

お客様への約束

基本的な考え方

タダノグループは、経営理念「創造・奉仕・協力」を基に、安全・安心を実感し、お客様に「素晴らしい!」と感動していただける真心の「品質・サービス」を提供することで、「顧客満足度世界No.1」の実現を目指しています。お客様に満足していただくためには、お客様からのさまざまな声を耳を傾け、効果的に製品やサービスに反映できる仕組みが重要となります。そのため、日々のお客様とのコミュニケーションを大切に、迅速で的確な対応を図るとともに、お客様の声を正しく把握し、業務プロセスや製品開発の改善につなげる仕組みを構築しています。

研究開発の取り組み

お客様にとって最高の製品をお届けするために、タダノの開発者は、現場に足を運び、自分の目と耳で現物・現実を確認し、真のお客様の声を聞いて考えます。「お客様のお役に立つ製品を作りたい。使いやすさと安心感を提供し続けたい!」そんな思いが、新しい機能の開発に挑戦する原動力となっています。

● 京都大学と包括連携共同研究の契約を締結

当社の技術と、京都大学の機械工学・社会学・都市工学・情報科学等に関する最先端の学術的知見を組み合わせるべく、2018年3月に契約を締結しました。建設作業の安全性と生産性を向上させるイノベーション創出を目指します。



● 低温試験棟の開設

製品の活躍がグローバルに広がる中、極寒・灼熱の地では想定より動作が遅くなったり、予期せぬ現象が起きることもあります。コアバリューに更なる磨きをかけるためにも、過酷な温度環境の中で製品を動かして試験できる設備が必要と考え、2016年、志度工場に建設しました。室内温度はマイナス40度からプラス60度まで変化し、さまざまな試験が可能です。



● ベンチャーキャピタルファンドへ出資

みやこ大イノベーション投資事業有限責任組合(みやこキャピタル)運営(京都市)に、計5億円を出資しています。独自技術を持つ研究開発型ベンチャー企業とのネットワークを獲得し、オープンイノベーションに取り組んでいきます。

「CONEXPO2020(ラスベガス)」における技術展示

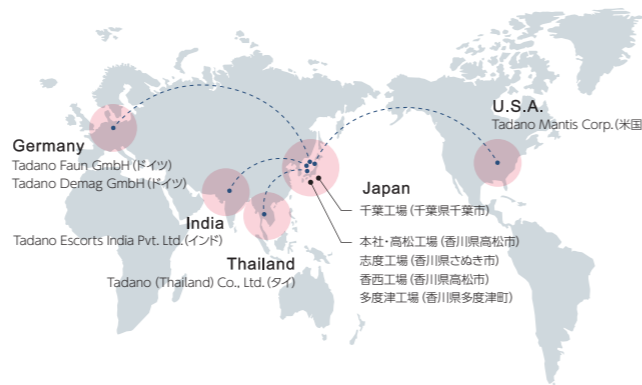
昨年ミュンヘンで開催されたbauma2019に続き、建設施工をより安全にする将来技術を提案しました。展示コンセプトを「Make it Visible」とし、クレーン作業における死角を可視化する技術[Lift Visualizer][Lift Compass]をVRにより体験していただきました。これに加え、クレーン作業を計画する際に、いつでもどこでもクレーン性能の適合を確認することが可能なサービス[Lift API]を世界に先駆けて発表。PCやタブレット上で、3Dの検討ツールを使って視覚的な作業シミュレーションができます。このAPIを利用することで、ゼネコン、設計コンサルタント、クレーン会社などさまざまな方がインターネットを介して素早く作業計画を立てることが可能となります。業界関係者との意見交換では、

その有用性と今後の展開に向け、大きな期待が寄せられました。また、今回当社グループに加わったTadano Demag GmbHと共に展示を行い、今後、タダノグループとしての技術シナジーを高めていきます。



