

埼玉県経営品質協議会（SQA） 主催
さいたま商工会議所 協力

経営品質ファシリテーター養成講座 （オンライン）

テーマ：「顧客本位」

2021.11.10

株式会社タカヤマ

代表取締役社長 齊藤吉信



本日の内容

- No.1 発表者プロフィール 及び 会社紹介
経営品質との出会い
- No.2 初期の活動 & 現在の行動
- No.3 未来への行動

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

No.1 (1)

発表者プロフィール 及び 会社紹介



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

発表者 プロフィール



(株)タカヤマ代表取締役
1951年生（AB型/しし座）
駒沢大学経営学部卒業

～ 私の経営思想 ～

- 経営信条 / 凡事徹底・凡事慣徹！！
平凡なことをやり続けるならば、必ず非凡な会社となりうる
- 将来の夢 / 日本経営品質賞への挑戦！！
- 求める会社像 / 小さくても強靱。
成長と社員の幸福を追求し続ける会社



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

拠点紹介

本社／埼玉県所沢市



Workers Base Nature／埼玉県所沢市
2017年4月PDセンター開設



エコジョイン北関東／埼玉県本庄市



エコジョイン富岡／福島県富岡町



2011.03原発被災に伴い
閉鎖…

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

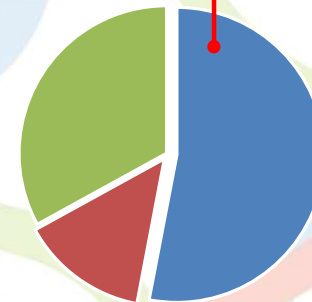
事業内容 紹介

環境サービス

- 産業廃棄物の収集運搬 … 汚泥・動物性残渣の収集運搬処理を行います。
- 清掃工事（排水槽・排水管・下水道・雨水側溝等清掃、ろ過機ろ材交換、グリストラップ清掃）
- メンテ&エンジ（排水処理設備管理、浄化槽の清掃・保守点検、建設業関連）



