

DUSKIN REPORT 2016 ダイジェスト版



～ダスキンの今に生きる思い～

人に、社会に、「喜びのタネまき」を。

ダスキンは、利益追求のみならず、世の中の人に「喜びのタネまき」を実践し、地域の人々と喜びを分かち合い、物も心も豊かな暮らしに貢献することで、継続的な企業価値の向上を実現します。

祈りの経営 ダスキン経営理念

一日一日と今日こそは
あなたの人生が（わたしの人生が）
新しく生まれ変わるチャンスです

自分に対しては
損と得とあらば損の道をゆくこと

他人に対しては
喜びのタネまきをすること

我も他も（わたしもあなたも）
物心共に豊かになり（物も心も豊かになり）
生きがいのある世の中にする

合掌
ありがとうございました

編集方針

「DUSKIN REPORT 2016」は、ダスキンの経営戦略や2015年度の業績などの財務情報に加え、CSR活動などの非財務情報を一体的かつ簡潔に報告した統合レポートとして編集しています。

2015年度に策定したCSR活動の考え方「安全・安心・品質」「人材」「環境」「地域・社会貢献」の4テーマを構成の基本として、新たにステークホルダーから見た重要側面を特定し、事業活動を通じたより具体性の高い取り組みをトピックスとして紹介しています。

今後も、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを図り、適切で透明性の高い情報開示に努めていきます。ぜひ、ご一読ください。

参考ガイドライン

環境省「環境報告ガイドライン2012年版」
GRI「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版」
IIRC「国際統合報告フレームワーク」

対象期間

2015年度（2015年4月1日～2016年3月31日）を主な対象としていますが、2014年度以前及び2016年度の活動についても一部掲載しています。

対象範囲

株式会社ダスキン、国内の関係会社及び加盟店までを報告対象範囲としています。その内、株式会社ダスキン及び子会社（連結対象）の取り組みは「企業集団」、企業集団及び関連会社（持分法対象）の取り組みは「グループ」、グループ及び加盟店、協栄工場等の取り組みは「グループ及び加盟店等」として紹介しています。

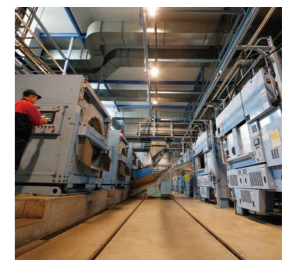
発行時期

2016年6月（次回発行予定：2017年6月）※ダイジェスト版

DUSKIN REPORT 2016

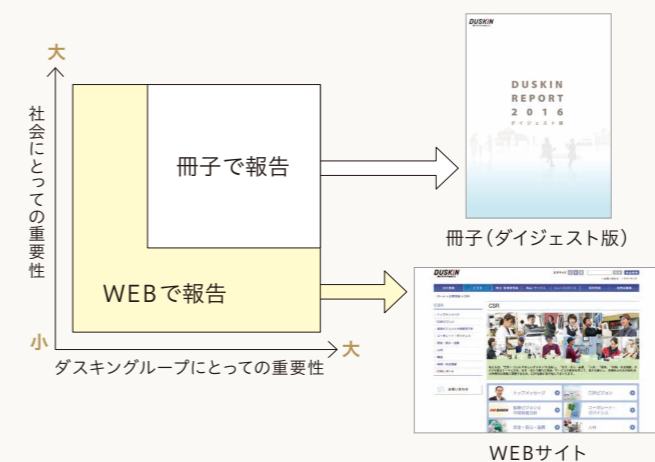
CONTENTS

- 03 財務ハイライト／非財務ハイライト
- 05 事業内容
- 07 TOP MESSAGE
- 11 ダスキングループのCSR
- 13 ダスキングループのCSR活動の考え方
ステークホルダーから見た重要側面の特定
- 14 ひとにやさしい商品・サービスの追求（安全・安心・品質）
- 15 お互いに支え合い、成長を目指し挑戦できる人づくり（人材）
- 17 環境保全へのお役立ち（環境）
- 18 地域・社会へのお役立ち（地域・社会貢献）
- 21 **トピックス1** ダスキン品質を支える生産事業の2つのつとめ
（商品・サービスの価値向上）
- 23 **トピックス2** 社員の成長を支援する本部・加盟店の強い絆
（人材確保・育成）
- 25 **トピックス3** 喜びのタネまきを実践するお客様への心配りと
コーポレート・ガバナンスの充実
（エンゲージメント（関係性）／組織統治）
- 27 組織統治
- 29 会社情報



DUSKIN REPORTの構成（報告メディアの考え方）

冊子は、特に社会やダスキングループが大切と考えている取り組みを中心に、読みやすさ、わかりやすさに配慮して編集しています。WEBサイトは、冊子の情報に加え、詳細なデータや取り組みを掲載し、より幅広いステークホルダーの皆様に向けて充実した情報開示に努めています。

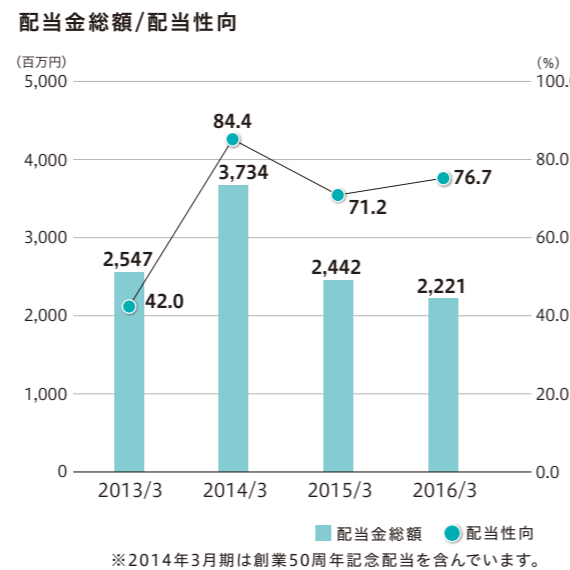
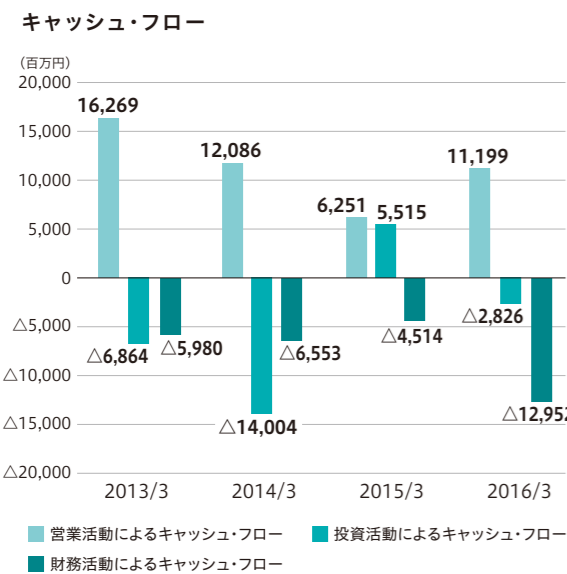
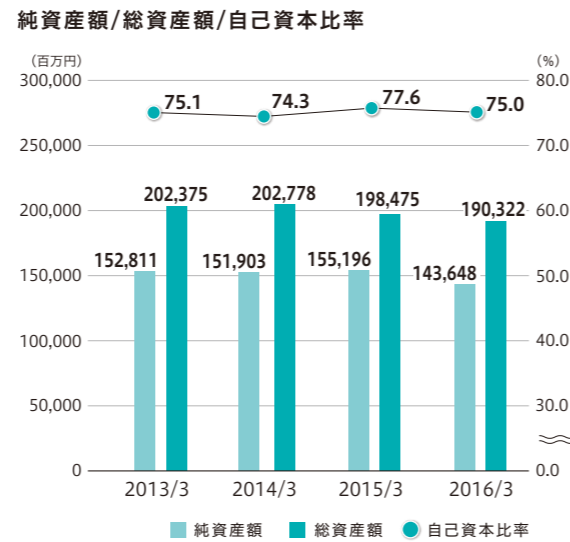
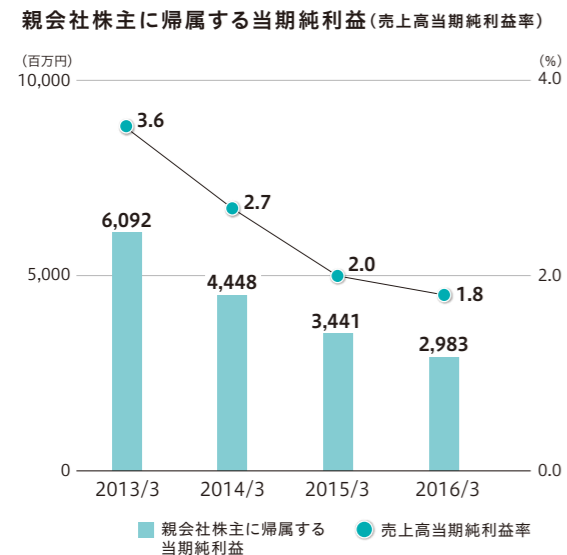
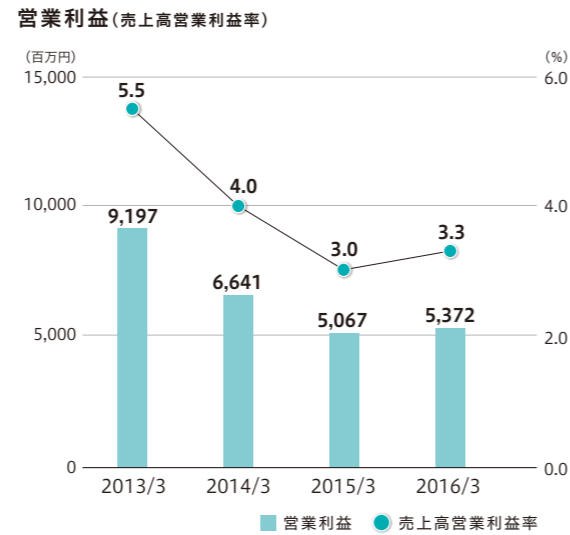
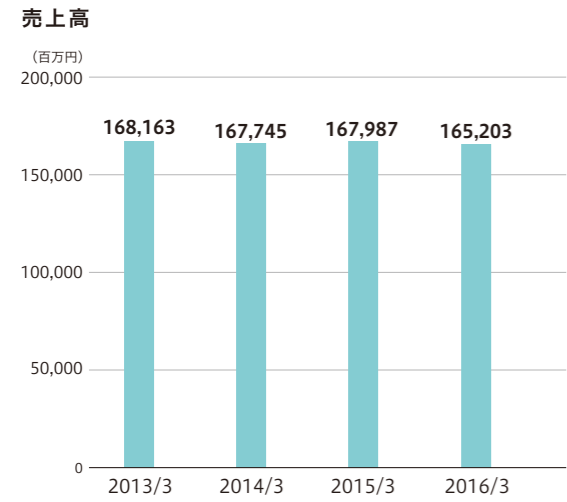


