

# お客様との関わり

塗料メーカーとしての品質確保を徹底し、お客様との信頼関係の構築をめざしています。

## 品質方針

当社では、他社に先駆け、環境対応技術・商品開発にいち早く取り組んできました。今後も「環境保全」「省エネ・省資源」「省力化・高機能」など、“環境時代をサポートする技術”の優位性の確保に努めるとともに、商品開発のスピードを早めることで、顧客の満足に応えられる高性能で安全性・信頼性ともに高い製品を継続的に提供していきます。

### 品質方針

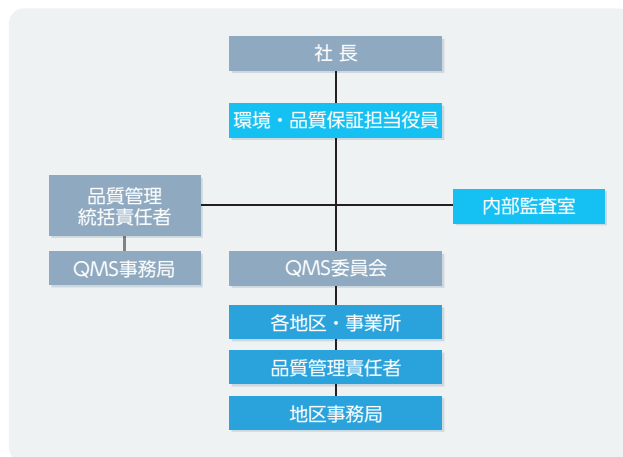
大日本塗料株式会社は次の品質方針を定める。

- 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し提供すること。
- 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。

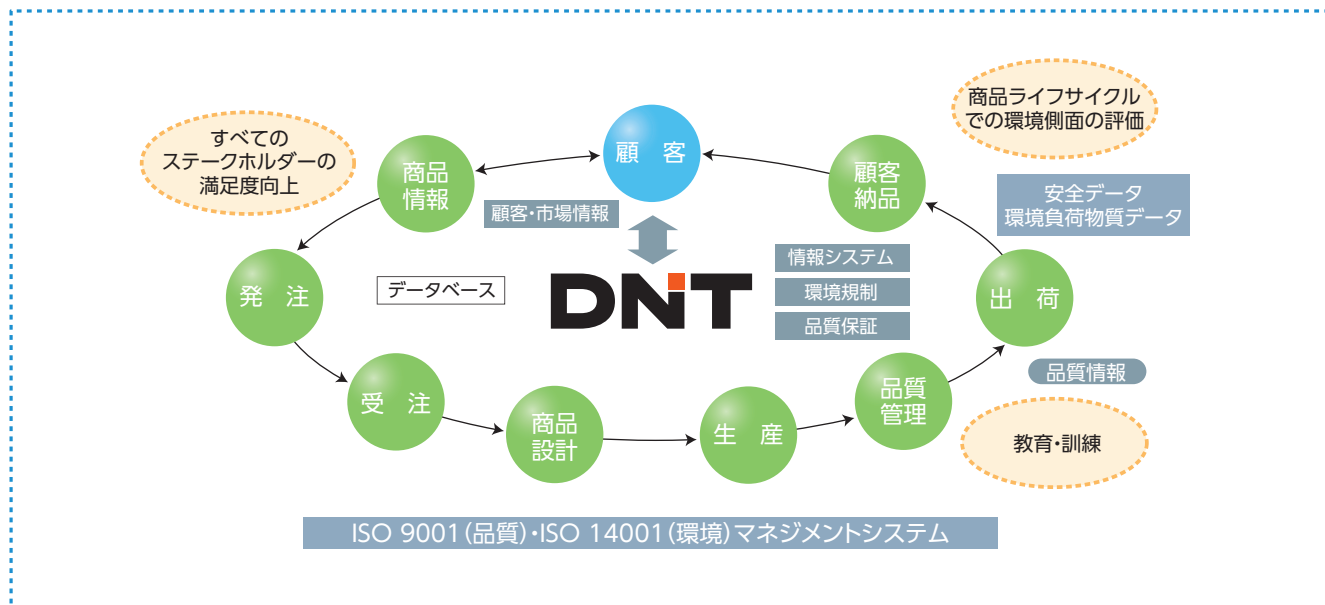
## 品質保証体制

当社は、生産関連会社および販売関連会社を含めた大日本塗料グループの中核として、塗料製品の製造・販売の事業を行っています。顧客への信頼と安心を提供する品質保証は大日本塗料グループ全体の連携・対応が重要となることから、全営業所でのISO 9001の認証取得、設計・生産・販売を一体化した品質保証体系を構築し、顧客への対応に取り組んでいます。

### 品質保証体制図



### QMS・EMSをベースとした顧客対応システム



## 賀詞交歓会を開催

2016年1月、大阪本社と東京営業本部において賀詞交歓会を開催しました。会場では取引先や協力会社などへ感謝の意を表わすとともに、当該年度は①国内塗料事業の高付加価値化②海外塗料事業の積極拡大③新収益源事業の育成・強化、を経営運営の要点として掲げた中期経営計画の決意を表明しました。



「賀詞交歓会(大阪本社)」風景

## 塗料相談室

当社では、全役員・社員が「お客様の立場に立って行動すること」をモットーとし、常に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メールで結ぶ「塗料相談室」を設置し、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問い合わせに対応しています。

### 塗料相談室フリーダイヤル

いーないろ  
**0120-98-1716**  
 受付時間 平日の9:00~16:30

2015年度は3,489件お問い合わせがありました。「塗料相談室」に寄せられたご意見・情報などは社内の関係部署にフィードバックし、以後の活動に活かしています。なお、ご相談はホームページでも受け付けています。  
 URL: <http://www.dnt.co.jp/inquiry>

## 販売店の人材育成の支援

当社では、20年前から販売店における幅広い人材育成を目的として、業務および商品の両分野で実務に役立つ基本知識と最新の情報を提供しています。

業務知識分野では、営業担当として商談に必要なスキル・考え方の基本と演習を盛り込んだ実践的な内容の「営業スキル強化コース」、塗料における環境と安全に関する法規制と品質の重要性について学ぶ「環境安全・品質コース」などの研修講座を開催しています。

また、商品知識分野では業種別の塗料について学ぶ専門コースを実施し、塗料知識・塗装技術のみならず、営業活動におけるノウハウについての講義を加え、より実践的な内容の研修講座を開催しています。



研修風景

## DNTグループショールーム

大阪本社内のショールームでは、当社及びDNTグループ各社の高機能商品を常設展示しており、わたしたちの生活を快適に彩り、健康で安全な暮らしを支える塗料などを紹介しています。

当社の新商品をはじめ、カラープランを提案する住まいの塗り替えコーナーのほか、家庭用塗料の店頭展示、ブラックライトで照射する幻想的な世界など、役に立つ情報を楽しくご覧いただけます。ぜひ一度お立ち寄りください。



DNTグループショールーム