

# *Kestävän kasvun kumppani*

PwC Suomen  
yritysvastuukatsaus  
2012



Lue lisää PwC Suomen yritysvastuusta:  
[www.pwc.fi/yritysvastuu](http://www.pwc.fi/yritysvastuu)

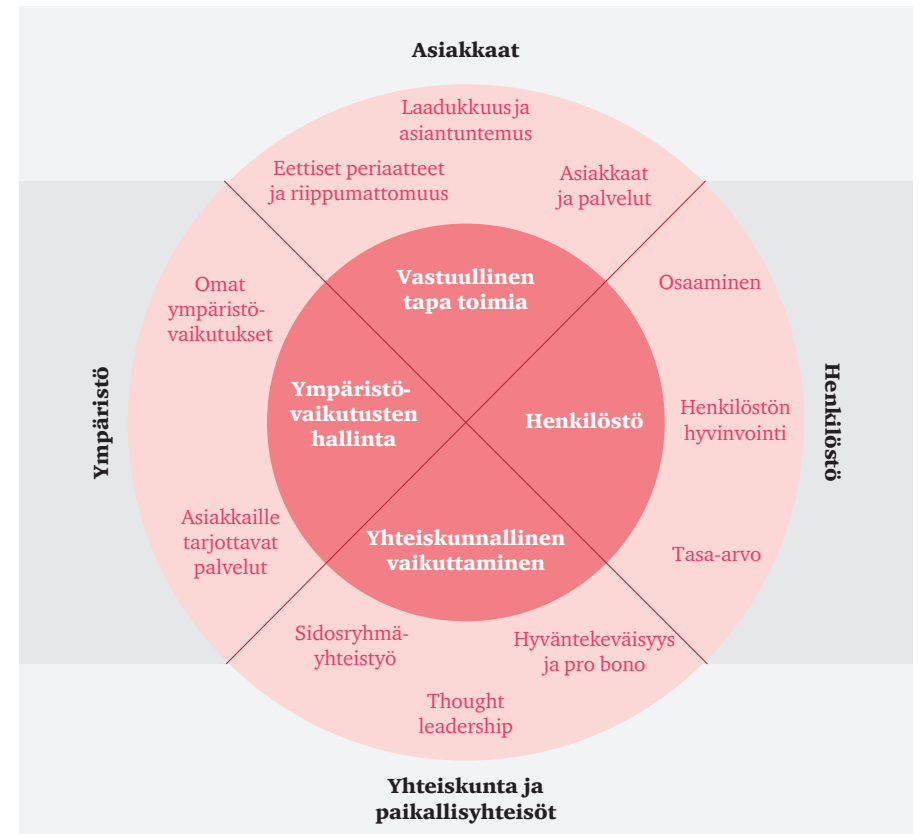
# PwC Suomen yritysvastuu 2012

*Meille vastuullisuus tarkoittaa, että olemme osa kohti kestäväää tulevaisuutta vievää kehitystä niin omassa toiminnassamme kuin palveluissa, joilla tuemme asiakkaidemme yritysvastuullisuutta. Olemme alamme johtava toimija näissä molemmissa.*

Tässä yritysvastuukatsauksessa esittelemme yhteenvedon tilikautemme 2012 (1.7.2011–30.6.2012) toimenpiteistä ja tuloksista. Laajemmin vastuuasioista kerromme verkkosivuilla [www.pwc.fi/yritysvastuu](http://www.pwc.fi/yritysvastuu). Tilinpäätöksestämme ([www.pwc.fi/2012](http://www.pwc.fi/2012)) ilmenee tarkemmin taloudellinen suoriutumisemme. Käy tutustumassa verkkosivuillemme myös toimitusjohtajamme ja yritysvastuupalveluidemme johtajan katsauksiin!

PwC-ketju uudisti tilikauden 2012 lopussa oman yritysvastuustrategiansa ja määritteli uudelleen vastuullisuuden viitekehksen. Suomen PwC:n yritysvastuun viitekehys pohjautuu sekä globaalin strategiaan että itse määrittelemillemme olennaiseksi tunnistetuille yritysvastuun teemoille.

