

Yhdessä kohti kestävää kasvua

PwC Suomen yritys vastuukatsaus 2013

*part
of it:*



PwC Suomen yritysvastuukatsaus 2013

Tässä yritysvastuukatsauksessa esittelemme yhteenvedon PwC Suomen eli PricewaterhouseCoopers Oy:n tilikauden 2013 (1.7.2012–30.6.2013) toimenpiteistä ja tuloksista. Kerromme laajemmin vastuuasioista verkkosivuillamme www.pwc.fi/yritysvastuu. Tilinpäätöksestäimme (www.pwc.fi/2013) ilmenee tarkemmin taloudellinen suoriutumisemme.

Mitä vastuullisuus tarkoittaa meille	3
Toimitusjohtajan katsaus.....	4
Yritysvastuupartnerimme katsaus.....	6
Toimintamme sidosryhmien kanssa.....	7
Asiakkaidemme tyytyväisyys.....	9
Yhteiskunnallinen vaikuttaminen: PwC tekee hyvää.....	10
775 osajaa	11
Oman toimintamme ympäristövaikutukset	13
Tunnuslukumme	14

Mitä vastuullisuus tarkoittaa meille

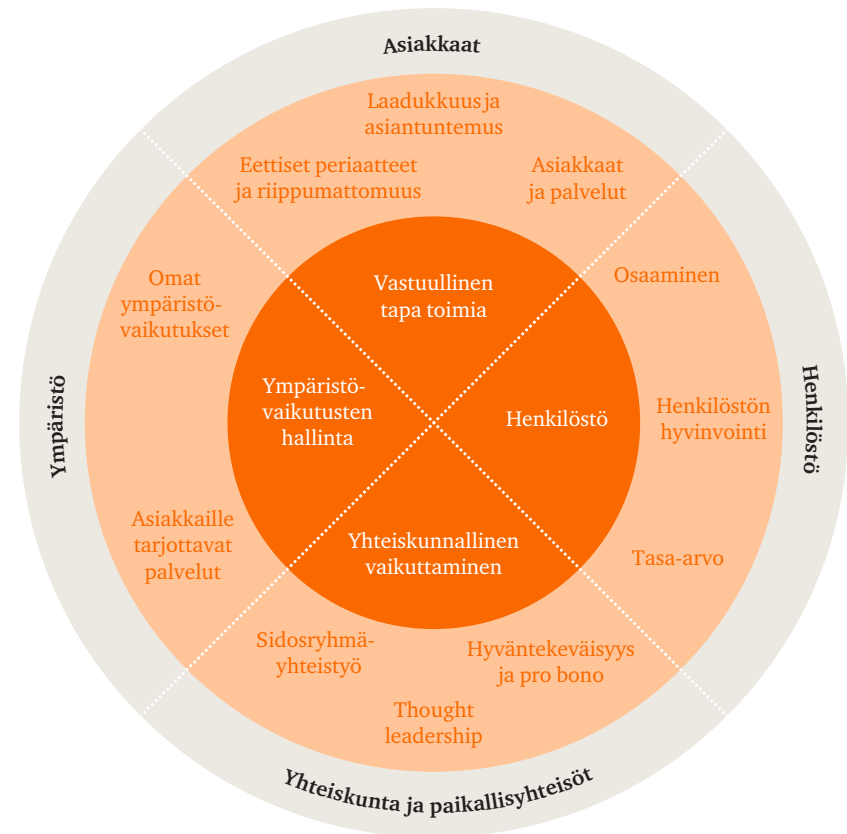
Meille vastuullisuus tarkoittaa, että olemme osa kohti kestävää tulevaisuutta vievää kehitystä niin omassa toiminnassamme kuin palveluissa, joilla tuemme asiakkaidemme liiketoimintaa ja yritysvastuullisuutta.

Tämä näkyy liiketoimintastrategiassamme, jonka nimi on 3 K – Kestävän kasvun kumppani: autamme asiakkaitamme rakentamaan kestävää kasvua. Kestävä tarkoittaa meille, että liiketoiminta on rakennettu oikein ja kestävin perustein. Kestävyyttä on myös se, että toimimme työnantajana ja ympäristövaikutuksia ajatellen vastuullisesti.

Yritysvastuumme viitekehys

Yritysvastuumme viitekehys pohjautuu paitsi liiketoimintastrategiaamme myös olennaiseksi tunnistetuille yritysvastuun teemoille sekä globaalin PwC-ketjun yritysvastuustrategiaan. Sen ydin kiteytyy ajatukseen ”part of it” – haluan olla osa kestävää kehitystä.

Keskitymme neljään alueeseen, joiden kautta voimme vaikuttaa asioihin: vastuulliseen tapaan toimia asiakkaiden kanssa, henkilöstön osaamiseen, monimuotoisuuteen ja hyvinvointiin, yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen sekä omien ympäristövaikutustemme hallintaan.



Toimitusjohtajan katsaus

Viimeiset pari vuotta ovat olleet haasteellisia Suomen talouselämälle: kilpailukykyemme on heikentynyt ja työpaikat ovat vähentyneet. Suomalaiset konsernit ovat kasvaneet lähinnä ulkomailla, eikä kotimaassa ole tehty juurikaan investointeja. Samaan aikaan julkisectorilla on ollut haasteita tehdä rakenneuutoksia.

Yksityinen sektori on joutunut sopeuttamaan toimintaansa vaikeassa markkinatilanteessa, mikä on lisännyt yritys- ja rahoitusjärjestelyjä. Tämä näkyi PwC:n osaamisen ja palveluiden kasvaneena kysyntänä varsinkin viime keväänä. Olimme mukana lähes kaikissa viime kevään isoissa pääoma- ja yritysjärjestelyissä, mikä vilkastutti toimintaamme lähes kaikissa palveluyksiköissämme.

Päämittarimme: henkilöstö, asiakkaat ja brändi

Mittaamme onnistumistamme paitsi taloudellisin mittarein myös henkilöstön työtyty-

väisyyden, asiakaspalautteen ja brändimme vahvuuden osalta.

