

DIANNA

発表の目次

- 1、ダイアナの会社紹介
- 2、創業以来の製品安全に対する考え方
- 3、応募の動機
- 4、評価して頂いたダイアナの製品安全対策
- 5、応募して良かった点
- 6、お客様への受賞のお知らせ
- 7、受賞の社内への告知と活用
- 8、今後の製品安全に対する取組

1、ダイアナの紹介



設立：1953年（昭和28年）

業務：婦人靴、バッグの
企画・製造・販売

店舗：全国101店舗
（グループ計）

1、ダイアナの紹介

ダイアナ株式会社は、ファッションに特化した婦人靴とバッグを企画・製造・販売している、専門店です。東京の銀座に創業してから60年以上経過した企業であると同時に、ファッションアイテムを取り扱うという企業特性上、常に時代の先を見据えて新しい文化を創出する、国内の業界最大手級の企業です。

自社オリジナルをモットーとし、履き心地や安全性はもちろん、素材やカラー、飾りなどデザインの細部にまでこだわりを持った商品を展開しています。

1、ダイアナの紹介

ブランド紹介

ダイアナ株式会社の取り扱うブランドをご紹介します。
店舗のご案内は[「ショップリスト」](#)ページからご確認ください。

エレガンスを基調に時代(いま)を感じさせる
ブランド「ダイアナ」

The logo for the brand Diana, featuring a stylized 'D' icon followed by the word 'DIANA' in a serif font.

脱主張的で個性のあるシンプルさと何気ない
ムードがポイント「ダイアナロマーシュ」

The logo for Diana Romache, featuring a stylized 'D' icon followed by 'DIANA' in a serif font and 'Romache' in a cursive script below it.

機能美に加えさり気ないモダンさも共有する
ブランド「ダイアナウェルフィット」

The logo for Diana Well Fit, featuring a stylized 'D' icon followed by 'DIANA' in a serif font and 'WELL FIT' in a smaller sans-serif font below it.

ディズニーの世界観を取り入れたダイアナ
の「ディズニーコレクション」



銀座本店のみでお取り扱いのラグジュア
リーなブランド「シンデレラ」

The logo for Cinderella by Diana, featuring the word 'Cinderella' in a cursive script and 'DIANA' in a serif font below it.

【大人かわいい】女性のためのカジュアル
エレガンス「アルテミスbyダイアナ」



高機能と美観を融合したブランド「タラントン
byダイアナ」

The logo for Talanton by Diana, featuring the word 'TALANTON' in a serif font and 'by DIANA' in a smaller font below it.

男女年齢を問わず世代を超えて支持される
ブランド「リーガル」

The logo for Regal Shoes, featuring a crown icon above the words 'REGAL SHOES' in a serif font.

2 ダイアナ創業以来の 製品安全に対する考え方



人は素足で歩いていたが
足の保護の為に
履物が発生して進化した

靴は危険を排除し
安全な物でなければならない

ダイアナの商品を
ダイアナの店舗で
ダイアナの社員が接客し
フィッティングを確認して
販売する事

3、応募の動機

- きっかけ

ACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）の
自主研究会での受賞企業・事務局の講演、
応募の勧め

- 応募の目的

外部の方に自社の取組を検証して頂き、
安全な製品作りの体制を強化する

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

- 視点1 安全な製品を仕入れ・販売する為の取組
- 視点2 製品を安全に使用してもらうための取組
- 視点3 出荷後に安全上の問題が判明した際の取組
- 視点4 製品安全文化構築への取組

4つの視点に沿って

現在実施している業務の流れを整理した

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点1 安全な製品を仕入れ・販売する取組



受け入れ時の検品
(商品センターに一括納品)

