



YHTEISKUNTAVASTUURAPORTTI 2010



STOCKMANN



Toimintamme on
eettisesti kestävää,
oikeudenmukaista
ja ympäristöarvoja
kunnioittavaa.

SISÄLTÖ

- 3 Toimitusjohtajan katsaus
- 4 Yhteiskuntavastuun strategia
- 5 Stockmannin sidosryhmät
- 5 Raportointiperiaatteet
- 6 Stockmann-konserni lyhyesti

People

- 8 Vastuu henkilöstöstä
- 12 Vastuullinen tuontikauppa
- 15 Vastuulliset tuotteet

Planet

- 16 Ympäristövastuu

Profit

- 20 Taloudellinen vastuu
- 23 GRI-sisältövertailu
- 25 Yhteystiedot

Toimitusjohtajan katsaus

Vastuullisuus on yksi Stockmann-konsernin kuudesta perusarvosta, ja yhteiskuntavastuu on osa Stockmannin pitkäjänteistä toimintaa. Tämä raportti esittelee tärkeimpiä tapahtumia yhteiskuntavastuun mukaisesta toiminnastamme vuonna 2010. Vastuulliset toimintatavat tukevat liiketoimintamme kaupallisia tavoitteita sekä tähtäävät osaltaan toiminnan tehokkuuden parantamiseen.

PERINTEITÄ VUODESTA 1862

Stockmann on lähes 150-vuotisen historiansa aikana osoittanut yhteiskuntavastuutaan usein eri tavoin. Asiakaiden muuttuvien tarpeiden huomioiminen ja henkilöstön osaamisen kehittäminen ovat olleet keskeisiä tekijöitä yhtiön menestykselle vuosien saatossa. Menestyminen tuloksenteoissa on mahdollistanut osakkeenomistajille sijoituksen tuottavuuden, asiakkaille kattavan tuotevalikoiman ja erinomaisen asiakaspalvelun, henkilöstölle arvostetun työpaikan, tavarant- ja palveluntoimittajille kannattavan kumppanuuden ja hyvinvoinnin lisäämisen koko yhteiskunnalle.

Tänään Stockmann on kansainvälinen vähittäiskaupan yritys, jolla on tavarataloja ja muotimyymälöitä 14 maassa Euroopassa, Venäjällä ja jopa Lähi-idässä. Toimimme kaikilla markkina-alueilla samoin pelisäännöin: lainsäädäntöä noudattaen ja arvojemme mukaisesti. Tavoittelemme kannattavaa kasvua, sillä menestyminen tuloksenteoissa mahdollistaa myös sosiaalisen vastuun ja ympäristövastuun toteuttamisen.

HISTORIALLINEN INVESTOINTIVUOSI

Stockmann-konsernilla oli kokonaisuutena hyvä vuosi 2010. Nousimme syvästä taloudellisesta taantumasta, joka oli heikentänyt kulutuskysyntää syksystä 2008 alkaen. Vuoden 2010 alussa Stockmannin liikevaihto kääntyi kasvuun, joka kiihtyi vuoden loppua kohden. Liikevaihtomme vuonna 2010 oli 1 822 miljoonaa euroa. Kasvua vauhdittivat loppuvuonna valmistuneet Helsingin tavaratalon laajennus- ja uudistus-

hanke sekä Pietarin Nevsky Centre -kauppakeskus. Lindexin ja Seppälän kansainvälinen laajentuminen jatkui suunnitelmien mukaisesti.

Uusien myymälöiden ja tavaratalojen myötä palkkasimme yli tuhat uutta työntekijää konserniimme. Myynnin kasvu ja historiallisesti merkittävät investointimme nostivat ostomme eri toimittajilta yli miljardiin euroon.

Konsernin koko vuoden liikevoitto kasvoi erityisesti Venäjän ja Baltian parantuneiden tulosten seurauksena. Tilikauden voitto kasvoi 24,5 miljoonaa euroa ja oli 78,3 miljoonaa euroa. Maksoimme osakkeenomistajille osinkoja 58,3 miljoonaa euroa eli lähes 75 prosenttia tilikauden tuloksesta.

VASTUULLISUUSTYÖTÄ ASIAKKAAN HYVÄKSI

Vastuullisuustoimintamme keskeisiä saavutuksia vuonna 2010 oli koko konsernin yhteisen yhteiskuntavastuun strategian määrittely. Strategia kiteytyy Stockmannin yhteiskuntavastuun visioon vastuullisesta ostokokemuksesta. Asiakaslähtöisyys on vastuullisuustyömme perusta, ja haluamme tarjota asiakkaallemme ostokokemuksen, jossa vastuullisuus on huomioitu useasta näkökulmasta. Vastuullisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi turvallinen ostosympäristö, vastuullisesti valmistetut tuotteet, osaava asiakaspalvelu sekä monet asiakkaalle näkymättömätkin asiat, kuten hyvin suunnitellut tavarankuljetukset ja energiatehokkaat tilat.

Vaikka yhteiskuntavastuun strategia on konsernille uusi, monet kestävä kehityksen mukaiset tekemämme ovat olleet käytössä jo pitkään. Tavaratalojemme ympäristöjärjestelmät rakennettiin ja sertifioitiin ensimmäisen kerran jo lähes 10 vuotta sitten. Olemme olleet vuodesta 2005 lähtien jäsen Business Social Compliance Initiative (BSCI) -järjestelmässä, joka on tavaratoimittajien sosiaalisen vastuullisuuden yhteistyöelin.

Vastuullisuus on osa Stockmannin pitkäjänteistä toimintaa, ja tulemme panostamaan siihen myös jatkossa. Tämän vahvistimme tammikuussa 2011, kun allekirjoitimme YK:n



Global Compact -sitoumuksen. Sen kymmenen periaatetta, jotka koskevat ihmisoikeuksia, työelämää, ympäristöä ja korruption vastaista toimintaa, ovat linjassa liiketoimintamme ja konsernimme arvojen kanssa.

Toivon vastuullisen toiminnan näkyvän asiakkaillemme kaikissa Stockmannin liiketoimintayksiköissämme.

*Hannu Penttilä
toimitusjohtaja*

Yhteiskuntavastuun strategia: kestävän tulevaisuuden hyväksi

Vastuullisuus on olennainen ja tunnustettu osa Stockmannin liiketoimintaa, tukee liiketoiminnan tavoitteita ja edistää tehokkuutta. Vastuullisuus kuuluu jokaisen Stockmann-konsernin työntekijän päivittäiseen työhön ja päätöksentekoon.

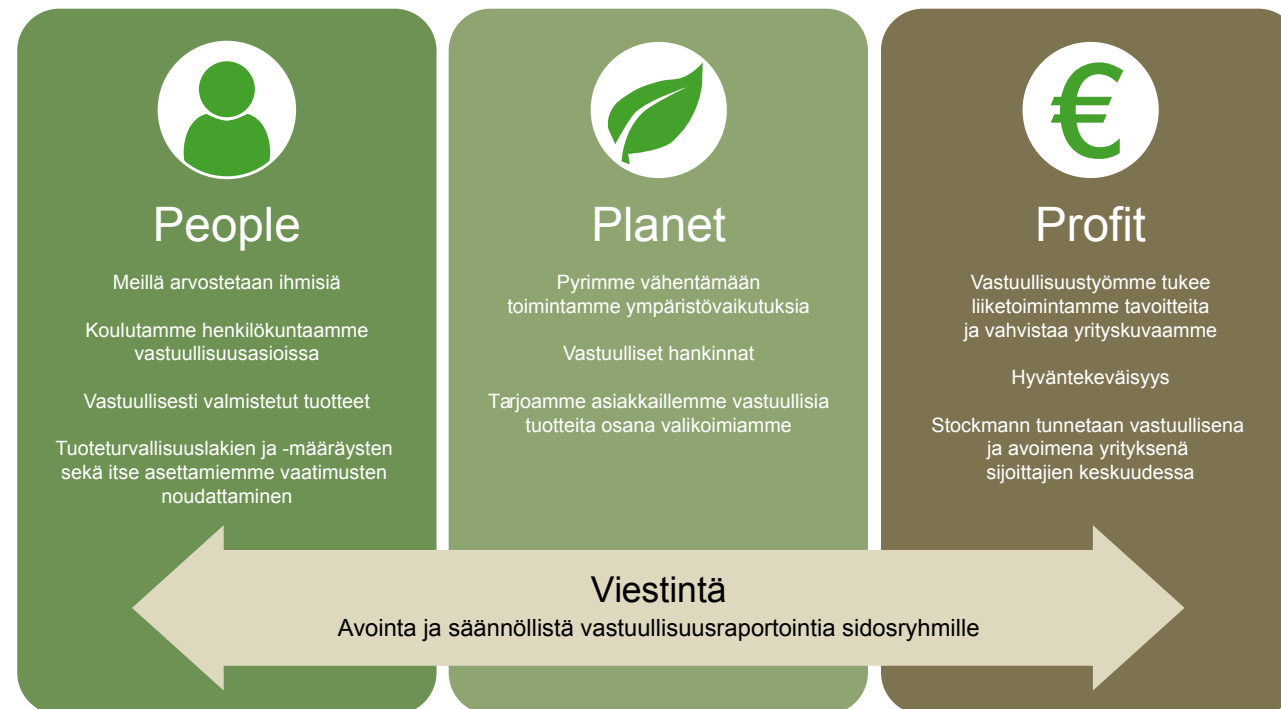
Vuonna 2010 luotiin Stockmann-konsernin yhteiskuntavastuun strategia, jossa määritellään yhteiskuntavastuutyön tavoitteet ja jota toteutetaan kaikissa liiketoimintayksiköissä. Strategia hyväksyttiin konsernin johtoryhmässä tammikuus-

sa 2011. Samassa yhteydessä Stockmann päätti sitoutua YK:n Global Compact -aloitteeseen. Global Compactin 10 periaatetta ovat Stockmannin vastuullisuustyön perusta.

YHTEISKUNTAVASTUUN TAVOITTEET

Stockmannin yhteiskuntavastuun strategiassa tavoitteet jaetaan kolmeen luokkaan: People (sosiaalinen vastuu), Planet (ympäristövastuu) ja Profit (taloudellinen vastuu).

Yhteiskuntavastuun sosiaalisen ulottuvuuden tavoit-



Yhteiskuntavastuun visio:

Tarjoamme asiakkaillemme vastuullisia ostokokemuksia.

Olemme sitoutuneet työskentelemään kestävän tulevaisuuden hyväksi.

teet painottuvat erityisesti omaan henkilöstöön ja heidän koulutukseensa vastuullisuusasioissa. Myös vastuullisuuden merkitys koko hankintaketjussa ja tuotteiden valmistuksessa sekä tuoteturvallisuus korostuvat.

Ympäristövastuun tavoitteissa pyritään vähentämään toiminnan ympäristövaikutuksia ja tekemään pitkäjänteisiä hankintoja, joissa huomioidaan koko elinkaaren vaikutus ja tehokkuus. Tavarataloissa ja myymälöissä asiakkaat voivat valita vastuullisia tuotteita laajasta tuotevalikoimasta.

Taloudellisten tavoitteiden edistämiseksi Stockmannin vastuullisuustyö tukee liiketoiminnan tavoitteita ja vahvistaa yrityskuvaa. Hyväntekeväisyyttä voidaan tukea lahjoituksin valittujen yleishyödyllisten yhteisöjen kautta tai osana kaupallisia kampanjoita. Sijoittajat tuntevat Stockmannin vastuullisena ja avoimena yrityksenä.

Yhteiskuntavastuun toteuttamisesta ja siihen liittyvästä kehitystyöstä konsernissa vastaa yhteiskuntavastuun ohjausryhmä, jossa on edustajat kaikista liiketoimintayksiköistä. Ohjausryhmän käsittelemät asiat ja ehdotukset valmistelee konsernin yhteiskuntavastuun työryhmä. Ympäristövaikutusten pienentämiseksi asetetaan tavoitteita, toimintaa mitataan ja vastuullisuustyön tuloksista raportoidaan säännöllisesti ja avoimesti eri sidosryhmille.

Stockmannin sidosryhmät

Stockmannin vastuullisuus ulottuu oman liiketoiminnan lisäksi koko hankintaketjuun. Alla esitetyt Stockmannin keskeiset sidosryhmät tunnistettiin ja valittiin yhteiskuntavastuun strategian laatimisen yhteydessä. Stockmann arvostaa sidosryhmiään, ja yhtiön viestintä perustuu aktiiviseen vuoropuheluun sidosryhmien kanssa.

ASIAKKAAT

Asiakkaat ovat tärkein sidosryhmämme. Haluamme kehittää vuoropuhelua asiakkaidemme kanssa ja ymmärtää paremmin heidän tarpeitaan ja odotuksiaan Stockmannia kohtaan. Yksi yrityksemme perusarvoista on asiakaslähtöisyys ja se ohjaa meitä vahvasti asettamaan asiakkaiden tarpeet etusijalle.

