

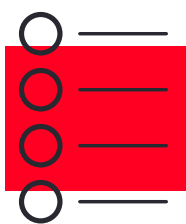
TOYOTA

«COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE»

AÑO FISCAL 2021

INFORME DE

SOSTENIBILIDAD



¿QUÉ ENCONTRARÁS?



C OMPAÑÍA	3
V ISIÓN	4
L ÍDERES EN ELECTRIFICACIÓN	5
M EJOR SOCIEDAD	6
C USTOMER EXPERIENCE	7
M EJOR MOVILIDAD	8
E MPLÉADOS	9
C IFRAS	10



COMPAÑÍA



Empleados



Vehículos
vendidos



Puntos
de venta



Puntos de
asistencia



Países



Plantas



EN ESPAÑA



154



200



164



36



70.083*



218



62.853



7.230



180



38



EN EUROPA



> 25.000



53



993.113*



9



922.299



70.814



EN EL MUNDO



> 370.000



> 170



9,53 mill.*



71

*Datos de matriculaciones del año natural 2020 en la Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.



VISIÓN



BEYOND ZERO

La hoja de ruta de la electrificación de Toyota, con la vista puesta en una sociedad sin emisiones de CO₂, marca cómo la compañía quiere alcanzar una sociedad en la que las tecnologías electrificadas sean la base de la movilidad. Hoy, da un paso más para hacer frente a los retos medioambientales, **situando las**

tecnologías en torno al hidrógeno en un primer plano y tratando de convertirlo en la fuente de energía principal de la sociedad del mañana. Una sociedad futura en la que no solo no habrá emisiones sino que iremos conectando a personas, edificios y vehículos en un ecosistema único.

LIDERAZGO EN ELECTRIFICACIÓN

La compañía tiene previsto lanzar 40 vehículos eléctricos nuevos para 2025, ofreciendo la más amplia gama de motorizaciones electrificadas.



Tecnología híbrida eléctrica



Coches eléctricos de batería



Vehículos eléctricos de pila de combustible



Híbridos enchufables

CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

La compañía combina la reputación de sus vehículos, su calidad y fiabilidad con unos servicios adaptados a las necesidades de los clientes para ofrecer una experiencia memorable.

- Experiencia personalizada
- Desplazamientos seguros
- Calidad y fiabilidad de los productos
- Conectividad



CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR

Toyota intenta mejorar la calidad de vida de las personas donde la compañía esté establecida.

- Desafío Medioambiental Toyota 2050
- Sociedad basada en el hidrógeno
- Acciones de responsabilidad social



MOVILIDAD PARA TODOS

Toyota está en pleno proceso de transformación para convertirse en un proveedor de servicios de movilidad.

- Libertad para disfrutar del viaje
- Libertad para el último tramo
- Libertad para que todo el mundo pueda moverse y practicar deporte
- Soluciones para las necesidades de movilidad especiales