会社全体の売上構成
約 **53%**

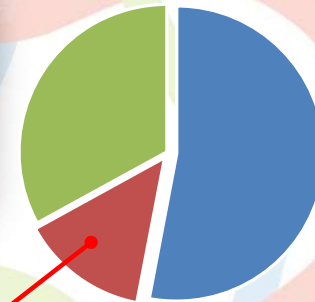


2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

事業内容 紹介

エリアサービス（地域密着事業）

- 所沢市委託ゴミ収集
- 事業系ゴミの収集



会社全体の売上構成

約 **14%**



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

事業内容 紹介

エコジョイン北関東

【処理品目】	汚泥、動植物性残渣
【処理能力】	脱水350m ³ /日、焼却50m ³ /日
【処理施設】	脱水機 2台、焼却炉1基

産業廃棄物の中間処理・リサイクルを行っています。

～「汚い」を資源に変える施設～



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

事業内容 紹介

一元管理（全国展開の飲食店&コンビニ等 グリストラップ管理事業）

- 各店舗の作業管理・連絡
- 清掃事業者選定（品質管理／視察代行）
- 各種業務書類作成 ■ 請求書・伝票送付 ■ 緊急・トラブル対応

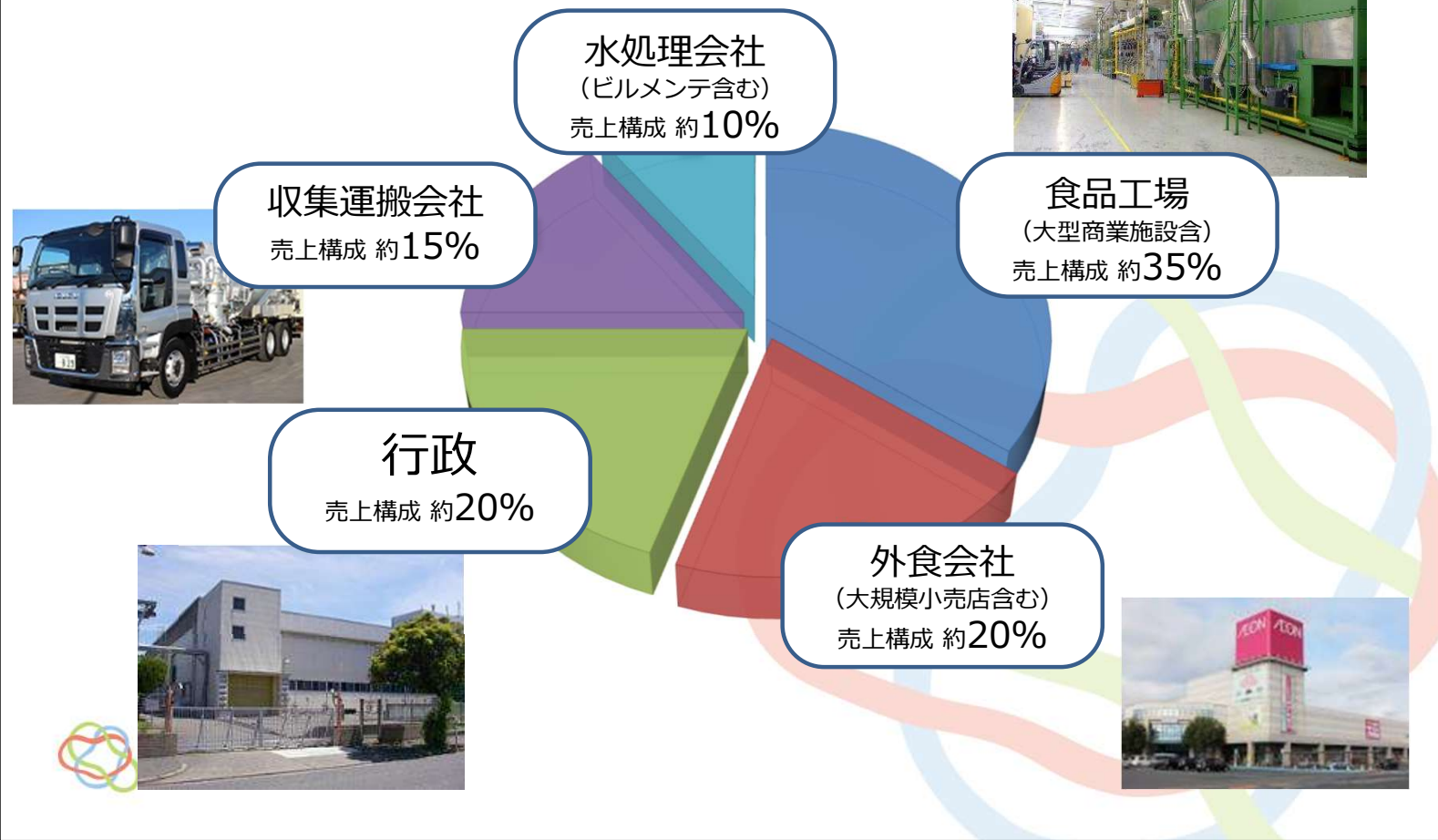


品質向上パートナーシップセミナー
(2012年～ 毎年開催)