グローバル生産体制の取り組み

日本をマザー工場に位置づけながら、ドイツ、アメリカ、タイ、インドと、それぞれのニーズにあった製品を生産し、生産効率とコスト競争力に優れたグローバル生産体制を構築しています。日本流のものづくりを海外拠点でも浸透させて「世界統一品質」を作り、タダノブランドへの信頼を高めることを目指しています。また部品を相互に供給するクロスソーシングを推進し、品質と効率の更なる向上に取り組んでいます。2019年8月には、海外向け建設用クレーンおよびブーム・シリンドラ等主要部品の生産能力を高めるため、香西工場が稼働を開始しました。



品質向上への取り組み

複雑で繊細な機械のクレーンは経験工学的な要素が多く、「人の技術や技能の向上」が品質の大きな鍵となります。「専門技能の習得」と「多能工化」という二つの側面から人材育成を推進し、品質向上と多能工化による効率的な生産を実現しています。当社は1996年に品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を取得しました。開発の初期段階から、もし万が一市場で品質問題が発生した場合の迅速な対応に至るまで、お客様に満足を提供し続けられるよう、業務プロセスを革新しました。生産部門では、2007年から「コアバリュー活動」を導入し、管理ボードの運営などによる日々の品質状況のみえる化と改善への取り組み(PDCAサイクル)を、すべての生産拠点で展開しています。



安全への取り組み

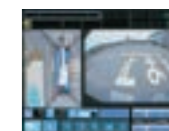
● 講習会の実施

安全講習：製品を適切に安全にご使用いただくため、ご要望に応じて各種製品の安全講習会を開催しています。取り扱い方法を一歩誤ると、重大な事故や災害を招く危険性があります。初めてご使用になれる方や機械の管理者の方など、受講対象者に合わせたカリキュラムが可能です。

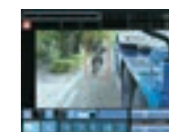
メンテナンス講習：故障などにより稼働を止めることなく、末永く安全に製品をご使用いただくためには適正な保守メンテナンスと定期部品交換が必要です。当社ではご要望に応じて、メンテナンスに馴染みのない方から自社整備を行っていただける方まで幅広い方々に、各種製品のメンテナンス講習を行っています。

● 製品への安全運転支援システム搭載

ワイドサイトビュー(俯瞰映像表示装置)：車両を上からみたような映像を大型マルチファンクションディスプレイに表示し、安全確認をサポートします。



ヒューマンアラートシステム(人物検知警報装置)：運転席からは確認しづらい、車両左側面をカバー。歩行者や自転車に乗った人物を検知し、ブザーでお知らせします。



お客様の声を反映する仕組み

タダノグループでは、製品やサービスに対するお客様からのご意見・ご要望等を反映するため、いただいた声は随時、開発部門等の各部門へフィードバックしています。また、定期的にランダムにお選びしたお客様へ「満足度アンケート」を実施し、製品やサービス等の満足感やタダノへの要望などのご意見を伺っています。これらの活動で寄せられたお客様の声は、部門間で共有し、新製品企画・開発への反映、製品機能やサービスの向上など、お客様の収益拡大につながる取り組みを実践しています。

● お客様へのアンケート調査の実施

2012年度から毎年、無作為に抽出したお客様を対象に、アンケート調査を実施しています。これらの調査結果や頂戴したお客様の声を真摯に受け止め、更なる満足度向上に向け、全社を挙げてさまざまな取り組みを実施しています。