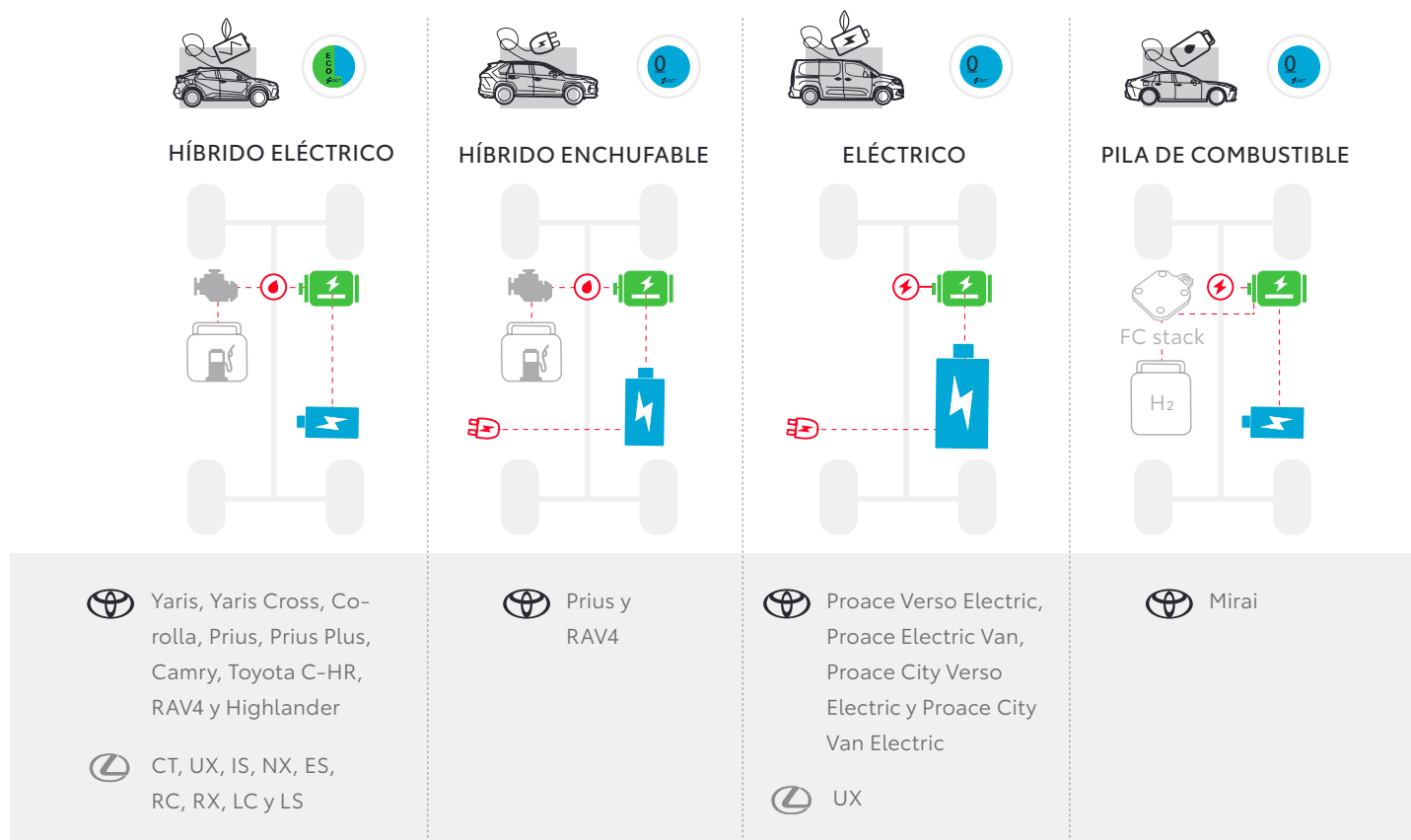
LÍDERES EN ELECTRIFICACIÓN



■ LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN > LÍDERES INDISCUTIBLES > HIDRÓGENO: SOCIEDAD DEL FUTURO

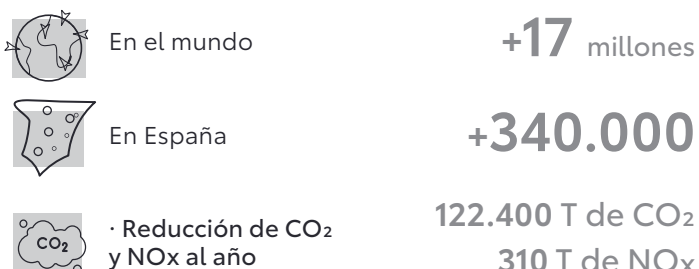
- CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR
- CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES
- MOVILIDAD PARA TODOS

«Nuestra movilidad sostenible está basada en 4 tecnologías y, hoy en día, ofrecemos la gama electrificada más amplia y accesible del mercado»

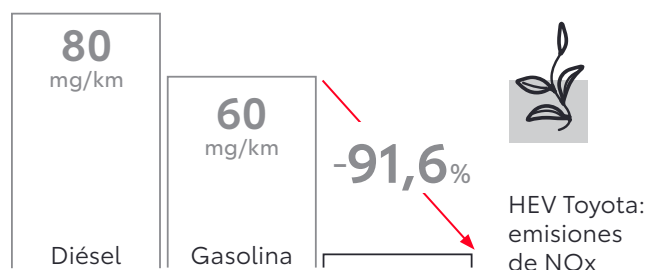


LÍDERES INDISCUTIBLES

· Ventas de vehículos electrificados



· Límite máximo normativa EURO 6



HIDRÓGENO: SOCIEDAD DEL FUTURO

Objetivo Conseguir una sociedad sin emisiones de gases de efecto invernadero como el CO₂ y reducir las emisiones de gases contaminantes como el NO_x y las partículas

