



# Høyere kvalitet i mål- og utviklings- samtalen for Toyota Norge.

Kontinuerlig forbedring er en av Toyotas viktigste verdier, og den preger kulturen i selskapet verden over.

– Fokus på forbedringer og kvalitet må også gjelde i mål- og utviklingssamtalene, sier Kjetil Jenssen, HR-direktør hos Toyota Norge. Appraisal Manager og Business Planner fra CatalystOne var som skreddersydd til våre ledelsesprosesser.

– En medarbeidersamtale som ble gjennomført etter «papirmetoden» ble for lite strukturert. Prosessen ble for tilfeldig, og oppfølgingen kunne bli mangelfull. For Toyota Norge ble det helt naturlig å innføre kvalitet og struktur i viktige ledelsesprosesser.

– Vi måtte gå fra kultur til struktur, sier HR-direktør Kjetil Jenssen. De siste tre årene har selskapet høstet gode erfaringer med it-støtte fra CatalystOne - Business Planner, som forenkler den overordnede forretningsplanleggingen, og Appraisal Manager, som støtter mål- og utviklingssamtalene.

**Kvalitet er det aller viktigste! God struktur og en ensartet prosess i forbindelse med utviklingssamtalen har vært en stor gevinst for hele organisasjonen.**

– Kjetil Jenssen, HR-direktør Toyota Norge AS

Kjetil Jenssen påpeker at det var selve prosessen og innholdet i den som var viktig for selskapet.

– Mange velger et system først og fyller det med innhold som passer til systemet, forklarer han. Vi begynte med prosessen og hadde krav til at verktøyet skulle gjenspeile denne.



**TOYOTA**

## Utfordringen

Toyota Norge ønsket først og fremst å sikre høyere kvalitet i utviklings- og målsamtalen, både i forberedelser, gjennomføring og oppfølging.

## Løsningen

CatalystOne Business Planner og Appraisal Manager kunne enkelt tilpasses Toyotas egne prosesser. Løsningen var fleksibel og kunne videreutvikles i tråd med Toyotas behov.

## Gevinstene

Kvalitet-struktur-kvalitet! Hele veien. Viktige ledelsesprosesser og utviklings- og målsamtaler blir gjennomført med kvalitetssikret innhold og med «oppfølgingsgaranti».

## Om Toyota

Toyota Norge er importør av Toyota og Lexus i Norge. Selskapet har 79 ansatte og holder til i Drammen. Toyota har i mange år ligget i norgestoppen på kundetilfredshet, lojalitet og omdømme og har et sterkt fokus på fornøyde kunder og fornøyde medarbeidere.

**Nå er det blitt enklere å sette personlige mål for den enkelte og knytte det til vår overordnede strategi.**

– Kjetil Jenssen,  
HR-direktør Toyota  
Norge AS

### Enkel skreddersøm

Løsningene fra CatalystOne gjør det enklere å koble de årlige utviklings- og målsamtalene til selskapets overordnede forretningsplanlegging, med klare mål for den enkelte medarbeider.

– Verktøyet kunne enkelt tilpasses vårt behov, sier Jenssen. Basert på råd fra CatalystOne, best practice og egen erfaring, kunne vi lage vårt eget innhold og fikk en god struktur for utviklingssamtalene.

Med elektronisk støtte for prosessen, ble det også enklere å sikre «Toyota-kvalitet» i forberedelsene til samtalene.

– Det å fylle ut et papirark ga ikke god nok kvalitet verken i forberedelsene, gjennomføringen eller i oppfølgingen, påpeker Jenssen.

– Nå er det blitt enklere å sette personlige mål for den enkelte og knytte det til vår overordnede strategi – og ikke minst: følge opp målene underveis mellom samtalene. Bedre kvalitet i forberedelsene gir også bedre forståelse av innholdet i samtalen.

### Kvalitet i hele prosessen

Kjetil Jenssen er opptatt av at utviklingssamtalen alltid må ha aktualitet og et relevant innhold.

– Samtalen blir fort verdiløs om medarbeiderne skal svare på de samme spørsmålene 10 år på rad, sier han. Nå har vi fått et verktøy som gjør det meget enkelt å introdusere justeringer.

### Enklere å følge opp mål

Jenssen mener at en felles struktur i de formelle utviklingssamtalene har vært en stor gevinst for alle, ikke bare HR.

– Vi kan enkelt følge opp hvem som har gjort forberedelser og hvem som har gjennomført samtalene. Det er dessuten såre enkelt å lage rapporter og avdekke behov for kurs og faglig oppdatering. Dette må jo bli bedre kvalitet! Både i strukturen, innholdet og i hele prosessen.