WEBサイト

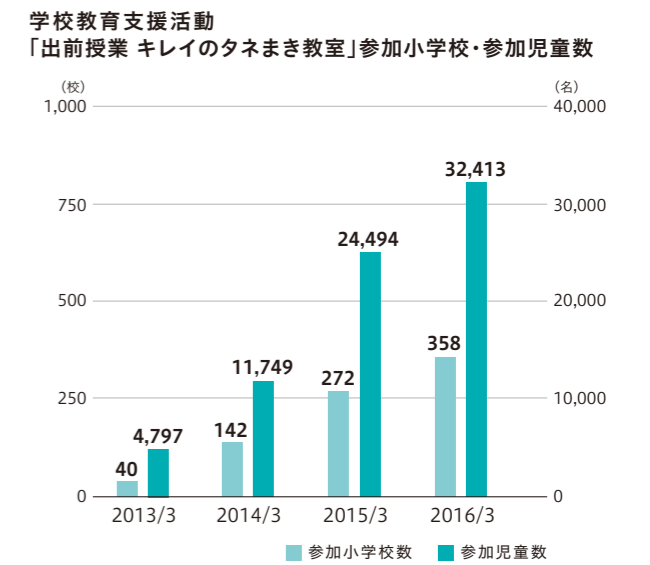
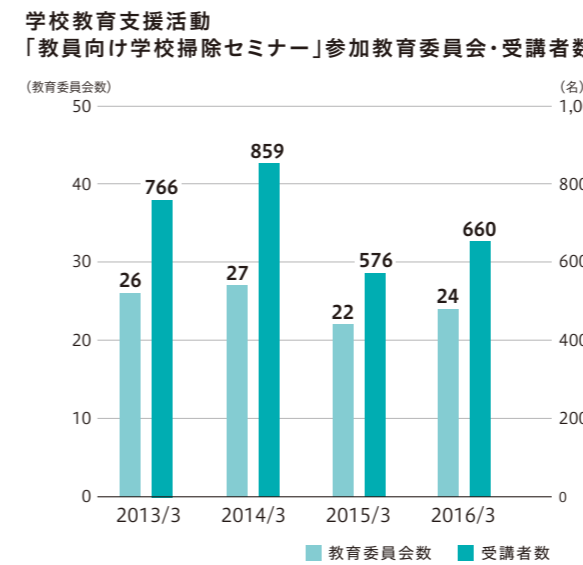
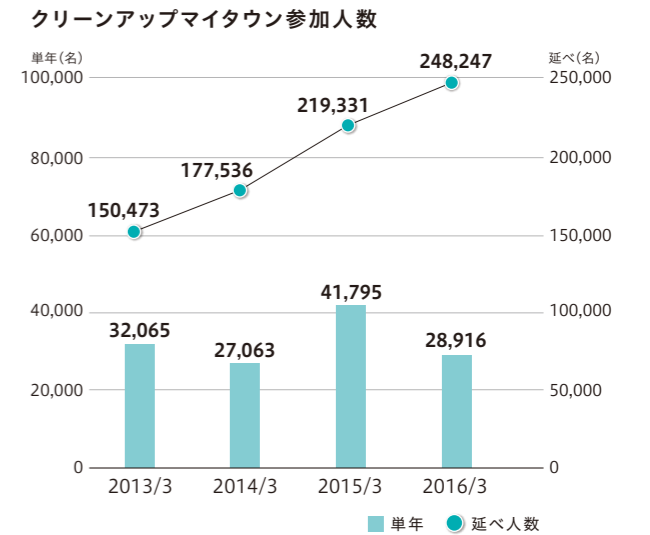
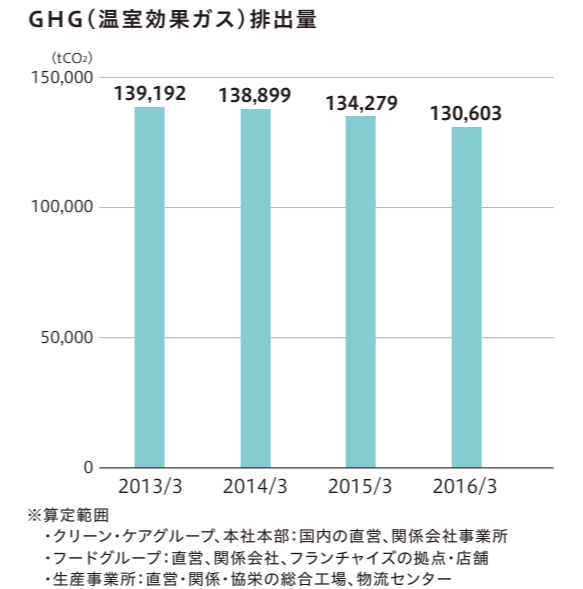
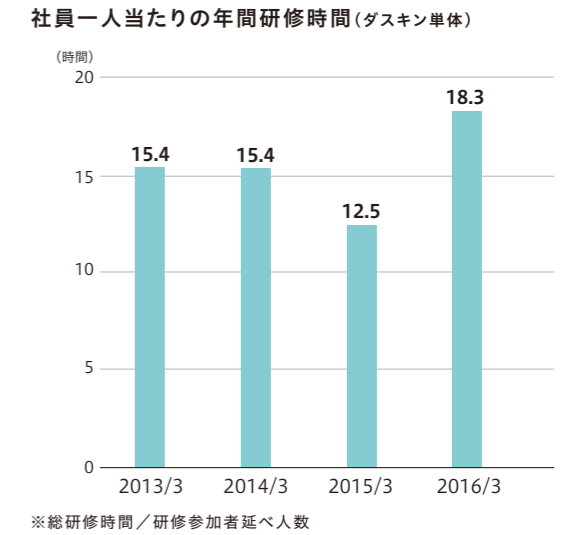
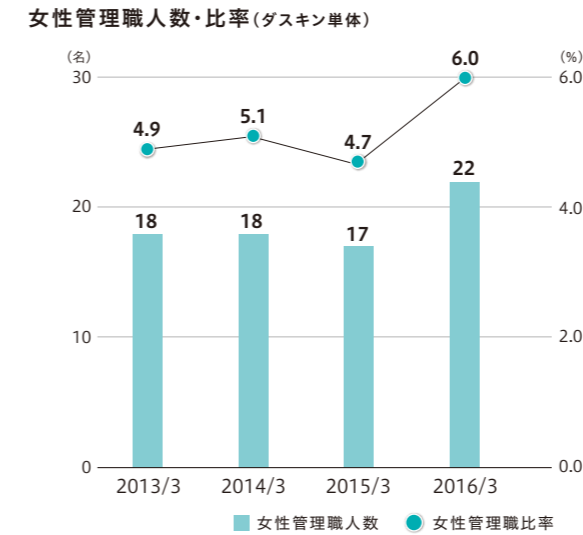
www.duskin.co.jp/csr/index.html