Kevään henkilöstötyytyväisyystutkimuksemme mukaan työntekijämme kokevat haastavat työtehtävät mielekkäiksi ja oppimisen kannalta kehittäviksi. Saimme parhaimpia tuloksia mm. koulutuksesta ja yritys vastuustamme. Valitettavasti kokonaistulos ei kuitenkaan vastannut tavoitettamme. Emme ole onnistuneet riittävän hyvin johtamisessa, esimiestyössä emmekä työkuormien hallittamisessa. Tavoitteenamme on kehittyä ja parantaa toimintaamme tällä saralla; vain tyytyväisten ja onnellisten osaajien avulla voimme saavuttaa myös liiketoimintamme muut tavoitteet.

Asiakaspalautteet ja asiakastytyväisyystutkimuksemme tulokset kertovat puolestaan, että olemme onnistuneet työssämme kiitettävästi. Palautteiden perusteella meidän tulee hyödyntää jatkossa entistä paremmin kansainvälistä ketjuamme ja jakaa asiakkaillemme entistä enemmän toimialakohtaista tietoa.

Mittaamme vuosittain brändimme vahvuutta ja asiakkaidemme mielikuvia PwC:tä

erillisellä tutkimuksella. Keväällä saatujen tulosten mukaan olemme oikealla tiellä: brändimme on erittäin vahva ja jopa vahvistunut, joskaan se ei erottaudu kilpailevista brändeistä riittävästi. Konsultointipalveluidemme pisteet kohosivat bränditutkimuksessa eniten. Tutkimuksen mukaan meidän täytyy tarjota laaja palvelukirjomme asiakkaille entistä saumattomammin. Tämä on yksi alkaneen kauden tavoitteistamme.

Liikevaihto yli 100 miljoonaan

Taloudelliset tavoitteemme olivat suhteellisen kovat haastavaan markkinatilanteeseen nähden. Emme päässeet aivan tavoitteeseemme, mutta liikevaihtomme kasvoi

laadukkaan asiakastyömme ansiosta 5,3 prosenttia 102,8 miljoonaan euroon (97,6 milj. tilikaudella 2012). Pidän suoritusta vahvana, varsinkin kun onnistuimme samaan aikaan parantamaan kannattavuuttamme.

Meille tärkeintä on, että asiakkaamme saavat meiltä haluamaansa lisäarvoa ja että tuemme heitä kestävässä kasvussa. Tätä varten yhdistämme palveluissamme useiden eri alueiden osaamista asiakkaiden tarpeita palvelevaksi kokonaisuudeksi. Sisäisesti olemme organisoituneet kolmeen liiketoiminta-alueeseen: tilintarkastus- ja muut varmennuspalvelut, veroneuvontapalvelut sekä liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut.



Tilintarkastuspalvelut on yhtiömme suurin liiketoiminta-alue. Ykkösasema Helsingin Pörssissä (NASDAQ OMX Helsingissä) listattujen suomalaisten yritysten tilintarkastajana vahvistui kauden aikana (osuus 38,3 %, edellisvuonna 36,7 %) ja palveluiden liikevaihto saavutti sille asetetut tavoitteet.

Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut on toistaiseksi pienin liiketoiminta-alueemme. Olemme kehittäneet konsultointipalveluitamme vastaamaan yhä paremmin asiakastarpeita, mikä näkyi liikevaihdon voimakkaimpana kasvuna muihin palveluyksiköihimme verrattuna. Veroneuvontapalveluidemme kysyntä ja siten liike-

” Tavoitteenamme on parantaa saumatonta yhteistyötä eri osaamisalueidemme välillä.

vaihto jatkoi myös kasvuaan, joskin aiempien tilikausien kaksinumeroisen kasvuvauhti hidastui nyt maltillisemmaksi nousuksi.

Edellä kuvattujen kolmen liiketoiminta-alueen lisäksi seuraamme erikseen matriisiorganisaationa toimivaa perhe- ja omistajayrityspalveluihin keskittyneitä yksiköitä. Tämä keskisuuria ja omistajavetoisia yrityksiä palveleva yksikkö onnistui palvelemaan asiakaskuntaansa entistä paremmin, mikä näkyi liikevaihdon ja kannattavuuden selvänä nousuna.

Tilikaudella 2014 (1.7.2013 – 30.6.2014) tavoitteenamme on vastata asiakkaidemme

palvelutarpeisiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja parantaa saumatonta yhteistyötä eri osaamisalueidemme välillä. Suurinta kasvua haemme konsultointi- ja yritysjärjestelypalveluista.

Vastuullisuus osana liiketoimintaa

Vastuullinen toiminta on ollut meille tärkeää niin pitkään kuin muistan. Se on ollut luonteva osa toimintaamme, jossa useat palveluistamme lisäävät luottamusta ja läpinäkyvyyttä markkinoilla eri sidosryhmien välillä.

Yrityksemme arvoissa ja eettisissä periaatteissa korostuu vastuullisuus kaikkia sidosryhmiämme kohtaan. Haluamme olla osa kohti kestävää tulevaisuutta vievää kehitystä. Globaalin PwC-ketjumme yritysvaluuttastrategian ydin kiteytyykin sanoihin ”part of it”. Myös Suomen PwC:n liiketoimintastrategiassa vastuullisuus on sisään leivottuna: haluamme olla asiakkaillemme kestävä kasvun kumppani.

Johtaaksemme yritysvaluuttamme entistä järjestelmällisemmin toteutimme keväällä tutkimuksen sidosryhmiemme odotuksista PwC:n yritysvaluuttasta, teimme aiempaa syvällisemmän olennaisuuspäivityksen yritysvaluuttasuostamme ja organisoimme yritysvaluuttuun johtamistamme uudelleen.

