
VASTUURAPORTTI 2017-2018

*Kestävämpää
maailmaa liina
kerrallaan*

ARVOISTA AJATUSJOHTAJUUTEEN

Fiblonin kaiken tekemisen pohjana kulkevat arvomme: kannattava kasvu, tyytyväinen asiakas, työnilo ja ympäristön kunnioittaminen. Vastuuraporttimme 2017-2018 tarkastelee työtämme viimeisen kahden vuoden ajalta näiden neljän näkökulman kautta.

Olemme seuranneet vastuullisuuttamme järjestelmällisesti jo 10 vuoden ajan, ja tämä raportti on järjestyksessään viides. Ensimmäiset kolme raporttia teimme GRI-muotoon kansainväliselle yleisölle. Emme kuitenkaan halunneet raportoida vain raportoinnin vuoksi, vaan tarjota syvempää tietoa ja ennen kaikkea kannustaa asiakkaitamme ja sidosryhmiämme etsimään viisaampia valintoja – niin ostojen kuin omien toimintatapojensa muodossa. Edellinen vastuuraporttimme 2015-2017 oli jo tarinallisempi ja visuaalisempi, ja siitä julkaistiin sekä suomen- että englanninkielinen versio. Tämän uuden raporttimme myötä olemme halunneet jälleen toimia edelläkävijänä: vastuuraporttimme 2017-2018 koostuu videosta, tästä artikkelista ja hiilijalanjälkilaskennasta analyysineen.



Työn ilo lisää tuottavuutta.

Raportit ovat tietysti vain pieni siivu siitä vastuullisuustyöstä, jota teemme päivittäin. Fiblonin arvot eivät ole sievää sanahelinää, vaan asioita, joiden takana koko työyhteisömme seisoo. Arvot ovat organisaation toimintasääntöjä, ja jokapäiväinen tekemisemme on sopusoinnussa niiden kanssa.

Selkiyttääksemme toimenkuvaamme uusien asiakkaiden parissa otimme viime vuonna käyttöön aputoiminimen Lautasliinatehdas Fiblon. Oman tekemisen avaaminen nimessämme kuvastaa sitä, että olemme ylpeitä osaamisestamme ja avoimia myös muussa viestinnässämme. Sympaattinen "Lautasliinatehdas" toivottavasti tuo meidät kattaukseen hurahaneet ammattilaiset esiin nimemme takaa ja samalla lähemmäs kumppaneitamme.

Olemme vuosien aikana hioneet toimintamallimme sellaiseksi, ettei siitä kerry hukkaa juuri lainkaan. Tätä prosessiamme emme voi enää juurikaan parantaa, joten vastuullisuusmatkallamme on aika ottaa uusi iso askel. Siksi lähdemme ajatusjohtajuuden polulle ja yhdistelemme tätä tehtävää asiakastyöhömme. Tarjoamme näkemyksemme ja osaamisemme vastuullisuudessa asiakkaidemme käyttöön auttaen ja tukien heitä käytännön ratkaisuissa ravintoloiden ja kahviloiden keittiö- ja saliympäristöissä. Tehkää hyvin!

KANNATTAVA KASVU: VASTUULLISUUS ON LIIKETOIMINTAA

Vastuullisuus kumpuaa Fiblonilla aina strategiasta ja hallituksen linjauksista asti – se ei siis ole mikään erillinen toimintasaareke, vaan mukana kaikessa tekemisessämme. Olemassaolomme tarkoitus on antaa asiakkaillemme yksilöllisiä ja yllättäviä ideoita kattaukseen ja puhtaanapitoon, jotta he voivat menestyä ja erottautua vastuullisen kumppanin avulla. Haluamme luoda kestävämpää maailmaa liina kerrallaan!

Iloksemme voimme kertoa, että olemme onnistuneet kasvattamaan kannattavuuttamme kahden viime vuoden aikana. Tämä on meille todiste siitä, että vastuullisuus on paitsi itsessään oikein, myös hyvää liiketoimintaa.



Biodiversiteettilupauksemme ohjaa toimintaamme.