HENKILÖSTÖ

Arvostamme henkilöstöämme ja heidän sitoutumistaan yritykseen. Haluamme palkita onnistumiset ja olla haluttu työnantaja työmarkkinoilla. Stockmannilla on hyvä työskennellä ja pyrimme jatkuvasti kehittämään työilmapiiriämme.

OSAKKEENOMISTAJAT JA SIOJITTAJAT

Stockmann haluaa olla mielenkiintoinen ja haluttu sijoituskohde pääomamarkkinoilla. Meillä on vahva brändi, toimimme vastuullisesti ja liiketoimintaamme ohjaavat selkeästi asetut tavoitteet.

TAVARANTOIMITTAJAT JA PALVELUNTARJOAJAT

Sitoutamme toimittajamme ja palveluntarjoajamme vastuullisuustyöhömmä. Pyrimme yhdessä kehittämään kumppanuuttamme niin, että voimme taata hyvät liiketoimintaedellytykset kaikille osapuolille. Lisäarvon tuotto arvioidaan aina asiakkaan näkökulmasta.

VIRANOMAISET JA JÄRJESTÖT

Teemme aktiivista yhteistyötä viranomaisten ja eri järjestöjen kanssa. Verkostoidumme ja pyrimme vaikuttamaan edistääksemme kestäväää kehitystä.

Raportointiperiaatteet

Stockmann julkaisee vuosittain koko konsernin kattavan yhteiskuntavastuuraportin internetsivuillaan www.stockmanngroup.fi. Tämän raportin raportointijakso on tilikausi 1.1.–31.12.2010. Edellinen, tilikautta 2009 käsitellyt vastuullisuusraportti ilmestyi toukokuussa 2010. Konsernin liiketoimintayksikkö Lindex julkaisee myös oman vastuullisuusraporttinsa, joka on saatavilla osoitteessa www.lindex.com.

Stockmannin taloudelliseen vastuuseen, omistusrakenteeseen, hallinnointiin ja riskienhallintaan liittyvistä asioista kerrotaan myös tilikauden 2010 vuosikertomuksessa ja konsernin internetsivuilla.

Tämä raportti kattaa Stockmann-konsernin kaikki omat toiminnot: kolme liiketoimintayksikköä ja niiden omat myymälät, konsernihallinnon toiminnot Suomessa ja ostokonttorit viidessä Aasian maassa. Raportti ei kata Lindexin franchising-myymlöitä Lähi-idässä ja Bosnia-Hertsegovinassa. Osa henkilöstöä ja ympäristöä koskevista tunnusluvuista raportoidaan vain Suomen osalta, jonka osuus oli 54 prosenttia liikevaihdosta ja 46 prosenttia henkilöstöstä vuonna 2010. 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 sivuilla 23–25 esitetään sisällön vertailu GRI-suositukseen ja GRI-indikaattorien hakemisto. Raportissa noudatetaan GRI-laskentaperiaatteita soveltuvin osin. Konsernin taloudelliset tunnusluvut on laadittu IFRS-standardien mukaisesti.

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



Stockmann-konserni lyhyesti

Stockmann Oyj Abp on vuonna 1862 perustettu suomalainen vähittäiskauppaa harjoittava pörssi-yhtiö. Stockmannin kolme liiketoimintayksikköä ovat tavarataloryhmä, johon kuuluu tavarataloja, erikoisliikeketjuja ja etäkauppoja, sekä muotikaupan ketjut Lindex ja Seppälä.

Konsernin yksiköt toimivat 14 maassa ja konsernin pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Liikevaihto vuonna 2010 oli 1 822 miljoonaa euroa ja henkilöstömäärä on yli 16 000. Yhtiön osakkeet noteerataan NASDAQ OMX Helsinki Oy:ssä. Osakkeenomistajia on noin 45 000.

Vuonna 2010 Stockmann valittiin Suomen parhaimmaksi kansainvälistyväksi Suomen Kuvalehden järjestämässä Suomen paras yritys -kilpailussa.

TAVARATALORYHMÄ

Stockmannin 16 tavarataloa tarjoavat ainutlaatuisen laajan ja korkeatasoisen valikoiman, kilpailukykyisen hinta-laatusuhteen sekä erinomaisen ja asiantuntevan asiakaspalvelun inspiroivassa ostoympäristössä ja kansainvälisessä ilmapiirissä.

Tavarataloryhmään kuuluva Hobby Hall on Suomen johtava etäkauppa, jonka verkkokauppa ja postimyynti tarjoavat helpon ja luotettavan vaihtoehdon laatutuotteiden edulliseen ostamiseen. Lisäksi tavarataloryhmään kuuluvat Akateemiset Kirjakaupat, Stockmann Beauty -kosmetiikkamyymälät, Stockmann- ja Akateeminen-verkkokaupat sekä franchising-periaatteella toimivat Zara-myymälät Suomessa ja Bestseller-myymälät Venäjällä.

Tavarataloryhmän liikevaihto oli 1 099,9 milj. euroa vuonna 2010 eli 60 prosenttia konsernin liikevaihdosta. Tavarataloryhmällä on 16 tavarataloa, kauppakeskus ja yli 40 myymälää neljässä maassa.

LINDEX

Lindex kuuluu Pohjois-Euroopan johtaviin muotiketjuihin. Lindexin liikeideana on tarjota inspiroivaa muotia sopivaan hintaan. Naistenvaatteissa, alusvaatteissa, lastenvaatteissa ja kosmetiikassa on useita eri konsepteja.

Lindexin mallistoille ovat ominaisia harkitut yksityis-

kohdat, muotitietoisuus ja nopea uusiutuminen. Design-yhteistyö vieraillevien suunnittelijoiden kanssa on vahvistanut Lindexin asemaa kansainvälisenä muotimerkkinä.

Lindexin liikevaihto oli 578,7 milj. euroa vuonna 2010 eli 32 prosenttia konsernin liikevaihdosta. Lindexillä on yli 430 myymälää 13 maassa ja EU:n laajuinen verkkokauppa.

SEPPÄLÄ

Muotiketju Seppälä myy naisten, miesten ja lasten vaatteita, kenkiä, asusteita ja kosmetiikkaa. Kaikki mallistot ovat Seppälän omaa suunnittelua ja omia merkkejä. Seppälän menestys perustuu nopeasti vaihtuviin mallistoihin ja kykyyn tarjota muotia järkevin hinnoin.

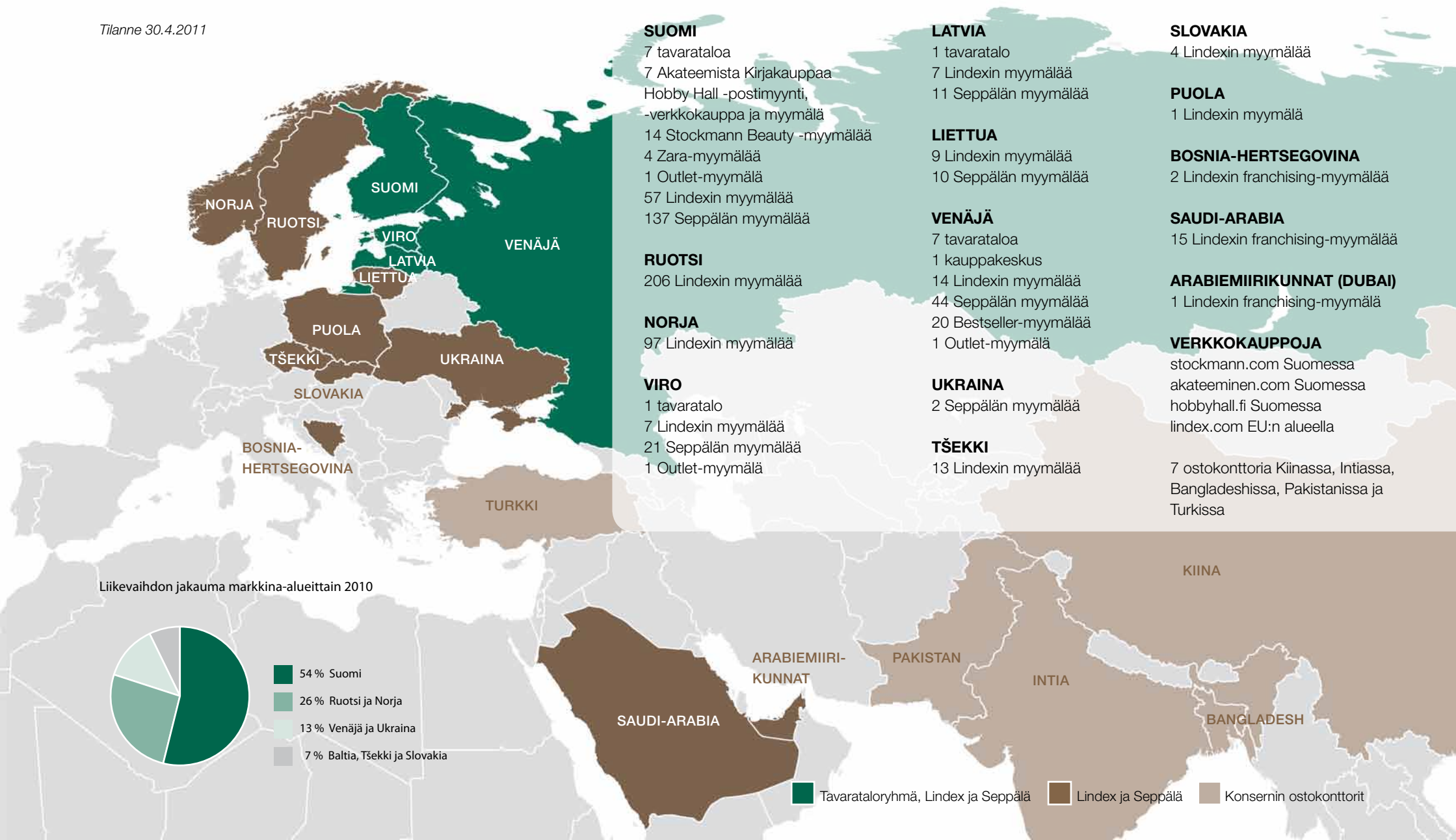
Vuonna 2010 jo 80 vuotta täyttänyt Seppälä on Suomen laajin muotiketju. Lisäksi lähes 40 prosenttia ketjun myymälöistä toimii Venäjällä, Baltiassa ja Ukrainassa.

Seppälän liikevaihto oli 143,2 milj. euroa vuonna 2010 eli 8 prosenttia konsernin liikevaihdosta. Seppälällä on lähes 230 myymälää 6 maassa.



Stockmann maailmalla

Tilanne 30.4.2011



Vastuu henkilöstöstä

Vuosi 2010 oli Stockmann-konsernissa historiallisten laajennusten aikaa. Pietarissa avattiin Nevsky Centre -kauppakeskus ja Venäjän tavaratalojen lippulaiva. Helsingin keskustan tavaratalon merkittävä uudistus ja laajennus valmistui. Kansainvälistyminen jatkui myös muualla: Moskovassa viides Stockmann-tavaratalo avautui Golden Babylon -kauppakeskuksessa ja Pietarin Nevsky Centreen avautui Seppälän 42. myymälä Venäjällä, joka on samalla ketjun lippulaivamyymälä. Lindex avasi vuoden aikana 36 uutta myymälää muun muassa Venäjällä ja Tšekin tasavallassa.

Uusien tavaratalojen ja myymälöiden myötä konsernin henkilöstömäärä nousi 1 348 henkilöllä vuoden aikana. Yhteensä Stockmannin palveluksessa oli vuoden lopussa 16 184 henkilöä (2009: 14 836). Henkilöstöstä työskenteli

Suomen rajojen ulkopuolella 54 prosenttia (52 prosenttia) eli 8 754 henkilöä (7 683).

Stockmann-konserni jakautuu kolmeen liiketoimintayksikköön. Henkilöstöstä työskenteli vuoden 2010 lopussa 9 806 henkilöä tavarataloryhmässä, 4 709 Lindexissä, 1 513 Seppälässä ja 156 konsernihallinnossa. Hobby Hallin ja Stockmannin tavarataloryhmän organisaatiot yhdistyivät 1.1.2010. Hobby Hallin palveluksessa 31.12.2009 olleet henkilöt siirtyivät vanhoina työntekijöinä Stockmann Oyj Abp:n palvelukseen.