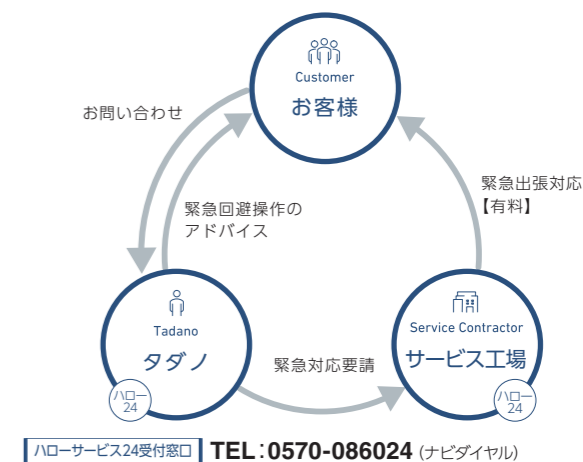


お客様の満足度向上への取り組み

タダノグループでは、「顧客満足度世界No.1」の実現を目指し、お客様にご満足いただける「安全・安心」を実現するための取り組みを進めています。

● 24時間365日対応の「ハローサービス24」

製品を安全に安心してご使用いただけるよう、北海道から沖縄まで全国345か所のタダノ認定サービス工場と連携して、お客様をサポートしています。更に、夜間・休日のお客様対応窓口として「ハローサービス24」を実施しております。お電話にて緊急回避を行うためのアドバイスや、ご用命がある場合は緊急出張対応(有料)もしています。



取引先との約束

基本的な考え方 購買先との共生

当社製品は数万点から成るパーツで構成されており、その多くを購買先から調達しています。より安全で品質の高い製品をお客様に提供するためには、購買先との強い信頼関係が大切です。「タダノグループCSR憲章」や「タダノグループコンプライアンス規程」では以下のような考え方を明記しています。また、当社ではSOC4物質の不使用など「環境に優しい製品づくり」を進めており、購買先にも理解・協力をいただいています。

タダノグループCSR憲章 取引先との共生

私たちは、全ての取引先と強い信頼関係を築き、互いに成長し、共生するように努めます。

タダノグループコンプライアンス規程 公正な調達活動

役員・社員は、部品、資材その他の調達活動において、取引先の選定を公正に行い、取引先のコンプライアンス体制の整備状況に留意する。また、役員・社員は、取引先に対する優越的な地位を濫用して支払の遅延その他の不正な取引を行ってはならない。

相互の成長を目指してータダノ協栄会

競合他社に負けない技術・能力を持ち、21世紀に生き残れる自立した提案型団体になることを目指し、1999年4月に購買先と当社にて「タダノ協栄会」を発足しました。発足から現在まで、購買先と長期的な信頼関係を結び、お互いに成長発展を続けてきました。会員企業数は合計58社(2020年4月時点)で、活動としては安全研修会、改善活動発表会、工場見学会、SVEカンファレンスなどを毎年実施しています。また、優良な購買先への表彰も毎年行っています。



協栄会メンバーの工場見学会



SVEカンファレンス(購買先の発表)

Win-Winの関係を目標してー 「四位一体のSVE活動」の推進

よりよい製品を開発・生産するために、購買先とタダノの3部門(開発・生産・購買)がまさに「四位一体」となって、2009年からSVE活動を推進しています。SVEとは当社独自の活動で、VEに「S(Super and Sustainable)」を付け、今までのVE活動を超越する活動として、永続的に将来に向かって力強く継続できる活動にしたいという思いが込められています。

SCOOP活動

SVE活動の中核を担う「SCOOP(Super Cooperation/素晴らしい協業)活動」は、2011年からスタートし、購買先とともに個別のテーマ・目標を設定し、お互いの強みや特性を活かしながら価値・機能向上やコスト削減に取り組む活動です。

株主・投資家への約束

● 当社のIR方針について

タダノグループCSR憲章では、株主・投資家の皆さまを重要なステークホルダーの一つと位置づけ、「株主・投資家の資産価値を高めるよう業績の向上と長期的かつ安定的成長に努めます」と約束しています。

私たちはすべてのステークホルダーに対し、関係法令の遵守はもとより、経営や事業活動状況など企業情報を適時かつ適切に開示します。具体的には、東京証券取引所が提供する「適時開示情報伝達システム(TDnet)」を通じて開示するとともに、内容に応じてニュースリリースの発信や当社ウェブサイトへの掲載しています。

また東京にて「アナリスト決算説明会」を年2回開催し、社長自ら決算の状況や当社事業の方向性について説明しています。また機関投資家の皆さまをはじめとする企業訪問や工場見学も積極的に受け入れています。

なお当社は、決算情報の漏洩を防ぎ、公平性を確保するため、本決算ならば

に四半期ごとの決算期日の翌日から決算発表日までを「沈黙期間」とし、決算に関する問い合わせへの回答やコメント等を差し控えています。



アナリスト決算説明会(2020年5月29日)

