

# NOHO

NORDIC HOSPITALITY PARTNERS

## RAPORTTI ESG-TOIMINTAPERIAATTEISTA 2021





## SISÄLTÖ

<b>1. KESTÄVÄÄ KASVUA KANNATTAVASTI – YHDESSÄ</b> .....	<b>3</b>
• Vuosi 2021.....	4
<b>2. ESG-FOKUSALUEET</b> .....	<b>5</b>
• Vastuullisuusohjelma.....	6
• Ympäristö ja ilmasto.....	7
• Ihmiset ja yhteisöllisyys.....	9
• Hyvä hallinto .....	12
<b>3. VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN</b> .....	<b>15</b>
• Vastuullisuuden tiekartta.....	15
• Vastuullisuuden johtamismalli.....	16
• YK:n kestävän kehityksen tavoitteet.....	17



# 1. KESTÄVÄÄ KASVUA KANNATTAVASTI – YHDESSÄ

Olemme yhtenä Pohjoismaiden suurimmista ravintolayhtiöistä merkittävä kotimainen ja kansainvälinen toimija, jonka toiminnan vaikutukset ulottuvat laajasti koko yhteiskuntaan. Yhdessä partnereidemme kanssa olemme huomattava työllistäjä, elämysten tarjoaja ja veronmaksaja. Visiomme on olla Pohjois-Euroopan johtava ravintola-alan yhtiö ja kasvaa tähän rooliin vastuullisesti ja kannattavasti.

Vastuullisuus on yksi arvoistamme ja keskeinen osa kannattavan kasvun strategiaamme. Se ohjaa meitä ajattelemaan ja tekemään asioita kestävästä näkökulmasta. Haluamme mahdollistaa elämyksellisen elämän yhä useammalle samalla, kun toimimme ympäristön parhaaksi. Mielestämme vastuullisessa liiketoiminnassa on kyse hyvin johdetusta ja organisoidusta liiketoiminnasta, jota toteutamme yhdessä työntekijöiden, partnereiden, kumppanien ja asiakkaiden kanssa.

Viimeisen kahden pandemiavuoden aikana olemme keskittyneet työntekijöihin, heidän jaksamiseensa sekä kassavirran turvaamiseen. Nyt palattuamme takaisin kannattavan kasvun tielle, on aika kääntää katse laajemmin vastuullisuuteen sekä siitä läpinäkyvästi viestimiseen. Vastuullisuusmatkamme, erityisesti raportoinnin ja toimintamallien yhdenmukaistamisen osalta, on vasta alussa, mutta se on määrätietoisesti aloitettu.

Vuoden 2021 aikana identifioimme tärkeimmät ympäristöön, sosiaaliseen hyvinvointiin ja hallintoon liittyvät fokusalueet, rakensimme tiekartan seuraaville vuosille sekä asetimme toiminnallemme tavoitteet. Seuraavaksi lähdemme edistämään mitattavaa vastuullisuusohjelmaa yhdessä henkilöstömme ja keskeisten sidosryhmiemme kanssa.

Vastuullisuustyömme painopisteitä ovat **kestävät hankinnat** ja **ympäristökuormituksen vähentäminen, vastuu ihmisistä** sekä **hyvä hallintotapa**. Mittaamme vastuullisuusohjelman vaikutusta suhteessa YK:n kestävä kehityksen tavoitteisiin (SDGs\*) ja raportoimme tuloksista vuosittain.

Tämä vastuullisuusraportti selvittää kuinka edistimme vuonna 2021 ympäristöön, sosiaaliseen vaikuttavuuteen ja hallintoon (ESG\*\*) liittyviä tavoitteita, ja esittää kuinka etenemme seuraavina vuosina kohti kestävämpää tulevaisuutta. Vuoden 2021 raportti käsittää pääasiassa Suomen liiketoiminnot; toiminta- ja raportointimallien yhdenmukaistamisen myötä laajennamme tulevaisuudessa raportointia kattamaan laajemmin konsernin toiminnot eri toimintamaissa.

\*Sustainable Development Goals

\*\*Lyhenne sanoista Environment, Social ja Governance

## Kohti kestävämpää kasvua



Fokusalueiden tunnistaminen



Sidosryhmien sitouttaminen



Datankeruu ja raportointi



## VUOSI 2021

Työllämme on laaja vaikutus koko yhteiskuntaan – NoHo Partnersin vuosi 2021 lukuina

**3**

**toimintamaata**  
Suomi, Tanska, Norja

**253**

ravintolaa

**93**

partneria

**2100**

työntekijää

**32,5%**

työntekijöistä  
alle 25v

**85%**

työtyytyväisyys

Työntekijöistä

**47,5%**  
naisia

**52,5%**  
miehiä

**4**

**liiketoiminta-alueita**  
ruoka, fast casual, viihde,  
kansainväliset ravintolat

Liikevaihto

**186,1**

milj. euroa

Yli

**100**

hankintasopimus-  
kumppania

**67,8**

erinomainen  
asiakastyytyväisyys  
(NPS)

**10** milj.

asiakaskäyntiä  
vuosittain

## 2. ESG-FOKUSALUEET

Vastuullinen toiminta on yhteinen asia, joka edellyttää koko henkilöstön sitoutumista. Vuonna 2021 kartoitimme työpajojen sekä kyselyn\* avulla ravintoloidemme vastuullisuusosaamista, odotuksia ja olemassa olevia tekoja, ymmärtääksemme paremmin minkälaisia ympäristöön, sosiaaliseen ja taloudelliseen vaikuttavuuteen liittyviä haasteita meillä on ja minkälaisen vastuullisuusohjelman tarvitsemme. Järjestimme yhteensä 5 työpajaa ja kyselyyn osallistui 98 ravintolaa. Saimme paljon arvokasta tietoa ja näkemystä, jota käytimme määrittelemään toimintaperiaattemme sekä ohjelmamme keskeiset sisällöt ja tavoitteet. Vastuullisuusohjelma sisältää kahdeksan fokusaluetta, jotka jakautuvat ESG-teemoihin Ympäristö ja ilmasto, Ihmiset ja yhteisöllisyys sekä Hyvä hallinto.