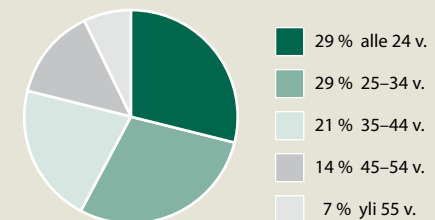
OSAAVA HENKILÖKUNTA

Erinomaisen asiakaspalvelun ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi jatkettiin pitkäjänteistä panostusta etenkin perehdyttämiseen,

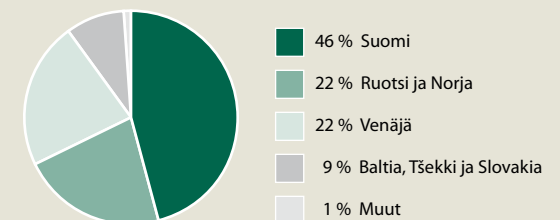
Henkilöstö vuoden lopussa 2006–2010



Henkilöstön ikärakenne 2010



Henkilöstön jakauma markkina-alueittain 2010



Henkilöstölukuja

	2010	2009	2008
Henkilöstön määrä 31.12.	16 184	14 836	15 737
Suomessa	7 430	7 153	7 665
ulkomailla	8 754	7 683	8 072
Henkilöstö keskimäärin	15 165	14 656	15 669
Henkilöstö kokoaikaiseksi muutettuna, keskimäärin	11 503	11 133	11 964
Henkilöstön keski-ikä	35	35	34
Suomessa	36	36	35
ulkomailla	34	34	33
Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus, keskimäärin %	24	23	23
Suomessa	14	15	15
ulkomailla	34	30	30
Sairauspoissaolot, %	4,3	5,4	5,6
Suomessa	4,4	4,7	5,1
ulkomailla	4,2	6,6	6,4
Koko/osa-aikaisten osuus henkilöstöstä, %	42/58	44/56	46/54
Suomessa	41/59	42/58	41/59
ulkomailla	43/57	45/55	51/49
Raportoidut työtapaturmat työpaikalla Suomessa, kpl	271	231	261
Henkilöstökulut, milj. euroa	361,9	327,4	350,5
osuus liikevaihdosta %	19,9	19,3	18,7
Henkilöstön koulutusmenot (ilman välittömiä palkkakustannuksia), milj. euroa	0,7	0,6	1,0

CASE

asiakaspalvelu- ja myyntitaitoihin sekä esimiestyöhön koko konsernissa. Stockmannilla henkilöstöä kannustetaan jatkuvaan itsensä kehittämiseen ja moniosaamiseen.

Tavarataloissa uusi työntekijä kulkee läpi suunnitelmallisen perehdytysohjelman, joka sisältää sekä yhteisiä koulutustilaisuuksia että omassa työympäristössä tapahtuvaa perehdytystä. Perehdytyksen aikana tutustutaan Stockmanniin yrityksenä ja työnantajana, omaan työyhteisöön ja toimintatapaan sekä omaan tuote- tai palvelualueeseen.

Asiakaspalvelu- ja myyntitaitoja hiotaan moniportaisessa valmennuksessa. Ensimmäisessä vaiheessa keskitytään perusvalmiuksien luomiseen sisäisten valmentajien johdolla. Viimeisin moduuli on suunnattu kokeneille asiakaspalvelun ammattilaisille, jotka koulutuksen aikana paneutuvat muun muassa vuorovaikutustaitoihin.

Myös aktiiviset sisäiset työmarkkinat edesauttavat oppimista. Sadat stockmannilaiset käyttivät vuonna 2010 mahdollisuutta siirtyä uusiin tehtäviin yrityksen sisällä.

Lindex tarjoaa henkilöstölleen jatkuvasti sisäisiä koulutuksia ja aktiviteetteja osaamisen kehittämiseksi. Vuoden 2010 aikana toteutettiin mm. asiakaspalvelu-, myynti-, johtamis- ja tuotekoulutuksia. Vuoden aikana lanseerattiin myös Lindexin uusi liiketoiminnan kehitysfoorumi Innovation space, jossa kaikki työntekijät voivat osallistua ideointiin ja liiketoiminnan kehittämiseen. Niinikään toteutettiin Matkakumppani-projekti, jossa kaikki Lindexin pääkonttorin työntekijät yhdistettiin pareittain tiiviimpien sisäisten suhteiden luomiseksi ja osastojen välisten kokemusten lisäämiseksi.

Seppälä Spirit -myyntivalmennusohjelma keskittyi vuonna 2010 aktiivisen myyntikulttuurin synnyttämiseen ja tukemiseen myymälöissä. Tavoitteena oli myyntihenkilöstön aktivointi myyntityöhön. Ohjelma keskittyi valmentamaan myyjä myymään asukokonaisuuksia, tekemään lisämyyntiä ja suoria ostokehotuksia sekä toimimaan entistä laadukkaammin ja aktiivisemmin asiakaskohtaamisissa.

Valmennukset toteutettiin myymälävalmennuksina siten, että myymäläpäälliköt valmensivat oman henkilökuntansa. Ohjelmaa uudistettiin myös uudella valmennusmuodolla, personal trainingillä. Siinä myyjä on aidossa asiakaskohtaamisessa ja saa siitä itselleen heti palautteen.



KOULUTUKSET MUUTOSTEN TUkena

Voimakas kasvu ja suuret muutosprosessit vaativat onnistuakseen monenlaista koulutusta ja hyvin sitoutuneen henkilökunnan. Tavarataloryhmässä erilaisia kasvuhankkeita mahdollistamaan toteutettiin useita koulutustilaisuuksia ja -ohjelmia, esimerkiksi Stockmann-verkkokaupan lanseeraukseen ja Venäjän tavaratalojen avaamiseen liittyen.

Helsingin keskustan tavaratalon mittava uudistus- ja laajennusprojekti valmistui marraskuussa 2010. Uudistuksen osana jatkui vuonna 2009 käynnistetty asiakaspalvelun kehitysohjelma. Sen tavoitteena on varmistaa, että Stockmannin tavaratalojen lippulaivassa asiakkaat saavat aina ensiluokkaista palvelua. Ohjelmaan liittyvissä koulutuksissa on mietitty yhdessä muun muassa, mistä hyvä asiakaskokemus muodostuu ja miten jokainen voi siihen vaikuttaa. Ohjelman puitteissa henkilökunta on myös saanut kokea iloisia yllätyksiä esimerkiksi erilaisten kilpailujen ja "Tervetuloa töihin" -aamujen merkeissä. Asiakaspalvelun kehittämisessä palautteet toimivat erinomaisina oppimisen lähteinä, ja ne käydään asianomaisissa yksiköissä huolellisesti läpi.

Villkaassa tavarataloympäristössä menestyminen vaatii taustavoimakseen erinomaista esimiestyötä. Tavaratalojen lähiesimiesten koulutuskokonaisuus lähtee liikkeelle sisäisestä "Esimiehenä Stockmannilla" -koulutuksesta, jonka jälkeen eri koulutuksissa painotetaan esimiestyössä tarvittavia erilaisia taitoja, kuten palautteen antamista, vuorovaikutustaitoja ja taloudellisten tunnuslukujen hallintaa. Kerran vuodessa kaikki tavaratalojen lähiesimiehet kutsutaan yhteiseen kehittämisspäivään.

700 uutta stockmannilaista Pietariin

Suurin yhteinen kasvuponnistus Stockmann-konsernissa vuonna 2010 oli Pietarin Nevsky Centre -kauppakeskuksen ja siinä toimivan Pietarin tavaratalon avaaminen. Tätä mahdollistamaan rekrytointiin syksyn aikana 18 000 halukkaan joukosta noin 700 uutta työntekijää. Lisäksi kauppakeskukseen avattiin Lindexin, Seppälän ja Best-sellerin myymälät.

Uusi myyntihenkilöstö perehdytettiin loka-marraskuun aikana, juuri ajoissa uuden Nevsky Centren avajaisiin 11.11.2010. Uuden tavaratalon jokainen myyjä kävi läpi Tervetuloa Stockmannille -koulutuksen sekä kaksipäiväisen myyntikoulutuksen. Esimiehet ja asiantuntijat kävivät läpi heille räätälöidyn perehdytysohjelman. Esimiehet saivat myös rekrytointikoulutuksen ja osallistuivat myyntikoulutukseen.

Pietarin HR-päällikkö Ekaterina Zotikova kertoo kuinka Stockmann rekrytoi myyjät uuteen Pietarin tavarataloon:

"Myyjien rekrytointi muodostui kolmesta vaiheesta. Ensimmäiseksi ehdokkaat näkivät esityksen Stockmannista yrityksenä ja osallistuivat ryhmähaastatteluihin. Kahden viikon aikana haastateltiin joka päivä yli 200 ehdokasta.

Toisessa vaiheessa ne työnhakijat, jotka päälliköt valitsivat jatkoon ryhmähaastatteluista, kutsuttiin henkilökohtaisiin haastatteluihin kahden päällikön kanssa eri osastoilta. Yhteensä tehtiin yli 1 000 henkilökohtaista haastattelua.

Haastattelujen pohjalta osa hakijoista sai työtarjouksen ja heidät kutsuttiin kolmanteen vaiheeseen, jonka aikana he allekirjoittivat työsopimukset ja osallistuivat Stockmannin perehdytyskoulutukseen. Lokakuun 2010 aikana palkkasimme ja koulutimme yli 400 myyjää."

CASE

Seppälän myymäläpäällikköiden valmentaminen toteutettiin keväällä 2010 myymäläpäällikköpäivillä, joiden tavoitteena oli vahvistaa aktiivista myyntikulttuuria. Valmennuspäivässä keskityttiin myös palautteen antamiseen ja vaatimiseen harjoitusten avulla. Alue- ja maapäälliköt toteuttivat myymäläpäällikköpäivät ketjun kaikissa toimintamaissa. Seppälä Super Leader Academy -esimiesvalmennusohjelma toimii edelleen peruskivenä myymäläpäällikköiden valmentamisessa.

Vuonna 2009 käynnistettyä tiimien valmennusta jatkettiin vuonna 2010 Seppälän pääkonttorilla kaikissa tiimeissä. Valmentajina toimivat esimiehet. Tavoitteena valmennuksissa oli entistä tehokkaampi yhteistyö niin tiimeissä kuin tiimien välillä.

SISÄISTÄ VIESTINTÄÄ MONELLA KIELELLÄ

Vuonna 2010 Stockmann-konsernissa ilmestyi henkilöstölehti Suomessa, Venäjällä, Virossa ja Latviassa. Lehti julkaistiin neljä kertaa vuodessa kunkin maan omalla kielellä. Lisäksi Lindexin oma henkilöstölehti ulottuu jokaiseen muotiketjun toimintamaahan. Kaikissa liiketoimintayksiköissä on myös käytössä intranet sisäisen viestinnän välineenä.

Yhdessä HR:n strategisista tavoitteista nostettiin tavarataloryhmässä sisäisen viestinnän kehitys. Tavoitteena on ottaa käyttöön koko tavarataloryhmän kattavia yhteisiä viestintätoimintatapoja ja -kanavia, jotka edesauttavat erinomaisten asiakaskokemusten luomista. Vuonna 2010 aloitettua työtä jatketaan vuoden 2011 aikana. Erityisesti panostetaan uusien sähköisten viestintäkanavien käyttöönottoon, kuten uuden intranetin luomiseen.

YHTEISTOIMINTA JA TASA-ARVO

Konsernin henkilöstöstä oli vuonna 2010 naisia 84 prosenttia ja miehiä 16 prosenttia. Ylemmistä toimihenkilöistä oli naisia 80 prosenttia ja miehiä 20 prosenttia. Naisjohtajien osuus oli 70 prosenttia (2009: 67 prosenttia). Suomessa työskentelevistä johtajista oli naisia 68 prosenttia (66 prosenttia) ja ulkomailla työskentelevistä 73 prosenttia (68 prosenttia).

Stockmann-konserniin kuuluvat yhtiöt laativat vuosittain tasa-arvosuunnitelman, jonka tavoitteena on edistää tasa-arvon toteutumista. Työyhteisön avoin keskusteluilmapiiri, perusarvojen noudattaminen, erilaisuuden huomioon ottaminen

ja häiriötön työskentely mahdollistavat yrityksen kilpailukyvyyn ylläpitämisen.

Stockmannin sisäisellä yhteistoiminnalla on pitkät perinteet, sillä ensimmäinen järjestäytynyt henkilöstölautakunta aloitti toimintansa jo vuonna 1924. Suomessa on konsernin jokaisella yksiköllä henkilöstölautakunta, jossa käsitellään yhteistoimintalaissa tarkoitettuja asioita neljä kertaa vuodessa. Koko konsernia koskevia henkilöstöasioita käsitellään Suomessa yhtymälautakunnassa, jonka kokouksia järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Baltian maissa toimivat saman mallin mukaiset henkilöstölautakunnat.

Indexillä on oma kansainvälinen konserniyhteistyöelimensä, European Works Council, jonka toiminta on Suomen osalta integroitu Stockmann-konsernin yhteistoimintaan.

PALKITSEMINEN

Konsernin palkkakustannukset olivat vuonna 2010 yhteensä 287,6 miljoonaa euroa (2009: 261,2 miljoonaa euroa). Suurin osa konsernin henkilöstöstä kuuluu jonkin kannustejärjestelmän piiriin. Esimiesten ja asiantuntijoiden kannustejärjestelmät perustuvat taloudellisiin mittareihin ja henkilökohtaisten työsuoritusten arviointiin. Muissa tehtävissä käytetään etupäässä ryhmäkannustejärjestelmiä. Vuonna 2010 henkilöstö ansaitsi yhteensä noin 7 miljoonaa euroa (2009: 4,4 miljoonaa euroa) erilaisia kannusteita. Stockmann-konsernin johtoon tai keski-johtoon kuuluville avainhenkilöille on myös avainhenkilöoptio-ohjelma, jonka kulut vuonna 2010 olivat 0,3 miljoonaa euroa.