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

会社紹介

顧客区分

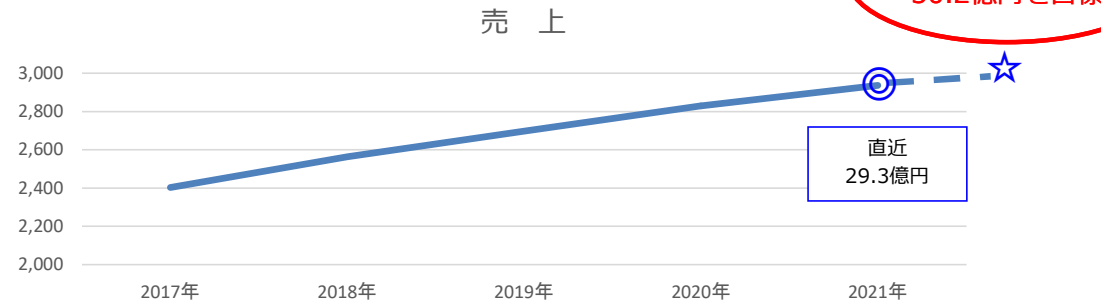


2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

会社紹介

業績推移

売上
2007年で15億円を突破！
2013年で20億円を突破！
2018年で25億円を突破！
2022年で30億円を目標！

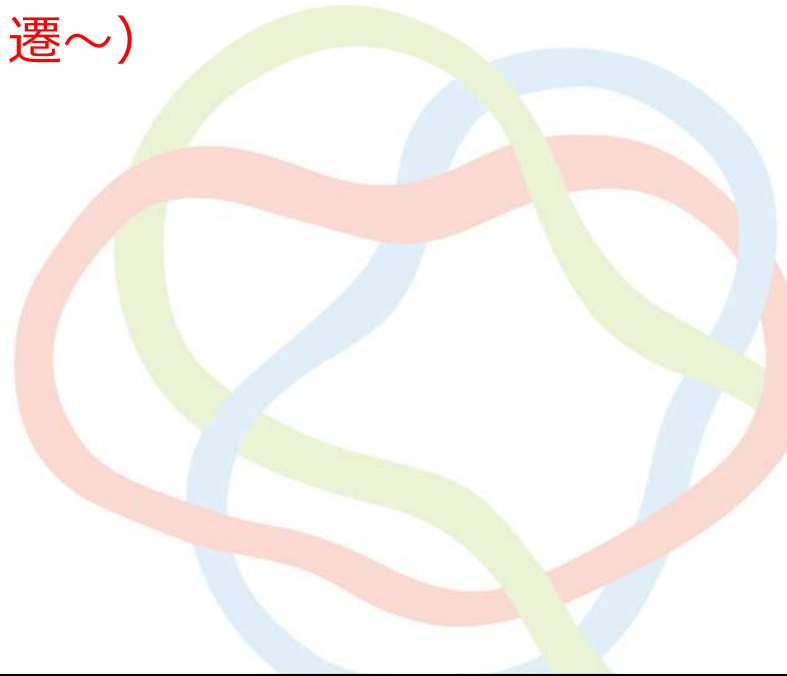


2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

No.1 (2)

経営品質との出会い

(～変遷～)



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（経営品質との出会い）

1) 「タカヤマ」の原点

町の小さな清掃屋
（し尿汲取り業）

創業当初の風景 （1958年創業）



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（経営品質との出会い）

2) 産業廃棄物処理業への進出

清掃屋の経験が活かせる有機性廃棄物処理分野に
特化して進んでいく

「臭くて・汚くて・誰もがやりたがらない仕事」に
新たな挑戦・・・



1991.12 竣工

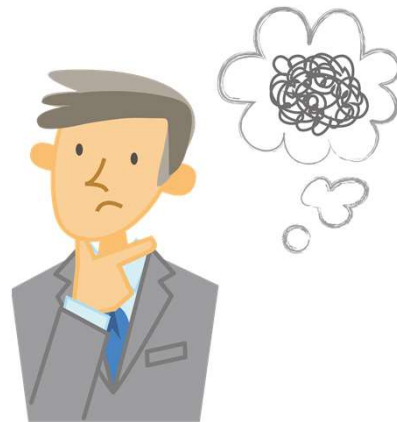


2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（経営品質との出会い）

3) 苦悩の始まり…

業績は伸びず…
社内のモラルは低下…



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（経営品質との出会い）

4) 経営品質との出会い…



2000年度
日本経営品質賞受賞
 株式会社 武蔵野
小山 社長 講演

経営品質が会社を変える！
と直感。



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」



Break Time...



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

No.2

初期の活動 & 現在の行動



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

(初期の活動)