\*NoHo Partnersin vastuullisuuskyseily esihenkilöille 3/2022 n=98

### Vastuullisuusohjelma

Kestävää kasvua kannattavasti – yhdessä



# VASTUULLISUUSOHJELMA

FOKUSALUE	YMPÄRISTÖ JA ILMASTO	IHMISET JA YHTEISÖLLISYYS	HYVÄ HALLINTO
<b>TAVOITTEET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastuulliset hankinnat</li> <li>Ympäristökuormituksen vähentäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hyvinvoivat ja tyytyväiset työntekijät</li> <li>Erinomainen asiakaskokemus</li> <li>Kaupunkikulttuurin elävöittäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastuulliset käytännöt</li> <li>Yrittäjyyden ja työnteon mahdollistaja</li> <li>Yhteiskunnallinen vaikuttavuus</li> </ul>
<b>TOIMINTAPERIAATTEET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuote- ja palvelukehitys</li> <li>Ympäristöystävälliset ratkaisut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sitouttaminen, yhdenvertaisuus, hyvinvointi</li> <li>Merkitykselliset kokemukset</li> <li>Yhteisöllisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastuullisuus integroitu liiketoimintaan</li> <li>Operatiivinen huippuosaaminen</li> <li>Kannattava kasvu</li> </ul>
<b>TOIMENPITEET 2022–2024</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hankintaperiaatteet</li> <li>Resurssitehokkuus</li> <li>Hiilijalanjälki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NoHo Akatemia -koulutukset</li> <li>Asiakastiedon hyödyntäminen, uudet konseptit</li> <li>Yhteistyö- ja kaupunkihankkeet</li> <li>Sukupuolijakauman tasoittaminen johtotehtävissä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG-opas, Code of Conduct -päivitys, digitaaliset ratkaisut</li> <li>Hallituksen valiokuntien perustaminen</li> <li>Operatiivisen osaamisen ja partnerimallin skaalaaminen</li> <li>Kasvu, joka mahdollistaa työllistämisen, verojen ja osinkojen maksun</li> </ul>
<b>MITTARIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hankintaperiaatteiden noudattaminen (%)</li> <li>CO2 pienentäminen (CO2eq)</li> <li>Vihreän sähkön osuus (%)</li> <li>Ruokahävikin minimointi (kg/€)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön tyytyväisyys (%)</li> <li>Sukupuolijakauma esihenkilö-/johtotehtävissä (%)</li> <li>Asiakastyytyväisyys (NPS)</li> <li>Työpoissaolojen määrä (pvä/€)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Työhyvinvointikyselyn tulos (vastuullisuusosion keskiarvo)</li> <li>Liikevoittomarginaali 10 %</li> </ul>
<b>SDG-VAIKUTTAVUUS</b>	 <b>12.1.1</b> Vastuullinen tuotanto ja kulutus  <b>12.3.1</b> Ruokajätteen vähentäminen   <b>9.4.1</b> CO2-päästöjen vähentäminen	 <b>5.5.2</b> Sukupuolijakauman tasoittaminen johtotehtävissä   <b>8.1.1</b> Vuotuisen kasvun lisääminen  <b>8.5.2</b> Työllisyyden turvaamisen lisääminen   <b>10.2.1</b> Sosiaalisen, taloudellisen ja poliittisen osallistumisen lisääminen	 <b>8.1.1</b> Vuotuisen kasvun lisääminen   <b>12.b.1</b> Vastuullisuustoimintasuunnitelman kehittäminen
<b>TALOUDELLINEN VAIKUTUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kilpailukyvyyn kasvattaminen hankintaperiaatteita noudattamalla</li> <li>Kulujen vähentäminen minimoimalla ruokahävikki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastyytyväisyyden positiivinen vaikutus kasvuun</li> <li>Poissaolojen vähentäminen tyytyväisyyttä ja hyvinvointia vahvistamalla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastuullisten toimintatapojen positiivinen vaikutus kasvuun</li> </ul>

## YMPÄRISTÖ JA ILMASTO

Merkittävimmät ympäristövaikutuksemme liittyvät ruoka- ja juomatuotteiden hankintoihin, toimitilojen energiankulutukseen, ruokahävikin syntyyn sekä jätteiden kierrätykseen. Vähentäksemme toimintamme vaikutusta ympäristöön ja ilmastoon, aiomme lisätä vastuullisia hankintoja tuotteiden ja palveluiden osalta sekä vähentää ympäristökuormitusta koko tuotantoketjussa. Aloitamme vuonna 2022 suunnitellun toimintamme hiilijalanjäljen laskemiseksi ja asetamme tavoitteet sen pienentämiseksi.

### Vastuulliset hankinnat

Ruoan laatu, alkuperä ja jäljitettävyyden ovat asiakkaillemme tärkeä asia. Tarjoamme laadukkaista ja tuoteturvallisista raaka-aineista valmistettuja tuotteita. Pyrimme huomioimaan ympäristöystävälliset vaihtoehdot kaikissa hankinnoissa aina raaka-aineista, energia-, laite- ja pesuainehankintoihin. Suosimme erityisesti laatu- ja ympäristösertifikaatein varustettuja tuotteita.

Konsernin hankinnat tapahtuvat pääosin keskitetysti. Vuonna 2021 noin 90 % ruoka- ja 95 % juomatuotteista hankittiin vakituksilta sopimuskumppaneiltamme. Edellytämme kumppaneiltamme konkreettisia tekoja ympäristökuormituksen vähentämiseksi, emmekä hanki tuotteita tai palveluja toimittajilta, jotka rikkovat kansallisia tai kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia. Vuoden 2022 aikana laadimme vastuullisiin hankintoihin liittyvät vähimmäisvaatimukset, jotka tulevat koskemaan kaikkia sopimuskumppaneitamme.

### Ympäristökuormituksen vähentäminen

Toimimme pääosin vuokratiloissa, ja monet vuokranantajistamme ovat siirtyneet ympäristöystävällisempään sähkөөn. Vuonna 2020 omien sähkösopimusten kulutuksesta 25 % oli uusiutuvilla energialähteillä tuotettua vihreää sähkөө.\* Lisäämme lähitulevaisuudessa omien sähkösopimusten piirissä olevan vihreän sähkөөn osuutta.

Pyrimme vähentämään vedenkulutusta lisäämällä automaattihanoja sekä vedettömiä wc-ratkaisuja, erityisesti uudiskohteissamme. Hyödynnämme myös esipestyjä ruokatuotteita, jolloin multa- ja maaines jäävät esikäsittelylaitokseen ja tuote vaatii toimipaikassa vain kevyen huuhtelun.

Yksi tärkeimmistä vastuullisuustavoitteistamme on entistä tehokkaampi ruokahävikin minimointi\*\*. Hävikin pienentämisellä on positiivinen vaikutus niin taloudellisesti kuin ilmastonmuutoksen osalta. Riittävän tiedonkeruun, lähtötilanteen määrittämisen sekä raportoinnin yhdenmukaistamisen myötä asetamme ruokahävikin vähentämiseksi mitattavat tavoitteet vuonna 2023.

Noudatamme voimassa olevia asetuksia jätteiden kierrätyksessä sekä lajittelussa, mutta haluamme tehdä enemmän. Etsimme jatkuvasti uusia keinoja noudattaa kiertotalouden periaatteita materiaalien suhteen. Ravintoloissamme on yhdenmukainen toimintamalli käytetyn paistoöljyn kierrätykseen. Öljy kerätään kohteista, käsitellään Suomessa ja käytetään biopolttoaineiden raaka-aineena kestävän kehityksen mukaisessa sertifioitussa toimintamallissa.

\*Käyttämämme sähkөө (2020) on Nord Pool -sähkөөpörssistä hankittua, jakautuen seuraavasti: Turve- ja fossiiliset energialähteet 33 %, uusiutuvat energialähteet 25 %, ydinvoima 42 %.

\*\*Luonnonvarakeskus (LUKE) arvioi, että ravintola-ala tuottaa Suomessa noin 61 miljoonaa kiloa ruokajätettä vuodessa, mikä tarkoittaa, että viidesosa ravintolaruoasta päättyy jätteeksi (LUKE).

## VASTUULLISUUSTEKO



Hanko Sushi aloitti Suomen ensimmäisenä sushiravintolaketjuna tarjoamaan vain MSC- ja ASC-sertifioitua, kestävästi pyydytyistä sekä vastuullisesti kasvatetuista kaloista ja äyriäisistä valmistettua sushia.



## VASTUULLISUUSTEKO

**RESQ**  
CLUB

Vuoden 2021 aikana pilotoimme ResQ Club -palvelua 7 ravintolassamme ja myimme yli 1 000 annosta ravintoloiden ylijäämäruokaa (aterioita, välipaloja ja ruokakasseja) asiakkaille alennettuun hintaan.