Työsuhteet ovat Stockmannilla usein pitkiä, ja konsernissa jaetaan ansiomerkkejä pitkään työskennelleille. Perinne on saanut alkunsa vuonna 1924, jolloin jaettiin yhteensä 152 merkkiä. Merkkejä jaetaan 10, 15, 25, 35, 40, 45, 50, 55 ja 60 vuoden palvelusajoista.

Vuonna 2010 Seppälä jakoi ansiomerkkinsä muotiketjun 80-vuotisjuhlien yhteydessä. Syntymäpäivän kunniaksi järjestettiin juhlaseminaari Seppälän koko Suomen henkilöstölle Finlandia-talossa 5.9.2010. Seminaarin tavoitteena oli juhlistaa merkittävää syntymäpäivää sen vaatimalla arvokkuudella ja samalla oppia jotakin uutta, kun Seppälä julistautui juhlassa Oman Elämänsä Muotitaloksi.

Tavarataloryhmässä merkit jaettiin pääkaupunkiseudun,

Hullut Päivät – yhteinen ponnistus tavarataloryhmässä

Hullut Päivät on Stockmannille monessa mielessä erittäin merkittävä tapahtuma. Joka vuosi tavarataloryhmään palkataan yli 2 000 työntekijää pelkäästään Hulluille Päiville. Näiden työntekijöiden joukossa on muun muassa opiskelijoita, joille kampanja on ensikosketus työelämään ja jotka jatkavat Stockmannin palveluksessa myöhemmin.

Lisäksi toimistotyöntekijöille tarjotaan mahdollisuus tutustua tavaratalojen toimintaan kannustamalla heitä osallistumaan myyntityöhön Hulluilla Päivillä. Useat sadat henkilöt tukiyksiköistä ovatkin osallistuneet Hulluille Päiville jokaisena kertana. Yhteinen ponnistus luo yhteishenkeä ja lisää ymmärrystä asiakastyöstä yli organisaatiorajojen.

Hullut Päivät pääsi kaikkien aikojen myyntiennätykseensä syksyllä 2010. Liikevaihto kasvoi 22 prosenttia edellisyksystä. Kampanja oli vuonna 2010 ensimmäistä kertaa viisipäiväinen kaikilla markkina-alueilla sunnuntai-aukioloaikojen vapauduttua.



Turun, Tampereen, Tallinnan ja Moskovan juhlissa. Vuonna 2010 merkin saaja oli koko konsernissa 527 kappaletta, joista suurimmat jaetut merkit olivat kaksi 50-vuotismerkkiä.

TYÖTURVALLISUUS JA TYÖTERVEYS

Konsernin Suomen yksiköiden työterveyspalvelut on järjestetty sekä oman työterveysaseman että ostopalveluiden avulla. Helsingissä omien työterveysasemien henkilökunta palvelee pääosin koko pääkaupunkiseudun tavaratalojen työntekijöitä. Muilla tavaratalopaikkakunnilla sekä Suomen Lindexissä ja Seppälässä työterveyshuolto on järjestetty ostopalveluna.

Työterveyshuolto seuraa henkilöstön terveydentilaa ja työkykyä sekä on tarvittaessa mukana tukemassa työntekijöiden ja tiimien työhyvinvointia ja jaksamista. Työhyvinvointikeskusteluilla on tärkeä osuus esimiesten ja työterveyshuollon varhaisen tukemisen periaatteen toteuttamisessa poissaolojen ehkäisemiseksi. Työntekijöitä ohjataan tarvittaessa erityyppisiin kuntoutuksiin.

Ruotsin Lindexillä on henkilöstöetuna käytössä perusturvaa täydentävä terveydenhoitovakuutus. Samoin Venäjällä, Latviassa ja Ukrainassa paikallista terveydenhuoltoa täydennetään osin vapaaehtoisilla vakuutuksilla. Virossa, Liettuassa, Tšekissä ja Slovakiassa henkilöstö käyttää valtiollista terveydenhuoltoa.

Vuonna 2010 toteutettiin työturvallisuuden auditointi yhteistyössä konsernin vahinkovakuutusyhtiön kanssa kaikissa tavarataloissa Suomessa. Auditointeja laajennetaan tulevana vuosina muihin Stockmann-konsernin toimipisteisiin sekä jatketaan aikaisemmissa kohteissa. Perinteinen työturvallisuuspäivä työsuojeluvaltuutetuille ja työsuojelupäälliköille järjestettiin myös vuonna 2010.

50 vuotta Stockmannilla

Oli 1. päivä syyskuuta vuonna 1960, kun 17-vuotias Kaj Nykopp pääsi Stockmannille vakituisiin töihin. Palvelusaikaa hänelle kertyi enemmän kuin ansiomerkin kertomat 50 vuotta; eläkkeelle hän jäi 30. syyskuuta 2010. Pitkäaikaiset työsuhteet taitavat olla Nykoppin suvulle ominaisia, sillä Kajn isä Arvo oli palvellut yritystä peräti 54 vuotta.

Ammattitaitoa alkoi nuorukaiselle karttua heti alusta pitäen Stockmannin myyjäkoulun ansiosta. Joka toinen viikko opiskeltiin myyjäkoulussa, oppiaineina mm. myyntitaito, tavaraooppi ja laskenta, joka toinen viikko oltiin käytännön työssä myymälässä. Koulu oli kaksivuotinen, ja tänä aikana Kaj eteni oppilaasta harjoittelijaksi ja lopulta tutkinnon suorittaneeksi myyjäksi.

Kaj työskenteli pääsääntöisesti foto-osastolla, mutta myös moni muu osasto tuli ”lentävälle myyjälle” tutuksi. Vuonna 1969 hän jätti myymälätyöt taakseen ja siirtyi konttorin puolelle luottoasioiden pariin. Niistä ajoista alkaen aina

eläkkeelle lähtöön saakka hän oli ”Stockmannin luottomiehenä”, viimeksi etäkaupan luotto-osastolla.

Mutta ei Stockmannilla pelkästään töitä tehty. Kerhotoiminta oli vielä 1960-luvulla vireää, koska yhteiskunnan tarjoamat vapaa-ajan riennot olivat silloin nykyisiä aikoja vähäisemmät. Vuorokaudet saattoivat venyä Stockmannilla pitkiksi, sillä monet stockalaiset jäivät viettämään myös vapaa-aikaansa työnantajansa hoteisiin. Valokuvausta harrastanut Kaj muistelee vedostaneensa kuvia Stockmannin pimiössä useaan kertaan yön pimeinä tunteina.

Stockmannilta löytyi myös elämäkumppani. Urheiluseuran riennoissa Kaj sai kerran sulkapallokentälle pelitoverikseen asiakaspalvelutiskin takana työskentelevän, sirkeäsilmäisen Anjan. Se ottelu oli alkuna kaksinpeluulle, joka jatkuu edelleen. Naimisiin he menivät toukokuussa 1965.

Kaj kiteyttää nopeasti kuluneet 50 vuotta: ”Lyhyesti sanoen, Stockmann on ollut hyvä ja turvallinen työpaikka.”



Vastuullinen tuontikauppa

Stockmannin sosiaalinen vastuu ulottuu yrityksen oman henkilöstön lisäksi myös välillisesti tavarantoimittajien hankintaketjun työolosuhteisiin. Stockmann-konsernilla ei ole omia tehtaita tai tuotantolaitoksia, vaan tuotteet ostetaan tavarantoimittajilta pääasiassa Euroopasta ja Aasiasta.

Stockmann on kuulunut vuodesta 2005 alkaen yleisrooppalaiseen BSCI-aloitteeseen (Business Social Compliance Initiative). BSCI on yli 600 eurooppalaisen kaupan alan yrityksen aloite, joka tähtää työolojen parantamiseen tavarantoimittajien tuotantolaitoksissa sekä selkeyttää ja yhtenäistää tavarantoimittajien valvontaa ns. riskimaissa. BSCI:n määrittelemiä riskimaita ovat mm. kaikki Aasian maat Japania ja Singaporea lukuun ottamatta, Latinalaisen Amerikan maat, Afrikan maat pois lukien Etelä-Afrikka ja Euroopassa mm. Turkki, Romania ja Venäjä. Stockmannin oman maahan-tuonnin ostoista merkittävä osuus on peräisin riskimaista.

Stockmann-konserni on BSCI-aloitteen jäsen hallitakseen erityisesti omaan maahantuontiinsa liittyviä sosiaalisen vastuullisuuden riskejä. BSCI:n toiminta-periaatteet (Code of Conduct) ohjaavat järjestön toimintaa, jonka keskeiset vaikuttamistavat ovat tehdastarkastukset, koulutus ja yhteistyö sidosryhmien sekä tehtaiden omistajien kanssa.

TEHDASTARKASTUKSET

Tehdastarkastuksia, joiden avulla valvotaan BSCI:n toiminta-

periaatteiden toteutumista, voivat tehdä vain riippumattomat ja BSCI:n hyväksymät auditointiyritykset. Tarkastuksista ilmoitetaan etukäteen, jotta esimerkiksi johtoa on paikalla haastatteluita varten. Tulokset annetaan tiedoksi kaikkien BSCI-jäsenten käytössä olevaan tietokantaan.

Tarkastuksissa selvitetään muun muassa tehtaan

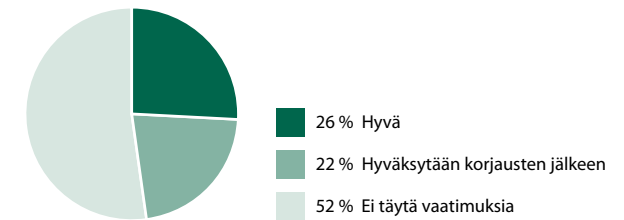
työaika- ja palkkauskäytäntöjä, työntekijöiden työolosuhteita, ikärakennetta, järjestäytymis-oikeutta ja asuntoloita sekä tehtaan ympäristösuojelua.

Stockmann-konsernin muodin ja kodin tavaroiden oman maahantuonnin ostoista riskimaista jo noin 80 prosenttia on peräisin tavarantoimittajilta, jotka on BSCI-auditoitu. Stockmannin BSCI-tietojärjestelmään listattujen tavarantoimittajien määrä kasvoi merkittävästi vuonna 2010. Lisäksi Stockmannin tavarantoimittajista kuudella on SA8000-sertifiointi. Vuonna 2010 suoritettiin yhteensä 184 tehdasauditointia. Näistä 26 prosenttia sai arvosanan 2 (hyvä) ja 22 prosenttia arvosanan 1 (hyväksytään korjausten

jälkeen). Arvosanan 0 (ei täytä vaatimuksia) sai 52 prosenttia auditoiduista tuotantolaitoksista. Stockmannin tavarantoimittajien auditointitulosten jakauma on hyvin samankaltainen viimeisimmän, vuodelta 2009 julkaistun maailmanlaajuisen BSCI-auditointitulosten jakauman kanssa, jossa otos oli 6 337 tehdastarkastusta.

Tehdastarkastuksessa parhaan arvosanan saaneet tuotantolaitokset auditoidaan uudelleen viimeistään kolmen vuo-

Stockmannin BSCI-auditoinnit 2010 (184 auditointia)



den kuluttua. Tehtaat, joiden toiminnasta löydetään puutteita (arvosana 1 tai 0), tekevät toimintasuunnitelman puutteiden korjaamiseksi. Suunnitelmaan kirjataan, milloin tehtaalla tehdään uusintatarkastus, jossa korjaavat toimenpiteet voidaan varmentaa. Uusintatarkastusten tulokset osoittavat, että havaitut puutteet pystytään usein korjaamaan. Mikäli ensimmäisessä tarkastuksessa havaitut puutteet ovat erittäin vakavia eli ns. minimivaatimukset eivät täyty, yhteistyötä tehtaan kanssa ei jatketa.

Myös Stockmannin ostokonttoreiden henkilökunta suorittaa tehdastarkastuksia säännöllisesti. Konsernilla on yhteensä seitsemän ostokonttoria, jotka sijaitsevat Kiinassa, Intiassa, Bangladeshissa, Pakistanissa ja Turkissa. Kaikissa ostokonttoreissa työskentelee yksi tai useampi Compliance Officer, jonka työ keskittyy sosiaalisen vastuun sekä ympäristöasioiden hallintaan. Compliance Officer vieraillee ostokonttoreiden uusien tavarantoimittajien luona ja tarkistaa, että minimivaatimukset täyttyvät uuden ostosopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä.

KOULUTUS

Auditointijärjestelmän lisäksi Stockmann hyödyntää BSCI:n jäsenilleen ja näiden tavarantoimittajille tarjoamaa koulutusta ja kehitysprojekteja. Tavarantoimittajille järjestetään hyviä ja turvallisia työoloja käsitteleviä koulutuksia, joihin Stockmann rohkaisee kaikkia sen BSCI-auditointiprosessin aloittavia

tavarantoimittajia osallistumaan. Koulutuksia räätälöidään eri riskimaihin myös sen mukaan, mitkä ovat eri maissa tehtyjen tehdastarkastusten mukaan tärkeimpiä kehityskohteita. Tavarantoimittajien osallistuminen koulutuksiin on työolojen parantamisen kannalta ensiarvoisen tärkeää.