¿Cómo? Promoviendo la expansión del hidrógeno como fuente de energía y gracias a los vehículos de pila de combustible como Toyota Mirai, cuya segunda generación se ha empezado a comercializar este año en España



MEJOR SOCIEDAD



■ LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN

■ **CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR > DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL > CREACIÓN SOCIEDAD H₂ > MEJORA DE LA SOCIEDAD**

■ CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

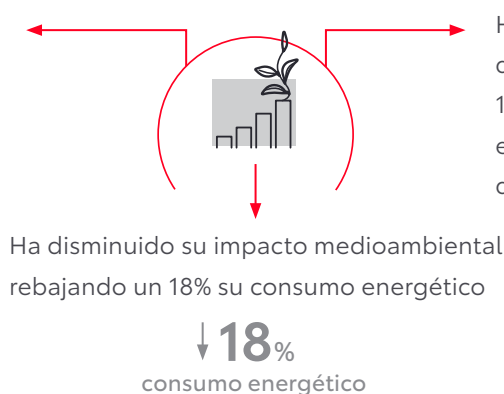
■ MOVILIDAD PARA TODOS

DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL

Entre los logros medioambientales que ha conseguido Toyota y su red de concesionarios, destacan:

Se ha reducido un 68% el consumo de agua por vehículo lavado, el equivalente a 18 piscinas olímpicas

↓ **68%**
consumo de agua



Ha conseguido reducir la cantidad de residuos de papel generados en 1.492 folios/empleado de la Red, el equivalente a la absorción de CO₂ de 485 árboles durante un año.

↓ **485**
árboles

SOCIEDAD DEL HIDRÓGENO



Hidrogenera

Toyota ha inaugurado la primera estación de repostaje de hidrógeno en España adaptada para coches de pila de combustible junto a Enagás —a través de la startup Scale Gas—, Urbaser, Carbueros Metálicos, Sumitomo Corporation España y la Confederación Española de Estaciones de Servicio.

Woven City

La compañía ha puesto la primera piedra para construir el prototipo de ciudad conectada basada en el hidrógeno.

Creando la sociedad del hidrógeno

Toyota colabora con empresas, como Caetanobus o Toyota Material Handling, para lograr alcanzar una sociedad basada en el hidrógeno.

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



La compañía donó el equivalente a un maletero lleno de comida de los nuevos modelos presentados el año 2020

En 2020, Toyota ha llevado a cabo una exitosa acción de donación de sangre en sus concesionarios de la Comunidad de Madrid y de Cataluña, consiguiendo salvar casi 1.500 vidas.



Toyota España convocó el concurso de dibujo infantil 'Toyota Dream Car Art Contest'. Los niños y los jóvenes de todo el mundo diseñaron el coche de sus sueños, desarrollando su imaginación y su creatividad en cada uno de los dibujos que realizaron para el concurso.



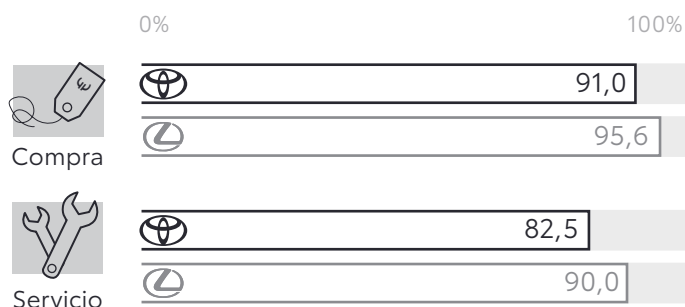
CUSTOMER EXPERIENCE



- LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN
- CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR
- **CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES > SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES > SEGURIDAD > CALIDAD**
- MOVILIDAD PARA TODOS

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Índice de recomendación
(año fiscal 2020 completo)*

