

# お客様との関わり

ユニークな環境対応形商品の開発や、さまざまなコミュニケーションを通して、お客様の信頼にお応えしています。

## 品質方針

環境対応技術・商品開発にいち早く取り組み、業界をリードしてきた当社は、今後も「環境保全」「省エネ・省資源」「省力化・高機能化」など、「環境時代をサポートする技術」の優位性確保に努めるとともに、商品の開発スピードを早めて、ユーザー・顧客のニーズに応えられる製品を継続的に提供していきます。

### 品質方針

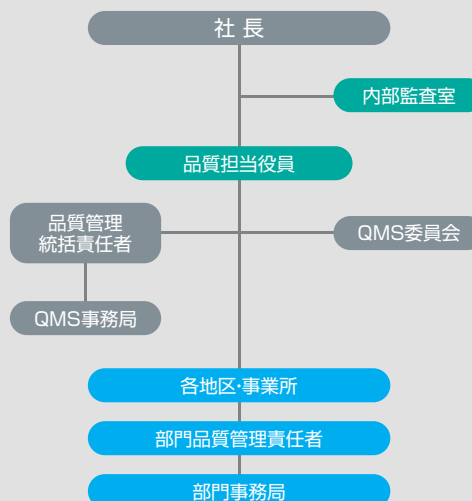
大日本塗料株式会社は次の品質方針を定める。

- 1 顧客の要求品質を捉え、顧客の期待する製品及びサービスを遅滞なく適切に提供すること。
- 2 顧客の要求品質を実現化するため、必要な経営資源を確実に提供すること。
- 3 常に社会変化に対応し、自己の能力を最大限発揮し顧客満足度を高めること。
- 4 品質マネジメントシステムを全員が理解し、計画的で効率的運用活動を実施し、且つ継続的改善を行うこと。
- 5 環境保全等、地域社会を配慮した社会品質の向上に努め、社会に貢献すること。

## 品質保証体制

当社は、生産関連会社並びに販売関連会社を含めた大日本塗料グループとして、塗料製品の製造・販売の事業を行っています。品質保証体制を維持するためには、これらの大日本塗料グループ全体の連携・対応が重要です。大日本塗料はもちろんのこと、販売会社である大日本塗料販売(株)全営業所でISO9001を認証取得するなど、設計・生産・販売を一体化した品質保証体系を構築して、顧客への対応を図っています。

### 品質保証体制図



ISO9001品質システムの認証機関による審査



## ◎ 賀詞交歓会を開催

2010年1月、新年の賀詞交歓会が、大阪本社および東京営業本部で開催されました。

百年に一度と言われる大不況から回復基調に戻りつつあるとはいえ、依然先行き不透明な状況という厳しい経済環境下にありましたが、2009年7月に創立80周年を迎えた当社が、新たな歴史を創り上げるべく、その決意を表明するとともに、お取引先に感謝の意を表すという趣旨で開催しました。来場者には山下社長名の「平成22年新年ご挨拶文」を配布しました。



「賀詞交歓会(東京営業本部)」風景

## ◎ 塗料相談室

当社では、全役員・社員が常に「お客様の立場に立って行動する」ことをモットーとし、お客様満足度の向上に取り組んでいます。その一環としてお客様と当社とを電話・Eメールで結び相談窓口として「塗料相談室」を設置しています。

塗料相談室  
フリーコール

イロヨイ  
**0088-22-1641**  
受付時間 平日の9:00~16:30

「塗料相談室」では色・規格・塗装仕様・商品の使用方法・塗装時のトラブルへの対処方法などのご相談への対応、環境対応塗料選択マニュアル「クリーン環境提案」をはじめとする各種資料・カタログ類の提供、新商品の案内などの業務を行っています。なお、より専門的な内容のご相談には、専門の部署を紹介して対応しています。

また、この「塗料相談室」にお寄せいただいた貴重なご意見・情報等は社内の関係部署にフィードバックされ、以後の活動に生かしています。

※ホームページでのお問い合わせも受け付けています。

<http://www.dnt.co.jp/japanese/toiawase.htm>

## ◎ 販売店の人材育成の支援

当社は14年前から販売店の貴重な人材育成の支援を目的に体系的な研修講座を開始しています。

講座内容は年度により変化があり、今年度の初心者向け座学では、仕事に取り組む際の基本姿勢を確認し、顧客満足度向上のためのビジネスマナーを身につける「ビジネスマナー基礎コース」や、塗料営業に必須の「色彩入門コース」、塗料に関しては主に建築用塗料、構造物塗料の初歩を学ぶ「入門コース」を実施しました。

一方、中堅以上の方を対象とした座学は、効率的な営業活動を行うための「営業スキル向上コース」や、最近の安全・環境に関する知識を学ぶ「環境安全コース」を、塗料に関しては、業種ごとに専門的な知識を学ぶコースを実施しました。



「色彩入門コース」研修風景

## ◎ 色覚の異なる方への配慮

日本では目の疾患が原因であるケースも含め、一般の人とは色の見え方が異なる方が約500万人いると言われております。当社のカレンダーやカタログは、これらの方にも正しく情報を伝えるために、識別しやすく配慮する「カラーユニバーサルデザイン」を導入しています。

「DNTカレンダー」では休日の指定色に見やすい色の選定や、平日と土曜・日曜を区分しやすい独自の縁取り数字を採用しています。



「2010DNTカレンダー」一般の人の見え方



D型(2型)の方の見え方