

# お客様との関わり

独自のユニークな環境対応形商品づくりを通して、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・顧客のニーズに沿った製品を持続的に提供していきます。

### 品質方針

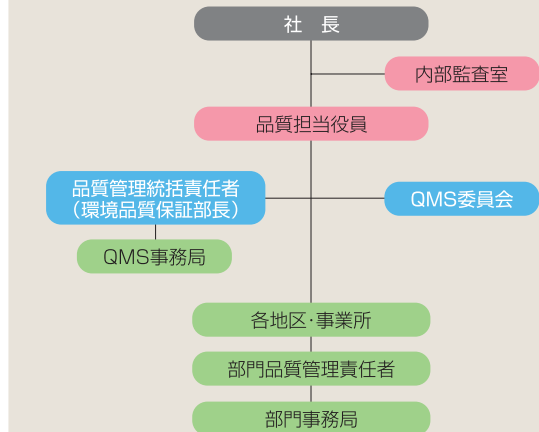
大日本塗料株式会社は次の品質方針を定める。

- 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、これら会社間・部門間を含め大日本塗料グループとしての対応が重要です。現在、大日本塗料本体はもちろんのこと、販売会社である大日本塗料販売全営業所にてISO9001を認証取得することにより、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



## お取引先懇談会

当社では「お取引先懇談会」を定期的で開催しています。主要なお取引先をお招きし、日常折衝を行っている資材本部員や技術員だけでなく、当社社長や各部門の役員も出席し、お取引先に対して「大日本塗料の現状と今後」について説明しています。このような機会を通じて、大日本塗料をご理解いただき、さらなるご協力を得ながら「双方にとってメリットのある関係」を構築していきます。



## 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メールで結ぶ相談窓口として「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  
<http://www.dnt.co.jp/>

「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つきましては、各々専門の部署をご紹介することもあります。

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、直ちに社内の関係部署に連絡して、以後の活動に役立たせていただいています。



金属機械塗料コース

## 販売店の人材育成の支援

販売店の貴重な人材育成の支援を目的とした体系的な研修講座を開始して、12年目を迎えました。

講座内容は年度により変化を持たせています。当年度の初心者向け座学としては、仕事に取り組む際の基本姿勢を確認し、顧客満足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」を、また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、中堅以上の方に対しての座学としては、効率的な営業活動実現のための「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、各業種ごとに専門的な知識を学ぶコースを実施しました。



建築塗料コース



ビジネスマナー基礎コース



## 第31回オートサービスショー2007 に出展(東京ビッグサイト)

2年に1回開催される自動車補修業界最大の展示会である「オートサービスショー2007」が、東京ビッグサイトにおいて開催されました。

当社では、地球・作業環境に配慮した自動車補修用塗料商品群を出展し、全国から来場されたボデーショップの方々に大日本塗料の取り組みをアピールしました。主なものとしては、①低VOC/トルエン・キシレン低減形上塗塗料「AutoD-1ベース」、②クロムを含有しないメッキ調上塗塗料「AutoマイカベースSBO1」、③将来を担う水性塗料類など、市場性豊かな商品の展示を行い、好評を得ました。

## DNT「環境セミナー」開催

商品設計の軸足を「環境」に置いている当社では「DNT環境塾・環境と塗料についてのセミナー」(環境セミナー)を、毎年全国各地で開催しています。

本年度も札幌からスタートし、本州(東北・関東・中部・関西・中国)、四国を経て九州まで11カ所、約1,000名のお客様に最近の「塗料・塗装における環境配慮の動向」をテーマに「DNT環境塾」として啓蒙活動を行いました。

地区により若干異なりますが「仕様書・指針類の改定における環境への配慮」を基調講演とし、建築分野では遮熱塗料をはじめとする「環境に配慮した塗装システム」、構造物分野は「環境負荷およびライフサイクルコスト低減」について最新の情報を提供しました。



「環境セミナー」風景