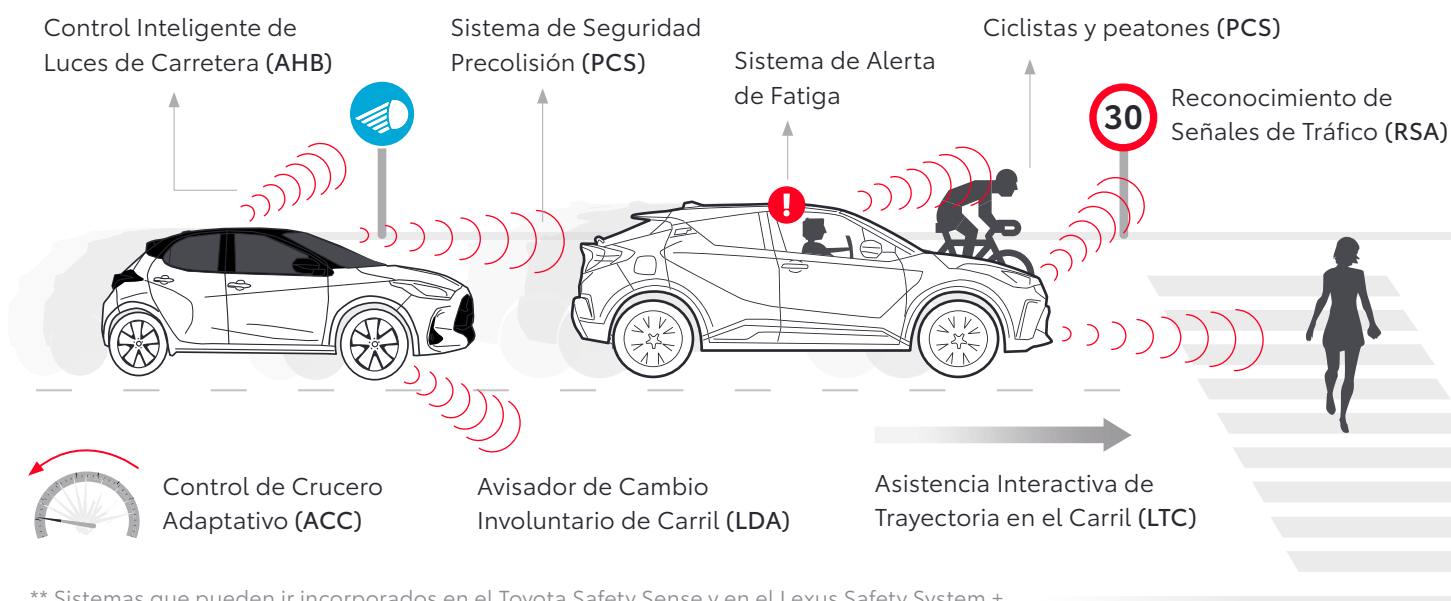


* 1 de Abril 2020 al 31 de Marzo 2021.

Objetivos Atención al cliente
2020

- 1 Maximizar esfuerzos para resolver las dudas en el menor tiempo posible
- 2 Ofrecer una respuesta a cada incidencia, aportando todos los recursos para solucionarlo
- 3 Dar respuestas rápidas, eficientes y completas para que el cliente quede con la duda resuelta
- 4 Seguimiento especial a todas las reclamaciones para ofrecer al cliente una experiencia memorable

SEGURIDAD** EN TOYOTA SAFETY SENSE Y LEXUS SAFETY SYSTEM +



** Sistemas que pueden ir incorporados en el Toyota Safety Sense y en el Lexus Safety System +.



ALERTA: CALIDAD CONSTANTE

Un empleado que detecte una irregularidad, lanza una alerta que puede detener la línea de producción, para aplicar una solución.

CALIDAD

Basada en la filosofía Jikotei Kanketsu:

- | | |
|----------|--|
| Objetivo | 'Cero defectos' en las fases de producción |
| ¿Cómo? | Sistema de Producción Toyota —Toyota Production System (TPS)—: todos los trabajadores velan por la calidad |



MEJOR MOVILIDAD

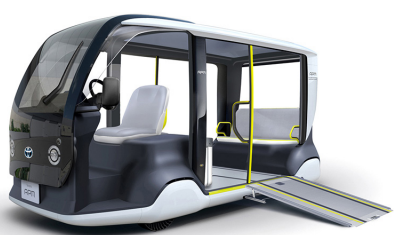
- LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN
- CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR
- CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

■ **MOVILIDAD PARA TODOS > MEJOR MOVILIDAD > APOYO AL DEPORTE**

«Llevar la alegría y la libertad de movimiento a todos»,
Akio Toyoda – Presidente Toyota

MEJOR MOVILIDAD

El compromiso de Toyota es brindar soluciones de movilidad que se adapten a las necesidades de todos, desde personas mayores a atletas paralímpicos, independientemente de su capacidad física.



