





YHTEISET TOIMINNOT

VASTUULLINEN TAPA TOIMIA

on osa jokapäiväistä työtämme. Osallistumme omalla toiminnallamme aktiivisesti ilmastonmuutoksen etenemisen hillitsemiseen. Autamme siinä myös kumppaneitamme ja asiakkaitamme.

VASTUULLISUUS ON YHTEISPELIÄ



Keskon toiminta vaikuttaa koko yhteiskuntaan. Kesko kehittää ja tarjoaa kaupan alan palveluita, työllistää suoraan ja välillisesti sekä valmistuttaa ja myy tuotteita.

Asiakkaamme voivat luottaa tuotteidemme laatuun ja turvallisuuteen. Jo tullessaan K-kauppaan he tekevät vastuullisen valinnan. Pitkäjänteistä ja sitoutunutta toimintaamme ohjaavat Keskon yhteiskuntavastuun yleiset periaatteet, vastuullisuusohjelma ja Vastuulliset toimintatapamme -opas.

VAIKUTUS YHTEISKUNTAAN

Keskon toiminta tuottaa taloudellista hyötyä osakkeenomistajille, rahoittajille, henkilökunnalle, tavarantoimittajille ja heidän työntekijöilleen sekä kunnille ja valtioille.

Vuonna 2011 Keskon palkat ja muut edut henkilökunnalle olivat kaikissa toimintamaissa yhteensä 473 miljoonaa euroa. Keskon tuloverot olivat 85 miljoonaa euroa ja eläkkeet ja henkilösivukulut 91 miljoonaa euroa.

Pienistä ruokakaupoista kaupakeskuksiin

K-ruokakauppaverkosto on Suomen kattavin, 964 K-ruokakauppaa 301 kunnassa vuonna 2011. Suomen väestöstä noin puolet asuu alle kilometrin päässä K-ruokakaupasta.

Uusia K-kauppiaita aloitti vuoden aikana 78.

Keskolla on käynnissä merkittäviä kaupakeskushankkeita. Marraskuussa 2011 avattu kaupakeskus Karisma Lahdessa on yksi Keskon kaikkien aikojen suurimmista vähittäiskaupan hankkeista. Se on ensimmäinen kaupakeskus, jonka Kesko on suunnitellut ja rakennuttanut alusta lähtien. Vuoden 2012 loppupuolella avataan kaupakeskus Veturi Kouvossa ja uudistettu kaupakeskus Ruoholahti Helsingissä.

Kannustamme paikallisostoihin

Keskon toiminnan tuottamasta taloudellisesta hyödystä pääosan, 85 % Keskon liikevaihdosta, saavat tavaroiden toimittajat.

Vuonna 2011 Keskon ostot tavarantoimittajilta Suomesta olivat 5 436 miljoonaa

Valoa ja energian- sästöä



Lielahden Kodin Ykkönen Tampereelta sai kunniamaininnan Vuoden Valaistuskohde 2011 -kilpailussa. Kaupan valaistuksen suunnittelussa on kiinnitetty erityistä huomiota tunnelmaan ja tuotteiden hyvään esilletuomiseen. Yleisvalaistusta on vähennetty, jolloin tuotteiden korostusvalaistus on voitu toteuttaa pienitehoisemmilla kohdevalaisimilla. Sähkönkulutus on vähentynyt noin 35 % verrattuna aiempiin toteutuksiin.

euroa ja muista maista 2 613 miljoonaa euroa. Kauppiaiden suorat ostot Suomen maakunnittain esitetään yhteiskuntavastuun raportissa.

Sponsorointia lasten, nuorten ja kestävä kehityksen hyväksi

Kesko ja sen tytäryhtiöt tukivat vuoden 2011 aikana erilaisia yhteisöjä ja järjestöjä yhteensä noin miljoonalla eurolla.

Kesko oli pääyhteistyökumppanina Vuoden 2011 urheilutapahtumassa, Your Move Suur tapahtumassa Helsingissä. Nuoren Suomen järjestämä kuusipäiväinen, 13–19-vuotiaille suunnattu liikuntatapahtuma keräsi yli 42 000 osallistujaa. Nuoret nikkaroivat Keskon tapahtumateltassa linnunpönttöjä, jotka lahjoitettiin Helsingin puistoihin. Teltan säkki- ja aurinkotuolit lahjoitettiin Syöpäklinalle.

Vuonna 2011 jaettujen Keskon kestävä kehityksen palkintojen teemana oli materiaalihokkuus. Palkinnot saivat Dodo ry:n

kaupunkiviljelijät, tavaroiden vaihtopalvelu Netcyclers Oy, Yritetään yhdessä ry ja Pieni vihreä paja NY. Palkintojen yhteissumma oli 30 000 euroa.

HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI

Keskon työhyvinvointiohjelman tavoitteena on tukea henkilöstön hyvinvointia ja Keskon tavoitteiden toteutumista.

Vuonna 2011 koko konsernissa otettiin käyttöön työhyvinvoinnin johtamismalli. Työhyvinvoinnin johtamismallia käsitellään tarkemmin Henkilöstö-osiossa sivuilla 38–39.

Osana työhyvinvointiohjelmaa työterveyshuolto ja henkilöstöhallinto julkaisivat työhyvinvointioppaan käytettäväksi kaikissa toimintamaissa.

Työyhteisön hyvinvointia ja johtamisen laatua mitataan vuosittain henkilöstötutkimuksella, joka toteutetaan samansisältöisenä Keskona ja sen ketjujen kaupoissa. Henkilöstötutkimuksessa 2011 Kesko-

konsernin tulokset parantuivat edellisvuodesta. Esimiestyön ja tasa-arvon arviot paranivat eniten. Esimiestyön kokonaiskeskiarvo oli 3,90 ja tasa-arvon toteutuminen yhtiön toiminnassa 4,11 (asteikolla 1–5).