Nokia Arenan ravintoloissa on otettu käyttöön Pure Recyclen uusi palautus- ja kierrätysratkaisu, joka puristaa pakkaukset murto-osaan alkuperäisestä. Ympäristöystävällinen ja kustannustehokas tamperelaisinnovaatio tehostaa toimipisteiden tilankäyttöä, kierrätyksen logistiikkaa ja helpottaa henkilökunnan työskentelyä.

Hanko Sushi -ravintolat ovat käyttäneet kartonkisia take away -pakkauksia vuodesta 2019 lähtien. Olemme siirtyneet myös muissa ravintoloissamme pääasiallisesti kartonkisiin tai biohajoaviin\*\*\* rasioihin ja pakkauskäereisiin. Tällä hetkellä käytössä olevista take away -pakkauksista alle 10 % on muovipakkauksia, jotka ovat pääasiassa kierrätysmuovista valmistettuja. EU-lainsäädännön mukaisesti tulemme vähentämään fossiilisesta muovista valmistettujen pakkausmateriaalien käyttöä ravintoloissamme.

FOKUSALUE	YMPÄRISTÖ JA ILMASTO
TAVOITTEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastuulliset hankinnat</li> <li>Ympäristökuormituksen vähentäminen</li> </ul>
TOIMINTAPERIAATTEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuote- ja palvelukehitys</li> <li>Ympäristöystävälliset ratkaisut</li> </ul>
TOIMENPITEET 2022-2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hankintaperiaatteet</li> <li>Resurssitehokkuus</li> <li>Hiilijalanjälki</li> </ul>
MITTARIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hankintaperiaatteiden noudattaminen (%)</li> <li>CO2 pienentäminen (CO2eq)</li> <li>Vihreän sähkön osuus (%)</li> <li>Ruokahävikin minimointi (kg/€)</li> </ul>
SDG-VAIKUTTAUUS	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> </div> <div> <p><b>12.1.1</b> Vastuullinen tuotanto ja kulutus</p> <p><b>12.3.1</b> Ruokajätteen vähentäminen</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> </div> <div> <p><b>9.4.1</b> CO2-päästöjen vähentäminen</p> </div> </div> </div>
TALOUDELLINEN VAIKUTUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kilpailukyvyn kasvattaminen hankintaperiaatteita noudattamalla</li> <li>Kulujen vähentäminen minimoimalla ruokahävikki</li> </ul>

\*\*\*Biohajoavasta muovista valmistetut pakkaukset, kuten take away -ruokarasiat voidaan lajitella muovipakkauskeräykseen tai sekajätteeseen. Biohajoavista muovipakkauksista ei voida tällä hetkellä valmistaa uusiomuovin raaka-ainetta, ja siksi ne voi laittaa myös sekajätteeseen (Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY).



## IHMISET JA YHTEISÖLLISYYS

Suurin voimavaramme ovat ammattitaitoiset ja intohimoiset ihmiset, joiden kanssa voimme kasvaa kestävästi. Työ vastuullisten toimintatapojen eteen on yhteinen matka työntekijöidemme, asiakkaidemme, partnereidemme ja kumppaneidemme kanssa. Sitouttamalla sidosryhmät tavoitteisiimme saamme yhdessä aikaan vaikuttavampia tuloksia.

Haluamme vahvistaa tyytyväisyyttä tarjoamalla viihtyisän, turvallisen ja ammatillisesti motivoivan työpaikan, jossa on mahdollista kehittyä. Haluamme lisätä asiakastyytyväisyyttä tarjoamalla erilaisia ravintolakokemuksia sekä olemalla aktiivinen toimija kaupunkikulttuurin kehittämisessä.

### Hyvinvoivat ja tyytyväiset työntekijät

Henkilöstömme on ollut COVID-19-pandemian suurin kärsijä. Toiminnan sopeuttaminen tiukkoihin rajoitustoiimiin, ravintolasulkuihin ja muuttuneeseen asiakaskysyntään on vaatinut henkilöstöltä äärimmäistä joustamista jatkuvassa muutoksessa sekä järeiden toimenpiteiden, kuten yt-neuvottelujen ja lomautusten edessä. Niin kriisin aikana kuin normaaliolosuhteissakin yhtiö pyrkii huolehtimaan mahdollisimman hyvin henkilöstöstään panostamalla johtamiseen, esimiestyöhön, koulutukseen ja aktiiviseen viestintään.

Yksi keskeisin tapa kuunnella henkilöstöämme on vuosittainen koko konsernin kattava työhyvinvointikysely. Sen tarkoituksena on seurata henkilöstön tyytyväisyyttä ja jaksamista sekä luoda pohja tulevaisuuden kehitystyölle. Vuoden 2021 kyselyn mukaan 85 % noholaisista on erittäin tai melko tyytyväisiä yhtiön työpaikkana.\*

Tavoitteenamme on tarjota henkilöstöllemme Pohjolan parhaimmat ravintolaedut noin 250 ravintolasamme. Laajan kumppaniverkoston kautta voimme lisäksi tarjota työntekijöillemme erilaisia harrastusmahdollisuuksia sekä tuote- ja palvelualennuksia. Tarjoamme yhteistyössä e-Passin kanssa henkilöstölle myös liikunta-, hyvinvointi- ja kulttuurietuja. Työsuojelumme ja työterveyshuoltomme tavoitteena on taata turvallinen työympäristö sekä tukea ja ylläpitää henkilöstömme työkykyä. Tavoitteenamme on vuosittain nolla tapaturmaa.

Panostamme osaamisen kehittämiseen. Kannustamme henkilöstöämme hyviin työsuorituksiin ja palkitsemme onnistumisista. Tarjoamme koulutusta ja valmennusta muun muassa oman NoHo Akatemia-koulutusohjelman kautta. Haluamme olla työyhteisö, jonka jokainen jäsen hyväksytään sellaisena kuin hän on. Meillä on nollatoleranssi kiusaamiselle ja syrjinnälle, ja olemme sitoutuneet tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseen kaikessa toiminnassamme.

Sukupuolijakauma esihenkilötehtävissä koko konsernissa on seuraava: miehiä 52,5 % / naisia 47,5 %. Vuoden 2021 lopussa NoHo Partnersin hallituksen kuudesta jäsenestä yksi oli nainen ja johtoryhmän yhdeksästä jäsenestä kaksi oli naisia. Käytänteitä ja prosesseja kehittämällä pyrimme tasapainoisempaan sukupuolijakaumaan konsernin johtotehtävissä.

\*NoHo Partnersin työhyvinvointikysely 9/2021 n=712



VASTUULLISUUSTEKO

Kiitoksena erittäin vilkkaasta, kiireisestä ja onnistuneesta kesäkaudesta 2021, palkitsimme kaikki kesäsesonkina työskennelleet työntekijämme 100-200 euron kumppanilahjakorteilla.



### Erinomainen asiakaskokemus

Pyrimme toiminnassamme erinomaiseen asiakastyytyväisyyteen. Laadukas kohtaaminen perustuu asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden ymmärtämiseen ja niihin vastaamiseen sekä uusien palveluiden ja merkityksellisten kokemusten tarjoamiseen. Vastuullisuustyöhön liittyvien valintojen ja päätösten kautta haluamme vahvistaa asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihimme.