Sidosryhmäkartoituksessa korostui kaksi asiaa: meidän tulee sisällyttää yritysvaluuttuun näkökulma kaikkeen toimintaamme ja palveluihimme. Henkilöstön mielipiteistä nousi erikseen omaksi teemakseen hyvä johtami-

nen ja esimiestyö.

Sidosryhmäkyselyn tulokset toimivat pohjana liiketoimintastrategiamme ja globaalin PwC-ketjun yritysvaluuttustrategian ohella yritysvaluuttuun olennaisen asioiden päivittämisessä, jonka teimme lopputilikaudesta.

Alkaneella tilikaudella aiomme panostaa yritysvaluuttuun osalta vastuullisen palvelutarjoomamme kehittämiseen integroimalla vastuunäkökulmat kaikkiin palveluihimme. Jatkamme myös oman hiilijalanjälkemme seurantaan omien ympäristövaikutustemme vähentämiseksi.

Olemme yritysvaluuttuasioissa alamme johtava toimija paitsi omissa toiminnassamme myös asiakkaille tuotettavissa yritysvaluuttuupalveluissa. Tavoitteenamme on jatkaa tällä tiellä.

Muita poimintoja tilikaudesta 2013

Yritysvaluuttuupalveluiden asiantuntijamme toteuttivat nyt jo kolmannen kerran vuosittaisen PwC:n yritysvaluuttubarometri -tutkimuksen, jossa selvitetään yritysvaluuttuun johtamisen ja raportoinnin tilaa suomalaisyrityksissä.

Barometrissä arvioiduista 157 suomalaisesta yrityksestä yritysvaluuttuun olennaiset asiat on päätetty jo 75 yrityksessä, kun luku edellisessä barometrissä oli 58 ja sitä ennen 34. Joka kolmannella yrityksellä vastuu yritysvaluuttuun asioista on johtoryhmätasolla. Tutkimus on saanut paljon huomioita ja uskomme sen kannustavan yrityksiä yritysvaluuttuasioiden kehittämisessä.

Sidosryhmäyhteistyöstämme yritysvaluuttuun kannalta tärkeimpiä olivat osallistumisemme Finnish Business & Society ry:n

toimintaan ja jäsenyytemme Vastuullisuusraportointikilpailun arviointityöryhmässä.


Lisäsimme toimintamme läpinäkyvyyttä henkilöstön keskuudessa julkaisemalla henkilöstöasioita koskevan läpinäkyvyysraportin, jossa kerrottiin aiempaa tarkemmin henkilöstöasioista kuten henkilöstö- ja kustannusrakenteesta, luokkamuutoksista ja palkitsemisesta. Lisäksi paransimme sisäisen tiedonjakamisen ja verkostoitumisen mahdollisuuksia ottamalla käyttöön PwC-ketjun oman sosiaalisen median kanavan, jota kutsumme Sparkiksi.

Matka kestävä kasvun kumppaniksi jatkuu

On innostavaa huomata, kuinka yritysvaluuttu on muuttunut vuosien aikana aidoksi osaksi yritystoimintaa yhteiskunnassamme – kuten myös meillä PwC:llä. Vastuullisuusasiat ovat yhä useamman johtajan mielessä ja agendalla päätöksiä tehdessä.

Vaikka meillä on vastuullisuusasioissa edelleen paljon tehtävää, olemme matkalla oikeaan suuntaan ja kohti kestävä kasvun kumppanuutta, kuten strategiamme on nimetty.

Kiitos asiakkaillemme luottamuksesta meitä kohtaan, työntekijöillemme sitoutumisestanne ja laadukkaasta työstänne sekä yhteistyökumppaneille rakentavasta yhteistyöstä kanssanne!



Kim Karhu
toimitusjohtaja

Yritysvastuupartnerimme katsaus

Yritysvastuu on vähitellen muuttamassa erillisestä toiminnosta osaksi liiketoimintaa ja sitä ohjaavia periaatteita – näin tapahtuu myös omassa yrityksessämme. Tämä kehitys näkyy selvästi PwC:n vuosittain tekemästä yritysvastuubarometristä, joka mittaa suomalaisyritysten yritysvastuun tasoa, sekä omasta sidosryhmillemme teettämästä kyselystä.

Tiedostamme entistä selvemmin, että asiakkamme odottavat meiltä yritysvastuun näkökulman mukaan ottamista kaikkeen palvelutarjontaan. Toki edelleen tarvitaan myös yritysvastuun erityispalveluja, jotka voivat liittyä ilmastonmuutokseen, yritysvastuun kehittämiseen, yritysvastuun liiketoimintayhteyksien kartoittamiseen ja arvonmäärittämiseen, yrityskauppoihin, raportointiin tai vaikkapa raportoitujen tietojen varmentamiseen.

Kestävän kehityksen haasteet eivät ole

kadonneet, vaikka taloudellisesti vaikeina aikoina huomio kiinnittyykin enemmän talouden ja rahoituksen kestävyteen kuitenkin esimerkiksi ympäristöön tai yhteiskuntaan kohdistuvia vaikutuksia unohtamatta. Sijoittajat ja yritysjohto näkevät aiempaa selvemmin, että yritysvastuu voi olla yksi arvonmuodostuksen lähde tai ainakin vahva arvoajuri. Se on osoitus siitä, että kaikki kestävä kehityksen osa-alueet näyttävät kietoutuvan lopulta yhteen, erityisesti kun tarkastellaan yrityksen omistaja-arvon pitkän aikavälin kasvattamista.

PwC:n Sustainability & Climate Change -palvelut tukevat asiakkaita edellä mainituissa haasteissa yhdessä muun palvelutarjontamme kanssa, mutta pelkästään se ei riitä tekemään PwC:stä vastuullista yritystä. Myös meidän on huolehdittava omasta taloudellisesta kestävydestä, ympäristökuormituksen minimoinnista, henkilöstöpolitiikan vastuullisuudesta sekä panostuksestamme yhteiskunnan hyväksi.