例:レントゲン検査

- ・異物の混入
- ・ヒール取り付けの
ビス、釘の状況

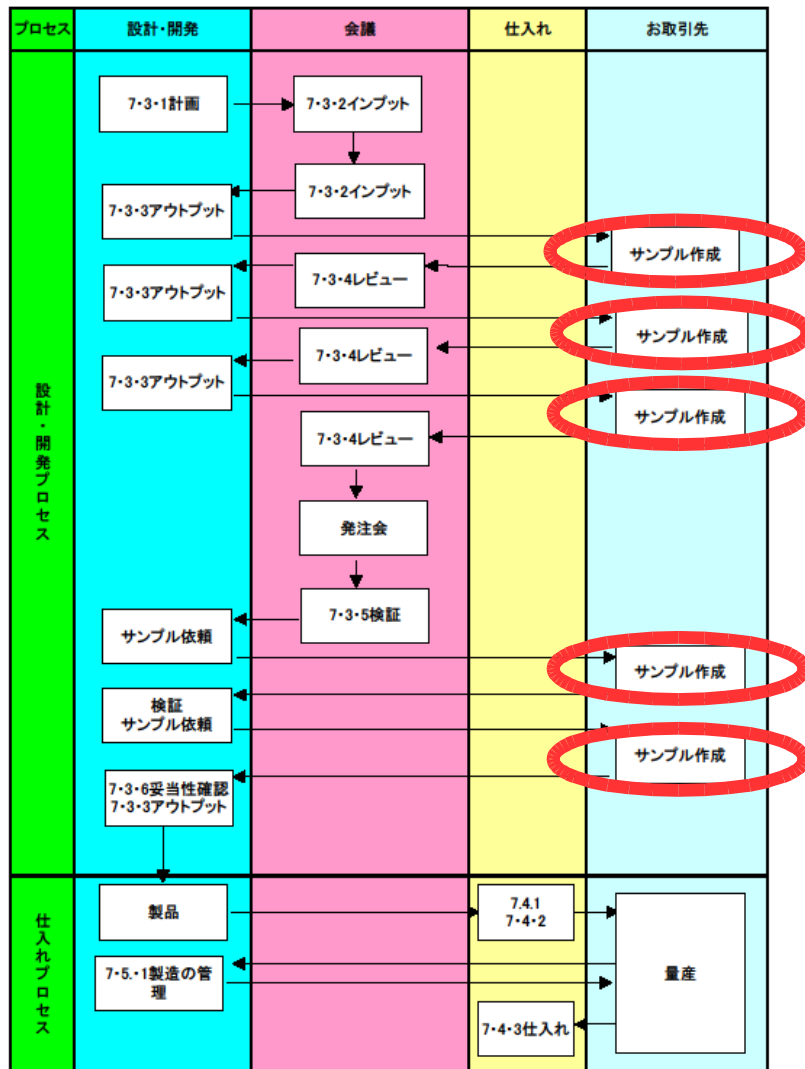
問題があれば

受け取らない

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点1-2

製品実現体系図



安全な製品が供給できる
妥当性確認が出来るまで
繰り返しサンプルを作成する

安全性に危惧がある場合は
発売しない

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点2 製品を安全に使用してもらう為の取組

安全に関わる情報の提供・発信

2015年4月

品質保証書の添付開始

- ・お客様の負担軽減の為
領収書に添付
- ・QRコードから詳細な情報発信



4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点2-2

品質保証書 カードタイプ

領収書添付と 同じ内容

品質保証書

ダイアナ株式会社

品質保証

保証期間:ご購入日から1年間

保証対象:素材、製造上の不良

保証内容:詳細はホームページをご覧ください

品質保証書・修理・調整についての詳細は下記ホームページをご覧ください。

<http://www.dianashoes.co.jp/quality.html>



ご不明な点がございましたら

お客様相談室 0120-40-4192 (9:30~17:45土・日除く) までお問い合わせください。

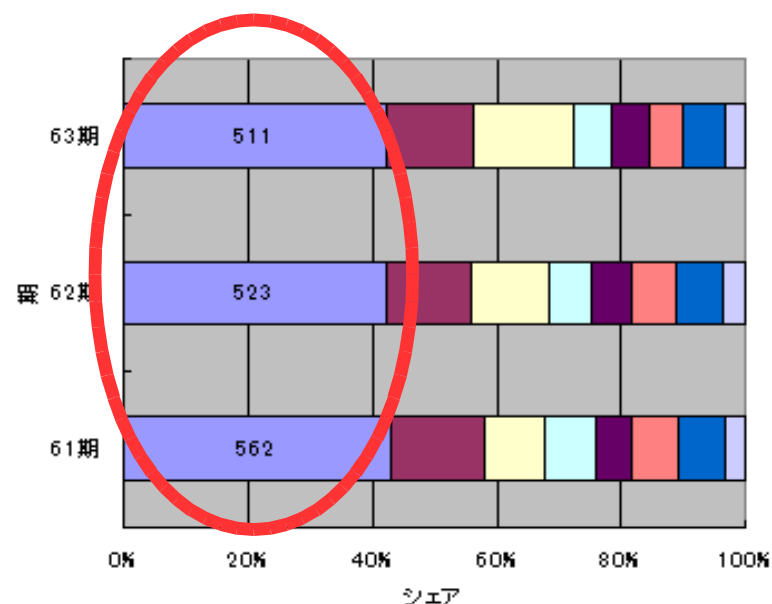
4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点2-3