財務ハイライト

株式会社ダスキン(連結)



非財務ハイライト



事業内容

当社グループは、当社と子会社33社及び関連会社3社により構成されます。
 クリーン・ケアグループはダストコントロール商品のレンタル、またフードグループはミスタードーナツを主な事業とし、さらにこれらに関連する事業活動をフランチャイズ方式を中心に展開しています。

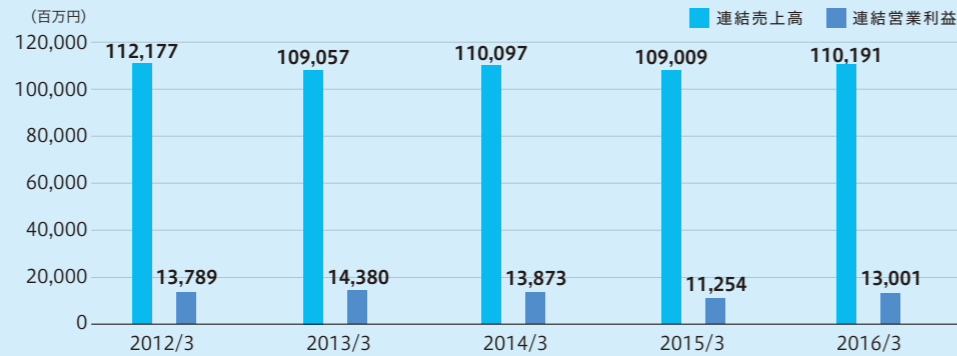
Clean & Care Group クリーン・ケアグループ

マット・モップ、キャビネットタオル、空気清浄機等の清掃美化関連商品のレンタルを主とする「ダストコントロール事業」を中核に、ハウスクリーニングを提供する「サービスマスター」、家事代行サービスを提供する「メリーメイド」、害虫駆除・予防サービスを提供する「ターミニックス」、樹木・芝生管理サービスを提供する「トゥルグリーン」の清掃美化関連業務提供事業を、一般家庭と事

業所のマーケット別に展開しています。また、お客様の多様なニーズにお応えするために、「ヘルス&ビューティ事業」の化粧品・健康食品事業、高齢者生活支援サービスを提供する「ホームインステッド事業」、介護用品やイベント用品・日用品をレンタルする「レントオール事業」、ユニフォームのリース・販売・クリーニングの「ユニフォームサービス事業」を展開しています。



連結営業利益 130 億円
(2016年3月期)



ダスキンは、日本でいち早くフランチャイズシステムを取り入れ、創業期からフランチャイズビジネスを確立するとともに、その後の事業展開でも、常にその可能性を追求してきました。
 今では、その事業領域も多岐にわたり、定期訪問レンタルサービスから高度なプロのお掃除技術サービス、店舗販売によるフードサービスまで、様々な業態でフランチャイズビジネスを展開しています。

(2016年3月31日現在)

清掃・衛生用品のレンタルと販売 ダストコントロール 拠点数: 2,015 拠点 	プロのお掃除サービス サービスマスター 拠点数: 1,058 拠点 	害虫駆除と予防管理 ターミニックス 拠点数: 532 拠点 	便利な家事代行サービス メリーメイド 拠点数: 750 拠点
天然水やコーヒーの定期お届け ドリンクサービス 拠点数: 668 拠点 	イベント用品や日用品などのレンタル レントオール 拠点数: 114 拠点 	庭木のお手入れサービス トゥルグリーン 拠点数: 109 拠点 	ユニフォームのリース・販売とクリーニング ユニフォームサービス 拠点数: 208 拠点
介護用品・福祉用具のレンタルと販売 ヘルスレント 拠点数: 141 拠点 	高齢者の暮らしのお手伝い ホームインステッド 拠点数: 107 拠点 	自然派化粧品と健康食品の販売 ヘルス&ビューティ 拠点数: 470 拠点 	医療・福祉施設の衛生管理サービス ダスキンヘルスケア 契約施設数: 265 施設

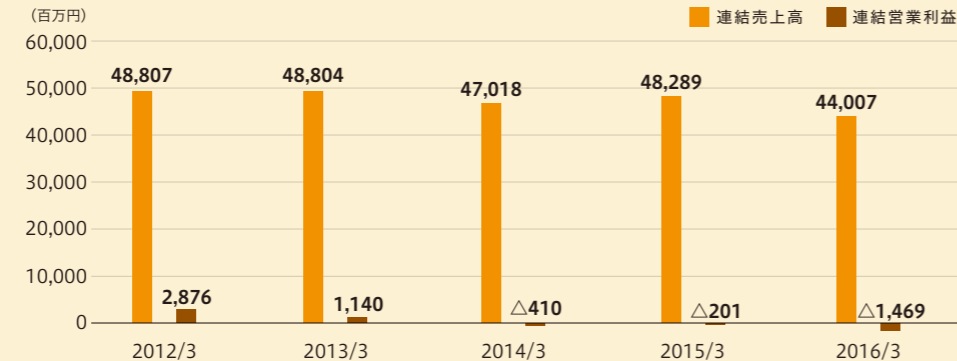
Food Group フードグループ

ドーナツ・飲茶等を販売する「ミスタードーナツ」を主体に、カフェオレとベニエの「カフェデュモンド」、とんかつレストラン「かつアンドかつ」、子会社では海鮮丼の店「ザ・どん」を展開しています。また、株式会社モスフードサービスとの資本・業務提携で誕生した「モスド」、約100種類の焼きたてパンが並ぶ大型ベー

カリーショップ「ベーカリーファクトリー」、アイスクリームとライオンのキャラクターが人気の「アイス・デ・ライオン」、スプーンで食べるシフォンケーキ専門店「ザ・シフォン&スプーン」、生地の表面に顔が描かれたパイ専門店「パイフェイス」などの新業態の開発を進め、新しいおいしさをご提供しています。



連結営業利益 △14 億円
(2016年3月期)



手づくりドーナツと多彩なメニュー ミスタードーナツ 店舗数: 1,269 店 	カフェオレとベニエのお店 カフェデュモンド 店舗数: 14 店 	とんかつレストラン かつアンドかつ 店舗数: 12 店 	新鮮食材にこだわるとんぶり専門店 ザ・どん 店舗数: 29 店
ふんわりしっとり食感のシフォンケーキ専門店 ザ・シフォン&スプーン 店舗数: 5 店 	モスバーガーとのコラボレーション モスド 店舗数: 2 店 	いつも焼きたて郊外型ベーカリー ベーカリーファクトリー 店舗数: 3 店 	バラエティ豊かなアイスクリーム専門店 アイス・デ・ライオン 店舗数: 1 店
おひつ御膳のお店 おひつ御膳 四季五感 店舗数: 2 店 	オーストラリア発祥のパイ専門店 パイフェイス 店舗数: 2 店 		

