

# **Fast Retailing Way**

La philosophie d'une entreprise est son âme ; elle importe avant tout.

Le Fast Retailing Way constitue notre point de départ et d'arrivée.

Il est notre idéal et notre réalité.

## **Fast Retailing Way (Philosophie d'entreprise du groupe FR)**

### **Profession de foi**

**Changer la façon de s'habiller, sortir des sentiers battus, et proposer une autre vision du monde.**

### **Notre mission**

Le groupe Fast Retailing s'engage

- à faire connaître à tous le plaisir, le bonheur d'être bien habillé, grâce à la création de vêtements d'une authentique qualité porteurs de valeurs inédites ;
- à contribuer à l'enrichissement de la qualité de vie de chacun, à travers des activités originales orientées vers un développement en harmonie avec la société contemporaine.

### **Nos valeurs**

- Se mettre toujours à la place du client
- Le goût de l'innovation et du défi
- Encourager le développement de l'individu dans l'entreprise
- Le souci d'intégrité

### **Nos principes**

- Toutes nos activités visent la satisfaction du client
- La quête de l'excellence et de la perfection
- Valorisation de la diversité et du travail d'équipe en vue des meilleurs résultats
- Agir vite
- Mener une action efficace, en phase avec la réalité du terrain
- Une éthique exigeante en tant qu'entreprise citoyenne du monde

## Notre mission

Le groupe Fast Retailing s'engage

- à faire connaître à tous le plaisir, le bonheur d'être bien habillé, grâce à la création de vêtements d'une authentique qualité porteurs de valeurs inédites ;
- à contribuer à l'enrichissement de la qualité de vie de chacun, à travers des activités originales orientées vers un développement en harmonie avec la société contemporaine.

La mission du groupe Fast Retailing exprime notre raison d'être et définit ce que nous entendons apporter au monde.

### ■ La qualité vestimentaire

Tout le monde désire « bien s'habiller ». Mais le sens de cette expression est très large, et varie d'une personne à l'autre. Il y a même des gens qui n'ont jamais envisagé consciemment leur propres habitudes vestimentaires. C'est dire si définir et créer des vêtements de choix n'est pas une mince affaire.

Voilà pourquoi Fast Retailing s'est donné pour mission de concevoir des vêtements d'une authentique qualité qui plaisent vraiment à tout le monde.

Cet objectif guide l'évolution du groupe depuis son origine. Au fil des ans, nous avons démontré que les vêtements d'une authentique qualité étaient appréciés d'un public très divers, quels que soient les styles de vie. Suscitant un attrait chaque jour plus vif, nos créations connaissent ainsi un succès universel au-delà des frontières ou des différences culturelles.

Ceci nous encourage à poursuivre la recherche d'une qualité vestimentaire sans cesse réactualisée en fonction des tendances du moment, objectif autour duquel nous avons soudé un groupe de sociétés dynamiques.

### ■ Des valeurs novatrices

En quoi consiste donc cette qualité vestimentaire tant recherchée ? Il ne s'agit pas, à nos yeux, d'exploiter le dénominateur commun des goûts d'hier et d'aujourd'hui. Il faut que les vêtements matérialisent des valeurs originales. On ne peut espérer toucher et convaincre qu'à condition d'oser transcender les idées reçues.

Toute l'énergie du groupe Fast Retailing est tournée vers l'exploration de valeurs vestimentaires nouvelles.

### ■Partager entre tous le plaisir de bien s'habiller

Fast Retailing souhaite faire découvrir à tous le bonheur de porter des vêtements de qualité authentique. Afin d'ajouter encore à ce plaisir, nous offrons également toute une gamme de produits dérivés.

Notre but ultime est, à travers le vêtement, d'enrichir toujours davantage la vie de nos clients.

### ■Des activités enrichissant la qualité de vie

Fast Retailing conduit ses activités sur la base du concept révolutionnaire de « fabricant-détaillant-informateur ».

Les vêtements reflètent l'air du temps. Ils proposent de nouveaux styles de vie, une nouvelle sensibilité, ainsi que l'expérience de matériaux et de fonctionnalités inconnus. En ce sens, le vêtement constitue un vecteur d'information en soi.

