

消費者志向自主宣言

2016年12月21日

事業者名 ダイアナ株式会社

代表者名 代表取締役会長 谷口秀夫

代表取締役社長 高橋郁夫

(1) 理念

私達ダイアナは、お客様を大切にし、全てのお客様に信頼し続けていただけるように努めます。

(2) 取組方針

ア) 経営トップのコミットメント

私達は、全てのお客様のお申し出に対し、誠実に対応致します。

私達は、お客様のお申し出を真摯に受け止め、商品の品質向上・サービスの向上に努めます。

私達は、お客様に信頼される商品を通じてお客様の夢に共感し、感動していただけるように努めます。

イ) コーポレートガバナンスの確保

ISO9001及びこれを補完するISO10002 を活用し、お客様から寄せられた相談を取締役会で共有します。

お客様に真摯に対応すると共に是正処置を検討し、全てのお客様に満足していただくように努めます。

ウ) 従業員の意識の醸成

いただいた苦情・お褒めは毎月全社員で共有して共感の輪を広げていきます。

エ) 情報提供の充実と双方向の情報交換

お客様とは、店舗・メール・フリーダイヤルを通じて双方向の情報交換を行います。

いただいたお客様の声は、市場全体のニーズと併せて、次シーズンの製品開発・サービスの改善に役立てます。

オ) 消費者・社会の要望を踏まえた改善

製品安全対策優良企業コミュニティへの参加、ACAP を通じた国民生活センター・消費生活センター及び消費者団体との交流で得た消費者の声を製品開発・サービスの改善に役立てます。

☆ダイアナは、消費者全てをお客様として認識して製品を開発し、提供してまいりました。

消費者志向自主宣言をするにあたって、理念を踏襲し消費者を「お客様」と表現しています。