IRカレンダー

イベント	2020年度	2019年度(参考)
2020年3月期 決算発表	2020年 4月28日	2019年 4月26日
アナリスト決算説明会 ※	2020年 5月29日	2019年 5月15日
第72回 定時株主総会	2020年 6月25日	2019年 6月25日
2021年3月期 第1四半期業績発表	2020年 7月31日	2019年 7月31日
2021年3月期 中間決算発表	2020年10月30日	2019年10月30日
アナリスト中間決算説明会 ※	2020年11月11日	2019年11月11日
2021年3月期 第3四半期業績発表	2021年 1月下旬予定	2020年 1月31日

※2020年度につきましては、新型コロナウイルス感染症防止の観点から、会場での対面開催を中止し、Web配信での対応とさせていただきます。

機関投資家・アナリストとの主な対話実績

活動	2019年度
アナリスト決算説明会(東京にて)	2回
スモールミーティング	5回
個別面談	173回
施設見学	22回

アナリストカバレッジについて

タダノの業績などを分析し、当社株式の推奨、論評などを行っている証券会社のアナリストの方々をご紹介します。(2020年10月1日現在)

社名(50音順)	アナリスト氏名
CLSA証券株式会社	エドワード ボーレー 氏
JPモルガン証券株式会社	佐野 友彦 氏
大和証券株式会社	三浦 勇介 氏
株式会社東海東京調査センター	大平 光行 氏
株式会社フィスコ	高辻 成彦 氏
マッコーリキャピタル証券株式会社	境田 邦夫 氏
三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社	佐々木 翼 氏
モルガン・スタンレーMUFJ証券株式会社	井原 芳直 氏

<注意事項>

- この一覧は、掲載時点で当社が入手可能な情報に基づいて、当社に関するレポートの発行を確認できる証券アナリストの方々を掲載しています。従って、この一覧には掲載していないアナリストも存在し得ること、またすべての情報が最新ではない可能性があることを、あらかじめお断りしております。
- この一覧の掲示に関しては、当社の業績などを分析、予測する企業または調査機関のアナリストの情報を紹介するという趣旨のみで掲載しており、当社株式の売買を勧誘するものではありません。
- この一覧のアナリスト、およびこの一覧に掲載されていないアナリストは、定期または不定期に、独自の判断に基づいて当社の業績、事業、製品、技術などを分析し、あるいは業績を予測しております。それらのかかる過程にも、当社または当社の経営陣は一切関与しておりません。実際の投資に際しては、ご自身の判断で行われるようお願い致します。

● 購買先からのコメント

カミズジャパン株式会社 代表取締役 エリック・ウォータース 様

共に世界的に認められたタダノとカミズ社は単なるメーカーとサプライヤーという関係を超え、共通の価値観と歴史を共有しております。1919年に勤勉な創業者により設立された両社は、従業員が会社の価値観を変わることなく受け継ぎ、地域団体、環境及び社会全体を含む全てのステークホルダー及びビジネスパートナーに価値を生み出し、技術革新をもたらし、敬意を表される製品を提供し続けております。この価値観により当社はタダノグループがLE業界を牽引し続けることを確信しており、またグローバルサプライヤーの一員であることを光栄に思います。(英文和訳)



カミズ製 エンジン

三村鉄工業
油圧シリンダ

三村鉄工業株式会社 代表取締役社長 三村 勇雄 様

当社は、経営理念である「思いをカタチにして豊かな社会づくりに貢献します」の下に、「創造(Creation)、情熱(Passion)、調和(Harmony)」を常に考え行動し、供給先である顧客のトータル製品品質、性能向上に携わることを主体に考え提案する製造集団です。昭和27年創業以来、油圧移動式クレーンの吊り上げ作業に、欠かせない油圧装置機器(油圧シリンダ)の製造会社として、大小製作部品をはじめ、それに伴う機械加工品、また油圧機器部品類を組み込んだサブASSY製品を供給しております。LE世界No.1を目指すタダノグループと、油圧移動式クレーン製品に欠かせない、油圧装置機器の安定供給を通じ切磋琢磨して、共に成長できる関係を築いていきたいと思っております。