Vastuulliset toimintatapamme -opas varmistaa yhteisen näkemyksen

Vastuulliset toimintatapamme -opas ohjaa kaikkia K-ryhmässä työskenteleviä toimimaan yhteisten arvojen ja vastuullisten toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Vuoden 2011 henkilöstötutkimuksessa väittäjä ”Toimin Vastuulliset toimintatapamme -oppaan mukaisesti” sai arvion 4,23 (asteikolla 1–5).

Päivitetty versio Vastuulliset toimintatapamme -oppaasta julkaistaan vuonna 2012.

ILMASTONMUUTOSVAIKUTUKSET

Ympäristövastuussa Kesko hillitsee ilmastomuutosta tehostamalla energiankulutustaan ja lisäämällä jätteiden hyötykäyttöä.

Opiskelijat valitsivat Keskon raportin suosikikseen

Kesko valittiin Suomen parhaaksi yhteiskuntavastuun raportoijaksi Vastuullisuusraportointi-kilpailussa marraskuussa 2011. Myös opiskelijat valitsivat omissa arvioissaan Keskon kilpailun parhaaksi raportoijaksi. Opiskelijoiden perusteluissa Keskon raporttia kuvattiin tasapainoiseksi, helppolukuiseksi ja käytännönläheiseksi kokonaisuudeksi, jossa johdon näkemys ja sitoutuminen vastuullisuuteen ovat vahvasti läsnä.

Keskon 12. yhteiskuntavastuun raportti julkaistaan keväällä 2012.





Tuotteen tie

Tuotteen alkuperä kiinnostaa asiakkaita yhä enemmän. Kesko havainnollistaa tuotteiden saattamat matkat tilalta tai tehtaalta kauppaan Tuotteen tie -kartalla. Kesko.fi- ja pirkka.fi-sivuilla julkaistulta kartalta voi seurata esimerkiksi Pirkka Reilun kaupan ruusujen matkaa Keniasta Suomeen.



LUE LISÄÄ

www.kesko.fi/tuotteentie

Ympäristöystävällisyys rakentamisen lähtökohtana

Uuden kauppapaikan tai kauppakeskuksen suunnittelun lähtökohtana on kestävä kehitys, ympäristöystävällisyys ja energiatehokkuus.

Uusien kauppajen rakentamisessa ja vanhojen uudistuksissa otetaan käyttöön ratkaisuja, jotka vähentävät kiinteistöjen elinkaarenaikaista materiaalien ja energian kulutusta. Kiinteistöjen energiatehokkuutta parannetaan hyödyntämällä kaupan kylmälaitteiden lauhdelämpöä, kansittamalla pakastealtaita ja käyttämällä leditekniikkaa uusissa mainosvaloissa.

Kesko toimii kestävä rakentamisen puolesta ja on Green Building Council Finlandin (FIGBC:n) jäsen. Kesko on valinnut ympäristöluokitusjärjestelmäkseen kansainvälisen, vähittäiskauppakiinteistöihin parhaiten soveltuvan BREEAMin (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodin). BREEAM-järjestelmällä arvioidaan myös Kouvolaan rakennettavan Veturi-kauppakeskuksen ympäristövaikutuksia.

Lisääme energiatehokkuutta

Vuonna 2011 K-ryhmän yhteenlaskettu sähkön ja lämmön kulutus Suomessa oli

1 071 GWh. Kesko osti K-ryhmän Suomessa sijaitsevien kiinteistöjen sähköstä keskitetysti 71 %, mikä oli kaikki hiilivapaata ydinvoimalla ja uusiutuvilla energialähteillä tuotettua sähköä.

Kesko on sitoutunut kaupan energiatehokkuussopimuksessa tehostamaan energiankulutustaan erilaisin säästötoimenpitein 65 GWh:n verran vuoden 2016 loppuun mennessä. Se vastaa vuositasolla 15 K-citymarketin energiankulutusta.

Suurimmat säästöt saadaan kansittamalla pakastealtaita ja käyttämällä ledimainosvaloja sekä säädettävällä ja kohdennettavalla myymälävalaistuksella.

Lauhdelämmön talteenoton ansiosta K-ruokakauppojen lämmityksessä tarvitaan kaukolämpöä vasta kovilla pakkasäkillä. Noin puolet uusista K-ruokakaupoista käyttää kaupan kylmälaitteena teollisuuden prosesseista kerättyä hiilidioksidia.

Vähennämme kuljetusten päästöjä

Vuonna 2011 Keslogin hoitamien kuljetusten ajokilometrejä kertyi 37,9 miljoonaa. Keslogin tavoitteena on vähentää kuljetusten hiilidioksidipäästöjä.

K-ruokakauppojen kuljetuksissa otettiin syksyllä 2011 testikäyttöön Suomen ensimmäinen vähittäiskaupan jakelussa toimiva

kaksitasoinen perävaunu. Uudenlainen perävaunu auttaa pienentämään kuljetuksesta aiheutuvia hiilidioksidipäästöjä kolmasosan.

Jätteiden hyötykäyttö

Kauppojen ja varastojen jätteiden ja hävikin vähentämisellä sekä hyötykäytöllä on merkittävä ympäristövaikutus.

Ruokakeskon tavoitteena on jatkossa ohjata kaikki syntyvä jäte kierrätykseen tai energia- ja polttoainetuotantoon. Ruokakesko kehitti K-ruokakauppojen jätehuollon toimintamalleja vuoden 2011 aikana Keskon pääkaupunkiseudun ja Uudenmaan alueilla. Kehitysohjelmassa otettiin käyttöön uusia tekniikoita muun muassa biojätteen hyödyntämiseen ja keskitettiin kauppojen jätehuolto raportointi. Vuoden 2011 lopussa uudessa toimintamallissa olevien K-ruokakauppojen hyötykäyttöasteet olivat lähes 90 %.

Asiakkaalle tarkoitettuja kierrätyspisteitä on K-ruokakauppojen yhteydessä yhteensä 223 kpl. Vuonna 2011 K-ruokakauppoihin palautettiin tölkkejä 338 miljoonaa ja kierrätyspulloja 111 miljoonaa.