Yritysvastuun verkkosivuillamme ja yritysvastuukatsauksessamme kerromme, mitä kaikkea olemme tehneet vastuullisen liike-

toiminnan edistämiseksi, henkilöstön tasa-arvon ja monimuotoisuuden kehittämiseksi, hiilijalanjälkemme pienentämiseksi sekä eri verkostoissa myönteisen yhteiskunnallisen kehityksen hyväksi.

Toteutimme tälläkin raportointikaudella monia hankkeita, joista olemme ylpeitä, mutta tämä ei vielä riitä meille. Omassa liiketoimintastrategiassamme olemme nostaneet kärkeen ajatuksen kestävästä kasvusta, jossa haluamme olla asiakkaidemme kumppani. Kestävän kasvun rakennusaineita on monia.

Kasvu ilman yritysvastuuta tuskin on kestävä, vaikka monet muut asiat olisivat kunnossa. Tämän lähestymistavan sisäistäminen ja käytäntöön vieminen on isoin yritysvastuun ponnistuksemme tulevalle tilikaudella. Tulemme myös jatkamaan esimiestyön kehittämistä siten, että vastuullisuuden näkökulmat otetaan siinä huomioon entistä paremmin. Tämä on toinen tärkeä tavoitteemme.



PwC:llä yritysvastuun huomioon ottaminen sekä liiketoiminnassa palvelutarjonnan osana että esimiestyössä on saanut vahvan tuen ylimmältä johdolta. Tällä on suuri merkitys, sillä johdon tehtävä on näyttää suunta, mihin yhtiönä olemme menossa. Meille PwC:llä suunta on nyt selvä: kestävä kasvu sekä asiakkaiden liiketoiminnassa että omassamme. Sitä kohti!

Sirpa Juutinen
Partneri
Yritysvastuu

Toimintamme sidosryhmien kanssa

Keskeisiä sidosryhmiämme ovat asiakkaat, henkilöstö, media, opiskelijat, oppilaitokset ja ainejärjestöt, julkinen sektori, yhteistyökumppanit sekä alamme läheisesti liittyvät järjestöt, liitot ja yhdistykset. Toki myös muut PwC-ketjun jäsenyritykset ympäri maailman ovat meille tärkeitä kumppaneita.

Yksi keskeisistä yhteistyömuodoista sidosryhmiemme kanssa on erilaiset tapahtumat. Järjestimme tilikaudella asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja henkilöstölle yli 200 tilaisuutta. Asiakastapahtumista isoimpia olivat vuosittainen ylimmälle johdolle ja hallitusammattilaisille suunnattu Capital Markets -seminaari, CEO Survey -tutkimuksen julkistustilaisuus sekä suuren suosion saavuttanut naispäättäjille suunnattu PwCwomen.

Julkaisimme useita raportteja ja tutkimuksia asiakasyritystemme hyödynnettäväksi. Osa tutkimuksista on suunnattu edistämään esimerkiksi raportoinnin läpinäkyvyyttä yhteiskunnassamme, mistä esimerkkinä on vuosittainen yhdistyksille ja säätiöille suunnattu Avoin raportti -kilpailumme (www.pwc.fi/ar). Keväällä kolmatta kertaa tehty Yritysvastuubarometrimme (www.pwc.fi/yritysvastuubarometri) lisää tietoisuutta yritysvastuun johtamisen tilasta Suomessa.

Kysyimme myös asiakkaidemme odotuksia PwC:n yritysvastuuta kohtaan. Saimme runsaasti vastauksia vastausprosentin ollessa 22. Kyselyn tulokset osoittivat, että erillisten yritysvastuupalveluiden lisäksi asiakkaamme



PwCwomen-tapahtuma

haluavat meidän sisällyttävän yritysvastuun näkökulman myös muuhun palvelutarjontaan.

Henkilöstömme kanssa vietimme useiden asiapitoisten tilaisuuksien lisäksi vapaa-muotoisempia verkostoitumistilaisuuksia ja juhlia, kuten töiden jälkeiset PwC Klubit. Isoimpia henkilöstötapahtumia olivat vuosit-

taiset kesäjuhlat ja pikkujoulujuhlat. PwC:n alumnit tapasimme vuosittaisen perinteen mukaan menneenä syksynä.

Vuorovaikutus henkilöstömme kanssa jatkui tapahtumien lisäksi keskusteluiden, henkilöstökyselyiden, sähköisen keskustelupalstan ja sisäisen sosiaalisen median kanavamme muodossa.

Teemme jatkuvasti vilkasta oppilaitosyhteistyötä. Tilikauden 2013 aikana toimimme sekä Aalto-yliopiston Kauppakorkeakoulun että Hankenin korkeakoulukumppaneina.

Teimme erittäin aktiivista työtä myös Suomen eri yliopistojen ainejärjestöjen kanssa ja tiivistimme tilikaudella yhteistyötä ammattikorkeakoulujen kanssa. Yhteistyösopimuksia kauppatieteellisten ainejärjestöjen kanssa

PwC:llä on yhteensä seitsemän. Teimme yhteistyötä myös mm. oikeustieteellisten yliopistojen ja teknillisten korkeakoulujen kanssa.

PwC Suomen oma henkilöstö oli tilikaudella aktiivinen ja aloitteellinen erilaisissa

opiskelijatapahtumissa, mikä on entisestään vahvistanut yhteistyötämme. Tapahtumien lisäksi PwC näkyi ainejärjestöjen verkkosivuilla ja lehdissä sekä sosiaalisessa mediassa.

Otimme aimo harppauksen Universumin tekemässä kauppatieteiden opiskelijoiden ihannetyöpaikka-listauksessa. PwC sijoittui

listalla kuudenneksi, nousten 14 sijaa ylöspäin edellisvuoden 21. sijalta.

Opiskelijayhteistyöhön liittyviä tapahtumia, kuten asiantuntijaluentoja, työnhakuohjausta, vuosijuhlia, excursioita ja messuja oli tilikaudella 2013 yhteensä 64. Opiskelijoille suunnatun Kisälli-harjoitteluohjelman kautta työllistimme tilikaudella 81 opiskelijaa.