※ 拠点の契約店舗数であり、休店中、未稼働の店舗も含まれます。

「ONE DUSKIN」を目指して 新たな「喜びのタネまき」の 第一歩を踏み出しました



当社グループは創業時より、「祈りの経営 ダスキン経営理念」のもと、世の中の人への「喜びのタネまき」の実践を志してまいりました。

そのような中、2016年3月期は、9年間の長期戦略「ONE DUSKIN」を新たに定め、その第1フェーズの初年度という、意義深い1年となりました。この第1フェーズでは、「浸透と徹底」をメインテーマに掲げ、「事業モデル構築」「新たな成長」「構造改革」「コーポレート・ガバナンス強化」を基本方針に、業績を再び成長軌道へ乗せることに主眼を置いた取り組みに注力しています。1年目は、新たな取り組みを打ち出し、検証を進めることができました。2年目となる2017年3月期は、それを全国展開してまいります。

長期戦略の最終段階においては、「ダスキンは一つ」となることで、お客様の様々なご要望にお応えすることができ、全加盟店がこれまで以上に地域になくてはならない存在となることが目標です。「世界一 ひとにやさしいダスキン」を目指した取り組みで、地域の人々と喜びを分かち合い、物も心も豊かな暮らしに貢献することを通じて、継続的な企業価値の向上を実現してまいります。

株式会社ダスキン
代表取締役社長

山村輝治

経営概況

厳しさを増す経営環境の中
2016年3月期の営業利益は
増益となりました

2016年3月期(2015年4月1日～2016年3月31日)の我が国経済は、雇用や所得環境の改善を背景に総じて回復基調にありましたが、中国経済の減速が懸念されるなど海外経済の不確実性が高まったことなどから力強さを欠き、後半の個人消費は足踏み状態となりました。また、消費者ニーズの多様化が進む中、掃除用具がますます多彩となり、コンビニエンスストアやその他のスイーツ市場新規参入が相次ぐなど、当社を取り巻く環境は一段と厳しい状況となりました。

業績については、クリーン・ケア事業において主力のダストコントロール商品の売上高が増加したことに加え、レントオール事業、役務提供サービスなど、その他事業が総じて順調で、売上高は前期比1.1%増の1,101億91百万円となりました。フード事業はミスタードーナツが振るわず、トータルで前期比8.9%減の440億7百万円となりました。

全体では、クリーン・ケア事業の大幅増益にともない、連結営業利益は前期比6.0%増の53億72百万円となりました。また、親会社株主に帰属する当期純利益は、固定資産減損損失の増加による特別損益の悪化や法人税その他の調整額の増加などにより、前期比13.3%減の29億83百万円となりました。

当社の強みをより高めるため
各種取り組みに着手

クリーン・ケア事業では、衛生環境を総合的にサポートする専門家“ハイジーンマスター”を育成し、拭き取り検査などで事業所の見えない汚れを“見える化”し、科学的データに基づく衛生管理をご提案・ご提供していく体制が整いつつあります。また、会員サイト「DDuet」や「ポスト返却サービス」など、お客様と本部を直接結ぶ仕組みも徐々に浸透してまいりました。さらに、定期的に訪問するお客様係が、商品・サービスをご案内する「コンシェルジュ機能」を強化するため、モバイル機器を活用する準備も進め、2016年4月から導入を開始しています。

フード事業では、ミスタードーナツの強みである“手づくり”であることをより多くの方にお伝えするため、ガラス張りのキッチンを前面に出す新しいタイプの店舗を開発し、今後の展開に向け、検証を終えることができました。

今後も、当社の強みである人の“やさしさ”を、効率化した手法などと組み合わせ、ダスキンならではの事業展開につなげてまいります。

▶ 2016年3月期の業績と2017年3月期の予想(連結)

	売上高	営業利益	経常利益	親会社株主に帰属する 当期純利益
2015年3月期実績	167,987	5,067	7,083	3,441
2016年3月期実績	165,203	5,372	6,707	2,983
2017年3月期予想	166,500	4,400	5,500	3,100
前期比増減額	+1,296	△972	△1,207	+116
前期比増減率(%)	+0.8	△18.1	△18.0	+3.9

〈長期戦略〉

ONE DUSKIN

すべての事業が一つになって ホスピタリティあふれる対応ができる企業へ

ONLY ONE

理念を共有するフランチャイズチェーン
人と人がつながり、安心して笑顔で暮らせる街をつくり出す唯一の企業グループを目指します。

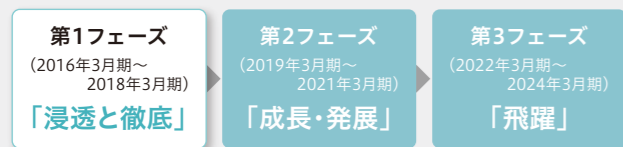
NUMBER ONE

信頼を積み重ねた地域ナンバーワンのフランチャイズ加盟店
街で最も頼れる存在であるために、お客様の要望に先回りした提案を行うことを使命といたします。

ALL FOR ONE

すべての事業・サービスが一つになってご要望にお応えする
お客様に最高のサービスをお届けするためにグループが一丸となってお客様の役に立つ存在となることを目指します。

9か年にわたる長期戦略「ONE DUSKIN」を
3つのフェーズによって推進していきます。



〈中期経営方針〉

長期戦略「ONE DUSKIN」第1フェーズ
メインテーマ「浸透と徹底」

基本方針

事業モデル構築

当社とフランチャイズ加盟店がお客様情報を共有・活用できる仕組みを構築します。

新たなる成長

新たな事業の開発に注力するとともに、クリーン・ケア及びミスタードーナツの海外展開を拡大します。

構造改革

生産・物流・調達及び情報システムなどのコスト構造を見直し、利益体質の改善に注力します。

コーポレート・ガバナンス強化

公正で透明性の高い経営を目指すという考えに加え、成長戦略の一環として強化を図ります。

数値目標

	2018年3月期	2016年3月期比
連結売上高	1,730億円	+77億円
連結営業利益	60億円	+ 6億円

※2016年3月24日に数値目標を修正しております。

中期経営方針の進捗

「ONE DUSKIN」の実現に向け グループ一丸となった 基礎固めの取り組み

2016年3月期は、各事業間の連携を深めていくための取り組みに最大の力を注ぎました。その代表として、ダスキンの事業を横断する形でシニア世代のご要望にお応えするライフケア事業を立ち上げ、全事業から高齢者向け商品・サービスを網羅し、事業の展開を図りました。埼玉県和光市では公民連携協定を締結してシニア世代の方々が集まる場をつくり、お一人おひとりの暮らしの課題を解決できる商品・サービスを、他社の事業も含めてご紹介しています。

元来ダスキンは、加盟店を横系、本部の各事業を縦系とする、いわば1枚の布で、加盟店と本部は運命共同体として強い絆で結ばれています。今後はさらに、「ONE DUSKIN」を目指して加盟店と本部の絆を一層強め、本部と各事業、あるいは加盟店と加盟店の横の連携も強化していきます。それにより、サービスの質や効率などが飛躍的に向上し、よりお客様のご要望にお応えできると考えています。

まずはシニア世代を対象に既存の事業を結集して成功例をつくり、以降は他の世代のお客様に対しても同様に事業間の連携を図ってまいります。

事業推進、構造改革とともに 成長の礎となる コーポレート・ガバナンスの強化

基本方針の一つであるコーポレート・ガバナンスの強化にも努めています。現在、社外取締役・社外監査役は各3名、計6名のうち3名が女性です。社外取締役の3名は、商品開発に関する豊富な経験、消費者問題への卓抜した知見、国際事業企画に関する十分な経験と、それぞれに異なった専門性を持っておられ、独自の視点から貴重な助言を

いただいています。

また、「道と経済の合一」を経営の根幹とする当社にとって、経営とCSRは一体であり、「安全・安心・品質」「人材」「環境」「地域・社会貢献」の4つを重点分野に定め、CSR活動を推進しています。今後も、コーポレート・ガバナンス体制の強化により健全で透明性の高い経営を実現するとともに、CSR活動をますます活性化し、信頼される誠実な企業を目指していきます。その礎があって初めて、さらなる成長も可能となります。

長期戦略「ONE DUSKIN」 の実現に向けて

すべての事業が一つになるため 新しいダスキンを築いていく

社長就任後、全国の工場や加盟店、店舗などを訪問し、事業部門や立場の違いにより問題の捉え方などが大きく違うことを実感しました。お客様にとってダスキンは一つしかありません。加盟店と本部が一つにならなければならないという強い思いが、「ONE DUSKIN」という長期戦略につながりました。