Pandemian seurauksena asiakas- ja tuoteturvallisuus sekä hyvä hygienia ovat nousseet entistäkin tärkeämmiksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttaviksi tekijöiksi. Lähtökohtaisesti ravintolatoiminta on tarkoin valvottua ja säänneltyä, ja alan omavalvonta on tehokasta. Korona-aikana henkilöstömme teki ansio-kasta työtä ravintoloiden asiakasturvallisuuden ylläpitämisessä.

Kuuntelemme huolellisesti asiakkaidemme toiveita. Vahvuutemme on muuttaa toimintaamme nopeasti, luoda uutta ja päivittää ketterästi vanhaa. Avasimme vuoden 2021 aikana noin 40 uutta ravintolaa (sisältäen 22 Nokia Arenan ravintolaa). Vuosien 2022–2023 aikana tulemme myös kehittämään ja digitalisoimaan jakelukanavia, erityisesti nopean syömisen markkinassa.

Ruokaravintoloiden asiakastyytyväisyys Net Promoter Score -suosittelemasteikolla (NPS) mitattuna oli 67,8. Nettosuosittelemasteikon mukaan lukema 50–80 on erinomainen\*, ravintola-alan keskimääräisen indeksin ollessa 39\*\*. Nopean syömisen fast casual -ravintoloissa mittaamme asiakaskokemusta mystery shopping -menetelmällä, tarkastellen ensisijaisesti palvelun ja tuotteen laatua. Tulosten keskiarvo vuonna 2021 oli 74 % / 100 %. Viimeisimmässä mittauksessa maaliskuussa 2022 tulosten keskiarvo oli 82 % / 100 %.

\*Lähde: Bain & Company, The Economics of Loyalty (Rob Markey and Fred Reichheld, 2012).

\*\*Lähde: Satmetrix Systems Inc. 2017. Compare Your NPS.





Kuva: Arkkitehtitoimisto SARC Oy



## Kaupunkikulttuurin elävöittäminen

Tehtävämme on tarjota asiakkaillemme ikimuistoisia elämyksiä arkeen ja juhlaan vuorokauden ympäri. Haluamme olla mukana rakentamassa elävää ja monipuolista kaupunkikulttuuria, johon kuuluu niin uusien konseptien luominen kuin perinteisten klassikkoravintoloiden vaaliminen.

Yksi kasvustrategiamme kulmakivistä on panostaminen kaupunkikulttuuria elävöittäviin kasvuhankkeisiin, joista yhtiön historian suurin valmistui vuoden 2021 lopussa 22 ravintolan kokonaisuuden avautuessa Nokia Arenalle Tampereelle. Vuonna 2021 myös Helsingissä sijaitsevan Allas Sea Pool -elämyskeitaan ravintolapalvelut tulivat osaksi toimintaamme.

Yksi tulevaisuuden merkittävistä kehityshankkeista on Helsingin vanhan linja-autoaseman tiloihin valmistuva monipuolinen viihtymiskeskus Kulttuurikasarmi, joka avaa ovensa vuonna 2023. Kulttuurikasarmissa yhdistyvät kulttuuri, taide, konsertit, tapahtumat ja ravintolaelämykset, ja tulemme vastaamaan sen kattavasta ruoka- ja juomatarjonnasta. Vuodelle 2023–2024 on suunnitteilla lisäksi 1–2 muuta kaupunkihanketta.

Yhtiö omistaa lukuisia ns. klassikkoravintoloita, joista Kulosaaren Casino (perustettu 1915), Elite (1932), Savoy (1937), Palace (1952), Strindberg (1992) ja Ravintola Teatteri (2000) on suojattu rekisteröinnillä. Ravintolat kuuluvat Suomen tunnetuimpiin, ja ne ovat saavuttaneet merkittävän aseman kulttuurissamme. Haluamme kehittää näiden huolella rakennettujen instituutioiden toimintaa historiaa kunnioittaen.

FOKUSALUE	IHMISET JA YHTEISÖLLISYYS
TAVOITTEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hyvinvoivat ja tyytyväiset työntekijät</li> <li>Erinomainen asiakaskokemus</li> <li>Kaupunkikulttuurin elävöittäminen</li> </ul>
TOIMINTAPERIAATTEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sitouttaminen, yhdenvertaisuus, hyvinvointi</li> <li>Merkitykselliset kokemukset</li> <li>Yhteisöllisyys</li> </ul>
TOIMENPITEET 2022–2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>NoHo Akatemia -koulutukset</li> <li>Asiakastiedon hyödyntäminen, uudet konseptit</li> <li>Yhteistyö- ja kaupunkihankkeet</li> <li>Sukupuolijakauman tasoittaminen johtotehtävissä</li> </ul>
MITTARIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön tyytyväisyys (%)</li> <li>Sukupuolijakauma esihenkilö-/johtotehtävissä (%)</li> <li>Asiakastyytyväisyys (NPS)</li> <li>Työpoissaolojen määrä (pvä/€)</li> </ul>
SDG-VAIKUTTAUUS	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p> <b>5.5.2</b> Sukupuolijakauman tasoittaminen johtotehtävissä</p> <p> <b>8.1.1</b> Vuotuisen kasvun lisääminen</p> <p> <b>8.5.2</b> Työllisyyden turvaamisen lisääminen</p> </div> <div style="width: 30%; text-align: right;"> <p> <b>10.2.1</b> Sosiaalisen, taloudellisen ja poliittisen osallistumisen lisääminen</p> </div> </div>
TALOUDELLINEN VAIKUTUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakastyytyväisyyden positiivinen vaikutus kasvuun</li> <li>Poissaolojen vähentäminen tyytyväisyyttä ja hyvinvointia vahvistamalla</li> </ul>

## HYVÄ HALLINTO

### Vastuulliset käytännöt

Vastuulliset toimintatavat, lakien ja säädösten noudattaminen, läpinäkyvä raportointi ja hallinto ovat liiketoimintamme peruseriaatteita. Harjoitamme luvanvaraista anniskelutoimintaa, joka on tarkkaan valvottua. Toimimme kaikkien alkoholi-, anniskelu-, elintarvike- ja työehtosopimuslakien ja määräysten sekä muiden säännösten mukaisesti. Noudatamme kulloinkin voimassa olevaa Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n hyväksymää Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia mahdollisilla poikkeuksilla, joka on saatavilla internet-osoitteesta [www.cgfinland.fi](http://www.cgfinland.fi).

NoHo Partners ei hyväksy lahjontaa missään muodossa. Konsernin kaikki rahaliikenne kirjautuu kirjanpitoon. Konsernin rahaliikennettä tarkastetaan sisäisillä tarkastuksilla sekä vuosittaisella tilintarkastuksella. Konsernin kirjanpito on läpinäkyvää talousjohdolle.

