

JOKAINEN SATOLAINEN LUO ASIAKASVETOISTA KULTTUURIA

SATOlaisilla on ollut muutosten ja onnistumisten vuosi. Asiakas ensin -palvelumalli toi tekemiseen uudenlaista intoa ja joukkoomme monta uutta työkaveria. Henkilöstötyytyväisyys parani myös esimiestyön kehittymisen ansiosta ja saimme kertomusvuonna Suomen innostavimmat työpaikat -tunnustuksen.

Asiakas on ollut SATOlaisien sydämissä aina, mutta uusi Asiakas ensin -palvelumalli on tuonut hänet aiempaa vahvemmin osaksi koko henkilöstömme työtä. Yhä useampi SATOlainen kohtaa asiakkaan kasvotusten tai viestii hänen kanssaan suoraan, ja kannustamme kaikkia SATOlaisia miettimään, miten juuri heidän asiantuntemuksensa ja työnsä SATOssa vaikuttaa asiakkaan kokemukseen.

KYMMENIÄ UUSIA SATOLAISIA

Uusi asumisen ja ylläpidon palvelumalli toi keväällä 2017 SATOon olosuhdepäälliköitä, palvelujohtajia ja peräti 19 uutta palvelupäällikköä, kun otimme [isännöintipalvelut](#) osaksi omaa tekemistämme. Panostimme merkittävästi myös asiakaspalvelun kehittämiseen ja rekrytoimme vuoden aikana useita uusia SATOlaisia asiakaspalveluun ja vuokrauksen tueksi. SATO:n henkilöstömäärä kasvoi noin 21 prosentilla.

Jokainen palvelutilanne on tärkeä. Vaikka se olisi asiakasneuvojalle sen päivän seitsemäskymmenes, niin asiakkaalle se on aina ainutlaatuinen.

Kaiken kaikkiaan SATOssa työnsä aloitti kertomusvuonna 70 uutta vakituista työntekijää, joiden perehdyttämisessä hyödynsimme uusia toimintamalleja.

MUUTOSVALMENNUKSELLA STRATEGIA TUTUKSI

Asiakas ensin -palvelumalli ja SATO:n tuore strategia olivat kipinäinä koko henkilöstölle suunnatussa muutosvalmennuksessa keväällä 2017. Valmennuksen avulla kehitimme uudistumisen perusvalmiuksia, itsemme johtamista ja palautteen antamisen taitoa.

Järjestimme koko henkilökunnalle kaksi koulutustilaisuutta sekä useita aamukahvitilaisuuksia, joissa kävimme läpi SATO:n liiketoiminnan tilannetta, kehityshankkeita ja ajankohtaisia asioita.

Kesäkuisilla SATO-päivillä SATOlaiset jakoivat toisilleen omia hyväksi

havaittuja työtapojaan ja tutustuivat uusiin työkavereihinsa.

Asiakasvetoisen yrityskulttuurin vahvistaminen ja toiminnan jatkuva kehittäminen ovat SATOn painopisteinä myös tulevana vuonna. Monikulttuurisuuden ymmärryksen lisääminen on myös yksi keskeisistä teemoistamme ensi vuonna.

PITKÄJÄNTEINEN ESIMIESVALMENNUS JA ONNISTUNUT MUUTOSVIESTINTÄ LUOVAT HYVINVOINTIA

SATOlaiset ovat tyytyväisiä työssään. Syksyisen henkilöstötutkimuksen mukaan SATOn pitkäjänteinen esimiesten valmentaminen tuottaa nyt tulosta, sillä erityisesti esimiestyö ja palautteen saaminen saivat henkilöstöltä selvästi aiempaa paremmat arviot. SATOlaiset kiittelivät myös strategiaviestintää ja muutosjohtamista, ja SATOn työnantajakuva koettiin positiiviseksi.

SATOlaiset toivovat tutkimuksen mukaan mahdollisuuksia itsenäisempään päätöksentekoon. Myös työyhteisön tiedonkulussa ja työskentelyolosuhteissa on vielä potentiaalia parempaan.

SATO sai tutkimuksen toteuttaneelta Corporate Spirit Oy:ltä kertomusvuonna Suomen innostavimmat työpaikat -tunnustuksen, joka viestii henkilöstön korkeasta omistautuneisuudesta.