Stockmann ja sen tavarantoimittajat osallistuvat myös erilaisiin kehityshankkeisiin riskimaissa. Vuonna 2010 kehityshankkeet liittyivät mm. tavarantoimittajien ympäristöasioiden hallinnan parantamiseen Kiinassa ja Intiassa sekä sähkö- ja paloturvallisuuden edistämiseen Bangladeshissa. Vuonna 2011 otetaan osaa uusiin alkaviin kehityshankkeisiin Intiassa, Kiinassa, Turkissa ja Bangladeshissa.

SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ

Monet työoloihin liittyvät ongelmat riskimaissa eivät rajoitu yksittäisiin tehtaisiin, vaan koskevat koko maata tai teollisuudenalaa. Näihin asioihin voidaan vaikuttaa parhaiten eri sidosryhmien välisellä yhteistyöllä. BSCI edistää riskimaissa käytävää vuoropuhelua esimerkiksi hallitusten, ammattiliittojen, kansalaisjärjestöjen, kaupan alan yritysten sekä tavarantoimittajien välillä. Stockmann osallistui vuonna 2010 ajankohtaisia asioita käsitteleviin BSCI Round Table -tapaamisiin Intiassa ja Bangladeshissa. Niissä käsiteltiin ja pyrittiin edistämään monia sosiaalisen vastuun teemoja, kuten työturvallisuusasioita. Stockmann osallistui aktiivisesti riskimaissa toimivien kaupan alan yritysten yhteistyöhankkeisiin.

Sosiaaliseen vastuuseen liittyvää sidosryhmäyhteistyötä kehitettiin hankintamaiden lisäksi myös konserniyh-tiöiden kotimaissa Suomessa ja Ruotsissa osallistumalla vuoden 2010 aikana aktiivisesti BSCI National Contact Groupien toimintaan. Suomessa järjestettiin lokakuussa 2010 muiden suurten kaupan alan yritysten, Puhtaat vaatteet -kampanjan ja SAK:n kanssa vastuullisen tuonti-kaupan työkaluja käsittelevä seminaari, joka oli osoitettu erityisesti suomalaisille maahantuojille ja agenteille.

KORRUPTION VASTAINEN TOIMINTA

Stockmann on perustajajäsenenä mukana kansainvälisen lahjonnan vastaista toimintaa edistävässä Transparency Suomi ry:ssä. Kattojärjestö Transparency International toimii 90 maassa. Konsernin kasvava kansainvälinen toiminta asettaa

haasteita myös korruption vastaiselle toiminnalle. Stockmannin toiminta perustuu jokaisessa maassa paikallisiin lakeihin ja säännöksiin sekä on konsernin perusarvojen ja ohjeiden mukaista.

▼ *Kaikilla Lindexin osastoilla on valikoimassa ekologisia tuotteita. Vuonna 2010 ekologisten vaatteiden tuotanto oli yli miljoona kappaletta. Ympäristöystävällinen muoti tarkoittaa Lindexille ekologisten tuotteiden lisäksi koko tuotantoketjun ympäristöystävällisyyttä.*



TUOTETURVALLISUUS

Stockmann vastaa siitä, että sen myymät tuotteet ovat turvallisia eivätkä aiheuta vaaraa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle.

Ostotoiminnot vastaavat siitä, että tuotteet täyttävät tuoteturvallisuuslait ja -määräykset. Tuotteiden on täytettävä kaikki Euroopan REACH-kemikaaliasetuksen vaatimukset. Asetuksen mukaan tuotteet eivät saa sisältää erityistä huolta aiheuttavien aineiden listalla olevia aineita yli 0,1 painoprosenttia eivätkä kiellettyjä tai rajoituksen alaisia aineita yli rajoitusten. Myymälät on ohjeistettu vastaamaan asiakkaiden mahdollisiin kysymyksiin tuotteiden sisältämistä kemiallisista aineista.

Tuoteturvallisuuden merkitys elintarvikekaupan alalla on keskeinen. Stockmannin Herkku-osastolla ja vuonna 2010 toimintansa aloittaneessa keskuskeittiössä toteutetaan laaja-alaista elintarviketurvallisuuden omavalvontajärjestelmää. Elintarvikkeille on määritelty vuosittainen riskiperusteinen näyteenottosuunnitelma. Näyteenotto kohdistuu erityisesti oman valmistuksen ja omien merkkien tuotetuotteisiin. Pistokokein seurataan, että tuotteet ovat turvallisia niin mikrobiologisilta kuin kemiallisilta ominaisuuksiltaan.

Vähittäiskaupalla on suuri vastuu virheellisten tuotteiden markkinoille pääsyn estämisessä. Mikäli tuotteessa tai tuotetiedoissa havaitaan virhe, tuote vedetään myynnistä liiketoimintayksiköiden myynnistäveto-ohjeiden mukaisesti. Mikäli virhe voi aiheuttaa vaaraa asiakkaiden terveydelle, tehdään ns. julkinen takaisin veto, josta ilmoitetaan aina myös valvoville viranomaisille. Stockmann seuraa EU:n tuotevirheilmoituksia niin elintarvikkeiden kuin muiden kulutustavaroiden osalta. Tuotevirheilmoitusten tarkoituksena on tiedottaa mahdollisimman nopeasti kuluttajien terveydelle ja turvallisuudelle vaaraa aiheuttavista tuotteista.

Seppälä panostaa tuontikaupan vastuullisuuteen

Seppälässä kiinnitettiin vuonna 2010 erityistä huomiota vastuulliseen tuontikauppaan. Vastuullisuustyö aloitettiin lähettämällä kaikille tavarantoimittajille Stockmann-konsernin ohjeistus, jossa odotukset tavarantoimittajille määritellään tarkoin.

Vastaanotto ei suinkaan ole ollut kaikkien tavarantoimittajien kohdalla ongelmaton. ”Asioihin suhtautuminen ja toimintakulttuuri ovat eri maissa kovin erilaisia”, toteaa Mari Hartig, joka aloitti vuonna 2010 Seppälän osto-organisaation HR- ja CSR-koordinaattorina. ”Esimerkiksi kiinalainen ei koskaan sano mihinkään ehdotukseen ei, ja siksi hänen aito kannanottonsa täytyy houkutella esiin, jotta siihen voi vaikuttaa.” Sen jälkeen kun ongelmat ja epäselvyydet on ratkaistu, tavarantoimittajat allekirjoittavat sopimuksen ja sitoutuvat näin ohjeisiin. Heiltä myös pyydetään tiedot kaikista niistä tehtaista ja alihankkijoista, joissa valmistetaan Seppälän tuotteita.

Mari tuli Seppälän myymälään vuonna 1986 kesätyöntekijäksi, jäi taloon ja eteni eri tehtävissä osto-organisaatioissa. Yhteensä 25 vuotta Seppälässä ja tiiviit, pitkäaikaiset

kontaktit tavarantoimittajiin ovat antaneet hänelle vankan vaatekauppa-alan tuntemuksen, joka on tarjonnut erinomaisen pohjan nykyisen toimen hoitamiseen. Uuteen tehtäväänsä astuttuaan Mari tutustui konsernin muotiketju Lindexin tapaan hoitaa vastuullisuusasioita ja pääsi näin hyödyntämään sen valtavan tietotaidon, jonka kollegat Lindexillä olivat vuosien aikana hankkineet.

Seppälällä on kaikkiaan satoja tavarantoimittajia, ja kenttä elää koko ajan, kun uusia tavarantoimittajia tulee ja vanhoja jää pois. Tavarantoimittajista noin 200 toimii riskimaissa, ja heidän toimintaansa Seppälä luonnollisesti kiinnittää eniten huomiota.

Työ on päässyt hyvin vauhtiin. Tähän mennessä laaja tavarantoimittajakaarti on kartoitettu. Yli puolet tavarantoimittajista on auditoitu BSCI-standardin mukaan, mutta monien tuotantolaitoksien osalta työ on vasta alkamassa. ”Tämä jos mikä on myyntityötä ja lobbausta”, kuvailee Mari. ”Myynti tavarantoimittajillemme ajatusta vastuullisen toiminnan merkityksestä. Suureksi ilokseni heidän asenteensa on useimmiten positiivinen, ja se on hyvin palkitsevaa.”



Vastuulliset tuotteet

Yhä suurempi osa kuluttajista on kiinnostunut ostamiensa tuotteiden vaikutuksista ympäristöön ja yhteiskuntaan. Stockmann tarjoaa vastuullisia tuotteita osana valikoimiaan. Vuonna 2010 tavaratalojen valikoimissa oli mm. luomu- ja reilun kaupan elintarvikkeita, pohjoismaisella ympäristömerkillä (Joutsenmerkki) ja EU-ympäristömerkillä (EU-kukka) merkittyjä ympäristötuotteita, MSC-sertifioituja kala- ja äyriäistuotteita, luonnonmukaisista materiaaleista valmistettua muotia ja tekstiileitä, luomu- ja luonnonkosmetiikkatuotteita, FSC- ja PEFC-sertifioituja puu- ja paperituotteita, Energy Star -vaatimukset täyttävää elektroniikkaa sekä kierrätetystä materiaalista valmistettuja tuotteita. Erityisesti luomuelintarvikevalikoimien laajentamiseen panostettiin vuonna 2010, ja Stockmannin valikoimassa on tällä hetkellä yli 800 luomutuotetta.

Stockmann Herkku panostaa omassa valmisruokatuotannossaan terveellisten vaihtoehtojen tuotekehitykseen. Stockmannin omissa keittiöissä valmistetun Meals Wellbeing -sarjan tuotteissa on kiinnitetty huomiota erityisesti rasvan, suolan ja kuidun määrään. Osa Meals Wellbeing -tuotteista

sai ensimmäisinä palvelutiskistä myytävänä tuotteina suomalaisen Sydänmerkki-tunnuksen käyttöoikeuden tammikuussa 2008. Aiemmin Sydänmerkki myönnettiin vain pakatuille tuotteille. Vuonna 2011 Sydänmerkin käyttöoikeus on viidellä palvelutiskistä myytävällä Meals Wellbeing -valmisruoalla.

Lindex tarjoaa vastuullisia tuotteita kaikilla tuotealueillaan. Esimerkiksi vuonna 2010 myydyistä alusvaatteista 8 prosenttia oli valmistettu luonnonmukaisesti kasvatetusta puuvillasta. Luomupuuvillan lisäksi Lindex tarjoaa kierrätettyä nylonista, polyesteristä ja puuvillasta valmistettuja tuotteita. Myös vastuullisten tuotteiden merkintään on panostettu. Myymälöissä luomu- tai kierrätetystä materiaalista valmistetut tuotteet on merkitty omalla merkillä. Verkkokaupassa vastuulliset tuotteet on kerätty omalle tuotesivulleen.

Vaikuttaakseen osaltaan perinteisen puuvillan viljelymenetelmien parantamiseen Lindex on ollut vuodesta 2008 asti Better Cotton Initiative (BCI) -hankkeen jäsen. Sen tavoitteena on vähentää perinteisen puuvillanviljelyn ympäristövaikutuksia sekä haitallisia vaikutuksia työntekijöihin.

Vastuullisuuslinjauksia tuotekaupassa

KANANMUNAT

Suomen Stockmann Herkut myyvät vain luomu- ja vapaiden kanojen munia. Vapaan kanan munat ovat peräisin lattiakanaloista, joissa kanoilla on mahdollisuus liikkua lattialla, levähtää orsilla, kuopia ja nokkia sekä munia pesiin. Luomukananmunat tulevat lattiakanaloista, jotka ovat sitoutuneet luonnonmukaisen kotieläintuotannon tuotantoehtoihin. Kanoja saa olla korkeintaan viisi yksilöä neliömetrillä. Luomukanaloissa kanat ruokitaan pääosin luomurehulla, ja niillä on mahdollisuus ulkoilla aina kun sää sallii. Häkkikanaloiden ja virikehäkkikanaloiden munia ei ole Stockmannin valikoimissa.

HAALISTETUT FARKUT

Farkkujen haalistusten tekeminen hiekkapuhallusmenetelmällä voi olla työntekijöiden terveydelle vaarallista, jos se tehdään ilman asianmukaisia suojavaikkeitä ja koulutusta. Menetelmä on lailla kielletty EU-alueella ja mm. Turkissa. Stockmann-konserniyhtiöissä onkin tehty päätös, että omien merkkien farkkujen valmistuksessa ei käytetä hiekkapuhallusmenetelmää.



Ympäristövastuu

Stockmann-konsernin toiminnan merkittävimmät ympäristövaikutukset liittyvät energiankulutukseen, kuljetuksiin ja toiminnasta syntyviin jätteisiin. Näiden lisäksi huomiota kiinnitetään omaan käyttöön hankittavien tarvikkeiden ja palvelujen ympäristöystävällisyyteen.