1.ベクトルを合わせる



経営理念の制定/浸透活動



経営計画発表会の開催



タカヤマ3イズムの制定・実施

2005.10 スタート



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（初期の活動）

2.環境整備活動



日常清掃



環境整備
活動

=

環境整備
点検

2005.10 スタート

（現在の行動）

1.経営計画

～ビジョン実現型経営フローシート～

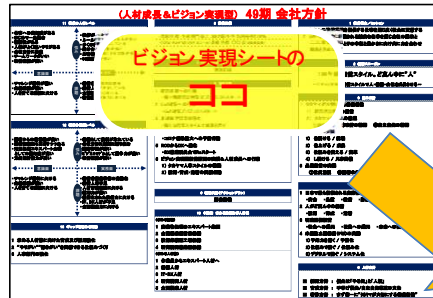
（人材成長&ビジョン実現型） 49期 会社方針

11 現状の人材レベル ・仕事への責任感がある ・まじめで一生懸命 ・協調性がある ・人柄がよく思いやりがある ・会社方針に尊重 ・チームワークがいい ・改善意識が高い ・挨拶がしっかりしている ・ルールを守り行動する人が多い ・多くの業務をこなしている ・助け合いの精神が強い ・お客様を大切にする意識が強い ・5S実践力が高い ・チャレンジ精神が弱い ・危機意識が弱い ・人を育てる意識に欠ける ・経営者・幹部の高齢化 ・経営人材が不足している ・企画提案力に欠ける ・新規顧客開拓に欠ける	6 経営目標 ・業績目標 生産部門売上 30.2億円/平均利益率27.9% ・TOG(タカヤマオリジナルゴール)達成目標 ○○点(100点満点)	1 経営理念/ミッション 1 人々への快適環境を提供する仕事を通じ広く社会に貢献する 2 お客様と社会に信頼される誠実な仕事を通じ会社の繁栄とここに集うひとりひとりの幸福と豊かさに向け共に力を合わせ職務を進めていく
12 現状の組織レベル ・顧客からの信頼性が高い ・地域信頼性も高まりつつある ・汚泥処理エキスパート企業としての認知度が高い ・方針実行能力が高い ・組織として統制が取れている ・会社方針に真摯に取り組む ・顧客評価が高い ・ビジネスモデルとして競争力が高い ・改善意識が高い ・チャレンジ精神に欠ける ・危機意識が弱い ・人を育てる意識に欠ける ・経営者経営幹部の高齢化 ・経営人材不足 ・人材育成制度に欠ける ・採用力が弱い ・差別化された技術力に欠ける ・IT、DX人材が不足 ・企画提案力に欠ける	7 TOG(タカヤマオリジナルゴール) 別表記載	2 経営スローガン 100年続く経営スタイル。ど真ん中に"人" ～ビジョン実現型経営スタイルで人・組織・会社を成長させる～
13 ギャップを埋める行動 1 求める人材像に向けた育成及び採用強化 2 "やりがい""働きがい"を実感できる仕組みづくり 3 人事部門の強化	8 重点方針 1 経営承継への行動 ・新中期経営計画策定プロジェクトスタート 2 Co2対策への行動 ・Co2対策プロジェクトスタート 3 非対面型営業の強化 ・新たな営業スタイルで成果を出す 4 危機管理対応の強化 ・コロナ感染拡大への予防行動 5 RODからDXへ進化 ・DX推進委員会をReスタート 6 ビジョン実現型経営計画の実践&人材成長への行動 1) タカヤマ人事スタイルの構築 2) 採用・育成・定着の実践行動	3 基本方針 1 タカヤマが大切にしている経営価値 1) 経営理念尊重の経営 2) タカヤマ3イズムの推進 ①感謝の心 ②改善の精神 ③自主自発の精神 2 4社経営の実践 1) 仕掛ける / 挑戦 2) 仕上げる / 成長 3) 仕組みを変える / 変革 4) し続ける / 凡事貫徹 3 品質経営の実践 ①社員重視 ②顧客本位 ③独自能力 ④社会との調和
TAKAYAMA 株式会社 タカヤマ	9 戦略内容(アクションプラン) 別表記載	4 行動方針 1 日本で最も信頼される廃棄物処理企業を目指す ・安全 ・品質 ・技術 ・財務の健全化 2 人がど真ん中の経営 ・採用 ・育成 ・定着 3 利益重視経営 ・社会への還元 ・社員への還元 ・未来への投資 4 未然防止型経営(PM)の実践 1) 予知力を磨く / 予防 2) 仕組みで防ぐ / 仕組み化 3) デジタルで防ぐ / システム化
	10 中期的 求める組織及び人材像 (求める組織) 1 廃棄物処理のエキスパート集団 2 企画提案型営業組織 3 技術集約型工場組織 4 研究開発推進型組織 (求める人材像) 1 作業員からエキスパート人材へ 2 経営人材 3 IT・DX人材 4 研究開発人材 5 企画提案人材	5 人材方針 ■ 採用方針 : 優先は「やる気」と「人柄」 ■ 育成方針 : 手掛け優先/自主自発尊重の文化 ■ 研修方針 : まず第一に「タカヤマが大切にしている経営価値」

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

(現在の行動)

2.TOG (タカヤマオリジナルゴール)



7 TOG (タカヤマ・オリジナル・ゴール)					
No	名称	詳細判断項目・基準	(左記増見)	48期 現状評価点	48期末 目標評価点
1	ES(社員満足度)	総合満足度	現状評価点は 47期意識調査結果に基づく	6.7/10点	7.5/10点
2	CS(顧客満足度)	他社紹介	現状評価点は 48期CSアンケート結果に基づく	9.2/10点	9.3/10点
3	VMM	①ミスクレーム事故の推移 ②サックスカード提出 ③アイデアカード提出 ④感謝の声推移	現状評価点は 48期提出数結果に基づく	〇〇/10点	〇〇/10点
4	人材力	①(新卒・中途)採用目標と実数 ②研修計画の実行と評価	②: 研修頻度・外部研修・ 外部出向・ライセンス取得で判断	〇〇/10点	〇〇/10点
5	社会との調和	CSRバランスシート (環境貢献BS/社会貢献BS)	各種実行回数で判断 ロードサポート・ボランティア・地域活動・ 社会活動等	〇〇/10点	〇〇/10点
6	環境整備点検評価点	全項目平均点	現状評価点は 48期点検結果に基づく	〇〇/10点	〇〇/10点
7	方針進捗点検評価点	全項目平均点	現状評価点は 48期点検結果に基づく	〇〇/10点	〇〇/10点
8	個人目標評価点	チャレンジシート・SDGs目標	現状評価点は 48期自己評価の平均点	〇〇/10点	〇〇/10点
9	成長力	①前年対比売上率 ②前年対比利益率	現状評価点は 48期結果に基づく	〇〇/10点	〇〇/10点
10	財務の健全化	自己資本比率	現状評価点は 48期結果に基づく	〇〇/10点	〇〇/10点
			合計	〇〇/100点	〇〇/100点