PwC Suomen yritysvastuun viitekehys



## *Kestävän kasvun kumppaniksi*

Julkaisimme tilikauden lopulla uudistetun liiketoimintastrategiamme, joka sain nimekseen 3 K: Kestävän kasvun kumppani. Kestävä tarkoittaa meille, että autamme asiakkaitamme rakentamaan kestävää menestystä – liiketoimintaa, joka on rakennettu oikein ja kestävin perustein. Strategiamme vie meitä kohti entistä asiakaslähtoisempää toimintaa sekä

läpinäkyvämpää ja vuorovaikutteisempaa yrityskulttuuria.

Vastuullisuuden osalta keskitymme omaan vastuulliseen tapaan toimia sekä mahdollisuuksiimme vaikuttaa yhteiskunnassa oman palvelutarjontamme, asiantuntemuksemme ja sidosryhmäyhteistyön avulla.



”

*Kestävä tarkoittaa meille, että autamme asiakkaitamme rakentamaan kestävää menestystä – liiketoimintaa, joka on rakennettu oikein ja kestävin perustein.”*

# Toimintamme sidosryhmien kanssa

Sidosryhmävuorovaikutuksemme oli aktiivista kuluneella tilikaudella. Järjestimme yli 200 tilaisuutta asiakkaille, kumppaneille, henkilöstölle ja medialle.

Yritysvastuun teemat olivat vahvasti esillä yritysvastuupalveluidemme järjestämissä koulutuksissa ja tilaisuuksissa. Keväällä 2011 julkistettua yritysvastuubarometriä on käsitelty useasti mediassa, ja barometri onkin yksi PwC Suomen eniten medianäkyvyyttä saaneista julkaisuista. Barometrin avulla olemme myös auttaneet monia asiakkaitamme kehittämään omaa yritysvastuutaan.

Osallistuimme tilikaudella Finnish Business & Society ry:n toimintaan ja jatkoimme arviointityöryhmän jäsenenä Vastuullisuusraportointikilpailussa. Osana kilpailua yritysvastuun asiantuntijamme järjestivät viiden korkeakoulun opiskelijoille mahdollisuuden päästä valitsemaan parasta vastuullisuusraporttia. Samalla saimme tilaisuuden kuulla opiskelijoiden näkemyksiä yritysvastuun ja raportoinnin nykytilasta. Lisäksi opiskelijat esittivät yritysvastuun raportoinnille asettamia odotuksia.

Jatkoimme kumppanuutta suomalaisten yritysjohtajien alulle panemassa Yllätetään yhteiskunta -yhteisössä, joka kokoontuu säännöllisesti edistämään vireillä olevia ja ideoimaan uusia yhteiskuntavastuuprojekteja.

Tilikauden 2012 aikana toimimme yhteistyökumppanina myös jääkiekon MM-kisoissa, joka oli suuruudeltaan ainutlaatuinen Suomessa järjestettävä tapahtuma ja tarjosi tilaisuuden asiakkuussuhteidemme tukemiseen.

Vuorovaikutus henkilöstömme kanssa jatkui keskusteluiden, henkilöstökyselyiden ja sähköisen keskustelupalstan muodossa. Palsta on osoittautunut henkilöstölle yhdeksi keinoksi nostaa esiin vaikeita tai herkkiä asioita esimerkiksi palkitsemiseen tai tasa-arvoon liittyen. Palstan kautta on saatu paljon huomionarvoisia käytännön kehittämisehdotuksia, joista osaa on käsitelty johtoryhmässä.



**Kerromme enemmän sidosryhmäyhteistyöstämme osoitteessa [www.pwc.fi/yritysvastuu](http://www.pwc.fi/yritysvastuu) → Yritysvastuumme viitekehys**

# Asiakastyytyväisyys

Korostimme tilikaudella useissa yhteyksissä asiakkaan kuuntelemisen ja lisäarvon tuottamisen tärkeyttä. Järjestimme mm. koko henkilöstölle asiakaspalveluun liittyvän tilaisuuden, jossa käsitelimme aihetta PwC Experience: tapaamme toimia toistemme ja asiakkaidemme kanssa.