En tant qu'émetteur de cette information, Fast Retailing entend activer de façon cohérente toutes les phases du processus : rassemblement de l'information, édition, traitement et communication. Nous fournissons ainsi une information intéressante à la pointe de l'actualité, qui renouvelle en permanence les besoins.

Grâce à la mise en œuvre de ce concept de « fabricant-détaillant-informateur », Fast Retailing est à même de contribuer de manière sensible à l'amélioration de la qualité de vie.

### ■Un développement en harmonie avec la société

Fast Retailing se conforme scrupuleusement à la législation en vigueur comme aux règles et aux usages de la société, en produisant des biens et des services sûrs et respectueux de l'environnement. Nous faisons tous nos efforts pour alléger durablement l'impact de nos activités sur l'environnement. Cultivant à tous les niveaux une bonne relation avec la société, nous espérons participer activement à son développement et à la réalisation d'un monde meilleur.

Nos valeurs
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se mettre toujours à la place du client</li> <li>■ Le goût de l'innovation et du défi</li> <li>■ Encourager le développement de l'individu dans l'entreprise</li> <li>■ Le souci d'intégrité</li> </ul>

Nos valeurs constituent les critères de décision de l'ensemble des activités entreprises en vue de l'accomplissement de notre mission.

### ■ Se mettre toujours à la place du client

Nos clients sont notre priorité. Notre but est de leur procurer plaisir et satisfaction.

Nous réfléchissons toujours en nous mettant à la place du client, afin de savoir ce que nous pouvons lui apporter et comment répondre à ses attentes. Cette attitude se traduit bien sûr dans nos choix concernant les produits, les points de vente, les services ou la communication, mais aussi systématiquement dans la structure de l'organisation, le management et tous les autres aspects de notre politique de gestion.

Nos clients sont à la fois nos juges les plus sévères et nos soutiens les plus fidèles.

### ■ Le goût de l'innovation et du défi

Innovation et défi : voilà le principe sur lequel s'est bâtie la croissance de Fast Retailing jusqu'à ce jour. C'est véritablement l'A.D.N. du groupe, sans lequel il nous serait impossible d'assurer la poursuite de notre croissance et du bonheur de notre personnel.

Innover, c'est remettre en question les idées reçues et repartir de l'essentiel pour progresser. Le défi, c'est se confronter aux difficultés et à la concurrence dans un souci permanent d'excellence.

Ce goût fondamental de l'innovation et du défi continuera d'animer Fast Retailing, et ce dans tous les domaines et à tous les échelons de son organisation.

### ■ Encourager le développement de l'individu dans l'entreprise

Le cœur d'une entreprise, ce sont les gens qui y travaillent. Le personnel de Fast Retailing est uni par son adhésion à l'esprit et au contenu des activités du groupe. Nous voulons valoriser le potentiel de chacun de nos collaborateurs pour lui permettre de s'épanouir professionnellement et de se sentir fier de jouer un rôle important. Nous estimons en effet que la croissance d'une entreprise est forcément liée à l'épanouissement des individus qui la

composent, et réciproquement. Fast Retailing se veut à cet égard un groupe où les fruits du développement individuel d'un personnel hautement qualifié bénéficient à l'ensemble de la structure.

### ■ Le souci d'intégrité

La malhonnêteté professionnelle peut du jour au lendemain anéantir les efforts fournis durant de longues années pour construire une image de marque. C'est pourquoi le souci d'intégrité constitue pour nous une priorité en ce qui concerne nos méthodes de gestion, notre comportement en affaires ou l'attitude de notre personnel.

Le crédit et la confiance accordés à une entreprise ne peuvent s'établir que sur la base d'une déontologie irréprochable. Ceci exige le strict respect de la réglementation et du principe d'équité de la part du groupe, aussi bien qu'un comportement impeccable de chacun des membres de son personnel. Avant toute chose, c'est cette attitude que les gens recherchent chez nous.

Fast Retailing assure ses clients de tout mettre en œuvre pour que son respect de la déontologie soit digne de l'excellence de ses produits ou de ses services, et lui vaille l'estime de tous.

## Nos principes

- Toutes nos activités visent la satisfaction du client
- La quête de l'excellence et de la perfection
- Valorisation de la diversité et du travail d'équipe en vue des meilleurs résultats
- Agir vite
- Mener une action efficace, en phase avec la réalité du terrain
- Une éthique exigeante en tant qu'entreprise citoyenne du monde

Nos principes forment la ligne d'action à laquelle chacun de nos collaborateurs doit se référer au quotidien.