加盟店と本部が理念を共有しているフランチャイズチェーンである「ONLY ONE」。地域に根差した加盟店が、地域で最も頼れる存在であることを目指す「NUMBER ONE」。現在のダスキンの強みであり今後も強化に努めなければなりません。

そして、ダスキンのすべての事業が一つになる「ALL FOR ONE」を築くためには、情報の一元化により他の加盟店や本部と連携し、自店が加盟していない事業のご要望にもお応えできる体制を構築することが不可欠です。

この「ONE DUSKIN」が達成できれば、「何か困ったことがあればダスキンに聞いてみよう」「ダスキンなら何でも解決してくれる」と言っていただける「世界一 ひとにやさしい」企業になれると確信しています。

お客様の多様化にご要望にお応えし 社会に必要とされる ダスキンを目指して

私たちは、「世界一 ひとにやさしいダスキン」を経営ビジョンに掲げています。「世界一」とは、たとえば、お客様が「あなたに来てほしい」「あなたに会いたい」と言ってくださることが私たちにとっての「世界一」です。

そのためにクリーン・ケア事業のお客様は親身な“ご用聞き”になり、本部は地域の家庭市場のお客様と事業所市場のお客様を密にネットワークした“プラットフォーム”を築き、しっかりとバックアップしていきます。

フード事業では、マニュアルを超え一人ひとりのお客様に合ったホスピタリティあふれる接客ができる教育体制を充実していきます。

「ONE DUSKIN」では、全加盟店が「世界一 ひとにやさしいダスキン」となり、“生涯にわたりお客様のご要望にお応えできるダスキン”を実現します。大切なのは“お客様に喜んでいただけること”。9年後も、さらにその先も、「喜びのタネまき」を続けてまいります。



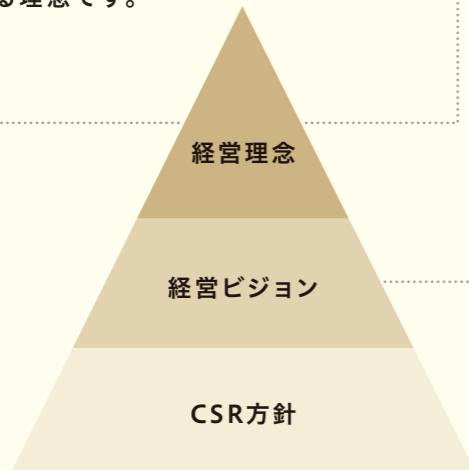
「社会からの期待に喜びをもって応えること」

人と環境と社会のつながりに心を配りながら、社会からの期待に謙虚に耳を傾け、喜びをもって応えること。
安全・安心で優れた商品・サービスの提供を通じて、
豊かな暮らし、笑顔あふれる地域社会の持続的な発展に貢献すること。

経営の根幹

道と経済の合一

「道」とは「心」すなわち社会に向き合う姿勢。
「経済」とは企業としての成長。
「道と経済の合一」とは、企業として社会から求められる期待に喜びをもって応え、
社会のお役に立ちながら
持続的に成長することです。
創業以来、ダスキングループが
経営の根幹としている理念です。



祈りの経営ダスキ
経営理念

一日一日と今日こそは
あなたの人生が(わたしの人生が)
新しく生まれ変わるチャンスです
自分に対しては
損と得とあらば損の道をゆくこと
他人に対しては
喜びのタネまきをすること
我も他も(わたしもあなたも)
物心共に豊かになり(物も心も豊かになり)
生きがいのある世の中にする

合掌
ありがとうございました

世界一 ひとにやさしいダスキ

新たな文化を創り出し、暮らしを豊かに、
笑顔あふれる社会を目指します。

人々の願いに応えるダスキ

ダスキングループは、経営の根幹としている
「道と経済の合一」という理念のもと、社会
のお役に立ちながら持続的な成長を果たす
ために、グループ社員一人ひとりが守るべき
行動の原則を定めます。このルールを守るこ
とは、お客様や社会の人々、加盟店、取引先、
株主、そして職場の仲間の願いに応えること
であり、喜びのタネをまく、祈りの経営を実
践することに他なりません。

日々の行動の根底にある社員一人ひとりが業務に向き合う姿勢

ダスキ悲願

謙遜 賢明 剛健の徳を養い
仕事の第一は人間をつくることであるように
働くことが楽しみであり
利益は喜びの取引から生まれますように
商いを通じて人と仲良くなり
経済をもって世界平和のお役に立ちますように

合掌

ダスキ一家の祈り

はかなきは金銭 たよなきは地位
人の思惑も苦しめず ただひたむきに
ざんげの一路を歩み
己を捧げて報恩の托鉢を致します

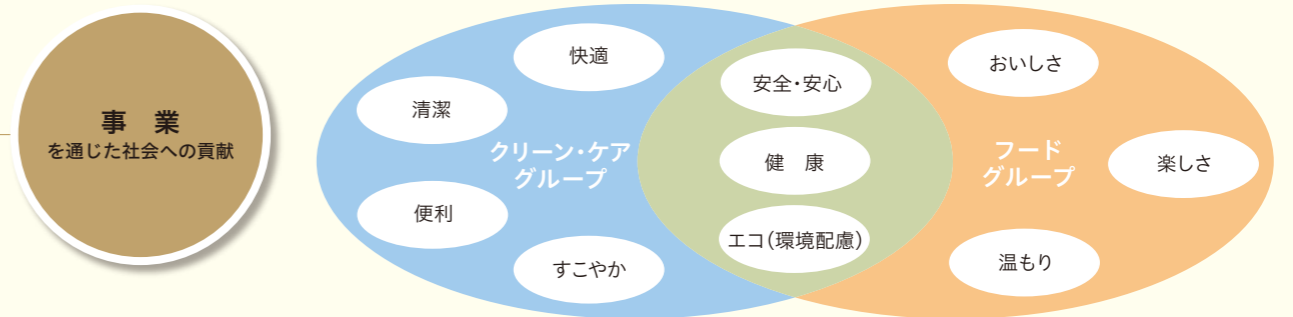
合掌



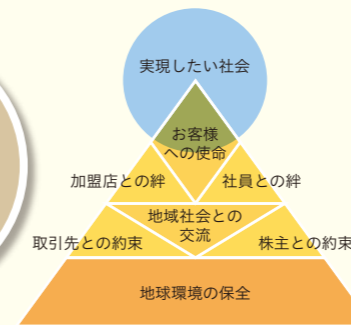
CSR 指針

ひとにやさしいダスキ

ダスキは、フランチャイズという事業システムを起点に、世の中の人に「喜びのタネまき」を実践し、
地域の人々と喜びを分かち合い、物も心も豊かな暮らしに貢献することで、継続的な企業価値の向上を実現します



ステークホルダー
に向き合う姿勢



実現したい社会	新たな文化を創り出し、暮らしを豊かに、笑顔あふれる社会にお客様への使命
加盟店との絆	世界中の誰よりも、お客様視点に立って、考え、形にする
社員との絆	同じ理念を共有し、行動する
地域社会との交流	互いに支え合い、挑戦し、成長する
取引先との約束	信頼を積み重ね、最も身近で頼りになる存在となり、地域社会と共生・共栄する
株主との約束	適正で誠実な取引を通じて、強固なパートナーシップを構築する
地球環境の保全	コーポレート・ガバナンスの強化に努め、企業価値の(永続的な)向上を目指す
	環境に配慮した事業を継続し、事業の成長と環境負荷低減を両立する

CSR方針

- 1. 持続可能な成長**
私たちは、「喜びのタネ」をまき、社会の信頼に応え続けます
- 2. 人権尊重**
私たちは、一人ひとりの人権を守り、個性を尊重します
- 3. 環境保全**
私たちは、あらゆる活動を通して、地球環境の保全に努めます
- 4. 対話・交流**
私たちは、人を思いやり、より良い社会を目指します
- 5. 商品・サービス**
私たちは、お客様に喜ばれる商品・サービスを提供します
- 6. 職場環境の向上**
私たちは、誰もが公正に個性や能力を伸ばし、働く喜びが得られる職場を築きます
- 7. コンプライアンス**
私たちは、相手の身になって考え、行動します
- 8. 情報管理**
私たちは、情報の取り扱いに細心の注意を払い、適正に管理します
- 9. 危機管理**
私たちは、緊急時には生命の安全を最優先し、地域一体で助け合います