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（現在の行動）

3.重点方針



2021.10.06（水）
経営計画発表会
部門方針発表会



8 重点方針

- 1 経営承継への行動
 - ・新中期経営計画策定プロジェクトスタート
- 2 Co2対策への行動
 - ・Co2対策プロジェクトスタート
- 3 非対面型営業の強化
 - ・新たな営業スタイルで成果を出す
- 4 危機管理対応の強化
 - ・コロナ感染拡大への予防行動
- 5 RODからDXへ進化
 - ・DX推進委員会でReスタート
- 6 ビジョン実現型経営計画の実践 & 人材成長への行動
 - 1) タカヤマ人事スタイルの構築
 - 2) 採用・育成・定着の実践行動

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（現在の行動）

4.戦略展開（アクションプラン）



9 戦略内容（アクションプラン）

No	戦略内容	アクションプラン	補足
1	営業戦略	「CS営業部」方針に則る	
2	操業戦略	「リサイクル部」方針に則る	
3	業務戦略	「環境サービス部」「エリアサービス部」方針に則る	
4	業務支援戦略	「コントロール部」方針に則る	
5	人事戦略	「内部統括部」方針に則る	
6	重点方針戦略	1) 新中期経営計画策定プロジェクト会議	リーダーを齊藤専務に付託
		2) Go2対策プロジェクト会議	リーダーを内海副社長に付託
		3)-1 DX推進委員会	組織は別途協議
		3)-2 未来事業推進委員会	組織は別途協議
		3)-3 健康経営推進委員会	組織は別途協議
		3)-4 5S推進委員会	人事総務担当
		3)-5 人事スタイルプロジェクト(総務会議)	人事総務担当

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（現在の行動）

5.部門方針

2021.10.19（火）
CS営業部 ライン方針発表会



49期 ライン方針



【基本方針】

1. お客様を増やす
2. お客様を守る
3. 会社の先頭に立つ
4. 営業品質を高める

【行動方針】

1. パートナー及び業務と連携し、修繕作業の情報を共有する。
2. お客様のニーズを聴き、最適なプランを提案する。



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（現在の行動） 6.環境整備活動の進化

～ 5Sマスター制度の取り組み ～

5Sマスター（5S推進指導者） ：実践リーダーを育成



2021.07 キックオフ



講座 風景

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（現在の行動） 7.未然防止経営への取り組み

① PM経営方針

P (プリベンティブ) **M** (マネジメント) 経営

業務全般に存在するリスクを予知し、
未然防止への【意識】【行動】【改善】のスパイラルを
常に回し続けることを求めています。

- 1) 働く人を守る / 事故リスクの予見と改善行動
- 2) お客様を守る / 緊急時の俊敏なる行動
- 3) 地域を守る / 非常事態発生 of 想定と対策
- 4) 会社を守る / メンテナンス力と日常監視ルール

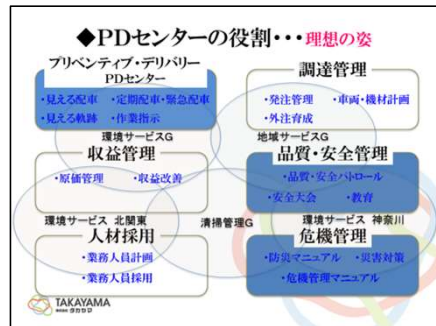


2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

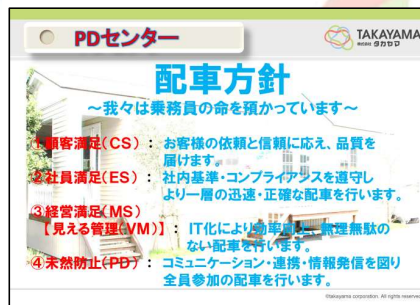
（現在の行動） 7.未然防止経営への取り組み

② PDセンターの設立

P（プリベンティブ）D（デリバリー）センター



2017.04 開設



(現在)