Vastuullisuus on viisasta bisnestä
– Anne Ekberg,
varatoimitusjohtaja



Sijoitetun pääoman tuotto 2017-2018

+15%

TYTYVÄINEN ASIAKAS: SINUN ASIAKKAASI ON MEIDÄNKIN ASIAKKAAMME

Ilman tyytyväistä asiakasta ei ole Lautasliinatehdas Fibloniakaan. Siksi personoimme tuotteemme aina asiakkaan toiveiden mukaan; kysymme, kuuntelemme ja pohdimme. Painatukset, värit sekä tuote- ja pakkauskoot valitaan käyttötarkoitukseensa sopivimmaksi kokonaisuudeksi. Sesonki- ja kampanjatuotteiden tilaaminen asiakkaan omalla ilmeellä onnistuu vaivattomasti, kun pienempienkin määrien toimitus onnistuu nopeasti.

Miettiessämme, kuinka voisimme kehittää asiakaskokemusta edelleen, päädyimme kutsumaan kesällä 2018 Fiblonin hallitukseen kaksi uutta jäsentä perheyrietyksemme ulkopuolelta: Aalto-yliopiston johtamisen laitoksen professori Eero Vaaran ja asiakaskokemuksen ja yritysten palvelumuotoilun asiantuntija Pia Rautakorven.



Fiblonilla on aito halu auttaa asiakasta ja saada ravintoloiden ovet käymään tiuhaan. Ulkopuolinen asiantuntijanäkemyks on meille elintärkeä, kun luomme uudistumisen polkua ravintola-asiakkaitamme auttaen - siksi teimme hallitusuudistuksen.” - Pekka Ekberg, toimitusjohtaja



Tuoreen näkemyksen innostamana ryhdyimme 2018 järjestämään systemaattisesti asiakaskeskusteluita, joiden tarkoitus on auttaa asiakasta onnistumaan omassa liiketoiminnassaan. Kehitimme myös Asiakkaalla töissä -konseptin, jossa fiblonilainen astuu päiväksi asiakkaan saappaisiin. Kun näemme konkreettisesti paikan päällä, miten tuotteitamme käytetään ja millaisia haasteita ravintoloissa voi olla, pystymme työstämään uusia parempia välineitä ja toimintatapoja. Samalla näemme, miten ratkaisumme tukevat asiakkaan toimintaa tai voisiko niitä käyttää jollakin toisella tavalla tehokkaammin. Tämä on meille ainutlaatuisen arvokasta tietoa, jota ei syntyisi ilman hyvää yhteistyötä ja vuoropuhelua asiakkaidemme kanssa!

Lukumääräisesti asiakkaita on enemmän kuin koskaan, joten olemme ottaneet asiakassuhteen hoivaamisen parin viime vuoden aikana erityistarkkailuun. Siksi teetimmekin keväällä 2018 kyselyn, jossa kartoitimme, miten hyvin olemme onnistuneet ja missä voisimme parantaa. Kyselyn vastauksissa kiiteltiin luotettavuutta ja yksilöllistä palvelua. Nopeudesta saimme jonkin verran risuja, ja tähän tartuimme heti. Kyselyn jälkeen olemme vahvistaneet myyntitiimiämme, jotta meillä olisi enemmän aikaa teille, asiakkaillemme. Samalla työnkuvia hieman uudistettiin, joten myynnissä asiakkaita palvelee nyt viisi entisen kolmen sijaan.



Asiakkaalla töissä -konseptimme on saanut innokkaan vastaanoton.

Ennen meillä oli erikseen nimetyt henkilöt myynnille, markkinoinnille, asiakaspalvelulle, lähetysten vastaanotoille ja niin edelleen. Ketteryyttä lisätäksemme yhdistelimme tehtäviä, joten asioiden hoitaminen ei aina ketjutu, vaan voi olla yhden henkilön käsissä. Perehdytyksellä ja järkevillä järjestelyillä vältetään kuitenkin se, etteivät kaikki työt kasaannu yhdelle.

Osittain kyselyn ansiota oli sekin, että aloimme pohtia laajemminkin omia työn tekemisen tapojamme. Hyödynnämme paremmin nykyajan mobiileja työmahdollisuuksia, emmekä esimerkiksi laita turhaan poissaoloviestejä työmatkojen ajaksi – pyrimme vastaamaan asiakkaiden viesteihin myös tien päältä niin nopeasti kuin mahdollista, mielellään muutaman tunnin sisällä.