### ■ Toutes nos activités visent la satisfaction du client

Nous travaillons toujours pour le client. Cela va sans dire dans le cadre de nos magasins où le contact avec la clientèle est direct ; cela n'est pas moins vrai dans les autres secteurs de notre activité où le rapport est plus indirect.

En remplissant les tâches qui lui sont imparties, chacun d'entre nous doit au jour le jour tenter d'optimiser le plaisir et la satisfaction du client. Notre destin reposant entre les mains de notre clientèle, il est normal que nous lui consacrons la totalité de notre attention.

### ■ La quête de l'excellence et de la perfection

Nous recherchons constamment l'excellence. À cette fin, nous visons toujours les objectifs les plus hauts. Quand bien même ceux-ci ne seraient pas atteints, viser haut permet d'apprendre et de progresser plus vite. La facilité n'aboutit au contraire qu'à restreindre son propre potentiel.

À force de persévérance, la poursuite d'objectifs élevés finit un jour ou l'autre par être récompensée.

### ■ Valorisation de la diversité et du travail d'équipe en vue des meilleurs résultats

Fast Retailing regroupe des sociétés aux domaines d'action différents, elles-mêmes composées de sections diverses. Parmi nos collaborateurs, nous comptons donc des femmes et des hommes de tous âges et de toutes nationalités recrutés selon des modalités variables, mais dont chacun a un rôle important à jouer dans l'accomplissement d'un but

commun.

Guidés par une visée unique, le partage des tâches et la coopération des uns et des autres au sein du groupe engendrent un esprit d'équipe susceptible de triompher des obstacles les plus insurmontables.

Conscients de la place essentielle qu'occupe chacun des membres de notre structure, nous favorisons activement la construction de relations de confiance entre nos collaborateurs, et le travail d'équipe. La diversité d'éléments complémentaires crée une synergie qui permet au groupe de maximaliser ses résultats.

### ■ **Agir vite**

La vitesse d'action est impérative pour la production de toute valeur ajoutée. Il s'agit ici d'être capable à la fois de devancer la concurrence et d'accélérer le rythme du travail. Notre mission est en effet d'offrir à nos clients les produits et services dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin.

Si nous voulons que Fast Retailing puisse réagir sans délai à l'évolution du monde et s'imposer durablement comme leader du marché, nous devons augmenter notre vitesse d'action. Ce n'est qu'en anticipant en permanence et en recherchant sans cesse l'efficacité maximale que nous pourrions être les meilleurs. Voilà pourquoi nous mettons l'accent sur la vitesse d'évaluation, de décision et d'exécution, en assumant le risque d'erreur.

Ce n'est du reste pas pour rien que Fast Retailing signifie « détaillant rapide ».

### ■ **Mener une action efficace, en phase avec la réalité du terrain**

Fast Retailing vend directement des produits à ses clients. À cet égard, les facteurs de lieu et de temps s'avèrent décisifs. Aussi basons-nous notre activité sur la réalité du terrain.

Il nous est indispensable de connaître en temps réel la vie de nos points de vente, la popularité de nos produits, les tendances de notre clientèle. Nous devons savoir où surviennent les problèmes pour en déterminer les causes et y apporter des solutions. Tenter d'améliorer concrètement nos performances passe d'abord par une observation, une écoute et une appréciation directe de la réalité locale.

### ■ **Une éthique exigeante en tant qu'entreprise citoyenne du monde**

Fast Retailing est une entreprise internationale qui prétend faire connaître aux femmes et aux hommes du monde entier le plaisir de porter des vêtements d'une qualité authentique. Elle exige à ce titre que ses collaborateurs soient en même temps des professionnels hautement



qualifiés et des individus fidèles à une certaine éthique.

Les cultures, les coutumes ou les conventions changent selon les pays et les peuples. En s'efforçant de comprendre en profondeur la société dans laquelle il évolue, et de se conformer à ses règles, chacun de nous doit tenir compte des problèmes auxquels fait face la communauté internationale et de la question environnementale, afin de se comporter en tant que citoyen du monde responsable et respectable.