APM-ACCESSIBLE PEOPLE MOVER



E-PALETTE



CONCEPT-I RIDE

APOYO AL DEPORTE

Somos The Olympic Partner (TOP) en la categoría de movilidad. Además, Toyota España tiene acuerdos de patrocinio con el Comité Olímpico Español (COE) y el Comité Paralímpico Español (CPE) que suponen la traslación a España de la colaboración a nivel mundial de Toyota con el COI y el IPC.



Carolina Marín
bádminton



Niko Sherazadishvili
judo



Eva Moral
triatlón paralímpico



Martín de la Puente
tenis en silla

START YOUR IMPOSSIBLE —PON EN MARCHA TU IMPOSIBLE—

Iniciativa corporativa internacional para crear una sociedad más inclusiva y sostenible, con la movilidad para todos como eje. Movilidad que va más allá de los automóviles y que tiene que ver con superar retos

PATROCINIOS

Fomentar la práctica deportiva de base y de élite



Federación Española de Bádminton (FESBA)



Real Federación Española de Ciclismo (RFEC)

TOYOTA



EMPLEADOS



TOYOTA WAY

Es el camino hacia una sociedad ideal y es el promovido por todos y cada uno de los empleados. Está compuesto por:

MEJORA CONTINUA

- Software** Aplicamos la imaginación para mejorar la sociedad y bajamos al origen de los acontecimientos.
- Hardware** Creamos plataformas físicas para posibilitar la movilidad de personas y cosas.
- Alianzas** Ampliando nuestras habilidades, para producir movilidad y felicidad para todos.

RELACIÓN CERCANA Y POSITIVA CON CADA GRUPO DE INTERÉS

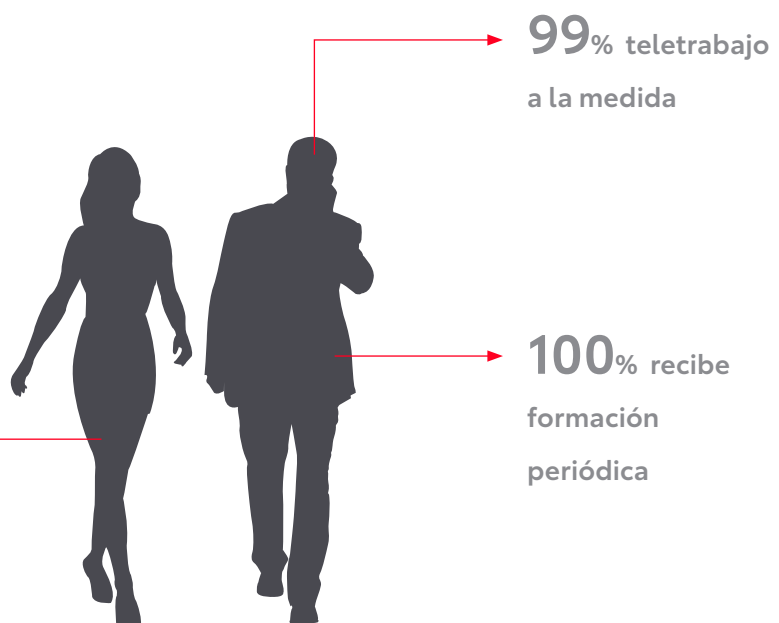
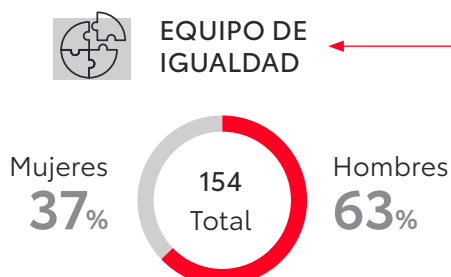
- Respeto** Que genera confianza mutua
- Trabajo en equipo** Crecimiento personal y profesional