Vuosittaisessa asiakastyytyväisyyskyselyssä saavutimme kokonaistyytyväisyydelle asettamamme tavoitteen. Asiakkaidemme ns. kokonaistyytyväisyys oli 8,3 asteikolla

0-10. Pääsimme tavoitteisiimme myös asiakkaiden nettosuositteluhalukkuudessa (NPS, Net Promoter Score): NPS oli 47,7 %, kun tavoitteemme oli 40 %. Kysyimme palautetta yli 2 400 asiakkaaltamme. Vastausprosentti sähköiseen kyselyymme oli 40. Seuraavan neljän vuoden tavoitteemme on nostaa rimaa entisestään, ja tavoitteemme asiakkaan kokemaksi kokonaistyytyväisyysasteeksi on 9 ja NPS-prosentin osalta yli 50.

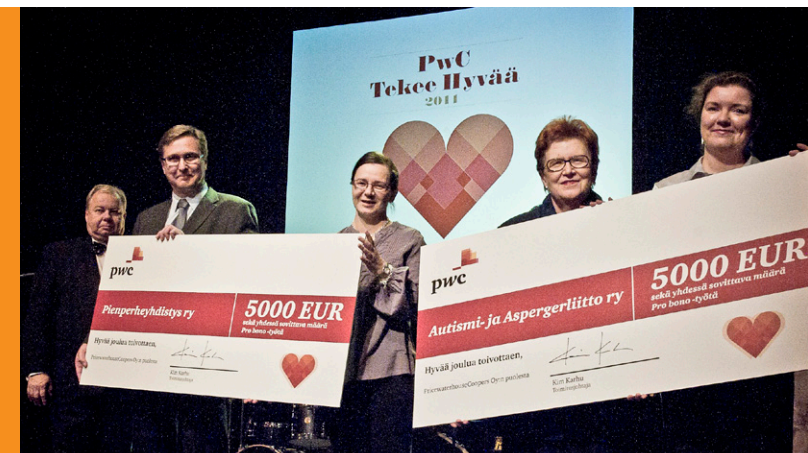
# PwC tekee hyvää

Järjestimme tilikaudella useita tempauksia PwC tekee hyvää -teeman alla. Teema näkyi myös henkilöstölle järjestetyissä tapahtumissa kuten pikkujouluissa ja kesäjuhlassa.

Syksyllä 2011 kokosimme projektiryhmiä, jotka saivat itse valita aktiviteetin ja hyväntekeväisyyskohteen. Ryhmät vierailivat esimerkiksi Lyhty ry:ssä kehitysvammaisten parissa ja Laakson sairaalassa vanhusten luona. Aktiviteetteihin kuuluivat myös Matinlahden koululle yhdessä Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa perustettu liikuntavälinelainaamo, Vailla vakinaista asuntoa ry:n kokoontumistilan sisustaminen sekä tarvikkeiden toimittaminen Helsingin eläinsuojeluyhdistykselle.

PwC tekee hyvää -projektit saivat paljon positiivista palautetta henkilöstöltä, ja vastaavia aktiviteetteja on tarkoitus järjestää myös jatkossa.

PwC on lahjoittanut jo useiden vuosien ajan joulurahaa henkilöstön äänestämälle hyväntekeväisyyskohteelle. Joulun 2011 joulurahan saaja äänestettiin PwC:n Avoin raportti -kilpailussa loppusuoralle päässeiden ehdokkaiden joukosta. Lahjoitukset myönnettiin Pienperheyhdistykselle ja Autismi- ja Aspergerliitolle. Vuosittaisesta yhdistyksille ja säätiöille suunnatusta Avoin raportti -kilpailusta voit lukea lisää verkkosivuiltamme ([www.pwc.fi/ar](http://www.pwc.fi/ar)).



**PwC**  
**Tekee Hyvää**  
**2011**



# 750 osaajaa

Henkilöstöjohtamisen keskittymisalueitamme olivat valmentava vuorovaikutus, avoimuus, myynti- ja asiakassuhdevalmennus, työhyvinvointi sekä pohjoismaisen yhteistyön tiivistäminen.

Yli 70 henkilöä osallistui tilikaudella valmentavan vuorovaikutuksen koulutukseen. Koulutusohjelman osana henkilöt keräsivät palautetta omasta käyttäytymisestäään tiimiensä lisäksi myös asiakkailta. Lisäksi uudistimme yli 200 henkilökohtaista valmentajaa eli sisäistä coachia koskevan coaching-koulutuksen, jossa painotetaan

henkilökohtaisen vuorovaikutuksen ja ihmisten johtamisen merkitystä.