何故 品質保証書？

1、お客様の声の分析
修理の問合せが減らない

2、協力工場との研修会
よりの提言



4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点2-4

品質保証書を添付すれば改善する？

「靴の品質保証書」



・お客様は聞いた事がないから印象に残る

・QRコードでホームページに誘導できる



修理等の情報提供も強化できる

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点2-5

製品の使用実態や不具合・事故情報の把握

2012年2月 ISO10002認証取得

 DIANA

[お問い合わせ](#) | [プライバシーポリシー](#) | [お客様にご満足いただくために](#)
[English / Chinese web site](#)

会社案内

ブランド紹介

ショップリスト

採用案内

ウェブショップ

靴・バッグの通販サイト【ダイアナシューズドットコム】

ホーム | サイトマップ | [お問い合わせ](#) | メルマガジンについて | 会社概要 | 採用案内 | GLOBAL WEBSHOP(海外向け)

dianashoes.com
DIANA



ご利用ガイド

ラッピングキット

マイページ
(会員専用)

お気に入り
リスト

カート
を見る

ホームページ(上段)とWEBショップ(下段)の
トップページに「お問い合わせ」フォームを開設

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点2-6

お問い合わせ

ダイアナへメールフォームによるお問い合わせ

- ・ご返答までに数日いただく場合がございます。予めご了承ください。
- ・ご利用のメールソフトでメールアドレスによる受信設定等がある場合は、「ics@dianashoes.co.jp」を「受信する」設定になっているかどうかをご確認ください。
- ・メールがお届け出来ない場合お電話にて回答させて頂く場合がございます。あらかじめご了承ください。

お名前	必須	<input type="text"/>	(全角でご入力下さい)
メールアドレス	必須	<input type="text"/>	(半角英数字でご入力下さい)
ご連絡先電話番号		<input type="text"/>	(半角数字でご入力下さい)
件名	必須	↓お選びください	(件名をお選び下さい)
お問い合わせ内容	必須	<input type="text"/>	

確認

お客様からお預かり致します 個人情報は、ダイアナ株式会社 [プライバシーポリシー](#) に基づき、適正にお取り扱いさせていただきます。

ダイアナへお電話によるお問い合わせ

0120-40-4192 (フリーダイヤル) ※ 弊社ご対応: 9:30~17:45 (土曜日・日曜日・年末年始を除きます)

