

# お客様との関わり

さまざまなコミュニケーションの場を通じて、塗料メーカーとしての品質確保の取り組みを伝え、お客様の信頼に応えています。

## 品質方針

当社は環境対応技術・商品開発にいち早く取り組み、塗料業界をリードしてきました。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、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

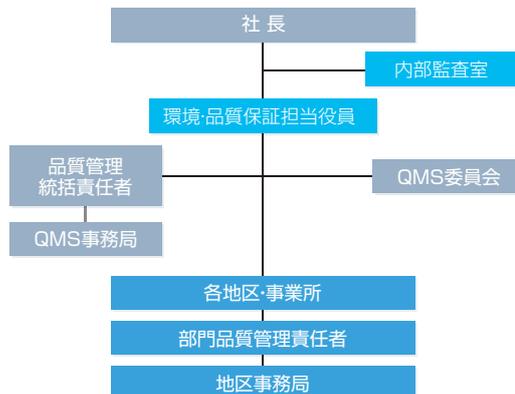
大日本塗料株式会社は次の品質方針を定める。

- 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。

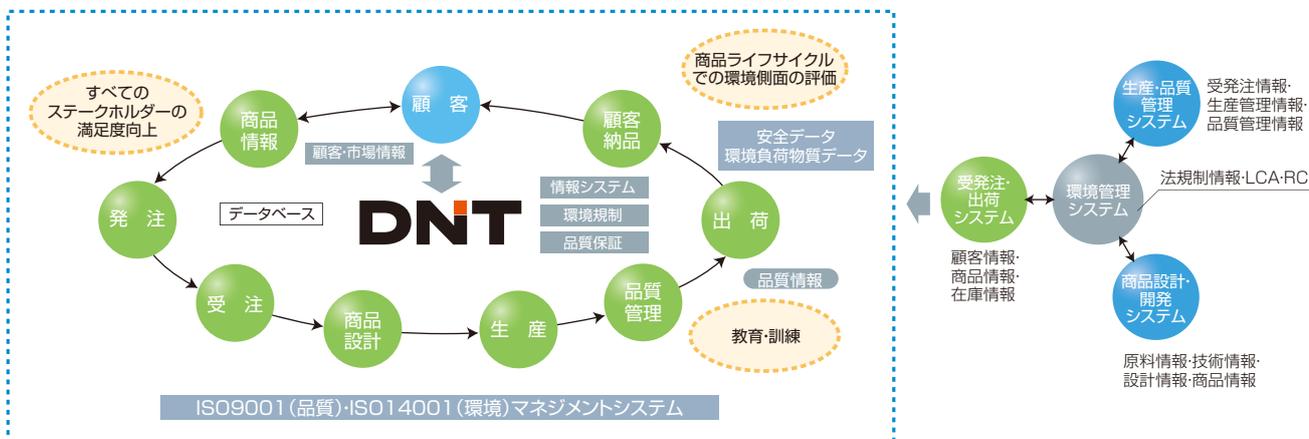
## 品質保証体制

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。メーカーとして不可欠の安心と信頼の品質保証体制を維持するためには、これら的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、当社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の認証を取得するなど、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



### ● 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

東日本大震災の影響や欧州債務危機の不安、円高や原材料価格の高騰といった懸念材料もあり、経営環境は依然先行き不透明な状況が続く中、2012年1月に大阪本社と東京営業本部で新年の賀詞交歓会を開催しました。

交歓会では取引先各位に「国内塗料事業の強化推進」「海外塗料事業の積極拡大」などの重点項目の紹介とその達成へ向けた決意を表明し、日頃の厚誼に感謝の意を表しました。



「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「お客様の立場に立って行動すること」をモットーとしており、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、新商品の案内などを行っており、技術的に高度な内容のご相談については専門の部署が対応しています。

また「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し、以後の活動に生かしています。

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/japanese/toiawase.htm>

## 販売店の人材育成の支援

当社では、16年前から販売店での人材育成を目的に、新人社員に対しては組織の一員として求められる意識と行動のありかたや、仕事に取り組む姿勢について学ぶ「ビジネスマナー基礎コース」を、中堅以上の社員には塗料における環境と安全に関する法規制について学ぶ「環境安全・品質コース」、営業の戦略・戦術の立案、スキルの習得などを学ぶ「営業スキル向上コース」などの研修講座を開催しています。

その他、業種別の塗料について学ぶ専門コースなどを実施し、幅広い人材育成を支援しています。



「塗料の色彩入門コース」研修風景

## 色の見え方が異なる方への配慮

生まれつき一般の人とは色の見え方が異なる方、目の疾患で色の見えにくい方が、日本では約500万人いると言われていています。これらの方にも正しく情報を伝えるために、当社のカレンダーやカタログは「カラーユニバーサルデザイン」を導入し、識別への便宜を図っています。

「DNTカレンダー」ではユニバーサルフォントを採用して視認しやすい大きさとで掲載しているほか、休日の数字は平日とは区分しやすい色を選定し、独自の縁取りを施しています。



「2012DNTカレンダー」



色弱(D型)の方の見え方