodesta. Selvityksessä listataan yrityksen ilmastonmuutoksen hallintaan liittyvä toiminta A–E-tasolla. Yhtiön

toiminnan arvioitiin olevan B-tasolla, joka on toiseksi paras luokitus. Stockmann-konserni nousi toimintaluokissa kolme tasoa vuodesta 2011.

Suosittu ja arvostettu työpaikka

Stockmann saavutti 4. sijan konsultti- ja tutkimusyhtiö Universumin Suomen suosituimmat työpaikat -tutkimuksessa kaupallisen alan opiskelijoiden keskuudessa.

Stockmann arvioitiin maineeltaan toiseksi parhaaksi kaupan alan yritykseksi TNS Gallupin vuonna 2012 Suomessa toteuttamassa Yritysten maine ja vastuullisuus -tutkimuksessa. Arvioitava oli 57 yritystä kuudelta eri toimialalta. Tutkimuksessa haastateltiin 22 000 suomalaista, jotka

arvioivat mm. yritysten yleistä julkisuuskuvaa, tuotteiden ja palveluiden laatua, taloudellista menestystä ja vastuullisuutta.

Suomen parasta asiakaspalvelua

Suomalaiset asiakkaat valitsivat Hobby Hallin maan parhaimmaksi contact centeriksi vuonna 2012. Hobby Hall onnistui nostamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun 18 prosenttia edellisvuodesta. Valinnat perustuvat SN4Mobilen kautta lähetettyjen asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksiin ja koko tutkimusaineisto kattaa palautteet yli 50 000 suomalaiselta asiakkaalta.



YHTEISKUNTAVASTUUN RAPORTOINTIPERIAATTEET



Tämä raportti kertoo Stockmann-konsernin vastuullisuustyön painopisteistä ja tuloksista. Raportti on suunnattu yhtiön keskeisimmille sidosryhmille (s. 8) ja siihen on koottu tiedot tilikaudelta 1.1.–31.12.2012. Edellinen, vuotta 2011 käsitellyt raportti, ilmestyi huhtikuussa 2012.

Yhteiskuntavastuun raportti 2012 kattaa Stockmann-konsernin kaikki omat toiminnot, joihin kuuluvat kaksi liiketoimintayksikköä (tavarataloryhmä ja muotiketjut) 10 toimintamaassa, konsernihallinnon toiminnot Suomessa ja ostokonttorit viidessä Aasian maassa. Raportti ei kata Lindexin franchising-myymöläitä, joita on kuudessa maassa neljän kumppanin vetämänä. Osa henkilöstöä ja

ympäristöä koskevista tunnusluvuista raportoidaan vain Suomen osalta, jonka osuus oli 50 prosenttia liikevaihdosta ja 47 prosenttia henkilöstöstä vuonna 2012. Poikkeukselliset rajaukset sekä mittaus- ja laskentaperiaatteet on kerrottu kyseisten tunnuslukujen yhteydessä. Tavoitteena on vähitellen laajentaa raportointia kattavammaksi näiden tunnuslukujen osalta.

Raportin viitekehyksenä on käytetty Global Reporting Initiative (GRI) G3 -raportointiohjeistoa, ja sivulla 27 esitetään sisällön vertailu GRI-suositukseen ja GRI-indikaattorien hakemisto. Raportissa noudatetaan GRI-laskentaperiaatteita soveltuvin osin. Konsernin taloudelliset tunnusluvut on

laadittu IFRS-standardien mukaisesti. Stockmannin taloudelliseen vastuuseen, omistusrakenteseen, hallinnointiin ja riskienhallintaan liittyvistä asioista kerrotaan myös tilikauden 2012 vuosikertomuksessa ja konsernin kotisivuilla. Konsernin muotiketjuista Lindex julkaisee tarkempia tietoja yhteiskuntavastuustaan kotisivuillaan lindex.com/csr.

Stockmannin oman arvion mukaan tämän raportin laajuus täyttää GRI-ohjeiston C-tason vaatimukset. Raportille ei ole tehty ulkopuolista varmennusta.

Stockmann julkaisee vuosittain koko konsernin kattavan yhteiskuntavastuun raportin, joka on luettavissa osoitteessa stockmanngroup.com.



GRI-SISÄLTÖVERTAILU

	GRI:n sisältö	Sisältyy	Sivunumerot ja lisätiedot
Strategia ja analyysi	1.1. Toimitusjohtajan katsaus	●	4
Organisaation kuvaus	2.1–2.9	●	2–3, VSK, WWW.
	2.10	●	25
Raportointiperiaatteet	3.1–3.4	●	26. Yhteystiedot takakannessa.
	3.5	●	Olennaisuuden määrittely perustuu pääosin konsernin sisäisiin tekijöihin.
	3.6, 3.7, 3.10, 3.11	●	26. Mahdolliset muutokset tai erityiset rajoitukset kerrottu kyseiseen tunnuslukuun liittyvässä tekstiosuudessa tai taulukon yhteydessä.
	3.8	●	Nevsky Centre -kauppakeskuksen vuokralle annetut liiketilat eivät sisälly raporttiin.
Hallintokäytännöt, sitoumukset ja vuorovaikutus	3.12	●	27
	4.1–4.4, 4.14	●	22, VSK: Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä.
	4.15	●	8–9
Sosiaalisen vastuun tunnusluvut	LA1*, LA11, LA13*	●	10–13
	LA2*, LA3, LA4*, LA6, LA7*, LA8*	●	10–13
	HR2*, HR6*, HR7*	●	Sisältyvät BSCI-auditointeihin sekä omiin tarkastuksiin.
Tuotevastuun tunnusluvut	PR5	●	24
	PR2, PR8	●	17, 24
Ympäristövastuun tunnusluvut	EN3*, EN4*, EN8*, EN10, EN11*, EN16*, EN17*, EN21*, EN22*, EN23*, EN25, EN28*, EN29	●	18–21, EN23 ja EN28: Ei ollut raportoitikaudella, EN29: CO ₂ -päästöt mainittu EN17 yhteydessä.
	EN1*, EN5, EN7, EN12, EN26*	●	18–21, EN26: 15, EN1: Raportoitu markkinoille saatettu pakkausmateriaalin määrä.
Taloudellisen vastuun tunnusluvut	EC1*, EC4*, EC7*, SO7	●	EC1: 9 (laskentaperiaatteita muutettu), EC7: 11–12, EC4: Stockmann-konserni ei ole saanut valtiolta taloudellista tukea raportointivuonna. SO7: Ei oikeustoimia eikä sakkoja vuonna 2012.
	EC2*	●	7. Ilmastonmuutoksen riskien ja mahdollisuuksien kokonaistaloudellisia vaikutuksia yhtiön liiketoimintaan ei ole arvioitu.

Raportoitu täysin ●

Raportoitu osittain ●

VSK Vuosikertomus 2012

WWW Stockmanngroup.com

* GRI-ohjeiston suosittelema avaintunnusluku

TARJOAMME
VASTUULLISIA
ostokokemuksia.



Yhteystiedot

Konserniviestintä
PL 70, 00621 Helsinki
Puh. (09) 121 3089

www.stockmanngroup.com/vastuullisuus

Raporttia ja yhteiskuntavastuuta
koskevat kysymykset ja palautteet:
csr@stockmann.com