Anttilan uudella Keravan logistiikkakeskuksella on ISO 14001 -ympäristösertifikaatti. Logistiikkakeskuksen lämmitys-



Hidaskassa sai suosiota

K-citymarket Ison Omenan loppuvuodesta 2011 pilotoima Elä hättäile -kassa suunnattiin kaikille, jotka haluavat asioida ruokakaupassa rauhallisesti. Idea hidaskassasta syntyi vastaamaan espoolaisten kehitysvammaisten arjen tarpeisiin. Kassa saavutti laajan suosion myös vanhusten ja lapsiperheiden parissa ja sai paljon julkisuutta mediassa. K-citymarket kartoittaa muita kauppajia, joihin hidaskassan voisi sijoittaa.



Vastuullisuusohjelma toiminnan tukena

Keskon vastuullisuusohjelma 2008–2012 asettaa tavoitteita ilmastonmuutoksen torjunnalle, energiatehokkuudelle, henkilöstön hyvinvoinnille sekä vastuulliselle hankinnalle ja valikoimille. Vastuullisuusohjelma päivitetään vuoden 2012 aikana.

energian kulutus on vain noin kolmannes vanhaan Vantaan Hämeenkyllän varastoon verrattuna. Uuden logistiikkakeskuksen hyötykäyttöä parannetaan edelleen lisäämällä käytettävien materiaalien kiertävyyttä.

VASTUULLINEN HANKINTA JA MYYNTI

Keskon ostotoiminnan periaatteet ohjaavat Keskon vastuullista hankintaa. Toiminnan tueksi on laadittu myös vastuullisuuslinjauksia, kuten kala- ja äyriäislinjaus, puu-, farkku- ja palmuöljylinjaus.

Erityishuomio riskimaiden tehtaiden työoloihin

Tuotteiden hankinnassa Kesko kiinnittää erityistä huomiota hankintaketjuna työntekijöiden ihmisoikeuksiin ja työolosuhteisiin. Kesko keskittää seurantansa erityisesti maihin, joissa riskit näiden oikeuksien loukkaamiselle ovat suurimmat.

Tavarantoimittajien arvioinnissa Kesko käyttää kansainvälisiä arviointijärjestelmiä, BSCI-auditointia ja SA8000-sertifiointia. Tavoitteena on tehdä riskimaissa kauppaa vain auditoinnin läpäisseiden tavarantoimittajien kanssa.

Tuoteturvallisuus

Ruokakeskon tuotetutkimus tutkii elintarvikkeiden ja käyttötavaroiden tuotenytytteitä, kehittää uusia elintarvikkeita ja makuja sekä vastaa tuotteiden takaisinve-doista.

Tuotetutkimuksen laboratorio on ISO 17025 -sertifioitu. Vuonna 2011 tuotetutkimus tutki 10 369 tuotenytytettä ja auditoi 32 tavarantoimittajaa. Tuotteiden takaisinve-toja oli vuoden aikana 87, joista suurin osa johtui laatu-, maku-, valmistus- tai pakkausvirheestä.

Kaikkiin pirkka.fi:n reseptipalvelun yli 4 600 ruokaohjeeseen lisättiin vuoden aikana ravintoarvotiedot. Pirkka-koekieittiö

laati reseptipalveluun vuoden 2011 aikana 670 uutta ruokaohjetta.

Ruokakeskon kuluttajapalveluun tuli 20 215 asiakaspalautetta vuonna 2011. Runsaasti keskustelua ja kysymyksiä herättivät vuoden aikana erilaiset rasvat, lisäaineet, luomu, Reilun kaupan tuotteet, kotimaiset elintarvikkeet ja tuotteiden alkuperämaat.

KESKO MUKANA GLOBAL COMPACT -ALOITTEESSA

Kesko on mukana YK:n Global Compact -aloitteessa ja on sitoutunut toiminnassaan ja strategiassaan noudattamaan kymmentä ihmisoikeuksia, työelämää, ympäristöä ja korruption vastaista toimintaa koskevaa periaatetta.

KANSAINVÄLISTÄ TUNNUSTUSTA VASTUULLISUUDESTA

Kesko on listattu tärkeimpiin kestävän kehityksen indekseihin ja on arvioitu yhdeksi maailman parhaista kestävän kehityksen periaatteita noudattavista yrityksistä.

Kesko on ollut Dow Jonesin kestävän kehityksen indekseissä yhdeksän perättäistä vuotta. Kaudelle 2011/12 Kesko hyväksyttiin DJSI World ja DJSI Europe -indekseihin.

Kesko on listattu vastuullisen sijoitustoiminnan indekseihin FTSE4Good Global ja FTSE4Good Europe.

Carbon Disclosure Project (CDP) on valinnut Keskon Nordic Carbon Disclosure Leadership -indeksiin.

Kesko on mukana STOXX Global ESG Leaders -indekseissä, joihin on listattuna maailman johtavia yrityksiä ympäristövas-tuun, sosiaalisen vastuun ja vastuullisen hallintotavan kriteereillä mitattuna.

Kesko on ollut vuodesta 2005 mukana maailman 100 vastuullisimman yrityksen listalla. Tammikuussa 2012 julkaistulla lis-talla Keskon sijoitus on 43. Vuotta aiemmin sijoitus oli 26.

Sustainability Yearbook 2011 -kirjassa Keskon vastuullisuustyölle myönnettiin hopeasija (SAM Silver Class) päivittäistava-rakaupan sarjassa. Sustainability Yearbook 2012 -kirjassa Kesko valittiin samassa sarjassa johtavien kestävän kehityksen yritysten joukkoon. Vuosikirjaan hyväksytään vain ne yritykset, jotka toimialoittain kuu-luvat SAMin tekemän arviointityön perus-teella maailman 15 %:n parhaimmiston.

LUE LISÄÄ

Keskon sijoittuminen muissa indek-seissä on esitetty osoitteessa www.kesko.fi/sijoittajat.