Avoimuutta edistimme julkaisemalla ensimmäisen henkilöstön läpinäkyvyysraportin, jossa kerrotaan aiempaa tarkemmin henkilöstöasioista kuten henkilöstörakenteesta, luokkamuutoksista ja palkitsemisesta. Lisäksi julkaisimme syksyllä 2011 perustetun tasa-arvotyöryhmän loppuraportin. Raportin johtopäätösten perusteella tasa-arvo toteutuu yrityksessämme keskimääräisesti hyvin.

Henkilöstöstämme naisia oli **55 %** ja miehiä **45 %**.



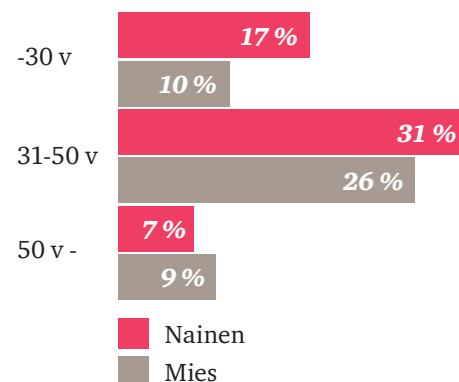
Työntekijöidemme keski-ikä oli **37,7** vuotta.



Kesäkuussa 2012 päättyneellä tilikaudella palveluksessamme oli keskimäärin **747** (734) henkilöä.

Tilikauden aikana rekrytoimme **100** uutta vakituista työntekijää ja **66** määräaikaista harjoittelijaa eli kisälliä.

## Henkilöstön ikäjakauma



Vuosittain toteutettavan henkilöstökyselyn (Global People Survey) vastausprosentti oli Suomessa 63 (edellisellä tilikaudella 66 prosenttia). Tavoitteenamme on saada kaikki työntekijät osallistumaan tutkimukseen. Tutkimuksen yleisindeksi eli ns. People Engagement Index (PEI) oli osaltamme viime vuoden tasolla, 64 % (63 %), kun tavoitteemme oli 70 %. Kansainvälisesti PwC -ketjun PEI-keskiarvo oli 72 %.

Parhaat tulokset saimme asiakaskeskeisestä toimintavastamme, laadusta, viime vuoden ilmapiiritulosten purkamisesta, kokemustiedon jakamisesta sekä haasteellisista työn sisällöistä. Myönteisimmin kehittyneet tulokset liittyivät mielipiteiden ilmaisemiseen, sosiaaliseen vastuuseen,

arvojen mukaiseen toimintaan ja koulutukseen. Kehitettävää on yhä muun muassa palkitsemisessa ja tiedon saantiin liittyvien työkalujen käytettävyydessä.

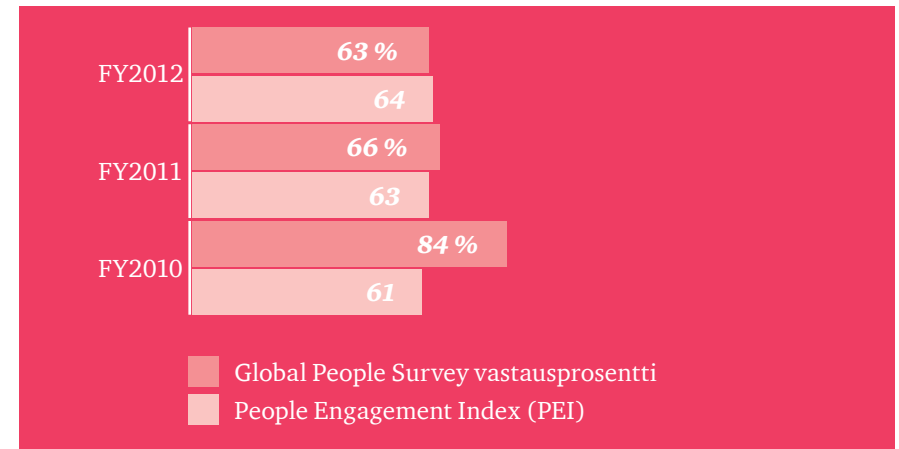
PwC-yhtiöiden välistä pohjoismaista yhteistyötä olemme tiivistäneet esimerkiksi henkilöstöjohtamisen, IT:n ja viestinnän osalta. Lisäksi Kööpenhaminassa järjestettiin ensimmäinen yhteispohjoismainen 36 seats -opiskelijatapahtuma.