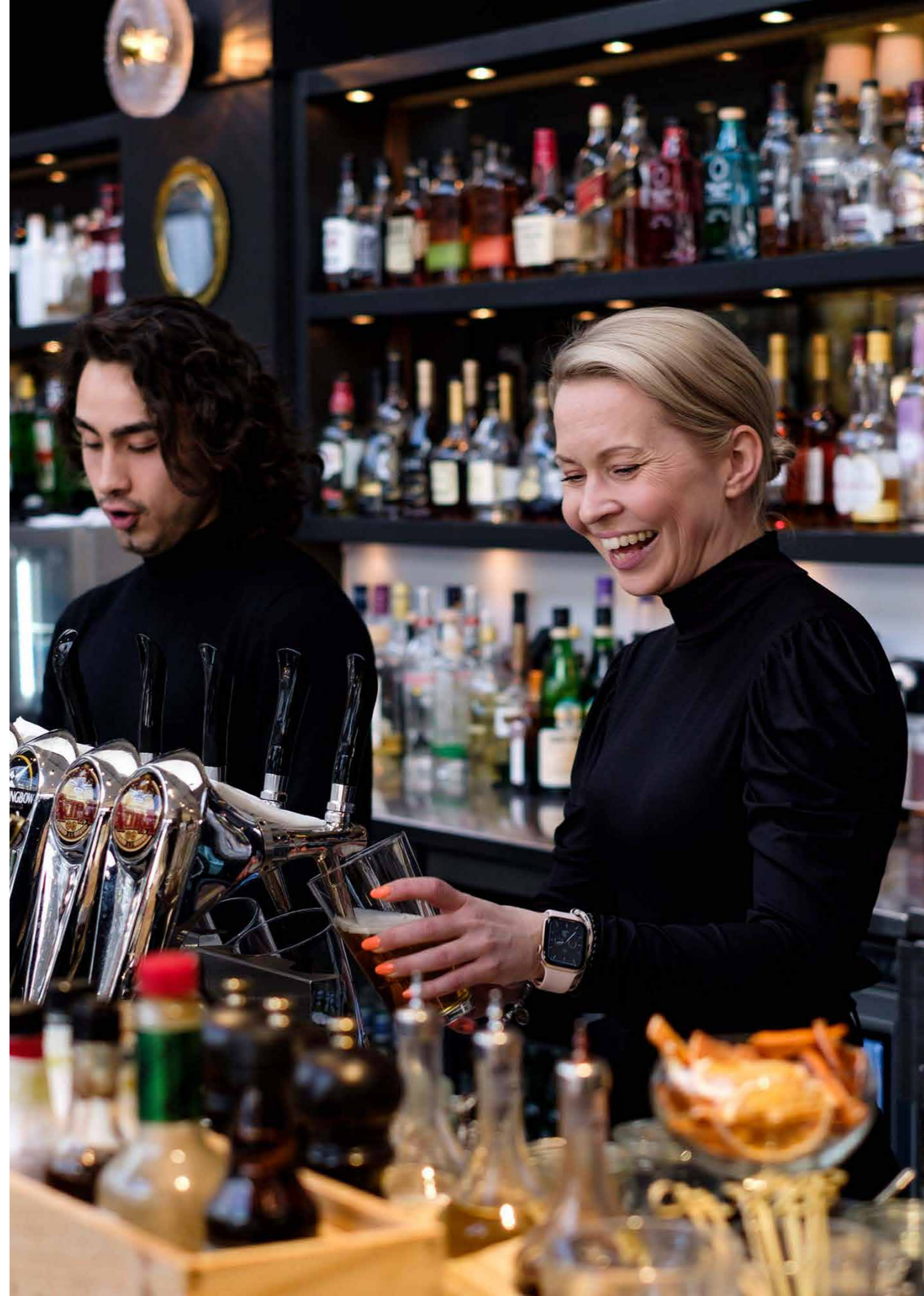
Panostamme tulevaisuudessa entistä vahvemmin osaamisen kehittämiseen kasvutavoitteidemme tukemiseksi. Huhtikuussa 2022 nimitettyjen kahden uuden hallitusjäsenen myötä saimme yhtiön kansainvälistymistavoitteille merkittävää lisävahvistusta. Perustimme toukokuussa 2022 hallituksen tarkastusvaliokunnan sekä palkitsemis- ja nimitysvaliokunnan, joiden tehtävänä on muun muassa varmistaa taloudellisen raportoinnin läpinäkyvyys ja selkeys sekä arvioida palkitsemis- ja kannustinjärjestelmien kilpailukykyisyyttä ja niiden kehittämistä.

Tehtävämme on kannustaa osajiamme vastuullisempaan toimintaan joka päivä. Tavoitteena on vaikuttaa ajattelu- ja toimintatapojen muutokseen kouluttamalla, opastamalla sekä hyvien käytäntöjen ja toimintamallien jakamisella. Tulemme järjestämään esihenkilöillemme vastuullisuuskoulutusta sekä laatimaan ESG-oppaan, joka auttaa ravintoloiden toimintaa arkitasolla.

#### VASTUULLISUUSTEKO



**Ravintola Teatteri ja Savoy Helsingistä, Escape, Stefan's Steakhouse ja Café Europa Jyväskylästä sekä Bella Roma ja Daddy's Diner Kuopiosta osallistuvat kaksivuotiseen (2022–2023) Mission Positive Handprint -pilottihankkeeseen, jossa kartoitetaan kestävä kehityksen mukaisia ratkaisuja ravintolaliiketoiminnan kehittämiseen. Hanke toteutetaan Laurea-, JAMK- ja Savonia-ammattikorkeakoulujen yhteistyönä.**





## VASTUULLISUUSTEKO

**MUSTA  
TULEE  
ISONA**

Osallistuimme matkailu- ja ravintola-alan valtakunnalliseen "Musta tulee isona" -vetovoimahankkeeseen, joka toteutettiin marras-joulukuussa 2021. Hankkeen kohderyhmänä olivat 8–9-luokkalaiset nuoret, alan vaihtajat, korkeakouluhakijat ja ravintola-alan ammattilaiset (tavoittavuus 281 702). Keväällä 2022 järjestimme laajamittaisen kesärekrytointikampanjan yhdessä kumppaneidemme kanssa, ja rekrytoimme noin 480 kesätyöntekijää.

## Yrittäjyyden ja työntekemisen mahdollistaminen

Tekemistämme ohjaa yrittäjyyttä korostava partnerimalli, jossa intohimoiset ravintoloitsijat sekä paikalliset vahvat brändit ja konseptit mahdollistavat elämyksellisiä ravintolakokemuksia. Haluamme olla kiinnostava kumppani motivoituneille yrittäjille. Tarjoamme suuren konsernin taustavoiman ja asiantuntijuiden, jotta yrittäjämme saavat keskittyä ravintolapalveluiden kehittämiseen ja päivittäiseen toimintaan. Mittavat skaalaedut, kymmenien vuosien kokemus, operatiivinen huippuosaaminen sekä vastuulliset toimintaperiaatteet luovat menestysreseptin yhtiön tulevaisuuden kasvulle. Yrittäjyyttä korostava partnerimalli on yrityskulttuurimme keskiössä ja tärkeä kilpailuetu myös kansainvälisillä markkinoilla. Vuonna 2021 konsernissa oli yhteensä 93 osakaspartneria\* Suomessa, Tanskassa ja Norjassa.

Olemme yksi ravintola-alan suurimmista työllistäjistä kaikilla markkina-alueillamme. Konsernissa on noin 2 100 työntekijää kokoaikaiseksi muunnettuna\*\*, mutta työllistämisaikutuksemme ulottuu lisäksi lukuisten muiden toimialojen tuhansiin työntekijöihin. Työmarkkinat ovat murroksessa ja uutta työvoimaa tarvitaan palvelualoille. Alalla vallitsevaan työvoimapulaan pyrimme vastaamaan yhteistyöllä henkilöstövuokrauskumppaneidemme sekä oppilaitosten kanssa, kouluttamalla henkilöstöämme, tarjoamalla heille entistä monipuolisempia töitä eri toimipisteissä sekä kannustamalla alalle uusia osajia, erityisesti nuoria. Olemme monelle ravintola-alalle tulijalle ensimmäinen työpaikka ja kosketus työelämään. Vuonna 2021 konserniin työsuhhteessa olevista työntekijöistä Suomessa, Norjassa ja Tanskassa (2 115 henkilöä) sekä henkilöstövuokrauskumppaneiden kautta vuokratusta työvoimasta (n. 4 500 henkilöä) alle 25-vuotiaita oli 32,5 %.