K-PLUSSAA YLI MILJOONA KERTAA PÄIVÄSSÄ

Asiakkaat hyödyntävät Suomen laajinta ja monipuolisinta kanta-asiakasohjelmaa yli miljoona kertaa päivässä. K-Plussan asiakkaat saavat etuja yli 3 000 ostospaikasta ja yli 40 yhteistyökumppanilta. Paikalliset K-kauppiat ja K-ryhmän ketjut tarjoavat K-Plussa-asiakkailleen myös kohdistettuja erityisetuja ja palveluja.



K-PLUSSA-ASIAKKAALLE PAREMPAA PALVELUA K-KAUPASTA

K-Plussa-kanta-asiakasohjelman tietoa hyödyntämällä K-kauppias pystyy palvelemaan juuri oman alueensa asiakkaita kaikkein parhaiten tarjoamalla näille kiinnostavimpia tuotteita ja palveluja.

K-Plussa mahdollistaa myös kohdennetun viestinnän kauppiaalta asiakkaalle, ja tätä mahdollisuutta hyödynnetään aktiivisesti niin kauppa- kuin ketjutasollakin. Ketjutasolla asiakastietoa hyödynnetään esimerkiksi Kodin Ykkösen, Intersportin, K-raudan, Rautian ja K-ruokakauppojen kohdennetuissa toimenpiteissä. Myös massamarkkinointia kohdistetaan kaupan asiakkaiden tarpeisiin. Useat K-kauppiat lähestyvät kauppansa asiakkaita myös kohdennetusti, tarjoten näille heitä kiinnostavia etuja ja palveluja esimerkiksi sesonkien yhteydessä. Asiakkaille suunnatuista erityiseduista ja -tapahtumista saadut tulokset ovat erittäin hyviä.

Vuonna 2011 K-Plussa-kanta-asiakasohjelmaan liittyi yli 150 000 uutta kanta-asiakasta. K-Plussan kanta-asiakasetuja hyödyntää noin 2,2 miljoonaa taloutta, mikä vastaa noin 84 % Suomen talouksista. Asiakkaille on tarjolla joka kuukausi satoja ajankohtaisia K-Plussa-tarjouksia, joista saa kassalla aina vähintään 10 %:n edun. Keskittämällä ostoksia K-Plussa-verkostoon asiakas saa lisäksi K-Plussa-piste-etua jopa 5 %.

K-Plussa-etuja saa yli 3 000 ostopaikasta ja yli 40 yhteistyökumppanilta. Lokakuussa 2011 Helsingin Energia ja K-Plussa tiivistivät yhteistyötään, jonka tuloksena syntyi Plussa-sähkö. Plussa-sähkö on vesivoimalla tuotettua sähköä, jonka käytöstä K-Plussa-asiakkaat saavat K-Plussa-pisteitä.



TEHOKKAALLA ASIAKASTIEDON HYÖDYNTÄMISELLÄ TEHOKASTA LIIKETOIMINTAA

Asiakastieto ja asiakasohjelmat ovat keskeisessä roolissa liiketoiminnan suunnittelussa. Asiakastietoa K-ryhmässä kerää ja analysoi K-Plus Oy.

K-Plussa-kanta-asiakasohjelma toimii kolmella tasolla: asiakas saa kauppakohtaisia, ketjukohtaisia ja K-Plussa-verkoston yhteisiä etuja. K-Plussa-asiakasohjelman tarjoamaa tietoa käytetään muun muassa kauppakohtaisien valikoimien ja palveluiden suunnittelussa sekä kaupan markkinointiviestinnän kohdistamisessa. K-Plussan kautta saatavaa asiakastietoa hyödynnetään ketjutasolla muun muassa kaupaverkoston suunnittelussa, konseptien kehittämisessä sekä ketjujen valikoimien ja palvelujen rakentamisessa. K-Plussa-asiakas saa omiin tarpeisiinsa ja ostokäyttäytymiseensä perustuvia etuja ja palveluja.

ASIAKKAALLE ETUJA K-PLUSSAN SÄHKÖISISTÄ KANAVISTA

K-Plussa on edelläkävijä uusien kanta-asiakaspalveluiden kehittäjänä. Keväästä 2011 alkaen asiakas on pystynyt uuden Mobiilikortti-palvelun avulla hyödyntämään K-Plussa-kanta-asiakkuuttaan myös matkapuhelimensa välityksellä. Asiakas pystyy valitsemaan häntä kiinnostavat aihealueet ja K-ryhmän ketjut, joiden etuja hän haluaa puhelimellaan seurata.

Kohdistetun sähköisen viestinnän merkitys kasvaa jatkuvasti. Asiakas voi valita, mistä ketjuista tai kiinnostusalueista hän haluaa saada sähköistä viestintää. K-ryhmän ketjut ja kaupat lähestyvät asiakkaitaan

muun muassa henkilökohtaisilla tarjouksilla, jotka asiakkaat saavat sähköpostitse.

Plussa.com on K-Plussan sivusto, josta asiakas pystyy kätevästi tarkastamaan viikoittain vaihtuvat valtakunnalliset K-Plussatarjoukset sekä omat K-Plussa-pisteensä. Keväällä 2011 uudistettu Pirkka.fi-sivusto on kerännyt runsaasti aktiivisia vierailijoita. Sivustoilla asiakkaat ovat saaneet tiedot välittömästi muun muassa uusista reseptivinkeistä ja palveluista.

K-Plussa-pisteet on mahdollista tallettaa omalle pankkitilille missä tahansa pankissa. Asiakas voi liittää K-Plussa-ominaisuuden OP-Pohjolan pankki-, luotto- ja Visa Electron -korttiin sekä Nordean ja Sampo Pankin Visa Electron -korttiin. Yhteistyökortteja asiakkailla on 900 000 kappaletta.

K-Plussa-asiakkaat pystyvät tilaamaan K-Plussa-pistetiedotteensa paperisen tiedotteen sijasta sähköisenä suoraan NetPostiin.