Muita tärkeitä yhteistyökumppaneitamme olivat mm. Boardman ja Hallitusammattilaiset ry sekä kauppakamarit, KHT-yhdistys, Perheyri-tysten liitto ja Pääomasijoitusyhdistys.

Yritysvastuun näkökulmasta tärkein yhteistyöverkostomme on Finnish Business

& Society ry (FiBS), jonka jäsen olemme. Jatkoimme myös Vastuullisuusraportointikilpailun arviointityöryhmän jäsenenä. Lisäksi PwC:n partneri oli KHT-yhdistyksen edustajana Vastuullisuusraportointikilpailun järjestämisryhmässä puheenjohtajana.

Osana Vastuullisuusraportointikilpailua

Kerromme enemmän sidosryhmäyhteistyöstämme verkkosivuilla www.pwc.fi/sidosryhmat.



yritysvastuun asiantuntijamme järjestivät viiden korkeakoulun opiskelijoille mahdollisuuden päästä valitsemaan parasta vastuullisuusraporttia. Samalla saimme tilaisuuden kuulla opiskelijoiden näkemyksiä yritysvastuun ja raportoinnin nykytilasta sekä odotuksia yritysvastuun raportoinnista.

Yrittäjyyden tukeminen on meille tärkeää. Tuimme tilikaudella yrittäjyyden edistämistä tekemällä yhteistyötä useiden kasvuyrittäjyyteen tai yrittäjyyteen liittyvien tahojen kanssa sekä sparraamalla lukuisia kasvuyrityksiä esimerkiksi kansainvälistymisessä. Olimme kumppaneita mm. Harva on rautaa -yrityskilpailussa, Oravanpesä-kasvuyrityshankkeessa ja startupien Slush-konferenssissa. Aloitimme myös yhteistyön AppCampuksen kanssa ja osallistuimme ohjelman yritysvalmennus-

ohjelmaan.

Markkinoinnillisista kumppanuuksista isoimpia oli jääkiekon MM-kisat, joka oli suuruudeltaan ainutlaatuinen Suomessa järjestettävä tapahtuma ja tarjosi tilaisuuden asiakkuussuhteidemme tukemiseen. Kumppanuuden lisäksi toteutimme vuoden 2012 jääkiekon MM-kisojen sosiaalisten ja taloudellisten vaikutusten arvioinnin pro bono -työnä. Toinen merkittävä markkinoinnillinen yhteistyökumppanimme oli Sibelius-Akatemia, jonka kanssa jatkoimme yhteistyötä nyt kolmatta vuotta.

Asiakkaidemme tyytyväisyys

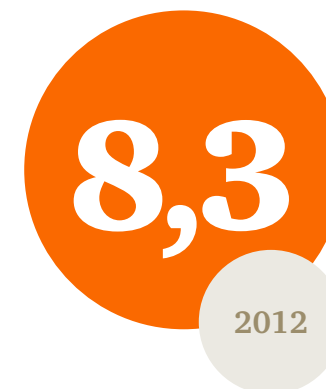
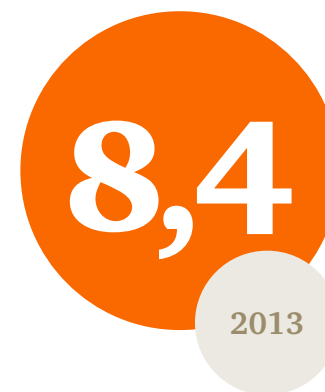
Jotta voimme palvella asiakkaitamme mahdollisimman hyvin ja olla heille keskeisen kasvun kumppani, kuuntelemme heitä ja keräämme jatkuvasti asiakaspalautetta.

Kysyimme palautetta yli 2 700 asiakkaaltamme. Vastausprosentti sähköisiin kyselyihimme oli 41, jota pidämme hyvänä osuutena.

Asiakkaidemme ns. kokonaistyytyväisyys parani viime vuodesta: se oli **8,4** asteikolla 0–10 (viime vuonna **8,3**). Meillä on kuitenkin vielä matkaa pitkän aikavälin tavoitteeseemme, joka on **9**.

Asiakkaiden nettosuositteluhalu (NPS, Net Promoter Score) oli 50,7 % (viime vuonna 47,7 %). Olemme saavuttaneet pitkän aikavälin tavoitteemme, ja tavoitteenamme on ylläpitää tämä taso jatkossa. Huomioitavaa on, että kriittisten palautteiden määrä suhteessa vastausten määrään on hyvin vähäinen.

Asiakaspalautteen perusteella vahvuuk-siamme on työmme laadun ja korkean asiantuntijuuden lisäksi mm. kykymme muodostaa pitkäaikaisia asiakassuhteita: ymmärrämme asiakkaidemme huolia, kommunikoimme avoimesti ja reagoimme palautteeseen. Kehitettävää meillä on mm. ajankohtaisen toimialatiedon välittämisessä ja globaalin PwC-ketjun entistä vahvempas-hyödyntämisessä.



Asiakastyytyväisyystutkimuksen lisäksi teimme erillisen kartoituksen asiakkaidemme odotuksista PwC:n yritys vastuuta kohtaan. Asiakkaiden vastaukset käsiteltiin ja huomioitiin Suomen PwC:n keväällä tehdys-sä yritys vastuun olennaisuuspäivityksessä.

Kytkimme päättyneellä tilikaudella asiakastyytyväisyyden entistä paremmin henkilöstön tavoiteasetantaan ja palkitsemiseen. Tällä varmistamme, että henkilöstömme on sitoutunut prosessiin ja palautetta hyödynnetään tehokkaasti palveluidemme kehittämisessä.

Jatkossa panostamme aiempaa kokonaisvaltaisempaan ja laadukkaampaan asiakastyytyväisyyden selvittämiseen. Tavoitteenamme on mm. varmistaa, että tyytyväisyyttä mitataan oikea-aikaisesti ja oikealta taholta.