Saimme tilikaudella ennätysmäärän Kisällihakemuksia opiskelijoille suunnattuun harjoitteluohjelmaamme. Palkkasimme palveluksessamme olleista 66 kisällistä vakinaisiksi työntekijöiksi 46 henkilöä.

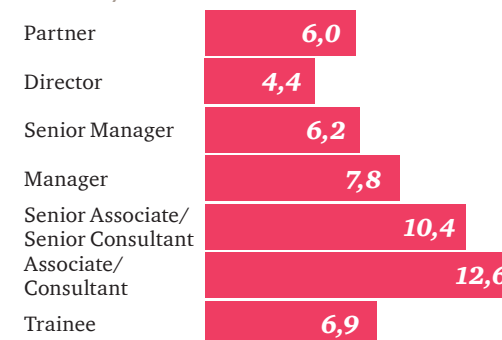
**Henkilöstön vapaaehtoinen lähtövaihtuvuus oli 15,3 % (12,8 %).**



## Henkilöstön tyytyväisyys



## Koulutuspäivät nimikkeittäin



# Oman toimintamme ympäristövaikutukset

Omien ympäristövaikutusten pienentämisen osalta saavutimme tavoitteemme paperinkulutuksen vähentämisestä.



Vuoden 2011 paperinkulutus väheni **10 %** henkilöä kohden ja kahdessa vuodessa paperinkulutuksemme on vähentynyt lähes **30 %** henkilöä kohden.

Sähkönkulutus kasvoi lähes viidenneksen edellisvuodesta johtuen osittain kulutuksen mittaus-tarkkuuden ja -laajuuden paranemisesta.



Lentomatkuksemme päästöt laskivat edellisvuodesta **5 %** ja ajomatkuksemme päästöt **11 %**.

Tavoitteemme tulevalle vuodelle on vähentää sähkön- ja paperinkulutusta entisestään.



Alkaneella tilikaudella 2013 kartoitamme erilaisia tilatehokkuuden ja liikkuvan työn mahdollisuuksia, joilla on vaikutusta myös omien ympäristövaikutustemme vähentämiseen.

# PwC Suomi liiketoiminnan ja yritysvastuun tunnusluvut

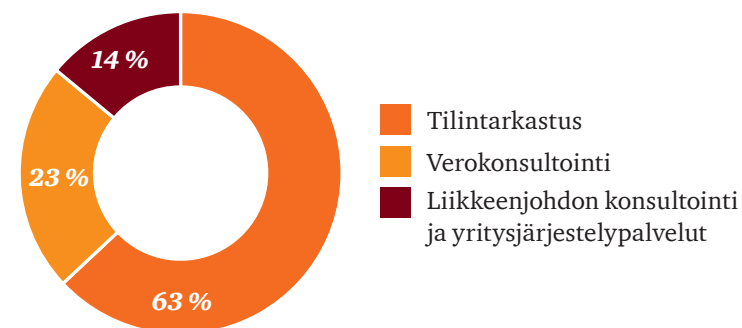
| <b>Liiketoiminta</b>                                    |           | FY2012    | FY2011    | FY2010    |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Liikevaihto   | milj. €   | 97,6      | 91,4      | 87,0      |
| Tilintarkastus  | milj. €   | 61,9      | 58,4      | 57,5      |
| Verokonsultointi  | milj. €   | 22,3      | 19,4      | 18,1      |
| Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut | milj. €   | 13,4      | 13,6      | 11,3      |
| Henkilöstökulut   | milj. €   | 63,3      | 61,2      | 58,5      |
| Ostetut tavarat ja palvelut                             | milj. €   | 30,5      | 26,4      | 24,8      |
| Tilikauden tulos  | milj. €   | 2,1       | 1,8       | 1,8       |
| Liikevoitto   | milj. €   | 2,8       | 2,5       | 2,6       |
| Verot   | milj. €   | 0,7       | 0,6       | 0,8       |
| Asiakkaan kokonaistyytyväisyys                          | (0-10)    | 8,3       | 8,1       | 7,9       |
| Asiakkaan suosittelemuus (NPS)                          | %         | 47,7      | -         | -         |
| <b>Yhteiskunnallinen vaikuttaminen</b>                  |           |           |           |           |
| Yleishyödylliset tuet ja sponsorointi                   | t€        | 554       | 442       | 251       |
| <b>Ympäristö</b>  |           | FY2012    | FY2011    | FY2010    |
| <b>Hiilidioksidipäästöt</b>                             |           |           |           |           |
| Scope 1   | tn CO2e   | N/A       | N/A       | N/A       |
| Scope 2: sähkönkulutus*                                 | tn CO2e   | 122       | 105       | 103       |
| Scope 3: lentomat kustus                                | tn CO2e   | 480       | 504       | 394       |
| Scope 3: ajomat kustus**                                | tn CO2e   | 187       | 210       | 212       |
| Scope 3: paperinkulutus***                              | tn CO2e   | 12        | 46        | 52        |
| Päästöt yhteensä  | tn CO2e   | 801       | 865       | 761       |
| Päästöt yhteensä per henkilö                            | kg CO2e   | 1,07      | 1,18      | 1,05      |
| <b>Liikemat kustus</b>                                  |           |           |           |           |
| Lentokilometrit   | km        | 4 820 838 | 5 104 307 | -         |
| Ajokilometrit   | km        | 1 117 551 | 1 172 532 | 1 182 700 |
| <b>Energia</b>  |           |           |           |           |
| Sähkönkulutus*  | kWh       | 971 616   | 829 829   | 819 120   |
| <b>Materiaalien käyttö</b>                              |           |           |           |           |
| Paperinkulutus*   | riisi     | 5840      | 6450      | 7310      |
| Suhteellinen pap.kulutus/hlö                            | riisi/hlö | 10,3      | 11,5      | 13,2      |