Vuoden 2011 lopussa lanseerattiin uusi Matkailijan K-Plussa-kortti, jonka ansiosta Suomessa vierailevat matkailija-asiakkaat voivat myös hyödyntää K-Plussa-tarjoukset asioidessaan K-ryhmän liikkeissä.

Vuonna 2011 K-ryhmän asiakaslehti Pirkka vahvisti edelleen asemaansa Suomen luetuimpana aikakauslehtenä. Lehti sisältää muun muassa ruuanlaittoon, muotiin ja sisustukseen liittyviä juttuja sekä etuja ja tarjouksia K-Plussa-asiakkaille.

K-PLUSAA MYÖS NUORILLE JA PERHEEN PIENIMMILLE

Syksyllä 2011 toteutettiin menestyksekkäs K-Plussan kampanja nuorille muuttajille, jossa nuorille annettiin mahdollisuus liittyä veloitusetta K-Plussa-asiakkaaksi ja tarjottiin heitä kiinnostavia etuja. Kampanjasta saatu palaute oli erittäin positiivista ja toteutus koettiin nuorten keskuudessa hyödylliseksi, koska esimerkiksi uudelle paikkakunnalle muuttaneet nuoret eivät aina olleet selvillä lähialueensa ruokakaupoista.

K-ruokakaupat järjestävät vuosittain useita kohdennettuja erikoiskampanjoita nuorille lapsiperheille. Näiden lisäksi K-Plussa-kanta-asiakkuudesta hyötyvät myös perheen pienimmät. Napero-kerho on tarkoitettu kaikille K-ryhmän K-Plussa-asiakkaille, joiden perheissä on 0-7-vuotiaita lapsia. Kerholaisia on yli 140 000 ja talouksia yli 116 000. Naperon Facebook-sivuilla lapsiperheet voivat ottaa kantaa heitä kiinnostaviin aiheisiin ja samalla heille on tarjolla tietoa uutuustuotteista, tarjouksia, kilpailuja ja viihdettä. Facebook-tykkääjiä on Napero-kerholla jo yli 10 000.



LUE LISÄÄ

www.plussa.com

pistetiedotteesi
tässä: www.plussa.com

K-Plussa-etusi	33,22 €
K-Plussa-edut 1.12 - 31.12.2011	20,00 €
pisteseteleinä alennuksina	13,22 €
K-Plussa-edut vuoden alusta	657,55 €
pisteseteleinä alennuksina	240,00 €
	417,55 €

1.12.2011 - 31.12.2011	Vuoden 2011 alusta
20 €	240,00 €
13,22 €	417,55 €
0,00 €	0,00 €
	657,55 €

Asiakkaalle monenlaisia etuja

K-Plussa-etujen seuraaminen on tehty asiakkaalle helpoksi. K-Plussa-asiakas näkee konkreettisesti saamansa edut kirjeenä kotiin tai sähköisesti postitettavasta pistetiedotteesta.



HENKILÖSTÖ

Keskossa ja sen ketjujen kaupoissa voi luoda monipuolisen uran kaupan alan eri tehtävissä. Työtehtävät vaihtelevat kaupan tehtävistä kauppiasyrittäjyyteen ja eri alojen asiantuntija- ja esimiestehtäviin. Erilaisia tehtävänimikkeitä Keskosta löytyy yli 600. K-ryhmä eli Kesko ja K-kauppiat työllistävät yhteensä noin 45 000 henkilöä.

Keskossa työskentelee noin 19 000 henkilöä kahdeksassa maassa: Pohjoismaissa, Baltiassa, Venäjällä ja Valko-Venäjällä. Henkilöstöstä 53 % on Suomessa ja 47 % muissa toimintamaissa. Henkilöstötyötä ohjaa kolme päämäärää, jotka ovat kaupan alan houkuttelevin työpaikka, osaavin ja innostunein henkilöstö sekä paras henkilöstön työn tuottavuus.

HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ JA HOUKUTTELEVA TYÖPAIKKA

Keskossa työhyvinvoinnin perustana on mahdollisuus tehdä mielekästä ja osaamista vastaavaa työtä turvallisessa, viihtyisässä ja työn tekemistä tukevassa työympäristössä. Työhyvinvointia johdetaan yksilön oman elämän hallinnan, työn ja osaamisen, työyhteisön sekä johtamisen ja esimiestoiminnan osa-alueilla.

Varhaisen välittämisen toimintamalli otettiin käyttöön kaikissa yhtiöissä ja 500 esimiestä valmennettiin johtamaan ja kehittämään työyhteisön hyvinvointia. Henkilöstölle tarjottiin mahdollisuus osallistua henkilökohtaiseen elämäntapojen kartoit-

tavaan hyvinvointikartoitukseen ja toimipaikoissa järjestettiin työhyvinvointipäiviä sekä uudenlaisia kuntoremontteja. Koko henkilöstölle jaettiin työhyvinvointiopas, jossa on tietoa työhyvinvoinnin keskeisistä periaatteista. Hyvinvoiva henkilöstö ja toimiva työyhteisö ovat tuottavan työn perusta.

Vuosittaisen henkilöstötutkimuksen tulokset valmistuivat marraskuussa ja ennustaan hyvällä tasolla ollut työtyytyväisyys nousi merkittävästi. Parhaiten kehittyi esimiestyö, johon on panostettu monipuolisesti valmentamalla esimiehiä ja tarjoamalla heille hyviä työkaluja ja apuvälineitä johtamisen tueksi. Henkilökunnan tyytyväisyyden lisäksi Keskon houkuttelevuus työnantajana parani kaupallisen alan nuorten ammattilaisten mielissä. Universumin tutkimuksessa Kesko nousi sijalle 15. (27.)

KAUPAN ALAN OSAAVIN JA INNOSTUNEIN HENKILÖKUNTA – ASIAKASTA KUUNNELLEN

Keskossa osaamisen kehittäminen on tavoitteellista, pitkäjänteistä ja monimuotoista. Oppiminen suunnitellaan osaksi

työtehtäviä ja osaamisen kehittämiseen suhtaudutaan kannustavasti. Tehtäväkierto kotimaassa ja ulkomailla on tärkeä henkilöstön kehittämisen keino valmennusohjelmien lisäksi.