Yhteiskunnallinen vaikuttaminen: PwC tekee hyvää



Hyväntekeväisyys ja pro bono -työ on osa PwC Suomen yhteiskunnallista vaikuttamista. PwC tekee hyvää on yrityksemme vuonna 2011 alkunsa saanut hyväntekeväisyysohjelma, joka antaa mahdollisuuden tehdä hyviä, voimaannuttavia tekoja osana työyhteisöä. PwC tekee hyvää -ohjelma toimii nykyään sateenvarjona kaikelle hyväntekeväisyys- ja pro bono -työllemme.

Tilikaudella 2013 tuimme asiantuntijaosaimisellamme pro bono -hengessä mm. Uusi lastensairaala 2017 -hanketta ja nuorisotyöttömyyttä torjuvaa The Pop-up Company -yritystä sen perustamisessa.

Muita hyväntekeväisyshankkeitamme oli mm. pikkujoulujen yhteydessä tehty tempaus Mifuko Oy:n kanssa. PwC:n työntekijät lahjoittivat paitoja Mifuko Oy:lle, jonka välityksellä paitoja käytettiin Naiobin slummeissa laukkujen valmistamiseen ja siten torjuttiin slummien työttömyyttä.

Keväällä 2013 neljä PwC Suomen työntekijää oli mukana Tanskasta lähtöisin olevassa Team Rynkeby -hyväntekeväisyyspyöräilyssä, joka kerää varoja paikallisten syöpäjärjestöjen hyväksi. Suomessa lahjoituskohteena oli syöpäsairaiden lasten ja nuorten yhdistys Sylva ry. PwC Suomi oli yksi hankkeen tukijoista.

Syksyllä 2011 alkanut työntekijöiden vapaaehtoistyö itse valituille kohteille jatkui myös viime tilikaudella muutamien aktiivisten työntekijöiden vetämänä. Käsittelemme alkaneella tilikaudella yritys vastuun ohjausryhmässä, miten yrityksemme tukee vapaaehtoistyötä jatkossa.

Olemme lahjoittaneet jo useiden vuosien ajan joulurahan henkilöstön äänestämälle hyväntekeväisyyskohteelle. Joulurahan saaja äänestetään PwC:n Avoin raportti -kilpailussa loppusuoralle päässeiden ehdokkaiden jou-

kosta. Vuonna 2012 joulurahan saivat John Nurminen Säätiön Puhdas Itämeri -hankkeet.

Vuosittaisesta yhdistyksille ja säätiöille suunnatusta Avoin raportti -kilpailusta voit lukea lisää osoitteessa www.pwc.fi/ar.

Alkaneella tilikaudella tavoitteenamme on linjata entistä paremmin, mihin hyväntekeväisyshankkeisiin lähdemme mukaan. Hyväntekeväisyys tulee jatkossakin olemaan osa yhteiskunnallista vaikuttamistamme, mutta painopisteemme on asiantuntijuudella vaikuttamisessa.

Yhteiskunnallisesta vaikuttamisestamme ja PwC tekee hyvää -hankkeistamme kerromme enemmän sivuillamme www.pwc.fi/yhteiskunnallinen-vaikuttaminen.



775 osaajaa

Henkilöstöjohtamisen keskittymisalueitamme olivat valmentava johtaminen, vuorovaikutus, myynti- ja asiakassuhdevalmennus, työhyvinvoinnin johtaminen sekä sisäinen coaching. Käynnistimme myös hankkeen henkilötietojärjestelmiemme uudistamiseksi.

Yli 70 henkilöä osallistui tilikaudella valmentavan vuorovaikutuksen koulutukseen. Koulutusohjelman osana henkilöt keräsivät palautetta omasta käyttäytymisestään tiimiensä lisäksi myös asiakkailta.

Avoimuutta edistimme julkaisemalla henkilöstön läpinäkyvyysraportin, jossa kerrotaan aiempaa tarkemmin henkilöstöasioista kuten henkilöstö- ja kustannusrakenteesta, luokkamuutoksista ja palkitsemisesta. Olemme lisäksi laajentaneet sähköisen median kanavia sisäisessä tiedonkulussamme ottamalla käyttöön PwC-ketjun oman sosiaalisen median kanavan, jota kutsumme Sparkiksi.

Vuosittain toteutettavan henkilöstökyselyn (Global People Survey) vastausprosentti oli Suomessa 63 kuten edellisellä tilikaudellakin. Tavoitteenamme on saada kaikki työntekijät osallistumaan tutkimukseen. Tutkimuksen yleisindeksi eli ns. People Engagement Index (PEI) laski 62 %:iin, kun se edelliskaudella oli 64 %. Tulos oli meille pettymys, ja olemme aloittaneet tulosten tarkemman analysoinnin.

Parhaimpia tuloksia saimme asiakas-suuntautuneesta toimintatavastamme, toimintamme laadusta, koulutuksesta ja yritysvastuusta. Tutkimuksen mukaan



Henkilöstöstämme naisia oli 55 % ja miehiä 45 %.



Kesäkuussa 2013 päättyneellä tilikaudella palveluksessamme oli keskimäärin **775** henkilöä (vastaava luku tilikaudella 2012 oli 747).

koemme haastavat työtehtävät mielekkäiksi ja oppimisen kannalta kehittäviksi. Asiakaspalautteiden käsittely on vastausten mukaan parantunut eniten.

Kehitettävää on mm. palkitsemisessa ja työkuormituksen suunnittelussa. Samoin meidän tulisi oppia huomioimaan hyvät työsuoritukset paremmin. Lisäksi coachaukseen toivomme enemmän konkreettista sisältöä. Vastausten perusteella henkilöstömme tuntee vuoden ikäisen liiketoimintastrategiamme hyvin, mutta kaipaa siihen liittyvistä hankkeista konkreettisempaa tietoa.