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（現在の行動） 7.未然防止経営への取り組み

③ EJK_PFへの行動

P (プリベンティブ) **F** (ファクトリー) へ

～対応事例～



環境計量分析室



臭気チェック

～設備事例～



密閉型高速シャッター



消音壁



非常用発電機設置

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（現在の行動） 7.未然防止経営への取り組み

④ 方針進捗点検

部門目標（オリジナルゴール）進捗度を
【確認】 【是正】 【改善】により目標達成を目指す

48期7月 CS営業部方針進捗点検報告				
2021年10月29日				
項目	内容	合計	担当	
① 業績	当月業績 売上総利益率 23%, 459千円/245,175千円 営業利益 4,600千円 経常利益 31,237千円/26,975千円 当期純益 40,614千円 （注） 売上総利益率（注） 営業利益	5	村武	
② お客様満足向上	CS-アンケート、お客様満足度（注） 満足率90.0%、満足率向上の取り組み 10-10月10日時点、CS-アンケート、満足率90.0%、満足率向上の取り組み	8	後藤	
③ RODによる効率化	顧客満足向上の取り組み 顧客満足向上の取り組み	9	沢田	
④ 企画提案	企画提案件数 40件 売上 10,000千円内蔵、2000円以内、5000円以内	8	高澤	
⑤ 研修行動	研修行動件数 40件 売上 10,000千円内蔵、2000円以内、5000円以内	7	望月	
⑥ 顧客満足向上	顧客満足向上の取り組み 顧客満足向上の取り組み	8	木下	
⑦ 業務効率	業務効率向上の取り組み 業務効率向上の取り組み	8	村武	
⑧ EJK連携	EJK連携向上の取り組み EJK連携向上の取り組み	8	村武	
⑨ メンタルエン지니어リング	メンタルエン지니어リング向上の取り組み メンタルエン지니어リング向上の取り組み	8	後藤	
⑩ 一元管理	一元管理向上の取り組み 一元管理向上の取り組み	8	後藤	
⑪ パートナー企業との連携	パートナー企業との連携向上の取り組み パートナー企業との連携向上の取り組み	8	後藤	

ナショナルチェーン本部 本部 本部 本部			
【7月活動実績】			
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真
活動写真	活動写真	活動写真	活動写真

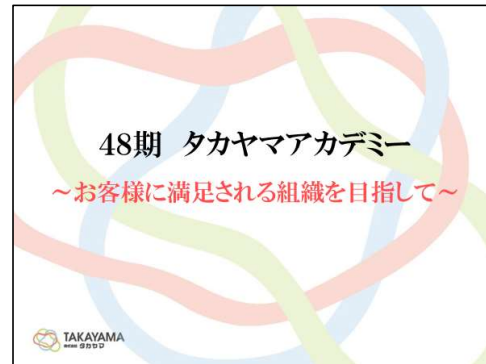
方針進捗点検表														
項目	計画	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
お客様満足向上	お客様満足向上	5	8	6	7	7	7	8	8	8	8	8	9	9
RODによる効率化	RODによる効率化	10	10	6	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9
企画提案	企画提案	6	10	7	7	7	7	6	8	8	8	8	8	8
研修行動	研修行動	10	6	6	5	5	5	6	7	7	7	7	8	8
重役顧客営業	重役顧客営業	10	10	8	8	5	5	6	7	8	8	8	9	9
業務連携	業務連携	5	4	6	7	7	7	6	8	8	8	8	8	8
EJK連携	EJK連携	5	8	6	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8
「1人1目標」	「1人1目標」	5	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9
「1人1目標」	「1人1目標」	5	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9
業績	業績	10	5	10	8	4	4	10	8	5	9	10	10	10
総計点	総計点	71	73	81	68	66	65	79	77	81	86	86	86	86
CS営業部との連携	CS営業部との連携	7	8	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ローコスト推進	ローコスト推進	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
採用・定着	採用・定着	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
ROD推進	ROD推進	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
安全 ※3件以内/年	安全 ※3件以内/年	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
品質 ※1件以内/年	品質 ※1件以内/年	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
環境 ※1件以内/年	環境 ※1件以内/年	7	7	8	6	7	6	8	7	6	8	7	6	8

（社長室内）

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（現在の行動） 8.継続的改善活動

① タカヤマアカデミー （2009.10 ～スタート）



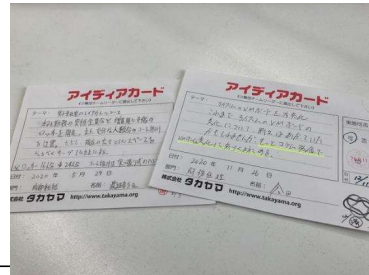
（アカデミー実施風景）

(現在の行動)