Esimiehen vastuulla on perehdyttää jokainen työntekijä Keskon arvoihin ja vastuullisiin toimintatapoihin sekä varmistaa, että työntekijät tietävät tehtävänsä ja tavoitteensa. Esimies käy tavoite- ja kehityskeskustelun jokaisen työntekijän kanssa vähintään kerran vuodessa ja vastaa omalla vastualueellaan henkilöstön osaamisesta. Vuoden aikana henkilöstöasioiden rutiinitehtävät keskitettiin palvelukeskukseen, mikä vapautti henkilöstöammattilaisten aikaa esimiesten tukemiseen henkilöstöasioissa.

Johtamistaitoja sekä uralla etenemistä tuetaan keskolaisille ja kauppojen esimiehille suunnatuilla asiantuntija-, esimies- ja johtamisvalmennuksilla, jotka otettiin uudistettuina käyttöön vuoden alusta. K-instituutin valmennustarjonnassa on lähes 20 uudistettua valmennuskokonaisuutta. Avainhenkilö- ja johtoresurssikartoitusta kehitettiin vuoden aikana ja uudistettu malli otettiin käyttöön vuoden 2012 alusta. Johdolle ja avainhenkilöille suunnattuun vuosivalmennukseen ja seminaareihin osallistui yli 250 henkilöä.

MONIPUOLISET KOULUTUSOHJELMAT

Asiakkaan tarpeet ja niihin vastaaminen luovat perustan ammatillisen osaamisen kehittämiseksi Keskosssa ja sen ketjujen kaupoissa. K-ruokakaupan tavoitteena on huomioida asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja odotukset entistäkin paremmin ja sitä kautta vahvistaa asiakkuuksia. K-ruokakaupan ylivoimaosastojen (hedelmä ja vihannes, leipä, liha, kala sekä valmisateriat) henkilöstön osaamisen ja asiakaspalvelun kehittämiseksi valmennettiin yli 1 300 osastovastaavaa ja kauppiasta. Vuosittaisesta K-ravintotaitaja-valmennuksesta valmistui 260 ravitsemuksen ja erityisruokavalioiden osaajaa vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin erityistarpeisiin. Kaiken kaikkiaan K-ravintotaitaja-valmennuksesta on valmistunut jo lähes 500 osaajaa. Pitkäjänteinen toiminnan ja henkilöstön kehittäminen näkyy asiakkaalle hyvänä palvelun laatuna.

K-citymarketissa ja Anttilassa myyjien koulutusohjelman perustana on ollut asiakkaan tarpeen selvittäminen kysymällä ja kuuntelemalla. Sosiaalista mediaa on hyödynnetty uutena kanavana, jonka avulla asiakkaat voivat esittää ajatuksiaan ja toiveitaan ja saada myös vastauksia kysymyksiinsä. K-citymarketien suuri tykkääjämäärä kuvastaa osaltaan myös tarvetta asiakkaan ja kaupan yhteydenpitoon.

Rautakaupan ketjuissa on valmistauduttu Energiaosaaja-konseptin käyttöön-

ottoon kouluttamalla henkilökuntaa asu- misen energiatehokkuuteen liittyvissä kysymyksissä. Koulutuksia on järjestetty 112 kaupassa ja niissä on kiinnitetty erityistä huomiota asiakkaan kokonaistilan- teen ymmärtämiseen ja tarvekartoituksiin. Energiaosaaja-palvelun tavoitteena on tehdä kodin energiatehokkuuden parantaminen helpoksi asiakkaalle.

Auto- ja konekaupassa on käynnistetty huollon asiakaspalvelun traineeohjelma autoalan ulkopuolelta tuleville alasta kiin- nostuneille henkilöille. Ohjelmaan valittiin asiakaspalvelusuuntautuneita henkilöitä, joilla oli aiempaa kokemusta asiakaspalve- lutehtävistä. Volkswagenin myynninkou- lutuksia ohjaa asiakas ensin -ajatusmalli, jonka pääteemana on tuottaa asiakkaan tarpeiden mukaisia autoiluratkaisuja.

Mestari-myjäkoulutus on Suomen suu- rin ammatillinen aikuiskoulutus, joka tukee kaupan alan ammattilaisten työssäoppi- mistä. Koulutus käsittelee myyntityötä eri näkökulmista ja tarjoaa ajankohtaista tuote- tietoa asiakaspalvelun tueksi. Vuosittaiseen

koulutukseen osallistui noin 15 900 opiske- lijaa 12 linjalla. Koulutus toteutettiin myös ammatillisissa oppilaitoksissa ja ammatti- korkeakouluissa, joissa koulutukseen osal- listui noin 5 200 opiskelijaa. Mestari-myjä- koulutus on uudistettu kokonaisuudessaan ja muutettu sähköiseen muotoon.



LUE LISÄÄ

Henkilöstöasioista
www.kesko.fi/tyopaikat
 ja yhteiskuntavastuun raportista,
www.kesko.fi/fi/vastuullisuus/raportit



40 vuotta kaupan alalla

Kaupan piirissä koko pitkän työuransa, 25 vuotta Tukossa ja 15 vuotta Keskosssa tehnyt Rautakeskon pääluottamusmies Pekka Kankaanrinta siirtyi maaliskuus- sa 2012 eläkkeelle. Keskon henkilöstöjohtaja Riitta Laitasalo onnittelemassa.

KILPAILUKYKYÄ SEKÄ -ETUA KETJUTOIMINNASTA JA K-KAUPPIASYRITTÄJYYDESTÄ

K-ryhmän pääasiallinen toimintamalli Suomessa on ketjuliiketoimintamalli, jossa itsenäiset K-kauppiat harjoittavat vähittäiskauppaa Keskon vähittäiskauppaketjuissa. Vuoden 2011 lopussa Keskolla oli yhteistyökumppanina 1 102 K-ketjukauppiasyrittäjää ja lisäksi noin 130 muuta kauppiasyrittäjää.