ORGANIZACIÓN CUSTOMER CENTRIC



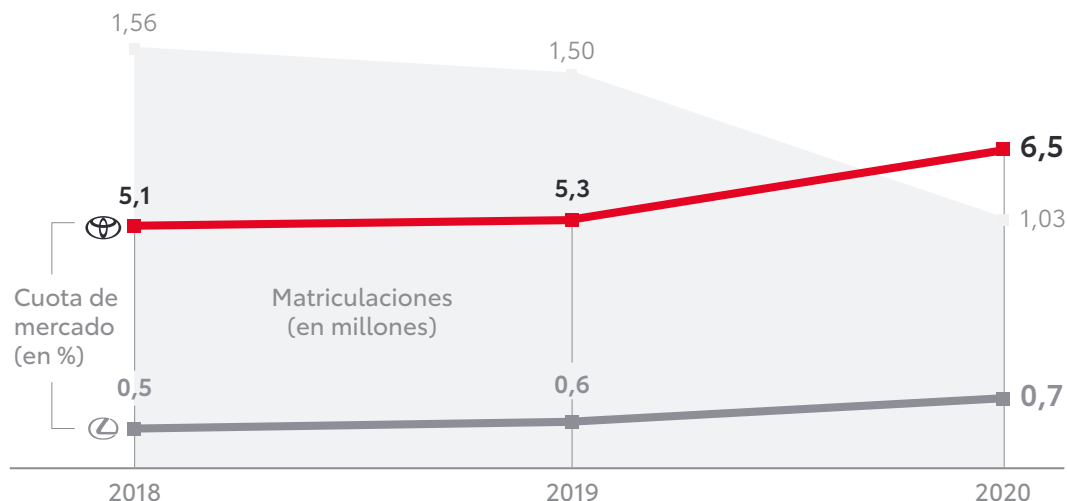
EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es una prioridad para Toyota España, habiendo actualmente en los puestos de alta dirección un 40% de mujeres.



DATOS MÁS RELEVANTES

CUOTA SOBRE EL MERCADO Y MATRICULACIONES

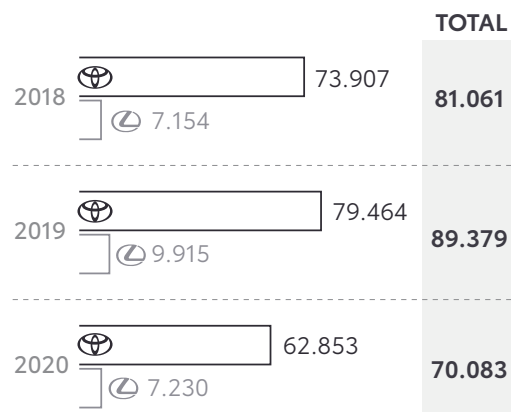


DESTACADOS POR AÑOS

	2018	2019	2020
Cifra de negocio (€)	1.659.372.658	1.847.182.019	1.554.663.184
Proveedores (nº)	1.711	1.758	1.839
Proveedores locales (%)	91	92	92
Impuesto sociedades (€)	4.060.496	4.383.664	1.748.594
Otros impuestos indirectos (€)	309.878.979	345.803.367	290.207.344
Donaciones (€)	43.011	18.511	23.415

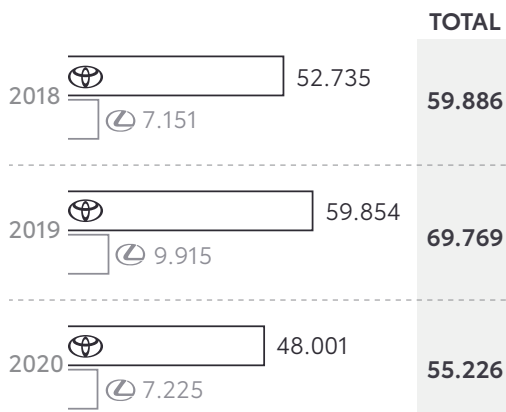
VENTAS POR SECTORES DE ACTIVIDAD

Vehículos en unidades*.



TOTAL DE HÍBRIDOS

Datos en unidades*.



*Datos de matriculaciones en Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

AÑO FISCAL 2021

Cifras del año fiscal
correspondiente (1 de abril de
2020 al 31 de marzo de 2021)

toyota.es



Copyright © Toyota España, S.L.U.