ダスキングループのCSR活動の考え方

長期戦略「ONE DUSKIN」を実現するために、「安全・安心・品質」「人材」「環境」「地域・社会貢献」の重点分野に継続して取り組んでいます。

安全・安心・品質

安全で安心な商品・サービス品質の提供を通じて、豊かな暮らし、笑顔あふれる社会の実現を目指し、常にお客様の声を反映した品質管理に取り組んでいます。

人材

サービスの基本は「人」です。お客様に「やさしさ」という価値を感じていただくためには、知識と技術に心がともなうことが必要です。この考えのもと、ダスキンでは様々な教育や研修を通じて「人づくり」を進めています。

環境

環境保全と企業経営の両立に全力で取り組み、生産から使用後まで、安全で安心、環境保全に配慮した商品・サービスを提供します。

地域・社会貢献

企業であると同時に、その地域社会の一員でもあります。お客様の暮らす街や地域でもっとお役に立ちたい。ダスキンは「喜びのタネをまこう」という理念のもと、これからも地域社会に貢献できる企業として、様々な活動に取り組んでいきます。

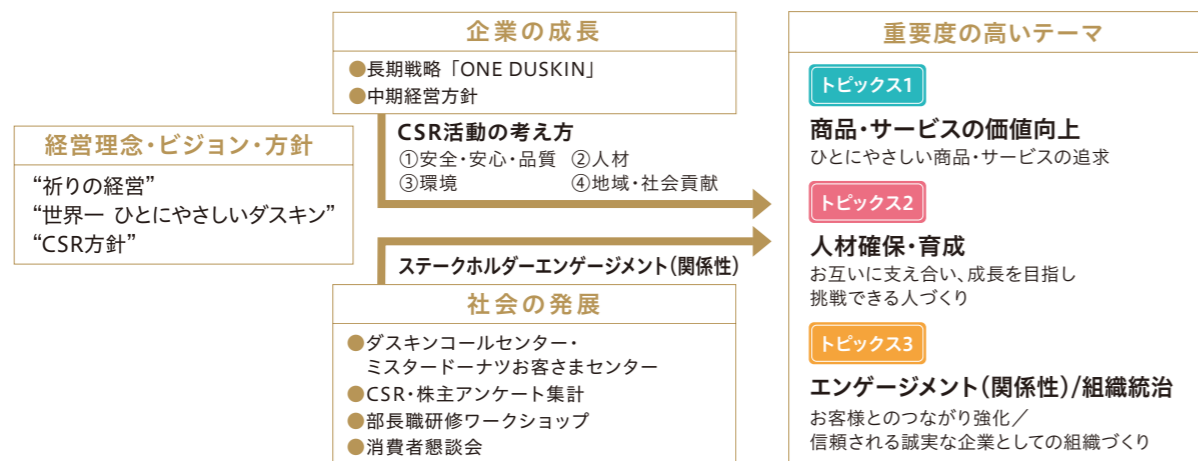
重点分野	目標 (KPI: Key Performance Indicators)
安全・安心・品質	すべての提供商品において、導入直後の重大不具合発生0件を継続します。
人材	多様な人材の登用・活躍の推進 女性管理職比率(ダスキン単体) 2016年3月期6.0%を2019年3月期に8.0%以上にします。*
	人材育成 一人当たりの年間研修時間(ダスキン単体) 2015年3月期12.5時間/人を継続して、育成に対する投資を行います。
環境	GHG(温室効果ガス)排出量 2018年3月期までに2015年3月期を基準として3%削減します。
地域・社会貢献	クリーンアップマイタウン延べ参加人数 2006年からの延べ人数約21.9万名を2018年3月期までに30万名以上とします。
	2016年3月期から2018年3月期までの3カ年目標 教員向け学校掃除セミナー受講者数2,000名・75教育委員会 出前授業 キレイのタネまき教室参加児童数16万2,000名・参加校数1,620校

*女性活躍推進法に基づく行動計画策定のため、計画期間及び数値目標の見直しを行いました。

ステークホルダーからみた重要側面の特定

ダスキングループは、企業として社会から求められる期待に喜びをもって応え、社会のお役に立ちながら持続的に成長するための“道と経済の合一”を経営の根幹として掲げています。

さらに、CSRと一体となった経営を推し進めていくうえで、企業の成長や社会の発展の中で特に重要度の高いテーマを検証し、重要側面として特定した具体事例をトピックスで紹介します。



ひとにやさしい商品・サービスの追求

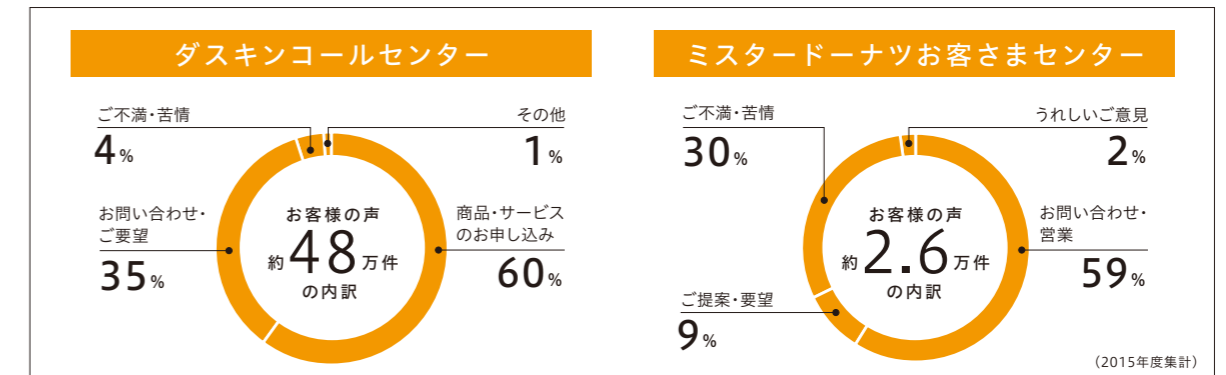
ダスキンは、安全で安心な品質を最優先に考えています。「世界で一番」お客様のことを考えて、商品やサービスを提供することで、暮らしを豊かに、笑顔あふれる社会の実現を目指しています。

お客様の声を反映させる取り組み

ダスキンは、お客様の声を取り入れることで、ライフスタイルや社会情勢の変化に柔軟に対応したビジネスモデルの構築や、お客様のニーズを捉えた商品・サービスの提供に取り組んでいます。

コールセンターでの対応

「ダスキンコールセンター」「ミスタードーナツお客さまセンター」では、商品やサービスについてのお客様のご意見やご要望をお聞きしています。お電話の1件1件に、貴重なご意見をいただけることに感謝の気持ちを持って対応し、ご質問に対して明快な返答ができるように心がけています。できるだけお客様をお待たせしないように、日ごとや時間帯ごとにかかってくる電話の数を予測し、人員体制を柔軟に変更できるようにしています。こうしてオペレーターが正確に入力したお客様とのやりとりをもとに、お客様が今、どんなことを求めているのかを各事業部門の担当者がタイムリーに把握し、より良い商品やサービスの提供につなげています。



「製品安全対策優良企業表彰」の優良賞を受賞

ダスキンは、経済産業省主催の「2015年度第9回製品安全対策優良企業表彰」の大企業小売販売事業者部門において、優良賞を受賞しました。この表彰制度は、企業の製品安全に対する積極的な取り組みを促進し、社会全体として製品安全の価値を定着させることを目的に、経済産業省が2007年度から実施しています。当社の表彰は、訪問販売業界及びダストコントロール業界で初めての受賞になります。

【当社受賞の理由】

- 1 使用者の視点に立った取扱製品の選定**
類似の製品事故を分析し、使用者の視点で分析・検討・評価し、安全に使用できる製品を選定している。
- 2 利用者に対する丁寧な安全情報の提供**
福祉用具等の誤使用防止のため、動画による取扱説明書を作成し、丁寧な情報提供を実施。定期訪問によって安全確保の強化に努めている。
- 3 加盟店を含めた情報共有や人材育成**
地域会議での製品安全情報の共有や、研修ビデオによる社員の意識啓発に取り組んでいる。



お互いに支え合い、成長を目指し挑戦できる 人づくり

ダスキンは、あらゆるサービスの基本は「人」だと考えています。知識と技術に心がともなった人材を育成するとともに、多様な価値観をもった人材の個性を尊重し、能力を最大限に発揮できる職場づくりを進めています。