TYÖHYVINVOINTIA YHDESSÄ JA KUMPPANEIDEN KANSSA

Henkilöstön ja työnantajan edustajat kokoontuvat SATOssa säännöllisesti työsuojeluun liittyvien asioiden käsittelemiseksi. Kertomusvuonna työsuojelutoimikunta kokoontui neljä kertaa. Johdon ja henkilöstön valitsemien edustajien Tarmo-ryhmä kokoontui neljä kertaa. Tarmo-ryhmässä käsitellään laajasti työhyvinvointiin liittyviä, henkilöstön esiin nostamia asioita.

Työsuojelutoimikunnan ja Tarmo-ryhmän toimintaan osallistui seitsemän prosenttia Suomessa olevasta henkilöstöstä.

Kaikki SATOn Suomessa työskentelevät työntekijät kuuluvat kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin.

Työterveyshuollon kumppanimme vaihtui vuoden 2016 joulukuussa. Kyselimme SATOlaisten mielteitä aiheesta, ja he olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä SATOn tarjoamaan työterveyshuoltoon.

Kokosimme kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tähtäävän vapaaehtoisen painonhallintaryhmän loppuvuodesta 2017.

KANNUSTAMME OPPIMAAN UUTTA

SATO antaa henkilöstölleen mahdollisuuden kehittyä työssään, hioa asiantuntemustaan ja oppia uutta. SATOlaiset osallistuivat keskimäärin noin 6,2 koulutuspäivään (miehet 6,7/naiset 5,8) vuonna 2017. Ulkopuoliseen koulutukseen käytettiin keskimäärin noin 3,7 työpäivää henkilöä kohden. Esimiesten koulutuspäiviä oli keskimäärin 9,4 päivää per henkilö ja toimihenkilöiden koulutuspäiviä keskimäärin 5,4 päivää per henkilö.

SATOn Verso-aloiteportaali on henkilöstön ahkerassa käytössä. Kertomusvuonna keräsimme SATOlaisilta 143 uutta ideaa liiketoiminnan kannattavuuden parantamiseksi, asiasta unohtamatta.

Henkilöstön sukupuolijakauma 31.12.2017



- Miehiä 35 %
- Naisia 65 %

TIETOA HENKILÖSTÖSTÄ

Henkilöstön kokonaismäärä vuoden 2017 lopussa (2016 määrä)
(GRI 102-8)

Henkilöstömäärä	vakituiset	määräaikaiset	miehet	naiset	miehet (%)	naiset (%)
yhteensä 212 (175)	201 (160)	11 (15)	75 (54)	137 (121)	35 %	65 %
josta Venäjän henkilöstöä 10 (8)	9 (3)	1 (5)	2 (2)	8 (6)	20 %	80 %

Konsernin henkilöstö oli vuoden aikana keskimäärin 206 (170) henkilöä.

Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain (GRI-401-1)

Uudet työsuhteet	yhteensä 86					
joista vakituisia	70					
miehiä	28					
naisia	42					
Ikäjakautuma	25 tai alle	26–35	36–45	46–55	56–63	yli 63
yhteensä	5	22	23	11	9	0
miehiä	0	8	9	7	4	0
naisia	5	14	14	4	5	0

Uudet määräaikaiset työsuhteet		yhteensä 16				
miehiä	5					
naisia	11					
Ikäjakausi	25 tai alle	26–35	36–45	46–55	56–63	yli 63
miehiä	3	1	0	1	0	0
naisia	5	5	1	0	0	0
Kesäapulaiset		yhteensä 6				
Ikäjakausi	25 tai alle	26–35	36–45	46–55	56–63	yli 63
miehiä	2	0	0	0	0	0
naisia	4	0	0	0	0	0
Päättyneet työsuhteet		yhteensä 48				
joista vakituisia työsuhteita	32					
miehiä	8					
naisia	24					
Päättyneiden työsuhteiden ikäjakausi (vakituinen työsuhde)	25 tai alle	26–35	36–45	46–55	56–63	yli 63
miehiä	0	2	3	1	2	0
naisia	1	3	7	9	2	2
Työnantajan päättämät työsuhteet	23,8 %					
Kokonaisvaihtuvuus- % (ei sisällä kesätyöntekijöitä)	19,8 %					