8. 繼續的改善活動

② 3イズム（日常改善活動）

アイディアカード



アイディアカード		アイディアカード	
(小冊子「ムニター」に提出して下さい)		(小冊子「ムニター」に提出して下さい)	
テーマ: 熱中症対策、OS-1の使い分けに関する調査 熱中症の発生状況、対策について。特に飲食店、コンビニ、スーパー、デパート、病院もOS-1と同じくして、熱にさらされている。	実題名等 ①・② ③ ④	テーマ: グリスアップ管理カード エリプス社の持ち帰るグリスアップは、指書と管理カードをセットにして頂きたいです。 その現場の経験者がすぐにお答えしたいんです。	実題名等 ①・② ③ ④
日付: 年 月 日 部門: 営業課 所属会社: アイカバ http://www.takayama.org		日付: 2021年 9月 11日 部署: エリプス社 所属会社: アイカバ http://www.takayama.org	
アイディアカード		アイディアカード	
(小冊子「ムニター」に提出して下さい)		(小冊子「ムニター」に提出して下さい)	
テーマ: 熱中症対策 昨年、対象とした長年の活動アンケート(表紙参照)で、お客様からお問い合わせが非常に多くありました。 ①長年おなじみのドッグランの現場でも、 ②またまたお客様の要望に応じて、地域や年齢に応じた 対策を検討したいと思います。	実題名等 ①・② ③ ④	テーマ: 三島祭典参加について 来々川三島祭典の正給養所として 参画しています。フェースアップが初めてのもので、 まず、私、ウチノタビの仲間と一緒に、 水泳大会などの使用開始時に、町内会関係者や クラブチームなどに説明したいと思います。	実題名等 ①・② ③ ④
日付: 2021年 6月 10日 部署: 環境科 所属会社: アイカバ http://www.takayama.org		日付: 2021年 9月 2日 部署: エリプス社 所属会社: アイカバ http://www.takayama.org	

気づき日報

コミュニケーション日報							20
2021年	9月	14日	現場	江戸川・EJK区分	氏名	秋山	
金子課長		現場責任者					
内容	お疲れ様です。江戸川の収集運搬でEJK到着時間の一番を入れて、EJKに到着するように、とうい物搬ささんが自計しして、コンテナを降ろし始めている光景を見せられる場面がありました。・・・EJKの方に確認したところ						
	到着時間の一番した、イコール絶対予約ではない、のでよろしくお願ひいたします。との事でした。						
	結果・・・自分が、とうい物搬ささんより後に到着した場面で、先に処分させてもらった事もあるので、承知です。						
返信	金子課長	到着連絡を入れて、後は現場で処分する ですね。					
	環境サービス部	連絡って意味あるんですかねーEJK作業 東海物庫前15分～30分 タカヤマ5分後先していいですね。朝早く出勤している意味なくりますからね。人にもりますが得てくらへ					
コミュニケーション日報							21
2021年	9月	16日	現場	環境サービス北段東	氏名	小坂橋	
黒山係長							
内容	アカデミーお疲れ様でした。東段に向けて5Sの強化の先行として、今期中に車両の5Sの実施をします。						
	簡単ではありますが、チェックシートを作成し、指導、改善と対策をしようと思っています。						
	見えないBOXの中などには必要の無い物があると思いますが、しっかりと整理をしていきたいです。						
ご指導お願いします。							
返信	黒山係長						

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」



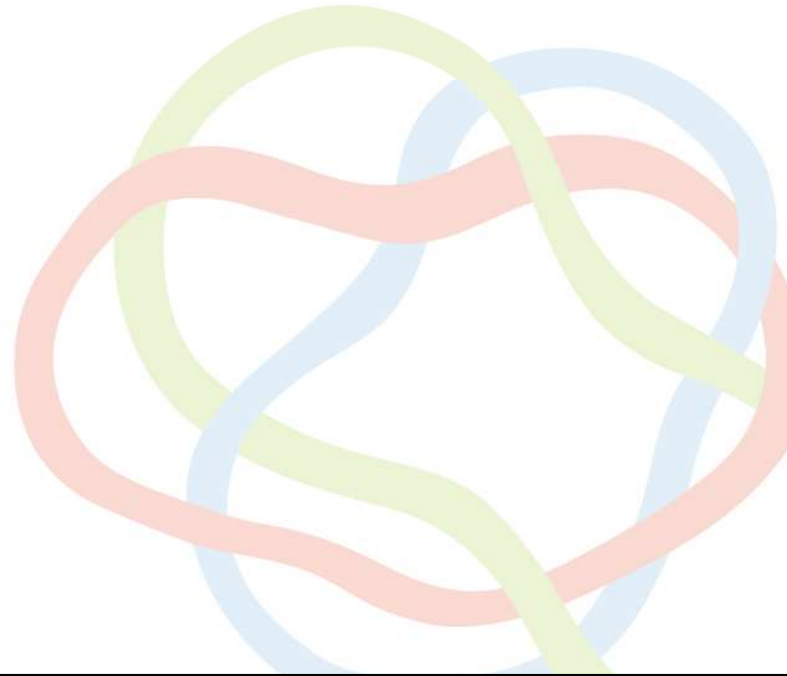
Break Time...