ダイバーシティ推進方針

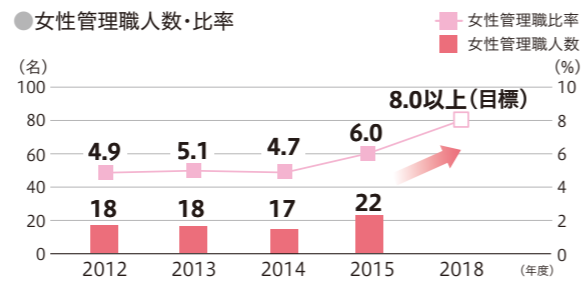
ダスキンのダイバーシティは、性別、年齢、国籍、キャリア、ライフスタイル等の違いに関わらず、社員の多様な個性をお互いが尊重し合い、個々の能力を最大限に発揮できる職場風土を醸成することです。変化し続け

る事業環境や多様化する顧客ニーズに最も効果的に対応し、新たな価値や優位性を生み出し続ける会社となることを目指します。

女性の活躍推進

女性活躍推進法に基づいて行動計画を策定しました。第1次の行動計画は2016年度から2018年度までの3年間を期間として、能力開発と活躍の場の拡大、働きやすい環境づくり、風土の醸成の観点から、様々な取り組みを推進していきます。

●導入のねらい



目標

・管理職に占める女性割合を8.0%以上にする

2016年度以降の取り組み内容

- ・初級管理職を対象に、部下の意欲向上を図ることを目的とする教育研修の実施
- ・係長級前のクラスを対象として、管理職を目指す意欲の醸成を目的とした教育研修の実施
- ・係長級を対象として毎年10名程を選抜し、管理職育成を目的としたキャリア研修の実施

ワーク・ライフバランス推進方針

社員が仕事と家庭生活を両立することができ、かつ各個人の持てる能力を最大限発揮し、適正な評価を受けられる環境を構築、やる気と達成感・満足感を高められるよう、行動計画を策定し推進します。

ダスキンの社章はDUSKINの頭文字「D」と幸福のシンボルである「よつ葉のクローバー」をデザインしたものです。よつ葉のクローバーには社員が「仕事・家庭・趣味・信仰(感謝と反省の心)」を持ち、幸せな人生が送れるようにとの願いが込められています。



■取り組み内容

次世代育成支援対策推進法に基づき、行動計画を策定しています。第4期となる行動計画は2016年度から2018年度までの3年間を期間として、行動計画に基づく取り組みを推進していきます。

行動計画1

ワーク・ライフバランス推進のための取り組みを実施する

- ・ノー残業デーを継続して実施、さらに浸透できる仕組みを検討する。
- ・計画有給休暇(連続5日)の取得推進を行う。
- ・家族参観日を継続して実施し、職場の同僚や上司と家族が交流できる場の提供を行う。

行動計画2

仕事と育児・介護の両立支援制度の活用推進に向けた取り組みを行う

- ・育児休業者及び職場復帰の際のサポートを行う。
- ・男性の子育て参加の機会を増やす取り組みとして、配偶者出産休暇の取得推進を行う。
- ・介護についての情報提供などを検討する。

人材育成

教育研修制度

ダスキンは、「祈りの経営」の経営理念を理解し、すべての行動の源とできる人材を育成するため、様々な教育や研修を推進しています。一人ひとりが必要な知識やスキルを修得し、役割を効果的に果たせるように、新入社員を含めて階層別に研修を実施しているほか、加盟店を活性化するエリアマネージャーの育成に

も注力しています。また、公的資格の取得や通信教育による自己啓発を奨励し、自主的に学ぶ姿勢を大切にしています。

さらに、社員のキャリア開発支援と女性の職場における活躍を推進するため、全社教育体系に新たなカリキュラムを追加しました。

▶全社教育体系図

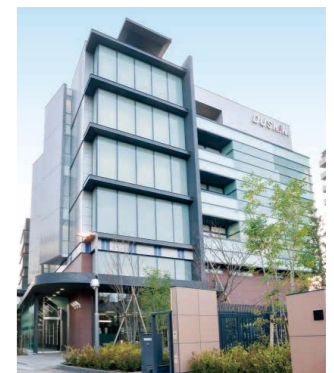
階層	階層別	キャリア開発	職位別	全社	事業部別			自己啓発
					ダストコントロール	ケアサービス	ミスタードーナツ	
管理職	上級マネジメント	対話力強化研修	キャリア開発研修	6シグマワークショップアウト(業務改革)研修	職別研修	免許取得研修	ライセンス取得・更新研修	自己啓発サポート(通信教育)
	マネジメント							
リーダー職	リーダー(主幹)	次世代リーダー育成研修	海外研修	理念浸透教育	職別研修	免許取得研修	ライセンス取得・更新研修	資格取得奨励制度
	リーダー(主任)	キャリア開発研修						
	リーダー(チーフ)	3年次見直し						
育成	半年/1年次/2年次見直し							
	一燈園智徳研修							
	新入社員研修							

キャリア開発研修のねらい

- ◎自分自身の能力の再確認と役割認識を新たにすることで、会社への貢献意識の再設計を行うとともに、管理職を目指す社員自身の意識を改革する。
- ◎経営に女性の目線を生かすことに組織的に取り組むため、上長である管理職を通じた職場環境の改善とともに、多様な市場ニーズをキャッチする感性を育成し、女性社員のやりがいと活躍しやすい風土を醸成する。

ダスキンスクール

ダスキンの全事業を対象とした教育センターで、全国各地域で事業を展開する加盟店のオーナーやマネージャー、スタッフが、経営理念から運営ノウハウまで総合的に学ぶための施設です。経験豊富な教育スタッフと広範な研修カリキュラムがそろっており、充実した設備のもと、知識と技術を修得する場となっています。2015年度の事業部別研修の研修参加者は年間延べ1,291名、総研修時間は年間17,901時間でした。





環境保全へのお役立ち

ダスキンは、循環型のビジネスモデルである清掃用具のレンタル事業で創業し、今日まで歩んできました。活動領域が大幅に広がった今も、地球環境に配慮した事業の推進に取り組んでいます。

ダスキンの環境宣言

1998年に「環境理念」「環境方針」を制定し、翌1999年からはISO14001の認証取得に向けて活動に取り組みました。2008年には「環境宣言」を制定し、引き続き全社的な環境への取り組みを進めています。



身近に、未来に、エコのタネまき。

環境シンボルマーク

身近に、未来に、エコのタネまき。

おそうじ用具のレンタルからはじまり、ものを大切にしてきたダスキンは、地球の未来を大切にすため、
くりかえし使う・みんなで使う・減らす・捨てない、これらの視点で、商品・サービスの開発、生産、お届けから使用後までの企業活動のすべてを見直し、さらに取り組みを進めます。
「喜びのタネまき」の精神に、エコのタネをのせて、ダスキンは、身近なところから未来にむかって、エコロジーを育てていきます。

ダスキンの「4つのエコ」の取り組み

くりかえし使うエコ

回収されたレンタル用のモップ、マットの約97%を工場ですべて商品化。創業以来、変わることなく「くりかえし使う」循環型の事業活動に取り組んでいます。

減らすエコ

お掃除サービスも、害虫駆除サービスも、薬剤や施工方法を工夫。人と環境に対する負荷を「減らす」ための取り組みを積極的に進めています。

みんなで使うエコ

ベビー用品や介護用品・福祉用具などのレンタルを通じて、ひとつのモノを「みんなで使う」ことで、限りある資源を有効活用する事業を展開しています。

捨てないエコ

ミスタードーナツでは、店舗で使う食器を陶器・ガラス製にして、ゴミの排出を抑える「捨てない」活動を推進しています。※フードコートの店舗などを除く。

ISO14001の認証取得状況

1999年から、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証取得に向けて取り組みを開始し、5つの事業で取得しました。その後、2013年にフードグループは認証を返上し、新たな環境保全活動に取り組んでいます。

2015年には、従来、別サイトとして認証を受けていたレントオール事業の統合化を行い、クリーン・ケアグループ（ダストコントロール事業・ケアサービス事業・レントオール事業）として、ISO14001認証登録（登録番号：JQA-EM1552）されました。