Ympäristötyö pohjautuu Stockmannin konsernin johtoryhmän hyväksymään yhteiskuntavastuun strategiaan sekä ympäristöpolitiikkaan. Ympäristövastuun tavoitteet on määritelty yhteiskuntavastuun strategiassa. Operatiivinen ympäristöjohtaminen on organisoitu osaksi liiketoimintayksiköiden johtamista.

Suomen Stockmann-tavarataloilla on jo pitkään ollut käytössä sertifioitu ISO 14001 -ympäristöjärjestelmä. Kaikki tavarataloryhmän Suomen toimipaikat kehittävät toimintaansa ympäristön hyväksi yli laissa vaaditun vähimmäistason. ISO 14001 -sertifiointi kattaa Stockmannin kotimaan tavaratalojen ja Akateemisen Kirjakaupan myymälöiden toiminnot

sekä tavarataloryhmän yhteiset toimisto- ja varastotoiminnot Helsingin Pitäjänmäellä. Sertifioitujen toimintojen piirissä työskentelee noin 70 prosenttia konsernin Suomen toimintojen henkilöstöstä. Ympäristöjärjestelmään liittyviä sisäisiä ja ulkoisia määräaikaisarviointeja tehdään säännöllisesti. Vuoden 2010 aikana suoritettiin sisäiset auditoinnit kaikissa tavarataloissa ja Pitäjänmäen toimisto- ja varastotiloissa sekä ulkoiset auditoinnit Helsingin, Jumbon, Turun, Tampereen ja Oulun tavarataloissa. Muissa toimintamaissa ei ole käytössä ympäristöjärjestelmiä.

Tuotteiden maahantuojaan roolissa Stockmann on tuottajavastuussa eli velvollinen järjestämään joidenkin tuotteiden ja niiden pakkausten jätehuollon ja kierrätyksen. Tuottajavastuunsa konserni on hoitanut liittymällä tuottajayhteisöihin, jotka vastaavat käytöstä poistuneiden tuotteiden keräyksestä ja kierrätyksestä. Vuonna 2010 Stockmann saattoi markkinoille pakkausmateriaalia yhteensä 4 900 tonnia.

Raportointikaudella ei ole tapahtunut ympäristövahinkoja tai -onnettomuuksia eikä ympäristöasioihin liittyviä rikkeitä.

ENERGIAN- JA VEDENKULUTUS

Konsernin energiankulutus koostuu sähköstä, lämmöstä ja kaukolämmöstä sekä Helsingin tavaratalossa myös kaukokylmästä. Raportoitu energiankulutus aiheutuu pääosin myymälä-, varasto- ja toimistotilojen valaistuksesta, ilmanvaihdesta, lämmityksestä ja jäähdytyksestä sekä tiloissa käytettävistä laitteista, joita ovat mm. hissit ja liukuportaat sekä kylmä- ja IT-laitteet.

Tilastoitu sähkönkulutus konsernissa vuonna 2010 oli 151 223 MWh. Tämä on lähes 50 prosenttia enemmän kuin vuonna 2009 raportoitu kulutus. Nousu johtuu myymäläpinta-alan kasvusta ja siitä, että yhä useampi toimipaikka on sähkönkulutusseurannan piirissä. Esimerkiksi kaikkien Suomen Seppälä-myymlöiden energiankulutus on tilastoinnissa

Stockmannin jätemäärät 2008–2010 (tonnia)

	Tavarataloryhmä, Suomi			Tavarataloryhmä, muut maat			Lindex			Seppälä			YHTEENSÄ		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008
HYÖDYNNETTÄVÄT															
Pahvi ja paperi	1 741	2 068	2 339	262	296	443	1 144	1 159	1 147	378	360	426	3 525	3 883	4 355
Energiajäte	1 052	1 015	1 240				24	27	24	16	14	23	1 092	1 056	1 287
Biojäte	2 132	2 091	1 926	386	194	158				9	12	15	2 527	2 297	2 099
Muut (kalvomuovi, metalli, lasi)	88	69	67	6	6		3		1	7	6	4	104	81	72
SEKAJÄTE	587	427	382	6 113	3 318	3 608	6	6	3	16	9	9	6 722	3 760	4 002
ONGELMAJÄTE	14	11	7	0			0	2		0	0	0	14	13	7
YHTEENSÄ	5 614	5 681	5 961	6 767	3 814	4 209	1 177	1 194	1 175	425	401	477	13 984	11 090	11 822
HYÖTYKÄYTTÖASTE	89	92	93	10	13	14	100	100	100	96	98	98	52	66	66

Jäteraportointi kattaa tavarataloryhmän toimipaikat (paitsi Beauty-myymlät, Duetto Business Parkin toimistotilat ja franchising-myymlät) sekä Lindexin ja Seppälän pääkonttorit ja logistiikkakeskukset. Käsittelymenetelmät ovat määritelleet jäteyhtiöt.

CASE

mukana ensimmäistä kertaa. Vertailukelpoista sähkönkulutusta pystyttiin vähentämään useissa toimipaikoissa, mm. Riian tavaratalossa, Pitäjänmäen toimisto- ja varastotiloissa, Lindexin myymälöissä ja IT-konesalissa sekä Seppälän pääkonttorissa ja logistiikkakeskuksessa.

Vuonna 2010 käynnistettiin konsernitason yhteistyö energiankäytön tehostamiseksi ja parhaiden käytäntöjen levittämiseksi. Toiminnan kehittämisessä keskityttiin ominaiskulutusseurantaan ja -vertailuun liiketoimintayksiköiden välillä. Ominaiskulutusraportointi paljastaa sellaiset kohteet, joissa energiankulutus on suurempi kuin muissa vastaavissa tiloissa. Tarkoituksena on löytää ne toimitilat, joissa on suurimmat energiansäästömahdollisuudet. Energiatohokkuuden parantaminen oli tärkeänä tavoitteena myös tavaratalojen ja myymälöiden uutta valaistuskonseptia suunniteltaessa. Vuonna 2010 avattujen Golden Babylon -kauppakeskuksen ja Pietarin tavaratalojen valaistus suunniteltiin ja toteutettiin sen mukaisesti.

Tavarataloryhmässä parannettiin sähkönkäytön seurantaa ottamalla käyttöön kuukausittainen

Stockmannin energian- ja vedenkulutus 2008–2010

	2010	2009	2008
SUORA			
Kevyt polttoöljy (l)	4 570		
Maakaasu (m3)	638 200		
EPÄSUORA			
Sähkö (MWh)	151 223	101 943	96 801
Kaukolämpö ja -jäähdytys (MWh)	103 811	46 167	34 821
Vesi (m3)	211 678	199 673	195 509

Luvut eivät sisällä ajoneuvojen käyttämää energiaa. Kaukojäähdytyksen osuus raportoidaan ensimmäistä kertaa. Kaukolämmönkulutus ei sisällä Stockmann Beauty-, Seppälä- ja franchising-myymlöiden kulutusta. Vedenkulutus kattaa tavarataloryhmän toimipaikat (pois lukien Itäkeskuksen ja Jumbon tavaratalot, Beauty- ja franchising-myymlälät) sekä Lindexin ja Seppälän pääkonttorit ja logistiikkakeskukset.

Uusi energiatehokas keskuskeittiö

Stockmann avasi marraskuussa 2010 Vantaan Viinikkalaan uuden keskuskeittiön, jossa valmistetaan Meals-valmistotteita, Deli-tuotteita ja susheja. Uusi toimipiste korvasi Helsingin, Tapiolan, Itäkeskuksen ja Jumbon tavaratalojen Herkkuosastojen yhteydessä aiemmin toimineet keittiöt. Vuoden 2011 aikana myös Turun ja Tampereen tavaratalot liittyvät keskuskeittiön asiakkaiksi. Yhteen paikkaan keskittetty tehokas toiminta säästää jo sinänsä energiakuluja, ja energiatehokkuuteen kiinnitettiin huomiota myös uusia tiloja suunniteltaessa.

Keskuskeittiö sijaitsee logistisesti erinomaisella paikalla. Yhteydet tavarataloihin ovat nopeita, ja siksi kylmäketju on lyhyt. Tästä puolestaan seuraa, että keskuskeittiössä ei jouduta varastoimaan valmiita tuotteita, jolloin jäähdytettäviä kylmä- tai pakastehuoneita ei tarvita varastointiin lainkaan.

Keskuskeittiössä työskentelee lähes 50 henkilöä. Yhteensä 1 750 neliömetrin kokoinen keittiön tilankäyttö on tehokasta, eikä energiaa kuluttavia hukkaneliöitä ole. Myös alakattokorkeudet on optimoitu mahdollisimman mataliksi, jotta välttyttiin tarpeettomien ilmakuutioiden jäähdyttämiseltä.

Keskuskeittiön laitekannasta 90 prosenttia on uutta. Tärkeänä hankintakriteerinä olivat energiatehokkuus ja laitteiden elinkaari. Kaikille laitetoimittajille asetettiin minimivaatimukseksi ISO 9001 ja ISO 14001 -ympäristösertifikaatit.



Keskuskeittiön kaikista energiakustannuksista noin 20–30 prosenttia kuluu tilojen olosuhteiden ylläpitämiseen. Suurin osa kustannuksista kuluu uunien lämmitykseen, lämpimän ruuan jäähdytykseen ja astioiden pesemiseen. Laitteet valittiin niiden energiaa säästävien ohjelmien vuoksi. Esimerkiksi astianpesukeskuksen laitteet eivät annostele vettä ja pesuainetta vakiomäärillä vaan todellisen tarpeen mukaan. Ennen pakkausvaihetta kaikki lämpimät ruuat jäähdytetään energiaa säästävällä keskitetysti jäähdytystunelikonissa.

Tavaratalokeittiöistä vapautuneet, käytöstä jääneet koneet ja kalusteet toimitetaan kevään 2011 aikana Stockmannilta uusiokäyttöön tai kierrätykseen.



CASE

palautejärjestelmä ja ominaiskulutusraportointi. Raken-
nusaautomaation säätämiseen ja hallintaan keskityttiin
erityisesti uudistuneessa Helsingin keskustan tavarata-
lossa. Kiinteistön ilmanvaihto ja lämpötilanhallinta ovat
laajennuksen jälkeen olennaisesti parantuneet ilman, että
kiinteistön energiankulutus on kasvanut. Valaisinhankin-
taa Suomessa tehostettiin siten, että valonlähteitä kor-
vattiin entistä energiatehokkaammilla malleilla. Vuonna
2010 jo 53 prosenttia Suomen tavarataloihin hankituista
lampuista ja loisteputkista oli ympäristömyönteisiä mal-
leja joko energiatehokkuutensa, alhaisemman elohopea-
pitoisuutensa tai pitkäikäisyytensä ansiosta. Kalusteva-
laisimien korvaamista energiaa säästävillä LED-valoilla
pilotoitiin Tallinnan tavaratalossa. Stockmann Herkuissa
jatkettiin kansion ja ovien asentamista jo käytössä oleviin
kylmäkalusteisiin. Suomen tavaratalot osallistuivat valta-
kunnalliseen energiansäästöviikkoon lokakuussa.

Lindex jatkoi vuonna 2008 aloitettua Energy Hunt
-energiansäästöohjelmaa. Ohjelma keskittyy yleisen
energiatietoisuuden lisäämiseen ja myymälöiden
energiankäytön tehostamiseen. Vuonna 2010 Lindex-
myymälöiden keskimääräinen energiankulutus myyn-
tineliötä kohden laski 8 prosenttia edelliseen vuoteen
verrattuna Energy Hunt -ohjelman Ruotsin myymälöissä.
Tämä saavutettiin jakamalla ja monistamalla parhaita
käytäntöjä sekä tekemällä energiansäästösuunnitelmat



Stockmannin hiilijalanjälki

Ilmastonmuutokseen sopeutuminen ja kasvihuonekaa-
supäästöjen vähentäminen ovat merkittäviä ajankohtaisia
haasteita. Stockmannin tavoitteena on energiatehokas
toiminta, joka tuo mukanaan myös taloudellisia hyötyjä.
Stockmannin raportointi kasvihuonekaasupäästöistä kattaa
tavarataloryhmän ja Seppälän Suomen toiminnot sekä
Lindexin toiminnot kaikissa toimintamaissa. Hiililaskennan
piirissä olevat toiminnot muodostavat yli 80 prosenttia
konsernin liikevaihdosta ja kattavat 72 prosenttia konsernin
henkilökunnasta.

Laskennan toteutti ulkopuolinen taho ja se tehtiin kan-
sainvälisten Greenhouse Gas Protocol -raportointiperiaattei-
den mukaisesti. Stockmannin oman toiminnan aiheuttamat
suorat kasvihuonekaasupäästöt ovat vähäiset. Suurimmat
päästöt syntyvät ostoenergian, erityisesti sähkön tuotannos-
ta.

Kasvihuonekaasupäästöjen määrittely toimii johtamisen
työkaluna ja luo pohjan päästövähennyskohteiden määritte-
lylle ja vähennystavoitteiden asettamiselle tulevina vuosina.
Hiililaskentaa on tarkoitus kehittää niin, että se kattaa kaikki
toimintamaat ja toiminnan kannalta olennaisimmat epäsuo-
rat päästöt.