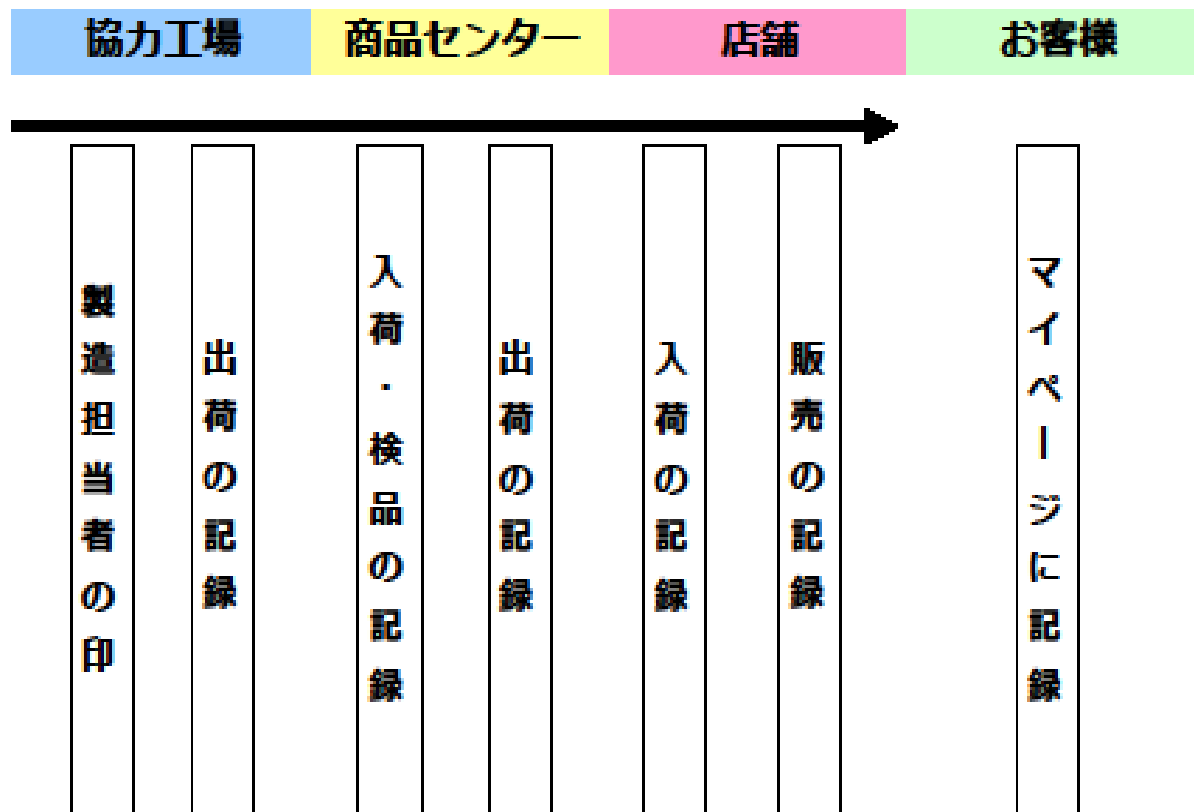
メール、フリーダイヤル
でお客様と
双方向コミュニケーション



使用実態(不良・事故)
を把握し製品の
改善に繋げる
PDCAを構築

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点3 出荷後に安全上の問題が判明した際の取組 製品のトレーサビリティ



4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点3-2

【不良品報告書】		年 月 日	
メーカー	機種	備考	上長印
子午心No.			
不良内容			担当者印
不良内容詳細 (内容→原因→処理方法)			
店舗指示 該当に○		引上げ通達(通巻NO.) ・ 引上げ以外通達(通巻NO.) 店長日誌指示(月 日付) ・ 指示なし(経過観察) ・ その他()	

商品不良発生時



商品部・商品開発部・
協力工場で

- ・原因の究明
- ・再発防止策

を徹底検証

不良品報告書に記載し保管

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点3-3

・リコールの判断

R-Mapを基に商品開発部長が判断

・リコール発生時の対処

経済産業省、消費者庁への届け出

ホームページでの告知

該当品を購入されたdiamo会員へメールで連絡

消費生活用製品に使用するR-Map

発生頻度	発生状況	0	I	II	III	IV	
5	10-4組 ~1万足に1 件	頻発する	C	B3	A1	A2	A3
4	10-4以下 ~10-5組 ~10万足に1 件	しばしば発生 する	C	B2	B3	A1	A2
3	10-5以下 ~10-6組 (1ppm組) ~100万足に 1件	時々発生す る	C	B1	B2	B3	A1
2	10-6以下 ~10-7組 ~1000万足 に1件	起こりにな い	C	C	B1	B2	B3
1	10-8組 ~1億足に1 件	まず起こり ない	C	C	C	B1	B2
0	(ゼロレベル) 1億足~に1 件	考えられない	C	C	C	C	C
		無傷	軽微	中程度	重大	致命的	
		なし	軽症	通院加療	重症 入院加療	死亡	
		なし	製品発煙	製品発火 製品発煙	火災	火災 (建物焼 損)	
		0	I	II	III	IV	

A、リコールする B、状況により判断する C、リコールしない

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点4 製品安全文化構築への取組

● ダイアナグループの理念

企業理念（ダイアナ）の理念	
社長	私たちが命の大切を体感される お喜びの笑顔が大好きです。
お客様	お客様を大切にすると 製品も大切にします お客様が喜ぶこと、そして お客様が安全になる ことを最優先とします。
社員	私たちが、お客様を大切に 第一が社員として成長
アクト・自由気取の理念	
お客様に感動される商品を通じて 「笑顔」文化を創出する女性力の創出です。	
成功の源泉とする 言葉	■ 笑顔の笑顔は、お客様を笑顔にする 笑顔は、時間によって消えるものではありません ■ お客様が喜ぶこと、そして お客様が安全になることを最優先とします。
成功の源泉とする 言葉	人間は皆、笑顔が好きです。笑顔は、社会 の絆を繋ぐ大切なものです。笑顔は、心 を繋ぐことで、心と心をつなぐことができます。
成功の源泉とする 言葉	「笑顔は、笑顔」を通じて、お客様の 笑顔が笑顔の笑顔で、笑顔の笑顔 で笑顔の笑顔です。