Konserni ja ravintolamme osallistuvat vuosittain ympäri Suomen erilaisiin hyväntekeväisyyskampanjoihin, joiden tavoitteena on tukea niin paikallisia yhteisöjä kuin valtakunnallisesti merkittävää toimintaa. Vuonna 2021 ravintolamme tekivät yhteistyötä muun muassa WWF:n, Hope ry:n sekä John Nurmisen säätiön ja Joulupuukeräyksen kanssa. Tavoitteena on kasvattaa hyväntekeväisyystoimintaa. Yhteistyö sidotaan tulevaisuudessa erityisesti nuorisotyöllisyyden tukemiseen sekä nuorten auttamiseen eri tavoin.

\*Luku sisältää osakkaat, joiden omistusosuus on 2–30 % tytäryhtiöistä

\*\*Konserni työllisti 1.1.–31.12.2021 keskimäärin 951 (721) kokoaikaista, 546 (501) osa-aikaista sekä 262 (236) vuokratua työntekijää kokoaikaiseksi muunnettuna. Sesongista riippuen konsernissa työskentelee yhtäaikaisesti normaaliolosuhteissa n. 2 100 henkilöä kokoaikaiseksi muunnettuna.

## Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Olemme yhtenä Pohjoismaiden suurimmista ravintola-yhtiöistä merkittävä kotimainen ja kansainvälinen yritys, jonka toiminnan vaikutukset ulottuvat laajasti koko yhteiskuntaan. Visiomme on olla Pohjois-Euroopan johtava ravintola-alan yhtiö ja kasvaa tähän rooliin vastuullisesti ja kannattavasti. Pandemian vaikutus yhtiön liiketoimintaan, markkina- ja koko ravintola-alaan on ollut huomattava viimeisen kahden vuoden aikana. Rokotussuojan kasvun ja koronaviruksen lieventymisen johdosta uskomme markkinan normalisoituvan vuoden 2022 toisen kvartaalin aikana ja kuluttajakäytön säilyvän hyvällä tasolla tilikaudella 2022.

### Olemme asettaneet seuraavat taloudelliset tavoitteet strategiakaudelle 2022–2024:


- Saavuttaa noin 400 miljoonan euron liikevaihto ja noin 10 prosentin liikevoittomarginaali vuoden 2024 aikana
- Laskea IFRS 16 -vuokrasopimusveloilla oikaistun nettovelan suhde liiketoiminnan operatiiviseen kassavirtaan alle kolmen
- Jakaa osinkoa

### Olemme määrittäneet kolme painopistealuetta saavuttaaksemme taloudelliset tavoitteet.

#### Haemme kasvua:

- yritysostoin Norjan markkinassa
- skaalaamalla Friends & Brgrs -ketjun valtakunnalliseksi Suomessa
- osallistumalla suurien ja kannattavien kaupunkihankkeiden, kuten Helsingin ytimeen rakennettavan Kulttuurikasarmien, toteuttamiseen.

Tulemme jatkossa raportoimaan yhä tarkemmin kannattavan kasvustrategiamme etenemisestä ja julkaisemaan kvartaaleittain myös kansainvälisen liiketoimintamme avainluvut. Tällä haluamme palvella sidosryhmiämme yhä paremmin ja avata kasvuvauhtiamme kohti 2024 tavoitteitamme.

FOKUSALUE	HYVÄ HALLINTO
TAVOITTEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastuulliset käytännöt</li> <li>• Yrittäjyyden ja työnteon mahdollistaja</li> <li>• Yhteiskunnallinen vaikuttavuus</li> </ul>
TOIMINTAPERIAATTEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastuullisuus integroitu liiketoimintaan</li> <li>• Operatiivinen huippuosaaminen</li> <li>• Kannattava kasvu</li> </ul>
TOIMENPITEET 2022–2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG-opas, Code of Conduct -päivitys, digitaaliset ratkaisut</li> <li>• Hallituksen valiokuntien perustaminen</li> <li>• Operatiivisen osaamisen ja partnerimallin skaalaaminen</li> <li>• Kasvu, joka mahdollistaa työllistämisen, verojen ja osinkojen maksun</li> </ul>
MITTARIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työhyvinvointikyselyn tulos (vastuullisuusosion keskiarvo)</li> <li>• Liikevoittomarginaali 10 %</li> </ul>
SDG-VAIKUTTAVUUS	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p><b>8.1.1</b> Vuotuisen kasvun lisääminen</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p><b>12.b.1</b> Vastuullisuustoimintasuunnitelman kehittäminen</p> </div> </div>
TALOUDELLINEN VAIKUTUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastuullisten toimintatapojen positiivinen vaikutus kasvuun</li> </ul>



### VASTUULLISUUSTEKO

*Nokka*

Ravintola Nokka keittiömestari Ari Ruohon johdolla on puhunut suomalaisten, vastuullisesti tuotettujen, puhtaiden raaka-aineiden puolesta jo vuodesta 2002. Aktiivisesti mm. puhtaamman Itämeren hyväksi kampanjoiva Nokka oli mukana vuonna 2021 myös Mission Zero Foodprint -hankkeessa. Hankeyhteistyön lopputuloksena syntyi hyödyllinen työkirja tehokkaista, ilmaston hyväksi tehtävistä toimenpiteistä ravintoloissa.