Asiakkaalle uusi toimintatapamme näkyy nopeutena: esimerkiksi tilanteessa, jossa uusi, pian aloittava asiakas kertoi, että nykyiseltä toimittajalta oli loppumassa tavara jo viikon kuluttua, ja kysyi, milloin Fiblon pystyy toimittamaan ensimmäisen, tavallista huomattavasti suuremman erän. Tilanne saatiin haastavuudestaan huolimatta heti ketterästi hoidettua ja asiakkaalle pystyttiin varmistaman katkeamaton toiminta. Kaiken tämän mahdollistaa matala organisaatio ja saumaton yhteistyö, joka perustuu pitkään kokemukseen ja avoimeen yrityskulttuuriin. Tätä haluamme vaalia myös jatkossa.



Ulkopuolinen näkemys on meille elintärkeää.



Meillä tehdään pitkää uraa keskimäärin työsuhteet kestävät **19** vuotta



Tapaturmista aiheutuneita poissaolopäiviä **4**



Kellokortteja **0**

TYÖNILO – MEILLÄ JA TEILLÄ

Haluamme, että jokainen fiblonlainen viihtyy työssään. Työajan valvomisen sijaan seuraamme tulosta. Joustamme työajoista ja kuuntelemme henkilökunnan erilaisia toiveita työnsä järjestämiseen. Meistä tämä on toiminut hyvin, ja pitkät työsuhteet Lautasliinatehtaalla vahvistavat henkilökunnan viihtymisen.

Fiblonilla hierarkia on vähäistä ja ilmapiiri luottamuksellinen. Uusiin ajatuksiin kannustetaan, eikä virheistä rangaista. Kokeilukulttuuri onkin osa yrityskulttuuriamme!

“

”Kokeile rohkeasti! On helpompi saada anteeksi kuin lupa.” – Tuulia Ekberg, asiakaskokemuspäällikkö,

”



Ammattikeittiöiden työn iloa olemme halunneet parantaa Fibra-pyyhintäliinoilla. Fibralle tehtiin vuodenvaiheessa 2018-2019 brändiuudistus juuri keittiötyöntekijän mukavuutta ajatellen: iloisen väriset pakkaukset näyttävät kivoilta, löytyvät helposti kiireessäkin ja pakkauksen kansiläppää voi käyttää vaikka tervehdyskorttina työkaverille.

Haluamme tuoda työn ilon myös asiakkaidemme tiloihin: oikea tuote oikeassa paikassa sujuvoittaa ja kaunistaa työtä, ja fiblonilaisten aktiivisuus tukee asiakkaan liiketoimintaa. Esimerkiksi jokin aika sitten Fiblonilta soitettiin eräälle asiakkaalle ja tiedusteltiin, onko tarvetta tilata lisää tuotteita, kun viime tilauksesta oli pian kulunut tavanomainen aika. Ja hyvä, että soitettiin – tuotteet olivat päässeet lähes loppumaan, mutta asiakas ei ollut muistanut seurata tilannetta. Nopean toimituksen myötä asiakkaan työ pääsi jatkumaan häiriöttä



Yhteinen tekeminen on meille tärkeää.

YMPÄRISTÖÄ KUNNIOITTAEN: HARKITSEMATTOMASTI VALITTU TUOTE ON HÄVIKKIÄ

Tuoreen hiilijalanjälkiraporttimme perusteella meillä on hyviä uutisia: Fiblonilla on enää hyvin vähän mahdollisuuksia pienentää päästöjään nykyisestä tasosta. Olemme työskennelleet ympäristövastuullisuutemme eteen jo kymmenen vuotta, ja sinä aikana olemme vähentäneet päästöjemme 80 %. Yksittäisillä teoilla, kuten siirtymisellä uusiutuvan energian käyttöön vuonna 2011, on ollut näkyviä vaikutuksia toimintaamme. Edellisen laskennan teetimme vuonna 2014, ja siitäkin olemme onnistuneet nipistämään 27 %. Tuotantomme kasvihuonepäästöt ovat pysyneet näiden viiden vuoden aikana samana – nollassa.