社会への約束

基本的な考え方

当社は2005年にCSR委員会を設置し、CSRの推進・浸透に取り組んでいます。タダノグループは「企業が社会や人との調和の中で生かされている存在」との認識のもと、地域社会・国際社会発展への貢献と地球環境の保全に役立つ事業活動を推進し、全てのステークホルダーの期待に応え、企業価値を最大化することで「世界に、そして未来に誇れる企業」を目指します。この理念にもとづき、2006年に企業の行動指針としての「CSR憲章」と、これを実行するための社員個人の行動指針「CSR規範」を制定しました。「創造・奉仕・協力」の経営理念にもとづき、「タダノにしかできない社会貢献」を通じて、社会のお役に立てればと考えています。

CSR憲章



一. お客様事業価値の向上

私たちは、安全と品質に配慮した製品・サービス・システムをお届けし、お客様の事業価値向上に努めます。

一. 新しい技術への挑戦

私たちは、お客様に感動して頂けるような独創性溢れる製品・サービス・システムづくりに挑戦します。

一. 誠実な事業活動

私たちは、公正で透明性のある誠実な事業活動に努めます。

一. 社員の尊重

私たちは、社員一人ひとりの個性を尊重し、生き生きと働ける健康な明るい職場づくりに努めます。

一. 取引先との共生

私たちは、全ての取引先と強い信頼関係を築き、互いに成長し、共生するよう努めます。

一. 投資価値の維持・向上

私たちは、株主・投資家の資産価値を高めるよう業績の向上と長期的かつ安定成長に努めます。

一. 社会との共生

私たちは、よき企業市民として、国、地域等の法令、慣習、文化を尊重し、その発展に寄与する事業活動に努めます。

一. 地球環境との調和

私たちは、全ての事業プロセスにおいて地球環境との調和に努めます。

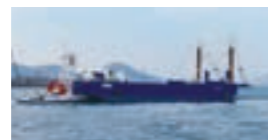
一. 適切なコミュニケーション活動

私たちは、よきパートナーである全てのステークホルダーに対し、正確な情報を適時、適切なコミュニケーション方法で開示し、長期的な信頼関係の維持に努めます。

環境への取り組み

タダノグループは、地球環境を保全し持続可能な社会づくりに貢献するための取り組みを推進しています。2008年には環境マネジメントシステム「ISO14001」の認証を取得し、製品のみならず事業活動においても環境負荷低減への取り組みを進めています。

具体的には、志度工場に2,000平方メートルの太陽光パネル（最大出力260kw）を設置し、今後は生産およびエネルギー使用量の更なる効率化に向けた再編に取り組んでいきます。「Next Generation Smart Plant～人と機械が調和し、次世代につながるスマート工場～」をコンセプトに掲げる香西工場では、エネルギー使用量をリアルタイムで把握できるEMS（エネルギーマネジメントシステム）を導入し、現在、最大出力1,000kw以上の太陽光パネルの設置を検討しています。また、両工場においてはバージ船を利用した製品輸送に取り組んだり、各事業所ではエアコンや照明の節電に努めています。



新たにバージ船を導入（2019年8月に運行を開始）

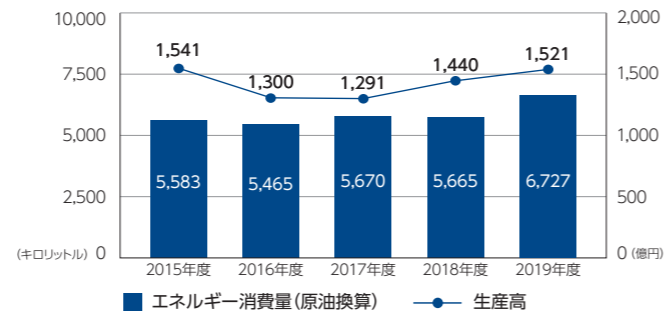


太陽光パネルの設置（志度工場）

なお、日本における2019年度のエネルギー使用量は6,727キロリットル（原油換算）で、2019年8月から稼働した香西工場の影響もあり増加しました。事業活動におけるエネルギー消費の大半が工場での生産活動にともなうものであり、生産高の変化によってエネルギー消費量も大きく左右される傾向にあります。生産設備の高効率化やLED照明の導入など、今後も省エネルギーへの取り組みを続けていきます。