PwC-ketjun keskiarvoon verrattuna meidän tulisi kehittää esimerkiksi johtamis-

ta, johdon viestintää ja arvostuksen avulla tapahtuvaa motivointia.

Henkilöstötyytyväisyyskyselyn lisäksi kartoitimme henkilöstömme odotuksia PwC:n omaa yritysvastuuta kohtaan. Hyvä johtaminen ja esimiestyö nousivat keskeisimmiksi vastuullisuuteen liittyväksi asioiksi myös tässä selvityksessä. Työ näiden asioiden kehittämiseksi on jo käynnissä.

PwC-yhtiöiden välistä pohjoismaista yhteistyötä olemme tiivistäneet esimerkiksi henkilöstöjohtamisen ja IT:n osalta. Lisäksi Malmössä järjestettiin jo toinen yhteispohjoismainen 36 Seats -opiskelijatapahtuma.



Henkilöstön vapaaehtoinen lähtövaihtuvuus oli **11,8 %** (15,3 %).

Tilikauden aikana rekrytoimme **99** uutta vakituista työntekijää ja **81** määräaikaista harjoittelijaa eli kisälliä.

Oman toimintamme ympäristövaikutukset

Osana vastuullisuutta olemme tunnustaneet oman toimintamme merkittävimpiä ympäristövaikutuksia, joita aiheutuu pääasiassa toimitiloistamme sekä työntekijöidemme työmatkoista. Olemme myös laskeneet oman toimintamme hiilijalanjäljen edellä mainituilta osa-alueilta.

Hiilijalanjäljen laskennan perusteella suurin osa päästöistämme, noin 55 prosenttia (edellisvuonna samoin 55 %), syntyy lentomat-kuksesta ja noin 20 prosenttia autoilusta (21 %). Laskennan perusteella päästöis-tämme siis noin kolme neljännestä syntyy liikematkustamisesta.

Omien ympäristövaikutustemme pienentämisessä merkittävin vähennys saatiin paperinkulutuksessa: vuoden 2012 paperin-kulutus väheni edellisvuodesta 18 prosenttia henkilöä kohden. Kolmessa vuodessa pape-rinkulutuksemme on vähentynyt 36 prosent-tia henkilöä kohden.

Sähkönkulutus pysyi edellisvuoden tasol-la. Lentomat-kustuksemme päästöt nousivat vajaa 5 prosenttia edellisvuodesta ajomat-kustuksen päästöjen ollessa edellisvuoden tasolla.

Uusissa kalusteinvestoinneissa olemme edelleen pyrkineet kalusteiden pitkäaikai-seen elinkaareen. Tilamuutoksissa on hyö-dynnetty mahdollisimman paljon olemassa olevaa kalustoa.

Teimme tilikaudella tilankäytön tehos-tamiseen liittyviä toimenpiteitä Helsingin

toimistollamme. Toteutetuilla tilamuutoksil-la vaikutamme paitsi vuokra- ja ylläpitokus-tannuksiin myös käyttöenergian tarpeeseen esimerkiksi valaistuksessa.

Lisäksi olemme edelleen kartoittaneet mahdollisuuksia Helsingin kiinteistön energiatehokkuuden parantamiseen yhdessä kiinteistön omistajan ja muiden vuokra-laisten kanssa. Kiinteistölle, jossa Helsingin-toimistomme sijaitsee, on aloitettu LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) -sertifikaatin haku.

Alkaneella tilikaudella tavoitteenamme on määritellä aiempaa tarkemmin omien ym-

päristövaikutustemme tavoitteet. Matkusta-minen on olennainen osa asiakastyötämme. Tavoitteenamme on pitää siitä aiheutuvat ympäristövaikutukset hallinnassa esimerkik-si videoneuvotteluja lisäämällä silloin kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

Omien ympäristövaikutustemme hallin-nan ohella voimme vaikuttaa ympäristövai-kutusten vähentämiseen asiakkaidemme kautta. Yritysvastuupalveluidemme asian-tuntijoiden avulla tuemme asiakkaitamme ympäristövaikutusten tunnistamisessa, johtamisessa ja kehittämisessä sekä ympäris-tötietojen varmennuksessa.

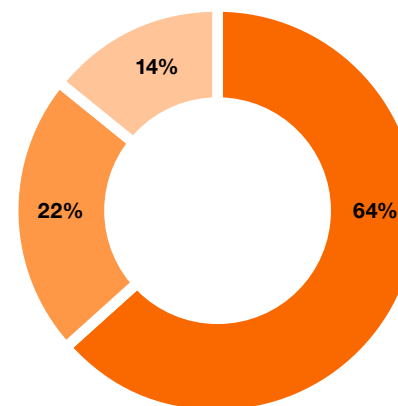
1,17 kg
CO₂e/henkilö

Tunnuslukumme

Liiketoiminta		FY 2013	FY 2012	FY 2011	FY 2010
Liikevaihto	milj. €	102,8	97,6	91,4	87,0
Tilintarkastus- ja muut varmennuspalvelut	milj. €	65,3	61,9	58,4	57,5
Veroneuvonta	milj. €	23,0	22,3	19,4	18,1
Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut	milj. €	14,5	13,4	13,6	11,3
Henkilöstökulut	milj. €	67,6	63,3	61,2	58,5
Ostetut tavarat ja palvelut	milj. €	30,1	30,5	26,4	24,8
Tiilikauden tulos	milj. €	3,0	2,1	1,8	1,8
Liikevoitto	milj. €	4,0	2,8	2,5	2,6
Verot	milj. €	1,0	0,7	0,6	0,8
Asiakkaan kokonaistyytyväisyys	(0–10)	8,4	8,3	8,1	7,9
Asiakkaan suositteluhaluus (NPS)	%	50,7	47,7	-	-
Yhteiskunnallinen vaikuttaminen					
Yleishyödylliset tuet ja sponsorointi	t€	464	554	442	251

Ympäristö		FY 2013	FY 2012	FY 2011	FY 2010
Hiilidioksidipäästöt					
Scope 1	tn CO ₂ e	0	0	0	0
Scope 2: sähkönkulutus*	tn CO ₂ e	205	201	172	170
Scope 3: lentomatustus	tn CO ₂ e	502	480	504	394
Scope 3: ajomatustus	tn CO ₂ e	186	187	210	212
Scope 3: paperinkulutus	tn CO ₂ e	11	12	46	52
Päästöt yhteensä	tn CO ₂ e	904	880	932	828
Päästöt yhteensä per henkilö (keskimäärin)	kg CO ₂ e	1,17	1,18	1,27	1,14
Liikematustus					
Lentokilometrit	km	4 808 554	4 820 838	5 104 307	-
Ajokilometrit	km	1 113 253	1 117 551	1 172 532	1 182 700
Energia					
Sähkönkulutus	kWh	989 430	971 616	829 829	819 120
Materiaalien käyttö					
Paperinkulutus*	riisi	5005	5840	6450	7310
Suhteellinen pap.kulutus/hlö	riisi/hlö	8,4	10,3	11,5	13,2

* Sähkön- ja paperinkulutus kattaa Helsingin toimiston.

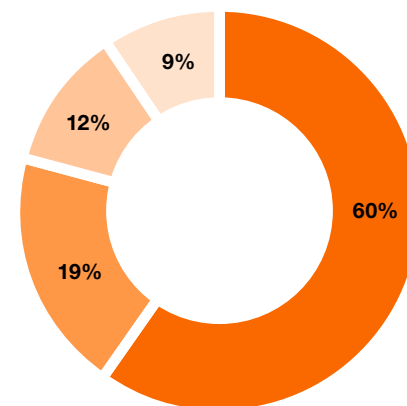


Liikevaihdon jakauma

- Tilintarkastus- ja muut varmennuspalvelut
- Veroneuvonta
- Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut

Henkilöstö		FY 2013	FY 2012	FY 2011	FY 2010
Henkilöstön lukumäärä keskimäärin tilikaudella	hlö	775	747	734	723
Henkilöstön lukumäärä tilikauden lopussa	hlö	782	751	739	728
Tilintarkastus- ja muut varmennuspalvelut	hlö	468	438	438	446
Veroneuvonta	hlö	152	145	141	125
Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut	hlö	90	94	97	94
Hallinto ja tukitoiminnot	hlö	72	74	63	63
Henkilöstön vapaaehtoinen lähtövaihtuvuus	%	11,8	15,3	12,8	8,9
Rekrytoinnit tilikaudella (vakinaiset)	hlö	99	100	100	54
Kisällien määrä tilikaudella	hlö	81	66	62	45
Osa-aikaiset tilikaudella keskimäärin	hlö	88	80	65	57
Vanhempainvapaalla keskimäärin tilikaudella	hlö	52	52	53	-
Vanhempainvapaalta palanneet henkilöt	hlö	27	29	31	-
Keskimääräinen palveluksessaoloaika	vuotta	7,5	7,6	7,8	7,5
Henkilöstön monimuotoisuus ja tasa-arvo					
Naisten osuus henkilöstöstä	%	55	55	54	52
Hallitus	hlö (N/M)	2/7	1/6	1/6	0/6
Johtoryhmä	hlö (N/M)	0/7	0/7	0/7	0/7
Laajennettu johtoryhmä	hlö (N/M)	1/11	1/11	1/9	1/9
Henkilöstön keski-ikä	vuotta	37,5	37,7	38,7	38,2
Henkilöstön tyytyväisyys ja työhyvinvointi					
Global People Survey -vastausprosentti	%	63	63	66	84
People Engagement Index (PEI)	%	62	64	63	61
Sairaspoissaoloaste	%	2,1	2,3	2,4	2,7
Työtapaturmat	lkm	11	11	6	7
Henkilöstön osaamisen kehittäminen					
Koulutuspäivät yhteensä	pv	4 235	4 541	5 165	-
Koulutuspäivät/henkilö (FTE)	pv	6,6	7,2	8,2	6,7
Koulutuskustannukset/hlö (FTE)	€/hlö	1 685	2 207	1 984	-
Omien asiantuntijoiden tarjoama koulutus	pv	494	510	689	-
Uusien KHT/HTM/JHTT/CIA tarkastajien lukumäärä	hlö	12	21	15	20
Henkilöstön palkitseminen					
Henkilöstön palkat ja palkkiot	milj. €	54,6	51,2	49,6	47,7
Tulospalkkiot	milj. €	2,6	2,2	2,2	2,3
Osakkaille maksetut osingot	milj. €	1,4	1,4	1,3*	1,3

* Luku korjattu 1.7.2014. Raportin alkuperäiseen versioon oli jäänyt väärä luku (1,4).



Henkilöstön jakauma

- Tilintarkastus- ja muut varmennuspalvelut
- Veroneuvonta
- Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut
- Hallinto ja tukitoiminnot



PricewaterhouseCoopers Oy, PL 1015 (Itämerentori 2), 00101 Helsinki. Puhelin 020 787 7000.

PwC auttaa yrityksiä kasvamaan, toimimaan tehokkaasti ja raportoimaan luotettavasti. Apunasi on Suomessa 775 asiantuntijaa ympäri maan. Olemme sitoutuneita tuottamaan laadukasta palvelua liikkeenjohdon konsultointiin, yritysjärjestelyiden, veroneuvonnan, tilintarkastuksen ja muun varmennuksen alueilla. Tavoitteenamme on luoda kestävää menestystä. Ota yhteyttä tai lue lisää: www.pwc.fi.

PwC toimii 157 maassa yli 184 000 asiantuntijan voimin. Nimi PwC viittaa PwC-ketjuun ja/tai yhteen tai useampaan sen jäsenyritykseen, joista jokainen on oma itsenäinen yhtiö. Lisää tietoa: www.pwc.com/structure.

© 2013 PricewaterhouseCoopers. Kaikki oikeudet pidätetään.