Kasvihuonekaasupäästöt 2010 tCO₂e

Suorat päästöt

Ajoneuvot	526
Oma energiantuotanto	362
	888

Ostoenergian epäsuorat päästöt

Sähkö	18 856
Kaukolämpö ja -jäähdytys	10 914
	29 770

Muut olennaiset epäsuorat päästöt

Kuljetukset ja toimitukset	2 493
Lentomatkustus	1 570
	4 063

Yhteensä	34 721
-----------------	---------------

GHG Protocol -raportointiperiaatteiden mukainen päästölähteiden jaottelu



* Ei sisällä Seppälän myymälöiden kaukolämmönkulutusta

** Ei sisällä Lindex Shop Online -verkkokaupan tuotteiden toimituksia

kohteisiin, joiden ominaiskulutus oli suurempi kuin muiden vastaavien tilojen. Energiatohkeisuus otettiin huomioon yhtenä tekijänä myös uuden myymäläkonseptin suunnittelussa. Vuonna 2007 käyttöön otetun IT-konesalin kokonaisenergian kulutusta on pystytty vähentämään 37 prosentilla vuoden 2010 loppuun mennessä. Samalla konesalin kapasiteetti on lisääntynyt merkittävästi.

Seppälässä käynnistettiin energiankäytön tehostamisen toimenpide-, seuranta- ja ohjeistusprojekti, joka keskittyy myymälöiden energiankäyttöön. Samalla jatkettiin Suomen myymälöiden liittämistä automaattiseen energianseurantajärjestelmään. Yhdessä muiden liiketoimintayksiköiden kanssa keskityttiin parhaiden energiansäästökohteiden paikantamiseen tilojen ominaiskulutuksia seuraamalla. Vuonna 2011 tullaan kiinnittämään erityistä huomiota avattavien myymälöiden energiatohkeuteen käymällä läpi uusien myymälätilojen laatuasomääritykset ja teknisiä ominaisuuksia koskevat vaatimukset.

Konsernin tilastoitu vedenkulutus oli 211 700 kuutiometriä eli 6 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Kulutuksen kasvu johtuu uusista toimipaikoista, sillä vertailukelpoinen vedenkulutus väheni. Valtaosa vedestä kulutetaan tavaratalojen ravintola-, keittiö- ja saniteettitiloissa. Käytettävä vesi on peräisin paikallisilta vesilaitoksilta.

SÄHKÖISET RATKAISUT JA HANKINNAT OMAAN KÄYTTÖÖN

Stockmann on jatkanut video- ja puhelinneuvottelulaitteiden käyttöönottoa sekä käyttäjien koulutusta. Suuri osa säännöllisistä kansainvälisistä kokouksista järjestetään video- ja puhelinneuvottelulaitteiden avulla, jolloin voidaan välttää matkustamista. Käytössä olevien sähköisten raportointi-, laskunkäsittely- ja arkistointijärjestelmien käyttö vähentää merkittävästi paperitulosteiden ja kuljetettavien dokumenttien määrää. Seppälässä sähköisten palveluiden käyttöä on kehitetty siten, että pääkonttorilta myymälöihin lähetettävä raportti- ja ohjeistusmateriaali on korvattu pääsääntöisesti intranet-viestinnällä.

Ympäristönäkökohdat on huomioitu konsernin omaan käyttöön tulevien tavaroiden ja palveluiden hankinnassa en-

tistä paremmin. Esimerkiksi Helsingin keskustan tavaratalon logistiikkapalveluhankinnoissa kiinnitettiin huomiota kuljetuskaluston tehokkuuteen ja kuljetusyrittysten mahdollisuuteen raportoida toiminnasta aiheutuvat kasvihuonekaasupäästöt.

Suomen tavaratalojen omaan käyttöön tulevien tavaroiden kuljetuksia pystyttiin tehostamaan hankintoja keskittämällä. Merkittävimmillä hankintakumppaneilla on käytössään ISO 14001- tai EMAS-ympäristöjärjestelmä.

▼ Vuoden 2010 aikana uudistettiin tavaratalojen pakkausmateriaalivalikoima, jonka yhteydessä lahjalaatikoita korvattiin materiaalihokkaammilla lahjapusseilla. Uudistus organisoitiin siten, että kaikki vanha pakkausmateriaali käytettiin hyödyksi.



Taloudellinen vastuu

Taloudellisella vastuulla tarkoitetaan Stockmann-konsernissa hyvää talouden hoitoa, jolla vastataan osakkeenomistajien sijoitusten tuotto-odotuksiin, tarjotaan pysyviä työpaikkoja sekä tuotetaan taloudellista hyvinvointia yhteiskunnalle. Stockmann on merkittävä työnantaja ja veronmaksaja, huomattava tuotteiden ja palveluiden ostaja, investoija sekä yhteistyökumppani. Kilpailukyky ja hyvä taloudellinen tulos luovat mahdollisuuden panostaa henkilöstön ja yhteiskunnan hyvinvoinnin kehitykseen. Yhteiskunnallisesti vastuullinen toiminta puolestaan luo vahvan perustan yrityksen tehokkuudelle ja taloudelliselle kasvulle.

SUOMALAINEN PÖRSSIYHTIÖ

Stockmann-konsernin emoyhtiö Stockmann Oyj Abp on listattu Nasdaq OMX Helsingin Pörssissä, ja emoyhtiöllä on noin 45 000 osakkeenomistajaa. Yhtiön tiedonantopolitiikan tarkoituksena on turvata kaikilla markkinoilla toimiville samanaikaisesti, viipymättä ja tasapuolisesti riittävä ja oikea tieto Stockmannista osakkeen hinnanmuodostuksen perustaksi. Kaikki sijoittajatieto julkaistaan konsernin internetsivulla www.stockmanngroup.fi suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Taloudellisia tietoja julkaistaan emoyhtiöstä ja konsernista kokonaisuutena sekä sen liiketoimintayksiköistä, jotka ovat tavarataloryhmä, Lindex ja Seppälä.

Stockmannin hallitus on määritellyt osingonjakotavoitteeksi yli puolet varsinaisen liiketoiminnan tuottamasta voitosta. Toiminnan kasvun vaatima rahoitus otetaan kuitenkin huomioon osingon tasossa.

Stockmann on mukana hollantilaisten sijoitusyhtiöiden Kempen Capital Managementin ja SNS Asset Managementin kestävän kehityksen Kempen SNS Smaller Europe SRI -indeksissä. Indeksiin kuuluvien yritysten katsotaan liiketoiminnassaan täyttävän korkeat eettiset, sosiaaliset ja ympäristönsuojelulliset kriteerit.

Lisäksi vuodesta 2010 alkaen Stockmann on yksi OMX GES Finland Sustainability -indeksin yrityksistä. Tämä



Helsingin Pörssin indeksi sisältää 40 suomalaista johtavaa kestävän kehityksen yhtiötä.

TÄRKEÄT KANTA-ASIAKKAAT

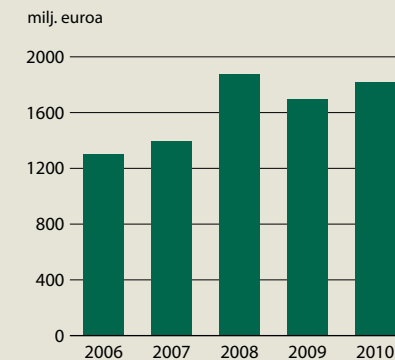
Stockmann-konsernin liiketoimintayksiköillä on neljä suositua kanta-asiakasohjelmaa: Stockmann kanta-asiakkuus, Lindex Club, Seppälä Klubi ja Hobby Hall, joiden piirissä on yhteensä yli 6 miljoonaa asiakasta. Kanta-asiakasohjelmilla on omat asiakasrekisterinsä, jotka on kerätty asiakassuhdeten hoitamiseksi sekä asiakaspalvelu- ja markkinointitarkoituksiin. Stockmann noudattaa asiakkaiden yksityisyyden suojaan liittyviä lakeja ja asetuksia eikä ole saanut asiaan liittyviä valituksia tai huomautuksia raportointijakson aikana.

Stockmannin varsinainen yhtiökokous hyväksyi vuosina 2006 ja 2008 yhtiön hallituksen ehdotuksen optio-oikeuksien antamisesta Stockmann-tavaratalojen kanta-asiakkaille. Optio-oikeuksien antamisella tarjotaan Stockmannilla paljon asioiville kanta-asiakkaille merkittävä etu, jolla palkitaan ostouskollisuudesta ja samalla parannetaan Stockmannin kilpailuasemaa. Jokainen optio oikeuttaa merkittävään yhden Stockmannin B-sarjan osakkeen vuosina 2008–2012 osakkeiden määriteltynä merkintäaikoina. Vuonna 2010 merkittiin 52 047 osaketta kanta-asiakasoptioilla.

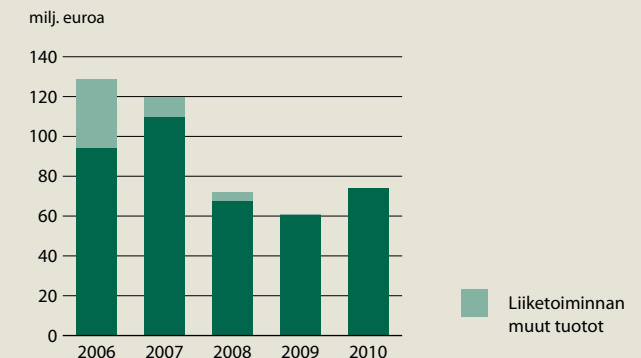
TALOUDELLINEN KEHITYS VUONNA 2010

Syvästä kriisistä toipuva maailmantalous kääntyi ennakoitua nopeampaan nousuun vuoden 2010 aikana. Kasvu oli energiahintojen nousun myötä voimakkainta Venäjällä,

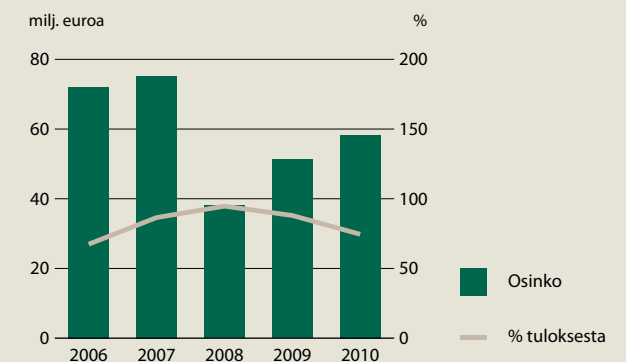
Liikevaihto 2006–2010



Voitto ennen veroja 2006–2010



Osingot tilikausilta 2006–2010



mutta myös Pohjoismaiden yleinen talouskehitys oli positiivinen. Vuoden loppua kohden tapahtui käänne myös Baltian maissa.

Kulutusksynnän elpyminen, kuluttajien luottamuksen vahvistuminen ja kaikkien liiketoimintayksiköiden toimenpiteet kilpailuasemansa vahvistamiseksi näkyivät Stockmann-konsernin tilikauden liikevaihdossa, joka kasvoi 7,3 prosenttia. Tavarataloryhmän liikevaihdon kasvua vauhdittivat loppuvuonna valmistuneet historiallisesti merkittävät investoinnit, Helsingin tavaratalon laajennus- ja uudistushanke sekä Pietarin Nevsky Centre -kauppakeskus. Lindexin ja Seppälän liikevaihtoa kasvattivat uusien myymälöiden avaukset. Lindex avasi 36 ja Seppälä 12 myymälää vuoden 2010 aikana.

Helsingin keskustan tavaratalon mittava laajennus- ja uudistushanke, jonka rakennustyöt käynnistyivät vuonna

2006, valmistui suunnitelmien mukaisesti marraskuussa 2010. Tavaratalon kaupallisia tiloja laajennettiin noin 10 000 neliömetrillä muuttamalla taustatiloja kaupalliseen käyttöön ja rakentamalla uusia tiloja. Pietarissa Stockmann rakennutti omalle tontilleen kaupungin keskustassa kokonaispinta-alaltaan noin 100 000 neliömetrin suuruisen Nevsky Centre -kauppakeskuksen, jonka avajaisia vietettiin 11.11.2010. Kauppakeskuksessa on yhteensä noin 50 000 neliometriä myymälä- ja toimistotilaa, muun muassa 20 000 neliömetrin suuruinen Stockmann-tavaratalo, muotiketjujen Lindexin, Seppälän ja Bestsellerin myymälät sekä yli 70 muuta myymälää, ravintoloita ja palveluja. Lisäksi Moskovan viides Stockmann-tavaratalo avattiin Rostokinon kaupunginosassa Pohjois-Moskovassa sijaitsevassa Golden Babylon-kauppakeskuksessa maaliskuussa 2010.