\* Sähkön- ja paperinkulutus kattaa Helsingin toimiston.

\*\* Ajomat kustuksen päästökerroin on päivitetty VTT:n LIPASTO laskentajärjestelmän 2011 keskimääräisen päästökertoimen mukaiseksi.

\*\*\*Paperinkulutuksen päästöjen vähenemä johtuu osin WWF:n ilmastolaskurin laskentaperiaatteiden muutoksesta.

Liikevaihdon jakauma



| <b>Henkilöstö</b>                                       |        | FY2012 | FY2011 | FY2010 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Henkilöstön lukumäärä keskimäärin tilikaudella          | hlö    | 747    | 734    | 723    |
| Henkilöstön lukumäärä tilikauden lopussa                | hlö    | 751    | 739    | 728    |
| Tilintarkastus  | hlö    | 438    | 438    | 446    |
| Verokonsultointi  | hlö    | 145    | 141    | 125    |
| Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut | hlö    | 94     | 97     | 94     |
| Hallinto ja tukitoiminnot                               | hlö    | 74     | 63     | 63     |
| Henkilöstön vapaaehtoinen lähtövaihtuvuus               | %      | 15,3   | 12,8   | 8,9    |
| Rekrytoinnit tilikaudella (vakinaiset)                  | hlö    | 100    | 100    | 54     |
| Kisällien määrä tilikaudella                            | hlö    | 66     | 62     | 45     |
| Osa-aikaiset tilikaudella keskimäärin                   | hlö    | 80     | 65     | 57     |
| Vanhempainvapaalla keskimäärin tilikaudella             | hlö    | 52     | 53     | -      |
| Vanhempainvapaalta palanneet henkilöt                   | hlö    | 29     | 31     | -      |
| Keskimääräinen palveluksessaoloaika                     | vuotta | 7,6    | 7,8    | 7,5    |

#### Henkilöstön monimuotoisuus ja tasa-arvo

|                              |        |      |      |      |
|------------------------------|--------|------|------|------|
| Naisten osuus henkilöstöstä  | %      | 55   | 54   | 52   |
| Hallitus (N/M)               | hlö    | 1/6  | 1/6  | 0/6  |
| Johtoryhmä (N/M)             | hlö    | 0/7  | 0/7  | 0/7  |
| Laajennettu johtoryhmä (N/M) | hlö    | 1/11 | 1/11 | 1/9  |
| Henkilöstön keski-ikä        | vuotta | 37,7 | 38,7 | 38,2 |

#### Henkilöstön tyytyväisyys ja työhyvinvointi

|                                       |     |     |     |     |
|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| Global People Survey vastausprosentti | %   | 63  | 66  | 84  |
| People Engagement Index (PEI)         | %   | 64  | 63  | 61  |
| Sairaspoissaoloaste                   | %   | 2,3 | 2,4 | 2,7 |
| Työtapaturmat                         | lkm | 11  | 6   | 7   |