Aktiivinen ja pitkäjänteinen työ päästöjemme vähentämiseksi on opettanut meille paljon. Tärkein oppimme on, että yrityksen päästövähennyksiä ei voi tarkastella omassa kuplassaan, vaan ympäristön vaaliminen vaatii yhteistyötä sekä tavarantoimittajien että asiakkaiden kanssa. Siksi loimme Viisas valinta -konseptimme; viestiäksemme asiakkaillemme, että Lautasliinatehdas Fiblonin tuotteet ovat paitsi tarkoituksenmukaisia ja laadukkaita, ennen kaikkea merkki asiakkaan sitoutumisesta vastuullisuuteen. Fiblon on myös mukana kestävän kehityksen Sitoumus 2050 -tavoitteessa.

Kulutusta on vähennettävä, kaikkialla. Tämä ei tarkoita esimerkiksi kertakäyttöisten tuotteiden hylkäämistä. Päinvastoin, moni kertakäyttöinen tuote säästää enemmän luonnon resursseja kuin vaikkapa jatkuvasti pestävät tai desinfioitavat tuotteet. Siksi haluamme auttaa asiakkaitamme huomioimaan ympäristön kaikessa toiminnassaan – myös pyyhintä-, kattaus- ja matkustamotuotteiden valinnassa, käytössä ja hävittämisessä.

“

”Ainoa järkevää kuluttamista on hankkia vain tarpeellisia tuotteita ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti.” – Sampo Lappalainen, myyntijohtaja

”



Vääränlainen tuote on hävikkiä. Hävikki taas on turhinta mahdollista haaskausta, sillä ros kiin heitetty käyttämätön tuote hukkaa luonnon resursseja, energiaa ja ihmistyötä. Edullinen lautasliina ei ole edullisempi, jos sitä tarvitaan useampi yhteen käyttökertaan. Siksi on ekonomisempaa ja ekologisempaa valita riittävän iso ja laadukas liina, jota ravintola-asiakas voi käyttää sylissä suojana ja suupielen pyyhkimiseen, ja joka lisäksi viimeistelee kauniisti ravintolan brändin ja jättää asiakkaalle varman muistijäljen.

Me Fiblonilla olemme hioneet kertakäyttöiset tuotteemme huippuunsa: Suosimme raaka-aineena lähituotantoa eli pohjoismaista puuta, kotimaista aina kuin mahdollista. Tuotteemme ovat biohajoavia, eli niiden energia on mahdollista hyödyntää uuden kasvun mahdollistajana.



Tuotantomme saanto on huippuluokkaa.

Painovärimme ovat vesipohjaisia ja turvallisia. Kaikki pyritään käyttämään niin loppuun kuin mahdollista, ja mitä ei pystytä, kierrätetään asianmukaisesti. Tuotannon saannon olemme pystyneet pitämään huikean korkealla, 96,9 prosentissa, ja loputkin materiaalit lajitellaan ja kierrätetään tarkasti. Siitä on vaikea parantaa ja olemme luvusta erittäin ylpeitä. Jaamme mielellämme asiakkaidemme kanssa tämän osaamisemme, jotta voimme yhdessä rakentaa parempaa maailmaa – liina kerrallaan!

Saimme FSC-sertifikaatin vuonna 2014, ja se on uusittu keväällä 2019. Tällä hetkellä kaikki hankkimamme raaka-aine on FSC-sertifioitu, mikäli se on mahdollista. Näimme tilaisuuden tulleen, kun tehtaamme katto näytti olevan remontin tarpeessa. Uusimme katon ja asennutimme samalla aurinkopaneelit. Nyt osa tehtaan sähköstä tuotetaan aurinkovoimalla, muu sähkö ostetaan tuulivoimana. Lämmitämme tehtaan ja toimistotilamme tuotannosta syntyvällä hukkalämmöllä – porilaisessa nuukailussa on etunsa!



Tuotannon saanto

96,9%



Tuotannon
kasvihuonepäästöt

0 %



10 vuodessa
olemme pienentäneet
hiilipäästöjämme

80%



Lyhyet kuljetusmatkat:
Suurin osa
tarviketoimittajistamme
sijaitsee **300** kilometrin
säteellä tehtaastamme