K-kauppiain ja Keskon yhteistyö, ketjutoiminta, perustuu tasavertaisuuteen, avoimuuteen ja haluun kehittää yhteistä toimintaa. Ketjutoiminnan tavoitteena on parempi kilpailukyky ja asiakastyytyväisyys sekä korkeampi, tasainen laatu ja alemmat kustannukset.

K-kauppiain ja Keskon velvoitteet ja oikeudet on määritelty ketjusopimuksessa.

Kilpailuetua saadaan yhdistämällä systemaattinen ketjutoiminta ja yrittäjyyteen perustuva K-kauppiastoiminta. Kesko vastaa toimintamallin ja kauppakonseptien jatkuvasta kehittämisestä, ketjutoiminnan ohjauksesta sekä ketjuvalikoimiin kuuluvien tuotteiden hankinnasta. K-kauppiasyrittäjä vastaa kauppansa asiakastyytyväisyydestä, henkilökunnasta ja liiketoiminnan tuloksellisuudesta.

Kauppiasyrittäjän onnistumisen kannalta on tärkeää, että aloittavan kauppiain ammatilliset ja muut valmiudet kauppiain asuran alkaessa ovat parhaat mahdolliset. K-ryhmässä kauppiainvaihtoja on vuosittain noin 200 kauppapaikassa. Uusia, uransa aloittavia K-kauppiasyrittäjiä tarvitaan vuosittain 50–100. Aloittavien K-kauppiain määrän ja ammattitaidon turvaamiseksi K-ryhmässä tehdään määrätietoista

kauppiainkasvatustyötä. Uusia K-kauppiainurasta kiinnostuneita henkilöitä haetaan eri kanavien kautta. Yhteydenottoja on vuosittain noin 600. Aloittavien kauppiain tarve ja määrä arvioidaan 1–3 vuoden päähän. Vuonna 2011 aloitti 78 uutta K-kauppiasta.

Tulevia K-kauppiasyrittäjiä koulutetaan Kauppiainvalmennus-ohjelmien avulla. Valmennus koostuu verkko-opinnoista, ohjatusta kauppiainstyön harjoittelusta sekä alueellisesta kokemustenvaihtotoiminnasta. Ohjelman sisältö ja kesto ovat joustavasti ja tehokkaasti määriteltävissä kullakin opiskelijalle henkilökohtaisesti. Tällöin otetaan huomioon opiskelijan kehityspotentiaali, työkokemus ja peruskoulutus. Valmennusmallin rakenne varmistaa osamisen edistymisen seurannan luotettavasti.

K-KAUPPIAAKSI YRITTÄJÄPOLULTA

Kauppiainyrittäjyysspolku (KYP) on Ruokakeskon ja ammattikorkeakoulujen yhteistyössä kehittämä systemaattinen väylä koulutautua K-kauppiainaksi. Se on muokattu ammattikorkeakouluopintojen valinnaiseksi opintokokonaisuudeksi. Yhteistyösopimus on solmittu 17 ammattikorkeakoulun kanssa ja mallia laajennetaan edelleen.

Kauppiainvalmennus-ohjelman aloittaneilla on usein taustanaan vankka vähittäiskaupan kokemus, mutta alaa vaihtavien ja suoraan opintielästä siirtyneiden määrä on kasvanut.

Kauppiainvalmennus-ohjelmasta valmistuu vuosittain yli 100 henkilöä. Ohjelmasta valmistuttuaan on kauppiainharjoittelijalla valmiudet aloittaa ura itsenäisenä K-kauppiainyrittäjänä.

K-ryhmä tarjoaa toimiville kauppiainille vahvan taustatuen sekä mahdollisuudet jatkokoulutukseen ja etenemiseen K-kauppiainuralla.



LUE LISÄÄ
www.kauppiain.sura.fi



K-kauppiain palveluksessasi 100 vuotta

K-kauppiainliitto täyttää 100 vuotta vuonna 2012. K-kauppiainien yhteistoiminta alkoi jo 1800-luvun puolella, mutta virallisesti ensimmäinen kauppiainien liitto perustettiin vuonna 1912. Asialla olivat maakauppiain, jotka perustivat Suomen Maakauppiainliiton Tampereella pidetyssä kokouksessa. K-kauppiainliitto ry on K-kauppiainien edunvalvonta- ja yhteistoimintajärjestö, johon kuuluvat kaikki Suomen K-kauppiain. K-kauppiainliiton tehtävänä on kehittää ja vahvistaa K-kauppiainyrittäjyyttä K-ryhmän kilpailuetuna sekä ajaa K-kauppiainien yhteisiä etuja K-ryhmässä ja kaupan alan järjestöissä. Juhlavuosi näkyy K-kauppiainissa erilaisin kampanjoin sekä printti- ja TV-mainontana.



KAUPPAPAIKKATOIMINTA

Kauppapaikkaverkosto on Keskon strateginen kilpailutekijä, joka luo mahdollisuuksia liiketoiminnan kehittämiseksi sekä myynnin ja asiakastytyvyyden kasvattamiselle. Keskon toimialayhtiöt vastaavat omista kauppapaikoistaan koko niiden elinkaaren ajan. Ne hoitavat kauppapaikkaverkostonsa suunnittelun sekä tekevät verkosto- ja liiketoimintasuunnitelmissa perustuvat investoinnit konsernin kiinteistöstrategian mukaisesti. Toimialayhtiöiden yhteistyömahdollisuuksia haetaan ja hyödynnetään kauppa-keskushankkeissa.

KIINTEISTÖOMAISUUDEN HALLINTA

Keskon kiinteistöomaisuuden ja -vastuiden hallintaa ohjataan luokittelemalla kauppapaikat ja muut kiinteistöt seuraavasti:

Strategiset kohteet ovat vähittäiskaupan suuryksiköitä. Niihin liittyy liiketoiminnan kannalta merkittäviä tilojen hallinnan jatkuvuuteen, muutosjoustavuuteen ja taloudelliseen arvoon liittyviä intressejä, joiden vaalimiseksi Kesko haluaa pääsääntöisesti omistaa nämä kohteet.