また、製品においてもエンジンの排ガス基準に対応したモデルチェンジや、各セグメントで低騒音・低公害のための機能を備えた「環境配慮型製品」を導入。ラフテレーンクレーンCREVOG4シリーズでは環境に配慮した「燃料消費モニタ」や「エコモード」機能を、シティークレーン「AC 45 City」ではエンジンを起動せずにクレーン作業が可能な「E-Pack」を搭載するなど、CO₂排出の削減や、燃料消費量の改善、低騒音作業など作業効率と環境に配慮した操作をサポートしています。

エネルギー消費量と生産高の推移（日本）



文化財修復・学術支援

タダノらしい社会貢献の一つとして「文化財修復支援」が挙げられます。「クレーンがあれば、倒れたモアイ像を起こせるのに」という現地の呼びかけに応える形で1988～96年、「モアイ修復プロジェクト」に取り組みました。また2007年には奈良県の「高松塚古墳石室解体」で専用治具の開発など技術支援を行い、2018年2月に「ものづくり日本大賞」の経済産業大臣特別賞を受賞しました。2008年には、カンボジア内戦の影響もあって長年放置され、石積みが崩落するなど危機的な状況だったアンコール・トム遺跡



モアイ修復プロジェクト



高松塚古墳石室解体の技術支援

西トップ寺院の修復作業に役立ててもらうため、製品を3台寄贈しました。本修復作業は、2020年の12月に竣工予定です。そして2019年には、創業100周年記念事業として、チリ・イースター島への3台目のクレーン寄贈を行いました。また、花山天文台の存続・発展を支援すべく「一般財団法人 花山宇宙文化財団」を設立し、2019年から10年間にわたり毎年1千万円を寄付します。この支援を通じて、タダノは天文学分野への社会貢献にも取り組みます。



アンコール遺跡修復のための製品寄贈



花山天文台存続への支援

科学体験イベントの協賛・出展

「子供たちの科学離れを防ごう!」を合言葉に、地元の大学などが開催する科学体験イベントに協賛・出展しています。本イベントは毎年4,000名以上が来場し、科学の楽しさや不思議さを体験していただく場となっています。当社は、クレーンに使われる三つの原理「てこの原理」「パスカルの原理」「滑車の原理」を新入社員の工夫した説明や実験器具を通じて子供たちに学んでもらいました。



タダノハートフルポケット

さまざまな社会活動を行う団体・個人に対し寄付を行う社員参加型の草の根支援組織として2007年に発足しました。会員となった社員は毎月の給与から100円、賞与から500円を献金し、集まった資金に会社からも同額を合わせて（マッチングギフト）、毎年2回の寄付を行っています。2020年3月までに、延べ58の団体に寄付しました。



夏休み親子工場見学会の開催

普段は目にする機会がない工場を見学し、当社製品に試乗いただくことで、お子さまにもづくりや技術への理解・興味を深めていただくとともに、夏休みの自由研究の一助になればと考え、毎年実施しています。2018年度は7月に志度工場で開催し、社内外あわせて42組の親子に参加いただきました。（2019年度は中止）



地元への貢献

香川県をホームタウンとする日本プロサッカーリーグに加盟するサッカークラブ「カマタマーレ讃岐」のトップスポンサー契約を2019年度も継続しました。また、瀬戸内海の島々を舞台に開催される「瀬戸内国際芸術祭」や高松から世界レベルの音楽を発信する「高松国際ピアノコンクール」への寄付など、地域活性化に取り組む団体やイベントを応援しています。