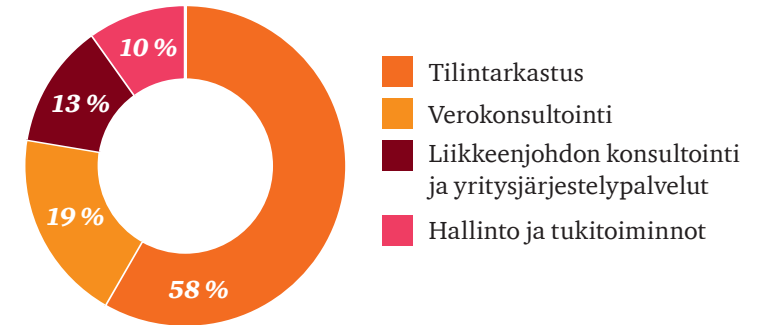
#### Henkilöstön osaamisen kehittäminen

|  |       |      |      |     |
|--|-------|------|------|-----|
| Koulutuspäivät yhteensä                        | pv    | 4541 | 5165 | -   |
| Koulutuspäivät/henkilö (FTE)                   | pv    | 7,2  | 8,2  | 6,7 |
| Koulutuskustannukset/hlö (FTE)                 | €/hlö | 2207 | 1984 | -   |
| Omien asiantuntijoiden tarjoama koulutus       | pv    | 510  | 689  | -   |
| Uusien KHT/HTM/JHTT/CIA tarkastajien lukumäärä | hlö   | 21   | 15   | 20  |

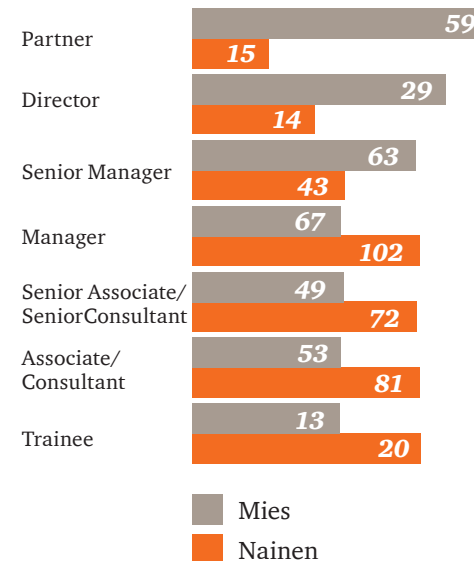
#### Henkilöstön palkitseminen

|                                |         |      |      |      |
|--------------------------------|---------|------|------|------|
| Henkilöstön palkat ja palkkiot | milj. € | 51,2 | 49,6 | 47,7 |
| Tulospalkkiot                  | milj. € | 2,2  | 2,2  | 2,3  |
| Osakkaille maksetut osingot    | milj. € | 1,4  | 1,4  | 1,3  |

## Henkilöstön jakauma



## Henkilöstön sukupuolijakauma nimikkeittäin



[www.pwc.fi](http://www.pwc.fi)



PricewaterhouseCoopers Oy, PL 1015 (Itämerentori 2), 00101 Helsinki. Puhelin 09 22 800.

PwC auttaa yrityksiä kasvamaan, toimimaan tehokkaasti ja raportoimaan luotettavasti. Tavoitteenamme on luoda kestävä menestystä. Apunasi on Suomessa yli 750 asiantuntijaa 20 paikkakunnalla ympäri maan. Olemme sitoutuneita tuottamaan laadukasta palvelua liikkeenjohdon konsultointiin, yritysjärjestelyiden, veroneuvonnan, tilintarkastuksen ja muun varmennuksen alueilla. Ota yhteyttä tai lue meistä lisää osoitteessa [www.pwc.fi](http://www.pwc.fi).

PwC toimii 158 maassa yli 180 000 ammattilaisen voimin. Nimi PwC viittaa joko koko PwC-ketjuun maailmalaajuisesti tai yksittäisiin jäsenyrityksiimme, joista jokainen on oma juridisesti itsenäinen yhtiönsä. Lisätietoja rakenteestamme löydät osoitteesta [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure).