

Toyotamodellen



TODAY TOMORROW **TOYOTA**

Toyotamodellen blev en succé

Lösningen på ett problem är inte alltid den man tänkt sig. Det fick vi på Toyota Center erfara när vi ville minska de långa väntetiderna och på så sätt få bort den frustration som detta skapade hos vår personal och hos våra kunder.

Den okonventionella lösningen med sänkt arbetstid och bibehållen lön var inte självklar. Kanske hade vi aldrig kommit på den s.k. Toyotamodellen om vi inte hade lärt känna begreppet **kaizen** – ett välkänt begrepp inom Toyotakoncernen som betyder att göra ständiga förbättringar. Men hur kan en sänkning av arbetstiden vara en förbättring?

Resultatet av Toyotamodellen var förbluffande, för oss och för våra kunder. För trots att

bruttovinsten sänktes ökade omsättningen och merförsäljningen. I slutändan blev det totala ekonomiska resultatet bättre än vi kunnat förutse.

Hur är detta möjligt? Jo, genom att anställa fler mekaniker som jobbar i tvåskift kan vi bättre utnyttja lokalerna och utrustningen. Och det bästa är att kundernas väntetider har blivit mycket kortare, eftersom vi nu har öppet 12 timmar om dagen samt 4 timmar på lördag och söndag.

Vidden av den här förändringen kunde vi inte riktigt ana 2002. Men nu några år senare kan vi summera alla de positiva effekter som Toyotamodellen innebär både för våra anställda och för våra kunder.



Tommy Witedal,
VD Toyota Center Göteborg.



Toyotamodellen har inneburit att även de som jobbar på vår kundmottagning mår bättre och inte behöver känna sig frustrerade över långa väntetider till verkstäderna.

En oväntad lösning

Problemet var kundernas orimligt långa väntetider för att få en tid hos serviceverkstaden och plåtverkstaden. En situation som medförde att personalen kände sig pressad, kunderna blev missnöjda och vi fick reklamationer.

Först diskuterade vi alternativet att bygga om verkstaden, vilket skulle ha inneburit investeringskostnader på omkring 7 miljoner kronor och totalt produktionsstopp under en övergångstid. När vi satte oss och räknade på vad det skulle innebära om vi istället kortade arbetstiden, anställde fler mekaniker samt införde tvåskift för att bättre kunna utnyttja

lokaler och utrustning blev vi överraskade. **Alla kalkyler visade att den rätta lösningen var sextimmars arbetsdag.**

När vi väl bestämt oss var det inte svårt att övertyga personalen om fördelarna med att arbeta mindre men få lika mycket betalt. Rekryteringen av de nya medarbetarna gick väldigt lätt, tack vare all massmedial uppmärksamhet. Det var många fler än vanligt som sökte jobb hos oss och nu kunde vi välja ut dom absolut bästa. Själva införandet av sex timmars arbetsdag gick rekordsnabbt på bara tre veckor och i december 2002 var vi på banan.

Kort om Toyota Center Göteborg AB:

- Företaget grundades 1975
- Dotterbolag till Toyota Motor Europé
- Fullserviceanläggning med biluthyrning och däckförsäljning
- 100 anställda
- 3:e största bilmärket i Göteborg (2004)
- 2001 blev vi första Toyota ÅF i världen som miljöcertifierades enligt ISO 14001

 **TOYOTA**
FINANS SERVICE



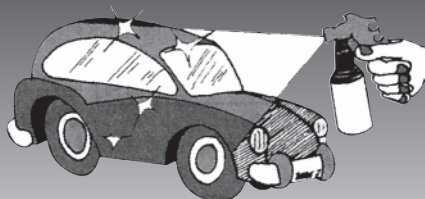
Alla har vunnit

Toyotamodellen initierades av ledningen på Toyota Center som stenhårt trodde på att en arbetstidsförkortning med bibehållen lön var den rätta lösningen. Med facit i hand kan vi bara konstatera att de förväntade resultaten har infriats. Resultaten har till och med överträffat förväntningarna.



Klangfärgsg. 10
V. Frölunda
031-29 77 61

Manufakturag. 23
Ringön
031-23 93 60



Eriksson & Co Nya Billackeringsverkstad AB

BRÄNNLACKERING & PLASTLAGNING

**Bra för miljön,
bra för bilen, bra för dig!**



och bra för
framtiden

**MED DEFA MOTORVÄRMARE
OCH KUPÉVÄRMARE** får du en
varm, isfri bil och en förvärmad mo-
tor som startar lättare, slits min-
dre och förbrukar mindre bränsle.
Dessutom släpper den ut mindre
avgaser. Bra för miljön och bra för
bilen!

DEFA WarmUp
www.defa.com



Toyotamodellen har betytt att jag fått en mycket bättre fritid, för nu hinner jag träna så mycket som jag önskar.

Johan Engström

För mig har arbetstidsförkortningen inneburit att jag kan hämta mina barn på dagis och jag kan spendera mycket mer tid med min familj.

Jörgen Hallberg

Svårslagna fördelar

Toyotamodellen innebär att våra anställda jobbar 30 timmar i veckan med bibehållen lön. De har fått en större flexibilitet genom tvåskiftet, vilket till exempel innebär att man kan hämta barnen på dagis eller göra sina ärenden på fritiden och slipper ta ledigt.

Förändringen medför att personalen jobbar vardagar mellan 6–12.30 eller 12.10–18.15 samt var 8:e helg. De jobbar i par och nu finns även tid att prata med varandra när de lämnar över. Mekanikernas och plåtslagarnas yrke är fysiskt hårt och ger

förslitningsskador, vilket till viss del kan motverkas genom arbetstidsförkortningen. En annan positiv effekt är att mekaniker och plåtslagare uppmärksammats som yrkesgrupp och intresset för deras arbete har blivit större genom den stora massmediala uppmärksamheten.

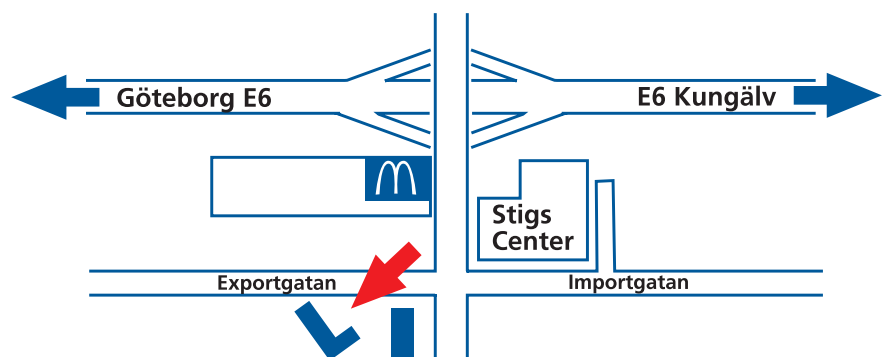
Toyota Center har under åren 2002–2004 nyanställt 17 mekaniker, plåtslagare och administrativ personal. Idag är det ingen som vill ha tillbaka det gamla systemet utan tvärtom, modellen sprider sig till andra företag.

THORÉNS GLAS

Göteborgs modernaste
bilglasmästeri

Exportgatan 81 A
422 46 Hisings Backa

Tel 031-58 15 55
Fax 031-58 12 44
Jour 0708-19 99 94



Toyotamodellen har inneburit:

- Kortare väntetider för kunderna
- Ökad effektivitet med skiftgång
- Högre utnyttjande av befintliga lokaler och utrustning
- Våra låga sjukskrivningar har blivit 5% lägre
- Mer motiverad personal
- Personalen trivs bättre
- Sparade investeringar
- Sänkning av bruttovinsten
- Ökning av omsättning och merförsäljning
- Totalt bättre ekonomiskt resultat



Kortare väntetider och bättre service

Dagens bilkunder köper inte bara en bil utan vill också ha bra service. Vi återförsäljare måste därför bli bättre på att ta hand om kunderna efter bilköpet, samtidigt som vi skapar ökad merförsäljning. Toyotamodellen med generösare öppettider betyder att vi har anpassat oss efter kunderna, istället för tvärtom. En lyckad strategi, eftersom bättre service på sikt ger fler nya bilkunder.

Verkstäderna har numera öppet mellan 6–18 på vardagarna och 11–15 på lördag

och söndag. Detta har inneburit att servicenivån förbättrats radikalt och att väntetiderna minskat med 50%.

Arbetstidsförkortningen och införandet av tvåskift minskade pressen på arbetsplatsen och effekten har blivit bättre kvalitet samt ökad tillgänglighet till verkstäderna. Kunderna är nöjda. Personalen är också nöjd. Fler och fler talar positivt om Toyotamodellen och framgången bidrar till att Toyota får högsta betyg av kunderna i enkäter.

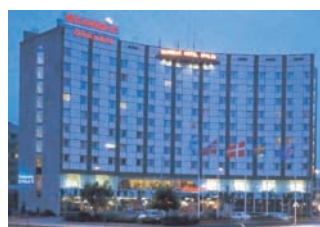
“Profilering av svenskt näringsliv”



JS GRUPPEN AB

JS Gruppen AB
Jörgen Kocksgatan 3
211 20 Malmö
Tel. +46 (0)40 699 09 00
Fax +46 (0)40 699 09 01

www.jsgruppen.com



På Scandic Opalen beläget mitt på evenemangstråket kan du äta, bo och konferera under ett och samma tak. Med bekvämt avstånd till Ullevi, Scandinavium, Liseberg, Universeum och Världskulturmuseet.

Välkomna!

Scandic

OPALEN • GÖTEBORG

Engelbrektsgatan 73 • 031-751 53 00 • www.scandic-hotels.se/opalen

Vill du veta mer om Toyotamodellen?

Förändringsarbetet på Toyota Center är sanktionerat av våra japanska ägare som med stort intresse följer utvecklingen i Sverige. Toyotamodellen har inte bara blivit en stor succé internt för oss utan har också givit oss utmärkelsen Årets företagare i Mölndals kommun 2002 samt hederspris i tävlingen Sveriges bästa arbetsplats 2005. Projektet har uppmärksammats av media, politiker, forskare och näringsliv och har stärkt Toyotas varumärke ytterligare i Göteborg samt i övriga Sverige.

Vår anläggning har fått ta emot många besök från andra företag och organisationer. Numera är vd Tommy Witedal och servicemarknadschef Martin Banck, som initierade Toyotamodellen, ofta ute och föreläser. Den ständigt återkommande frågan är om det verkligen är så enkelt som vi säger att genomföra en så omfattande förändring. Men det behöver inte alls vara krångligt att göra förbättringar. Tvärtom, gör det enkelt istället. Många goda initiativ dras i långbänk och idéerna omsätts inte praktiskt p g a rädsla för förändringar, även om de är produktionsekonomiskt motiverade.

Vill du ha mer information om Toyotamodellen – sextimmars arbetsdag med bibehållen lön?

Kontakta oss direkt eller skicka ett mail.

Toyota Center Göteborg AB
Lunnagårdsgatan 11
431 90 Mölndal

Tfn 031-750 24 00

E-post goteborg@toyota.se

www.toyotagoteborg.se

www.toyota.se



TODAY TOMORROW **TOYOTA**



Tommy Witedal, VD, och Martin Banck, Servicemarknadschef.



**SEMESTER I ENGLAND
OCH SKOTTLAND**



GÖTEBORG-NEWCASTLE 198:-
*Pris per person och väg.
Fast pris i ekonomihytt.
(Högsäsong 1/7 - 14/8 698:-)*

TA MED BILEN PÅ BÅTEN 750:-
*Pris per väg från
(Högsäsong 1/7 - 14/8 950:-)*

Exp.avgift 50:-/bokn. (ej via Internet). Bränsletillägg tillkommer. Begr. antal platser juni.

WWW.DFDSSEAWAYS.SE, 031-650 650





TODAY TOMORROW **TOYOTA**

Nyhet
RA23
Komfort - USA & 4x4



- Anpassat för högre hastigheter.
- Mycket god komfort.

K104
Alltid full kontroll !



- Mer kontroll vid extrem körning.
- Tystgående och rullar lätt.

Nyhet
K107
HögPrestanda



- Asymmetriskt mönster för bästa grepp.
- Extrem prestanda för krävande körning.
- Komfort och mycket låg ljudnivå.



För mer info. och närmaste återförsäljare se:
www.hankook.se