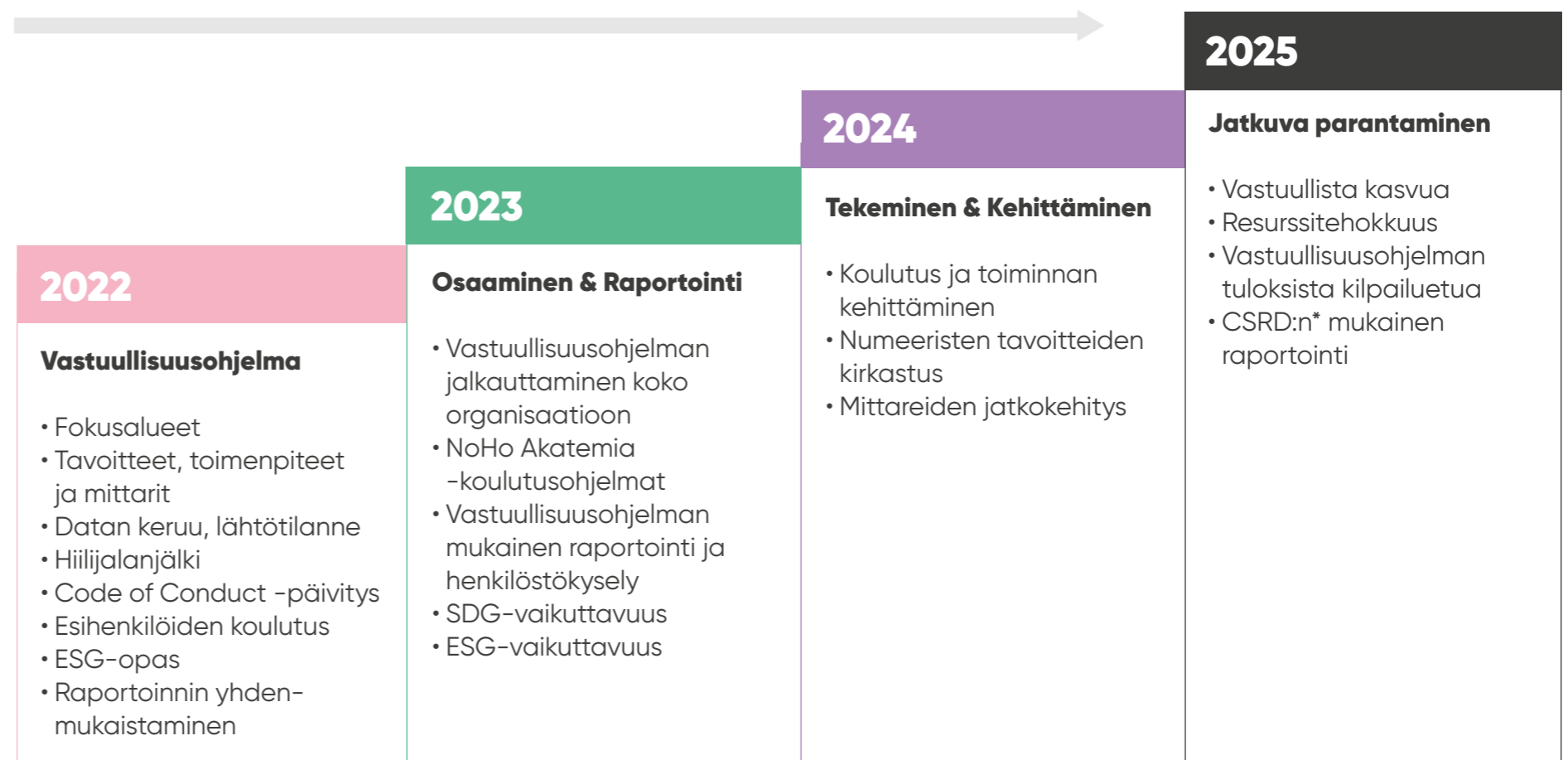


## 3. VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

Olemme laatineet vastuullisuuden tiekartan vuoteen 2025 ja jakaneet sen vuoden mittaisiin osakokonaisuuksiin. Mittaamme vastuullisuusohjelman vaikutusta suhteessa YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin (SDGs). Tavoitteet, toimenpiteet sekä mittarit määritellään ja päivitetään vastuullisuuden tiekartan mukaisesti ja tulokset raportoidaan vuosittain.

### Vastuullisuuden tiekartta

Tehtävämme konsernina on tukea ravintoloitamme vastuullisissa toimintatavoissa, luoda yhteiset tavoitteet, ja toimintamallit sekä tarjota koulutusta, keinoja ja työkaluja uusien käytäntöjen omaksumiseksi ja vastuullisen kasvun varmistamiseksi. Vastuullisuuden tiekartta ohjaa työtämme kohti asetettuja tavoitteita.





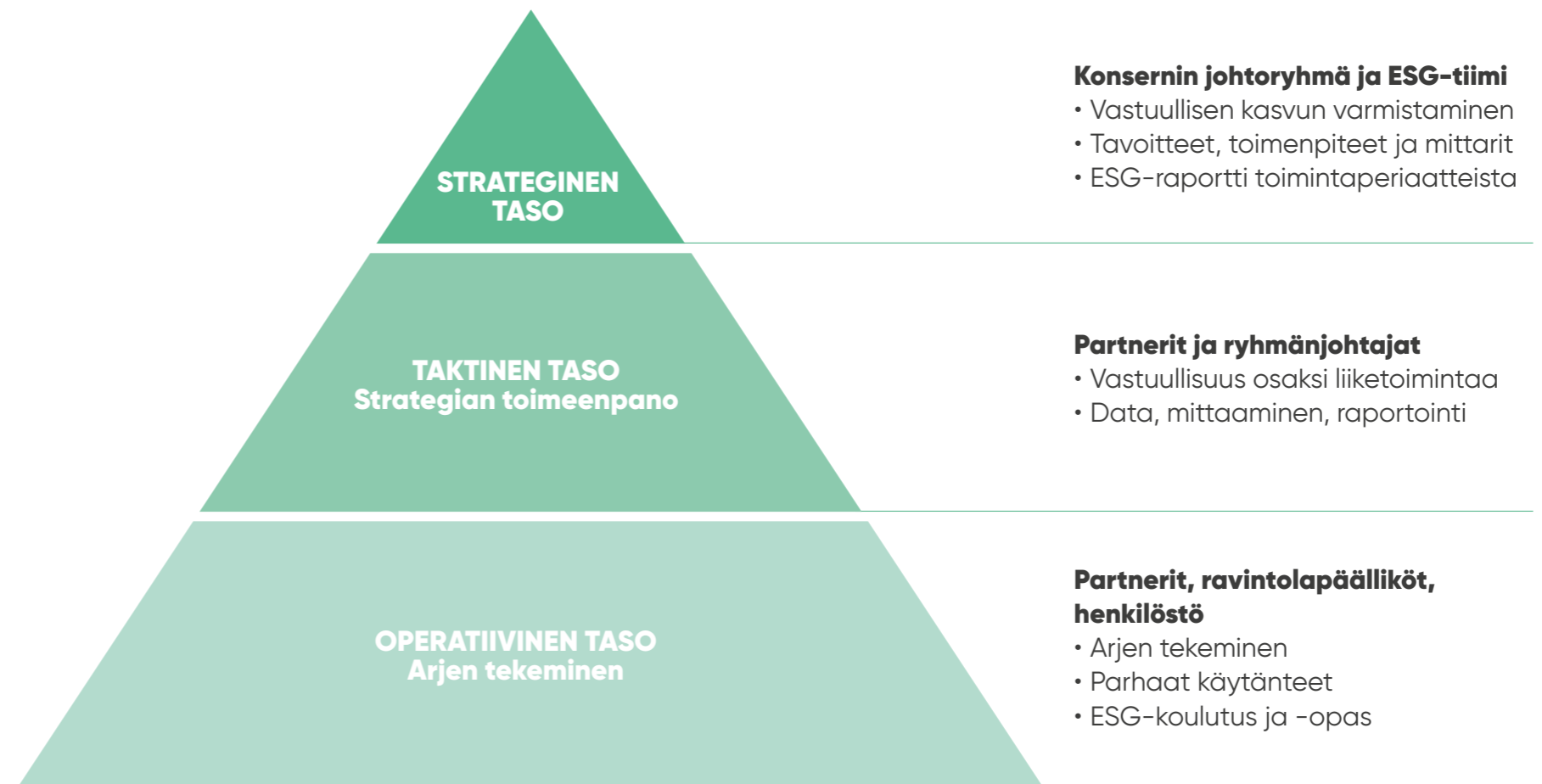
## Vastuullisuuden johtamismalli

Vastuullisuuden johtaminen toteutuu hyvän johtamismallin, kattavan koulutuksen, toimivien työkalujen sekä selkeästi asetettujen mittareiden avulla. Johtamismallimme jakautuu kolmeen tasoon: strateginen, taktinen ja operatiivinen taso. Jokaisella alueella on oma määritelty roolinsa vastuullisuusohjelman toteuttamisessa.

Liiketoiminnan vastuullisesta kasvusta sekä yrityksen ESG-toimintaperiaatteisiin perustuvan vastuullisuusohjelman laatimisesta vastaa konsernitasolla johtoryhmä sekä ESG-tiimi. ESG-tiimiin kuuluu asiantuntijoita eri aloilta (HR, talous, viestintä, hankinnat) sekä yksi hallituksen jäsen.

