

# 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

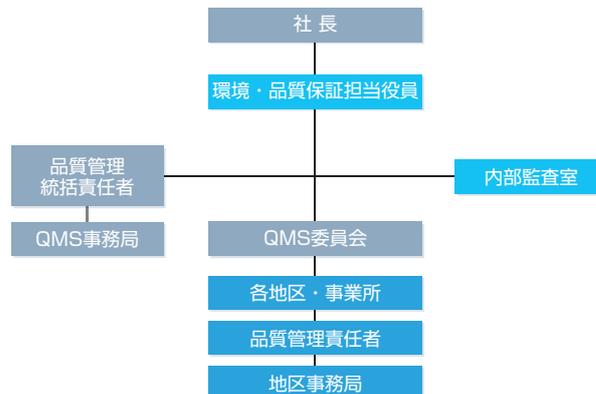
大日本塗料株式会社は次の品質方針を定める。

- 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。

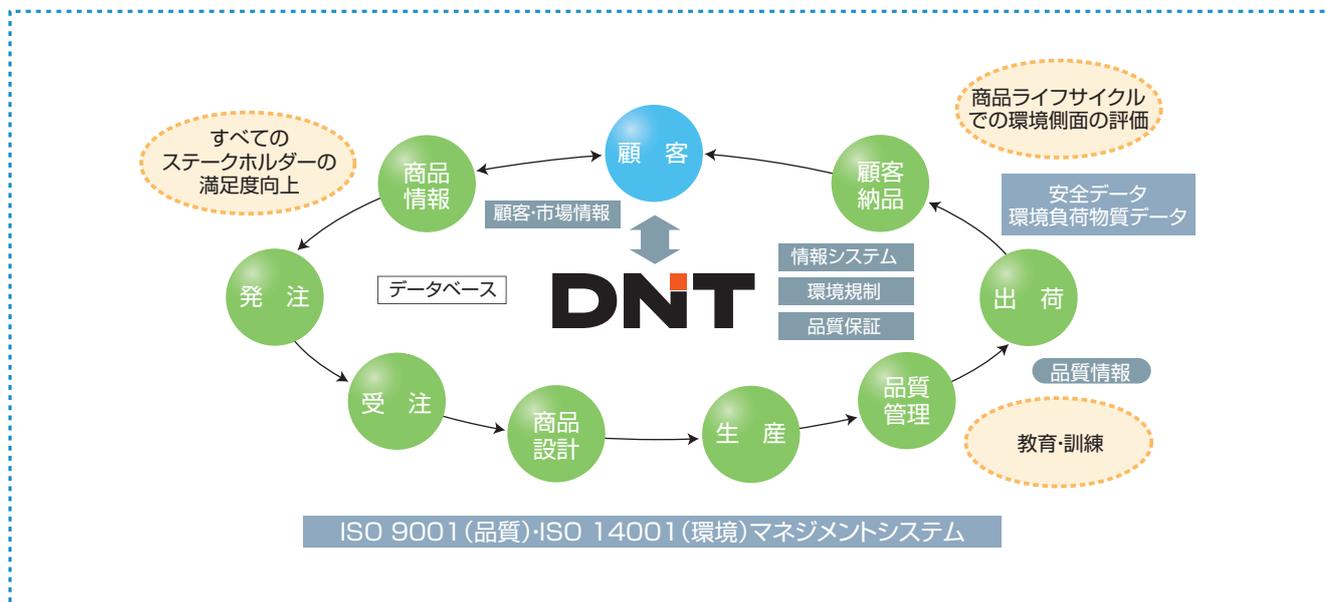
## 品質保証体制

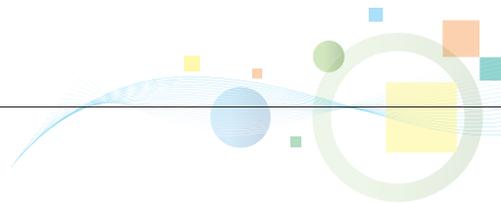
当社は、生産関連会社および販売関連会社を含めた大日本塗料グループの一員として塗料製品の製造・販売の事業を行っています。メーカーとして不可欠の安心と信頼の品質保証体制を維持するためには、これら的大日本塗料グループ全体の連携・対応が重要となることから、全営業所においてもISO 9001の認証を取得するなど、設計・生産・販売を一体化した品質保証体系を構築して顧客への対応を図っています。

### ● 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

2013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。

2013年度は中期経営計画の最終年度となることから安定的成長路線の基盤を固める年と位置づけ、経営目標の完遂をめざす決意表明とともに取引先等へ感謝の意を表しました。あわせて販売系関係会社の吸収合併、照明部門における完全子会社化などスピード感を持って企業の変革に取り組んでいることを報告しました。



「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

当社では販売店での幅広い人材育成を目的として、実務に役立つ基本知識と最新の情報提供に17年前から取り組んでいます。

業務知識分野では営業としての基本と演習を盛り込んだ「営業スキルパワーアップコース」、塗料についての環境と安全に関わる法規制を学ぶための「環境安全・品質コース」の研修講座を開設しています。

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設け、塗料に関する知識および塗装技術だけではなく、営業活動におけるノウハウについての講義を加え、より実践的な研修講座を開講しています。



研修風景

## 「カラーユニバーサルデザイン」の導入

当社のカタログやカレンダーには、生まれつき色の見え方が異なる色弱の方や、白内障など目の疾患で色が見づらい弱視の方にも識別が容易で、正確な情報が伝えられるように「カラーユニバーサルデザイン」を導入しています。

また「DNTカレンダー」にはユニバーサルフォントを採用し、弱視の方でも視認しやすい大きさで表示しているほか、土曜・休日・祭日の数字には、独自の縁取りを施して平日の数字と区分しやすいように配慮しています。



「2013DNTカレンダー」



色弱(D型)の方の見え方