Peruskohteet ovat konsernin omistamia tiloja, jotka voidaan myydä ja vuokrata takaisin konsernin liiketoiminnan käyttöön.

Realisointikohteet ovat tiloja, joille Keskon liiketoiminnalla ei ole enää käyttöä.

Kehityskohteet ovat kiinteistöjä, joiden suunniteltu käyttö edellyttää kiinteistökehitystoimintaa.

INVESTOINNIT

Keskon kiinteistöinvestointien tavoitteena on luoda edellytykset asiakkaiden arvostamille kauppaluontoille ennakoimalla asiakaskäyttötymisen ja toimintaympäristön muutoksia sekä ylläpitämällä kiinteistöjen teknistä kuntoa.

Kesko investoi vain tiloihin, joita tarvitaan sen omaan tai sitä tukevaan liiketoimintaan. Keskon kansainvälistymisen

myötä ulkomaille suuntautuvien investointien merkitys on kasvanut.

ELINKAARIEDULLINEN JA EKOTEHOKAS KIINTEISTÖTOIMINTA

Keskon kiinteistötoiminnan lähtökohdiana on kauppapaikkojen elinkaarietullisuus ja ekotehokkuus. Tällä tarkoitetaan kauppapaikan koko elinkaaren aikaisten kustannusten ja ympäristökuormituksen optimointia. Tavoitteena ovat kaupan alan alhaisimmat elinkaarietullisuudet.

Olemassa olevan kiinteistökannan ekotehokkuutta kehitetään hyödyntäen kattavaa energiankulutuksen seurantarjestelmää ja taloautomaation kaukovalvontaa osana päivittäistä ylläpitoa.

KIINTEISTÖJEN YLLÄPITO

Keskon hallitsemien kiinteistöjen ylläpidon palvelutuotanto on ulkoistettu. Palveluntuottajina toimivat YIT Kiinteistöteknikka Oy, ISS Palvelut Oy ja Ovenia Oy. Suunnitelmallista ja ennakoivaa ylläpitoa ohjataan keskitetyn toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Kattava kiinteistötiedon hallinta mahdollistaa tehokkaan ylläpidon sekä oikea-aikaiset kunnossapitokorjaukset hyvien olosuhteiden ja energiatehokkuuden ylläpitämiseksi. Keskon omistama Kestra

Kiinteistöpalvelut Oy vastaa K-ryhmän sähkönhankinnasta.

KESKO SEURAA KIINTEISTÖJEN ENERGIANKULUTUSTA

Kiinteistöjen käyttämän sähkö- ja lämpöenergian tuotannossa syntyvät päästöt edustavat merkittävää osaa K-ryhmän ympäristövaikutuksista. K-ryhmän ympäristöpolitiikka velvoittaa Keskon kiinteistötoimintaa yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa

kehittämään kiinteistöjen uudisrakentamiseen, korjaamiseen, konseptimuutoksiin, ylläpitoon ja käyttöön ratkaisuja, jotka vähentävät kiinteistöjen elinkaaren aikaista materiaalien ja energian kulutusta.

Keskon kiinteistöjen sähkön, lämmön ja veden kulutusta on seurattu tarkasti vuodesta 1995 alkaen. Vuodesta 1995 Keskon lämpöenergian ominaiskulutus on laskenut yli 60 % ja vastaavasti sähköenergian ominaiskulutus on laskenut yli 20 %. Tarkan

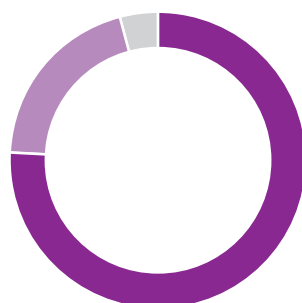
energiaseurannan avulla pidetään kiinteistöjen tekniset järjestelmät kunnossa ja ylläpidetään kiinteistöjen arvoa.



LUE LISÄÄ

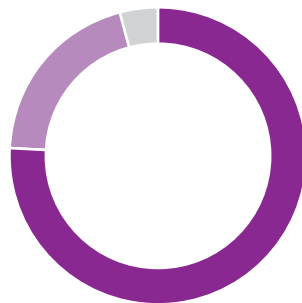
kauppapaikkahankkeista ja energiaratkaisuista vastuullisuusosiossa sivuilla 32–35.

OMISTUSKOHTEIDEN JAKAUMA 2011



- Strategiset kohteet 76 %
- Peruskohteet 20 %
- Realisointikohteet 0 %
- Kehityskohteet 4 %

OMISTUSKOHTEIDEN JAKAUMA 2010



- Strategiset kohteet 76 %
- Peruskohteet 20 %
- Realisointikohteet 0 %
- Kehityskohteet 4 %

Omistuskohteet

Pääomat*, milj. €	2011	2010
Suomi	887	759
Muut Pohjoismaat	96	84
Baltia ja Valko-Venäjä	34	38
Venäjä	202	125
Yhteensä	1 219	1 005

Pinta-ala, m ²	2011	2010
Suomi	693 000	615 000
Muut Pohjoismaat	97 000	90 000
Baltia ja Valko-Venäjä	117 000	118 000
Venäjä	92 000	61 000
Yhteensä	999 000	884 000

Vuokrakohteet

Vuokravastuu, milj. €	2011	2010
Suomi	2 055	2 059
Muut Pohjoismaat	93	109
Baltia ja Valko-Venäjä	125	147
Venäjä	40	23
Yhteensä	2 313	2 338

Pinta-ala, m ²	2011	2010
Suomi	2 338 000	2 338 000
Muut Pohjoismaat	185 000	190 000
Baltia ja Valko-Venäjä	469 000	471 000
Venäjä	41 000	25 000
Yhteensä	3 033 000	3 024 000

*Kirjanpitoarvot