Vastuullisuusohjelman toimeenpanosta vastaavat ryhmänjohtajat yhdessä partnerien sekä asiantuntijoiden kanssa. Toimintaa ohjaavat kahdeksan fokusaluetta, joihin on määritelty toimenpiteet, mittarit sekä tekojen SDG- ja taloudellinen vaikuttavuus.

Vastuullisuusohjelma toteutetaan päivittäisissä teoissa. Tulemme järjestämään vastuullisuuskoulutusta esihenkilöillemme vuoden 2022 aikana sekä laatimaan sisäisen ESG-oppaan, joka auttaa ravintoloita sosiaalisen vaikuttavuuden vahvistamisessa sekä ympäristövaikutusten vähentämisessä arkitasolla. Opas sisältää ohjeita koskien muun muassa sosiaalisia käytänteitä, hankintoja, valaistusta, sähkön- ja vedenkulutusta, ruokahävikin vähentämistä, jätteiden lajittelua sekä näihin liittyvää raportointia.





## YK:n kestävän kehityksen tavoitteet

Vastuullisuusohjelman tavoitteet on sidottu viiteen YK:n kestävän kehityksen tavoitteeseen:

- Sukupuolten tasa-arvo 5
- Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua 8
- Kestävää teollisuutta, innovaatioita ja infrastruktuuria 9
- Eriarvoisuuden vähentäminen 10
- Vastuullista kuluttamista 12

Mittaamme toimintamme tuloksia kymmennellä eri mittarilla\* ja raportoimme toimintamme SDG- ja ESG-vaikuttavuudesta vuosittain. Olemme integroineet SDG:t tähän vastuullisuusohjelmaan SDG Monitor -työkalun avulla. Tarkastelemme myös vastuullisuusohjelman taloudellisia vaikutuksia fokusaluettain. Datan keräämisestä, tavoitteiden ja mittareiden tarkentamisesta sekä tulosten raportoinnista vastaa NoHo Partnersin ESG-tiimi.

\*Ks. vastuullisuusohjelma s. 6.

Vastuullisuustavoitteet jakautuvat tasaisesti ympäristö- (environment), sosiaalisiin (social) ja taloudellisiin (governance) vaikuttavuuksiin. Mittareita on yhteensä 10.

### Mittarit, joilla on positiivinen vaikutus ympäristöön (4 mittaria):

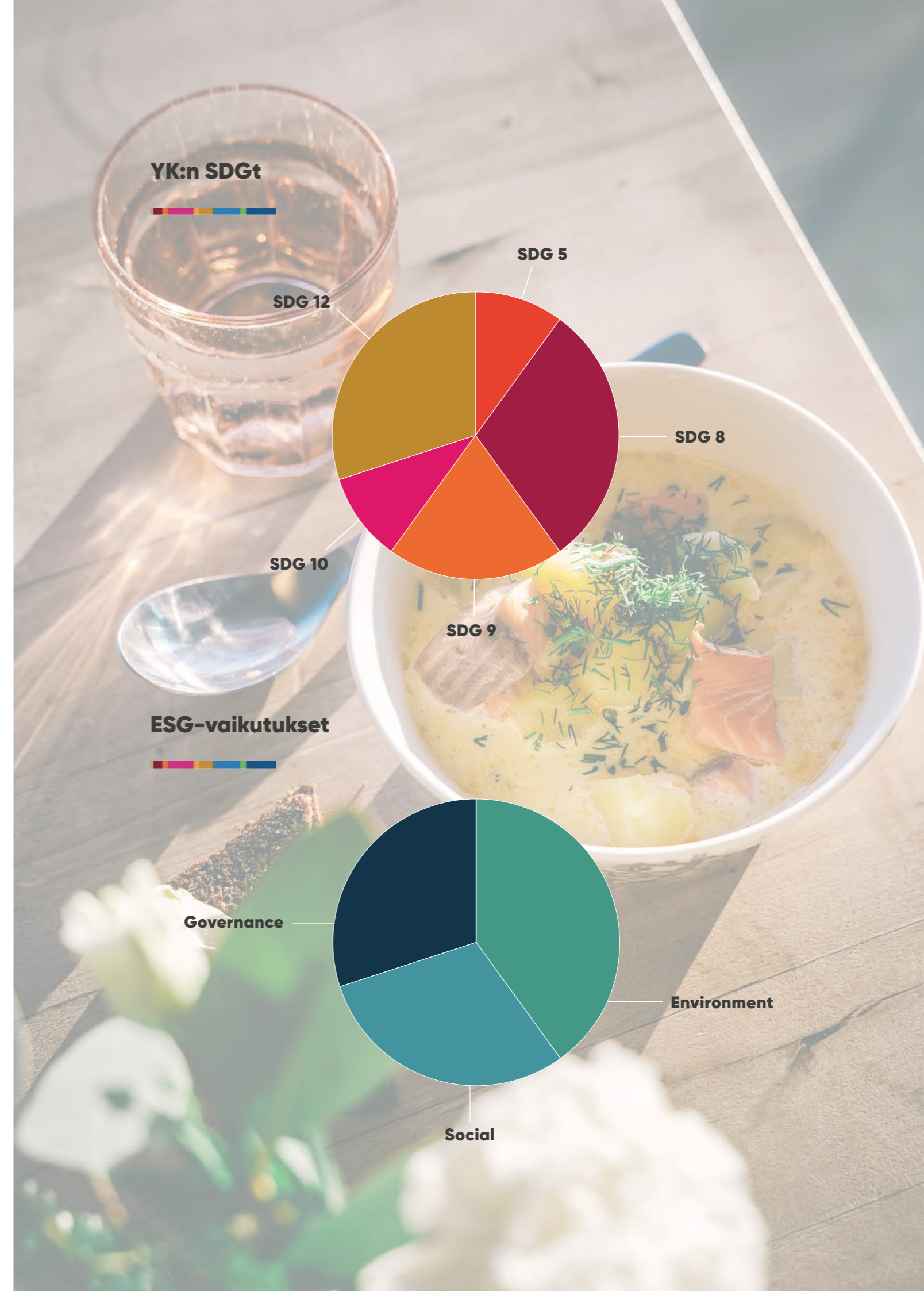
- Hankintaperiaatteiden noudattaminen (%)
- CO2 pienentäminen (CO2eq)
- Vihreän sähkön osuus (%)
- Ruokahävikin minimointi (kg/€)

### Mittarit, joilla on positiivinen vaikutus sosiaaliseen hyvinvointiin (3 mittaria):

- Henkilöstön työtyytyväisyys (%)
- Sukupuolijakauma esihenkilöt, johtoryhmä, hallitus (%)
- Työhyvinvointi mitattu työpoissaolojen määrällä (pvä/€)

### Mittarit, joilla on positiivinen vaikutus hyvään hallintoon (3 mittaria):

- Asiakastyytyväisyys (NPS) (Tällä on sosiaalinen vaikutus, mutta hallinnollinen vaikutuksen SDG-indikaattorin kautta)
- Vastuullisuuden merkitys työntekijöiden työssä (vastuullisuusosion keskiarvo)
- 10 % liikevoittomarginaali (%)





KITCHEN

WE RESPECT  
the ingredients  
WE SERVE  
fresh not compromise  
TOGETHER  
we are better

# NOHO

NORDIC HOSPITALITY PARTNERS

[WWW.NOHO.FI](http://WWW.NOHO.FI)