社員手帳に企業理念を掲載し
社員が集まる場、
教育の場では
「お客様を大切にすること」
「お客様が主役であること」
を繰り返し全社員への浸透を
図っています

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点4-2

人材育成、知識・技術継承



定型教育、OJT教育で
フィッティング実習を
繰り返して身に付ける

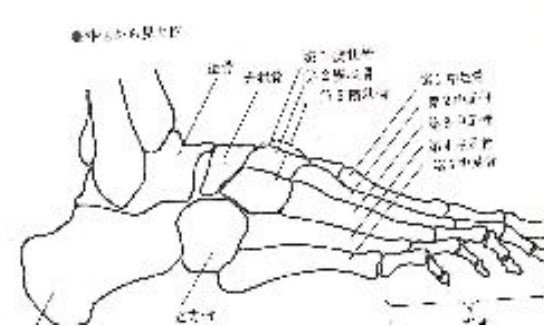


4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点4-3

資格の取得を推奨

シューフィッター：
社外資格
足の構造、足型計測
フィッティングを学ぶ



シューアドバイザー：
社内資格
シューフィッターの知識
に加えてハイヒールの
フィッティングを学ぶ

4、評価して頂いた ダイアナの製品安全対策

視点4-4

「D-1グランプリ」開催

1年かけて実施

- ・店舗、地区の予選
- ・ロープレ練習会
- ・決勝大会

お客様のニーズを伺い
ニーズにあった靴を
勧める力を高める



5、応募して良かった点

1、社内

- ・各部署の取組が整理出来た
- ・製品安全の為のPDCAが明確になった
- ・製品の安全に対する意識が明確になった

2、頂いたコメント

- ・「あたりまえ」に行っている業務の中に製品安全の取組がある
- ・現在の1点ずつ詳細に見ている良い点を失わないように(システム導入時等要注意)

6、お客様への受賞のお知らせ

ホームページに掲載

DIANA

■ お問い合わせ ■ プライバシーポリシー ■ お客様にご満足いただくために

【会社案内】 【ブランド紹介】 【ショップリスト】 【採用案内】 【ウェブショップ】

トップページ > お客様にご満足いただくために

お客様にご満足いただくために

■ お客様にご満足いただくための方針

【基本理念】
私達ダイアナは、お客様を大切に、全てのお客様に信頼し続けて頂けるように努めます。

【基本方針】
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、感動して頂けるように努めます。

制定日: 2011年 9月7日
ダイアナ株式会社 代表取締役社長 高橋郁夫

■ お客様にご満足いただくための製品作り

創業以来、お客様に安全な製品を
安心してお買いいただくことに努めて参りました。
2016年11月、経済産業省主催
第9回製品安全対策優良企業表彰において優良賞を受賞しました。

Product Safety

2015
製品安全対策優良企業
経済産業省

製品安全対策優良企業表彰 優良賞

大企業 小売販売事業者部門

ダイアナ株式会社
代表取締役社長 高橋 郁夫 殿

貴社の製品安全文化の定着に向けた取組は
優良であると認められますのでここに
製品安全対策優良企業として表彰いたします

平成27年11月12日
製品安全対策優良企業表彰
審査委員長
三上 喜貴

7、受賞の社内への告知と活用

社内

- ・イントラネットで前店舗に受賞告知
- ・名刺に受賞を記載

協力工場、お取引先

- ・受賞の報告と製品安全に対する協力のお礼を
書面にてお届け
- ・MD研究会（協力工場との研修会）で活用

8、今後の製品安全に対する取組

私たちは、ファッションを先取りする製品をお客様にお届けする企業です。

常に時代の流れを敏感にキャッチ・分析して、アクションを起こしています。

しかし、製品安全に対する姿勢は変えてはなりません。

今後、製品安全の取組を進めていく為に、審査の際に頂いたアドバイスを協力工場と共有し、安全な製品をお客様にお届けしていきます。

 DIANA