Stockmann-konsernin liikevoitto kasvoi tilikaudella 3,7

Taloudellinen lisäarvo sidosryhmille 2010

+ ASIAKKAAT

1 822 milj. euroa (2009: 1 699 milj. euroa)
Myynti, ei sis. alv.

— TAVARANTOIMITTAJAT JA PALVELUNTARJOAJAT

913 milj. euroa (2009: 881 milj. euroa)
Ostetut tavarat ja palvelut.

— INVESTOINTIHYÖDYKKEIDEN TOIMITTAJAT

167 milj. euroa (2009: 153 milj. euroa)
Ostetut hyödykkeet.

= LISÄARVO

742 milj. euroa (2009: 665 milj. euroa)



TYÖNTEKIJÄT

288 milj. euroa (2009: 261 milj. euroa)
Palkat, palkkiot.

JULKINEN SEKTORI

32 milj. euroa (2009: 41 milj. euroa)
Eläke- ja sosiaaliturvamaksut, verot.

RAHOITTAJAT

23 milj. euroa (2009: 28 milj. euroa)
Rahoituskulut.

OMISTAJAT

58 milj. euroa (2009: 51 milj. euroa)
Osingot.

YHTIÖÖN JÄTETTY

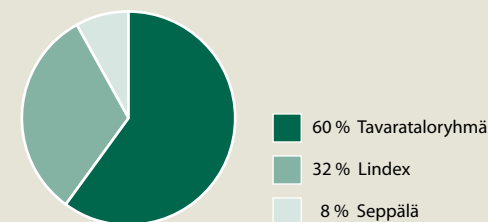
TALOUELLINEN LISÄARVO

341 milj. euroa (2009: 284 milj. euroa)

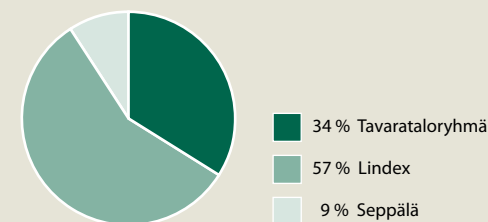
Taloudellisia tunnuslukuja

Milj. euroa	2010	2009	2008
Liikevoitto	88,8	85,3	121,9
Voitto ennen veroja	74,2	61,3	71,7
Osingot	58,3	51,2	38,0
Välittömät verot	-4,2	7,3	31,9
Materiaali- ja palveluhankinnat	913,0	880,8	971,7
Investoinnit	165,4	152,8	182,3
Palkat ja palkkiot	287,6	261,2	279,8
Eläkekulut	36,5	33,4	32,0
Henkilöstö, keskimäärin	15 165	14 656	15 669
Osakkeenomistajien määrä 31.12.	44 596	43 929	42 888

Liikevaihto liiketoimintayksiköittäin 2010



Liikevoitto liiketoimintayksiköittäin 2010



CASE

miljoonaa euroa ja oli 88,8 miljoonaa euroa. Konsernilla on merkittävästi Ruotsin kruunumääräisiä varoja, jotka on suojattu valuuttakurssimuutosten vaikutuksilta kruunumääräisillä lainoilla. Vuonna 2010 uudelleenrahoitettiin valtaosa pitkäaikaisista lainoista. Pienentyneiden rahoituskustannusten ja veroerien muutoksen seurauksena tilikauden voitto kasvoi selvästi liikevoittoa enemmän. Tilikauden osakekohtainen tulos oli 1,10 euroa (2009: 0,82 euroa) ja osinkoa maksettiin 0,80 euroa osakkeelta.

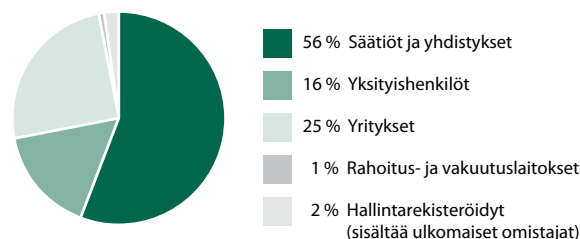
PITKÄN AIKAVÄLIN TALOUDELLISET TAVOITTEET

Stockmannin tavoitteena on tehokas pääomarakenne, joka varmistaa konsernin toimintaedellytykset pääomamarkkinoilla kaikissa olosuhteissa toimialan suhdanneherkyydestä riippumatta. Konserni seuraa pääomarakenteensa kehitystä oman pääoman osuudella kokonaispääomasta; strategisena tavoitteena on 40 prosentin oman pääoman osuus. Vuoden 2010 lopussa pääoman osuus kokonaispääomasta oli 43 prosenttia. Muut pitkän aikavälin taloudelliset tavoitteet, jotka ulottuvat vuoteen 2015, ovat myynnin kasvu markkinoita nopeammin, liikevoiton vähintään 12 prosentin osuus liikevaihdosta ja vähintään 20 prosentin sijoitetun pääoman tuotto.

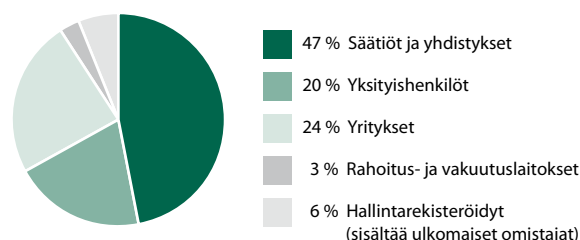
Suurimmat osakkeenomistajat 31.12.2010

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

Osakkeiden äänivallan jakauma 2010



Osakkeiden määrän jakauma 2010



Roosa nauha on paljon muutakin kuin nauha

Stockmann-konserni lahjoittaa vuosittain rahaa hyväntekeväisyyteen ja muihin yleishyödyllisiin hankkeisiin. Vuonna 2010 tuettiin erityisesti suomalaista koulutusta lahjoittamalla kaikille Stockmann-tavaratalojen paikkakunnilla toimiville yliopistoille 20 000 euroa kullekin, yhteensä 160 000 euroa.

Hyväntekeväisyyttä tuetaan myös yhdessä asiakkaiden kanssa. Lindex esitteli vuonna 2010 amerikkalaisen Narcisco Rodriguezin suunnitteleman Pink Collection -malliston, jonka myyntihinnasta 10 prosenttia meni Syöpäsäätiön Roosa nauha -kampanjalle. Yhteensä Lindex ja sen asiakkaat keräsivät yli 400 myymälässä lähes 800 000 euron lahjoituksen rintasyövän tutkimusrahastolle.

"Minulle ja muille rintasyövästä kärsineille Roosa nauha on toivon ja mahdollisuuksien nauha", sanoo Heidi, joka työskentelee Lindexin asiakaspalvelussa. Heidi sairastui 25-vuotiaana rintasyöpään, joka oli nopeasti etenevä ja pahalaatuinen. Syöpä vaati useita leikkauksia, sädehoitoja ja lääkkeitä. "Sairaus vei minulta paljon, mutta antoi vielä enemmän. Nyt tunnen eläväni aiempaa enemmän ja iloitsen tästä päivästä!"

Heidi on ylpeä työnantajastaan: "Lindexin sitoutuminen Roosa nauha -kampanjaan on minusta upea asia. Se innoittaa ja koskettaa minua. Siksi halusin jakaa tarinani ja kiittää kampanjaan osallistuneita."



GRI-sisältövertailu

GRI:n suositus		Stockmannin raportti		
Tunnus	GRI:n sisältö	Sisältyy	Sivu	Lisätiedot
1.	Strategia ja analyysi			
1.1	Toimitusjohtajan katsaus	Kyllä	4	
2.	Organisaation kuvaus			
2.1	Organisaation nimi	Kyllä	5	
2.2	Tärkeimmät tavaramerkit, tuotteet ja palvelut	Kyllä	5	
2.3	Operatiivinen rakenne	Kyllä	5	
2.4	Organisaation pääkonttorin sijainti	Kyllä	5	
2.5	Toimintojen maantieteellinen sijainti	Kyllä	6	
2.6	Omistus ja yhtiömuoto	Kyllä	5, 22	Katso myös hallinto- ja ohjausjärjestelmästä vuosikertomuksessa 2010.
2.7	Markkinoiden kuvaus	Kyllä	5	
2.8	Organisaation toiminnan laajuus	Kyllä	6	
2.9	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa tai omistuksessa raportointikaudella	Kyllä		Hobby Hallin liiketoiminta siirtyi tavarataloryhmälle 1.1.2010, ja Oy Hobby Hall Ab fuusioitiin emoyhtiöön 30.6.2010.
2.10	Raportointikaudella saadut palkinnot	Kyllä	6	
3.	Raportointiperiaatteet			
3.1	Raportointiajanjakso	Kyllä	5	
3.2	Edellisen raportin ilmestymisajankohta	Kyllä	5	
3.3	Raportointitiheys	Kyllä	5	
3.4	Yhteystiedot	Kyllä	25	
3.5	Raportin sisällön määrittely	Osittain	4–5	
3.6	Raportin laskentarajat ja kattavuus	Kyllä	5	Poikkeamat kerrottu kunkin tunnusluvun yhteydessä.
3.7	Erityiset rajoitukset raportin laajuudessa tai rajauksessa	Kyllä		
3.8	Raportointiperiaatteet tytäryhtiöiden ja vuokraosuuksien osalta	Kyllä	5	Vuokralle annetut Nevsky Centre -kauppakeskuksen liiketilat eivät sisälly raportointiin.
3.10	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Kyllä		Arvonlisäverollisen myynnin sijasta raportoitu liikevaihto 1.1.2010 alkaen.
3.11	Merkittävät muutokset raportin kattavuudessa, rajauksissa tai mittausmenetelmissä	Kyllä	5	Ensimmäinen GRI-suosituksen mukainen raportti. Muutokset kerrottu kunkin tunnusluvun yhteydessä.
3.12	GRI-sisältövertailu	Kyllä	23–25	

GRI:n suositus		Stockmannin raportti		
Tunnus	GRI:n sisältö	Sisältyy	Sivu	Lisätiedot
4.	Hallintokäytännöt, sitoumukset ja vuorovaikutus			
4.1	Organisaation hallintorakenne	Kyllä		Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä vuosikertomuksessa.
4.2	Hallituksen puheenjohtajan asema	Kyllä		Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä vuosikertomuksessa.
4.3	Hallituksen jäsenten riippumattomuus	Kyllä		Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä vuosikertomuksessa.
4.4	Osakkeenomistajien ja henkilöstön vaikutusmahdollisuudet hallituksen toimintaan	Kyllä		Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä vuosikertomuksessa. Henkilöstön edustajilla läsnäolo- ja puheoikeus hallituksen kokouksissa.
4.14	Organisaation sidosryhmät	Kyllä	5	
4.15	Sidosryhmien tunnistaminen ja valinta	Osittain	5	
5.	Tunnusluvut			
	Taloudellisen vastuun tunnusluvut			
EC1*	Taloudellisen lisäarvon syntyminen ja jakautuminen	Kyllä	20	
	Ympäristövastuun tunnusluvut			
EN1*	Materiaalien käyttö	Osittain	16	Raportoitu markkinoille saatetun pakkausmateriaalin määrä.
EN3*	Välitön energiankulutus	Kyllä	16	
EN4*	Välillinen energiankulutus	Kyllä	16	
EN5	Saavutettu energiansäästö	Osittain		
EN8*	Vedenotto	Kyllä	17	
EN16*	Välittömien ja välillisten kasvihuonekaasujen kokonaispäästöt	Kyllä	19	
EN17*	Muut merkittävät välilliset kasvihuonekaasupäästöt	Kyllä	19	
EN22*	Jätteiden kokonaismäärä	Kyllä	17	
EN23*	Kemikaali-, öljy- ja muut vuodot	Kyllä		Ei ollut raportointikaudella.
EN28*	Ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomukset ja niistä tuomitut sakot tai rangaistukset	Kyllä		Ei ollut raportointikaudella.
	Sosiaalisen vastuun tunnusluvut			
LA1*	Henkilöstön jakautuminen	Kyllä	8	
LA2*	Henkilöstön vaihtuvuus	Kyllä	8	
LA7*	Tapaturmataajuus, ammattitaudit, menetetyt työpäivät, poissaolot, työhön liittyvät kuolemantapaukset	Osittain	9	
LA11	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	Osittain	8–9	

GRI:n suositus		Stockmannin raportti		
Tunnus	GRI:n sisältö	Sisältyy	Sivu	Lisätiedot
	Ihmisoikeudet			
HR2*	Alihankinnan ihmisoikeusarviointit	Osittain	12	Sisältyy BSCI-auditointeihin.
	Tuotevastuu			
PR8	Asiakkaiden yksityisyydensuojan rikkomiseen ja asiakastietojen katoamiseen liittyvät valitukset	Kyllä	20	

* GRI-ohjeiston suosittelema avaintunnusluku

Tiedustelut:
Stockmann, Tiedotusosasto
PL 70, 00621 Helsinki
Puhelin (09) 121 3089
Faksi (09) 121 3153
Sähköposti info@stockmann.com



STOCKMANN

Stockmann Oyj Abp
Aleksanterinkatu 52 B
PL 220
00101 HELSINKI
Puh. (09) 1211
www.stockmann.com