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

No.3

未来への行動



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（未来への行動） 1.経営承継への行動

新中期経営計画の策定

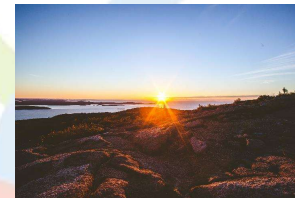
新中期経営計画の要点

新たな成長に向け

継ぐ

託す

支える



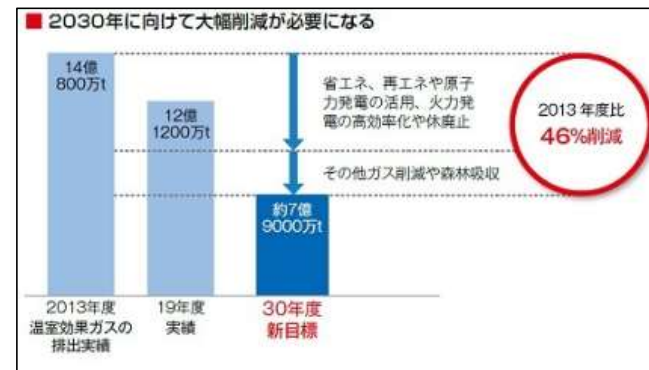
2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（未来への行動） 2.環境貢献への行動

① Co2削減行動 / サステナビリティ経営



自然エネルギー
可能性探求



当社では、何を行っていくのか…



2021.10
「Co2対策プロジェクト」を
立ち上げています…



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

（未来への行動） 2.環境貢献への行動

② SDG s への行動 ～

2017.夏の時点で、アカデミーテーマを用いて「SDGsを知る」ことを
全社で学んでいます。既に4年以上経過しており、
現在では会社目標&個人毎の「SDG s 目標」を掲げて行動しております…



個人毎「SDGs」目標



会社「SDGs」目標

2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

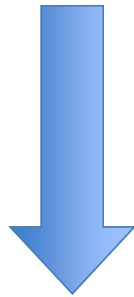
（未来への行動） 3. RODからDXへ

日本で最もデジタルを活用した廃棄物処理企業を目指す

ROD

（造語：R…リモート／O…オンライン／D…デジタル）

コロナ禍含め2020.10独自の個別方針を制定…



オンラインルーム（所沢本社）

DX

（デジタルトランスフォーメーション）

デジタル化を推進することで事業自体を変革し、新たな価値を生み出す…

タカヤマ「DX」ing …

- ・タカヤマアプリ
- ・ペーパーレス中期計画の策定
- ・バックヤードのIT化
- ・DXコンサルティング導入



埼玉県経営品質協議会（SQA） 主催
さいたま商工会議所 協力

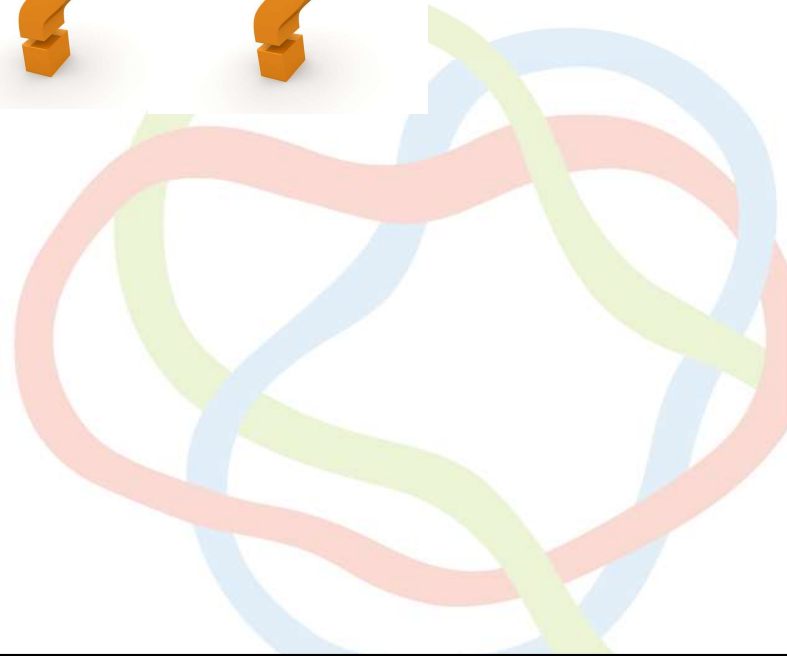
経営品質ファシリテーター養成講座 （オンライン）

ご清聴ありがとうございました。



2021SQA経営品質ファシリテーター養成講座 Vol.3「顧客本位（タカヤマ）」

質疑・応答



埼玉県経営品質協議会（SQA） 主催
さいたま商工会議所 協力

経営品質ファシリテーター養成講座 （オンライン）

テーマ：「顧客本位」

2021.11.10

株式会社タカヤマ

代表取締役社長 齊藤吉信