48生産事業所と生産本部

◎認証機関：一般社団法人 日本能率協会
◎登録番号：JMAQA-E095
◎初回登録：2000年3月3日

クリーン・ケアグループ本部／加盟店

（ダストコントロール事業・ケアサービス事業・レントオール事業）

◎認証機関：一般財団法人 日本品質保証機構
◎登録番号：JQA-EM1552
◎初回登録：2001年4月27日



地域・社会へのお役立ち

ダスキンは、地域社会の一員として、街や地域でこれまで以上にお役に立ちたいと考えています。「喜びのタネをまこう」という経営理念のもと、地域社会に貢献できる企業として、様々な活動に取り組んでいます。

地域・社会への取り組み

公益財団法人 ダスキンの輪基金

「めい あい へるぶ ゆう」の精神で、「障がいのある方の自立と社会参加」を支援しよう、との願いからダスキンは、1981年の国際障害者年に「財団法人 広げよう愛の輪運動基金」を設立しました（2011年12月 公益財団法人に認定。「公益財団法人 ダスキンの輪基金」に名称を変更）。現在、ダスキングループをはじめ約18万8千名が会員となり、障がいのある方たちと共生する活動を行っています。フードグループのショップでは、レジのそばに「愛の輪基金」の入会パンフレットと募金箱を設置して、一般の方へも広く参加の呼びかけを行っています。

「公益財団法人 ダスキンの輪基金」は、大きく2つの事業を実施しています。1つ目は、地域社会のリーダーとして貢献したいと願う障がいのある若者を海外に研修派遣する事業です。設立以来、35年間で489名が研修をし、帰国後はその貴重な体験を生かし、大学教授や、自立生活センターの運営、障がい者スポーツのインストラクターなど様々な分野で活躍されています。



「ダスキンの輪基金」募金箱と入会パンフレット



2つ目は、1999年より実施しているアジア太平洋地域の障がいのある若者を日本へ招き、障がい者福祉を学んでいただく事業です。17年間で27の国と地域から121名の研修生が学び、母国でリーダーとして活躍されています。



ダスキンの輪基金 障がい者リーダー育成海外研修派遣事業



ダスキンの輪基金 アジア太平洋障がい者リーダー育成事業

ダスキンの生産事業所見学

暮らしの身近にあるエコを実感する場として「生産事業所見学」を実施しています。回収されたモップやマットが洗浄・加工され、再び商品化されるまでの工程を見ていただくことで、モノの大切さや環境保全への取り組みの重要性を学ぶ機会を提供しています。2015年度は、6,603名の見学者が全国の生産事業所を訪れました。



生産事業所を見学する子どもたち

地域・社会へのお役立ち

「ダスキンミュージアム」を開設

2015年10月、ダスキン創業の地である大阪府吹田市に開設したダスキンミュージアムは、水を使わずホコリを取る「化学ぞうきん」で新たなおそうじ文化を創出し、また本場アメリカの「揚げたてドーナツ」で新たな食のスタイルを提供してきたダスキンの「キレイ」と「おいしい」という2つの軸で展開。掃除の歴史や未来につながるおそうじ文化を提案する「おそうじ館」と、ミスタードーナツの



これまでの歩みやおいしさへのこだわりを紹介し、ドーナツづくりも体験いただける「ミスドミュージアム」という2つのスペースをご用意しています。

2015年度(10月～3月の6カ月間)の来場者数は、24,432名。関西の人気スポットとして報道各社からも注目を浴びています。「ドーナツ手作り体験」は連日満席で、今も約2カ月前まで予約が埋まっています。



ダスキンミュージアム エントランス



おそうじ館



ミスドミュージアム

クリーンアップマイタウン

「クリーンアップマイタウン」活動は、ダスキンが、「身近に、未来に、エコのタネまき。」という環境宣言のもと全国で行っている地域のゴミ拾い活動です。一般の方々にご賛同いただき、「一緒に街をキレイにしたい」という願いで行っています。2015年度は28,916名の方々にご参加いただき、2006年からスタートしたこの活動への参加者は、延べ約25万名となりました。

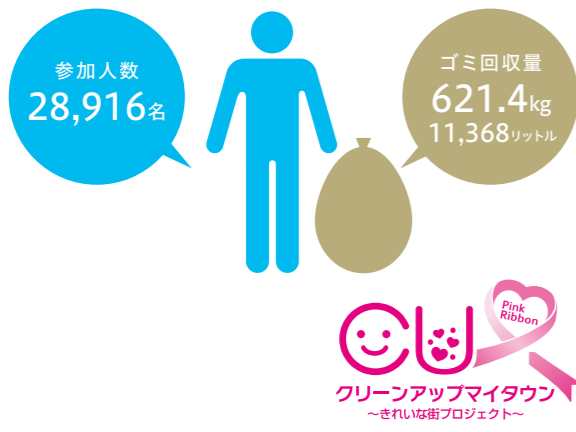
また、2015年度は、2014年度に引き続き全国で開催されている乳がんの正しい知識を広げる「ピンクリボン」のウォーキングイベントでも活動を行いました。



毎年多くの方にご参加いただく「クリーンアップマイタウン」活動



活動に参加したスタッフ



学校教育支援活動



事業の中核である「掃除」を通じて社会にお役立ちできる会社でありたい。そんな願いを込めて、ダスキンではダスキンお掃除教育研究所(旧暮らしの快適化生活研究所)が中心となり、2000年から学校教育現場での様々な活動を無償でサポートしています。

ダスキンの学校教育支援活動は、学校掃除に関する指導方法を学んでいただく「教員向けセミナー」、子どもたちに掃除への興味・関心を持ってもらう「出前授業」、教員の皆様が掃除の取り組みを行う際に使用していただける「教

育支援カリキュラム」の提供の3本柱で構成されています。これらの活動すべてに関わる「学校掃除マスター」や、出前授業を担当する「学校掃除アシスタントマスター」、「学校掃除サポーター」は厳しい研修を受け、認定されます。特に学校掃除マスターに認定されるには、最低3年間の研修が必要です。マスターの候補生は、日常の業務をこなしながら、ダスキンお掃除教育研究所の所員とともに何度も練習を行い、教育現場のニーズにしっかりと応えるためのスキルを磨いています。

教員向けセミナー「子どもたちの力を伸ばす学校掃除セミナー」

年間約66時限分にもなる学校での掃除の時間。この時間を「子どもたちの力を伸ばす時間として使いたい」けれども「どう指導すればいいかわからない」という声にお応えするために、教員向けセミナーでは学校掃除マスターが、掃除用具の使い方・指導方法などをお伝えしています。グループに分かれてディスカッションしながら掃除指導計画を立てるなど、実践的なプログラムで日々の掃除指導に役立てていただいています。2015年度までに延べ206教育委員会・5,589名が受講されました。



小学生対象出前授業 キレイのタネまき教室「おそうじについて学ぼう！」

キレイのタネまき教室(出前授業)では、45分間の授業でホコリや汚れの正体を知り、子どもたちが「なぜ掃除をしなければいけないか」を学び、ぞうきんやホウキなど掃除用具の正しい使い方を身につけられるよう、サポートしています。2012～2015年度にかけて812校で73,453名の児童に授業を実施しました。



教育支援カリキュラム

「掃除教育カリキュラム(小・中学校対象)」「お片付け教育カリキュラム(小学校対象)」を提供。カリキュラムには汎用性を持たせ、学校の状況に応じて自由に活用できるように、すべての教材をWEBサイトから無料でダウンロードいただけます。

www.duskin.co.jp/torikumi/gakko/curriculum/

株式会社 和倉ダスキン
(石川県七尾市)

ダスキン品質を支える生産事業の2つのつとめ

ダスキンは、モップやマットなど暮らしのキレイに役立つレンタル商品をお客様に定期的にお届けし、使用済みの商品を回収。お返しいただいた商品を洗浄・加工などで大切に再生し何度もレンタルすることで、お客様とともに社会の省資源化に貢献しています。このため、ダスキンでは商品の製造とともに、使用済み商品の再生を生産事業として位置づけています。長持ちする高品質商品をしっかりつくり、それを繰り返し丁寧に再生する。これが、“喜びのタネまき”で世の中の役に立ちたいと願うダスキン独自の生産事業です。

1台で200kgものマットを洗浄(写真左)・乾燥(写真右)する全自動ライン。

大阪中央工場

(大阪府吹田市)

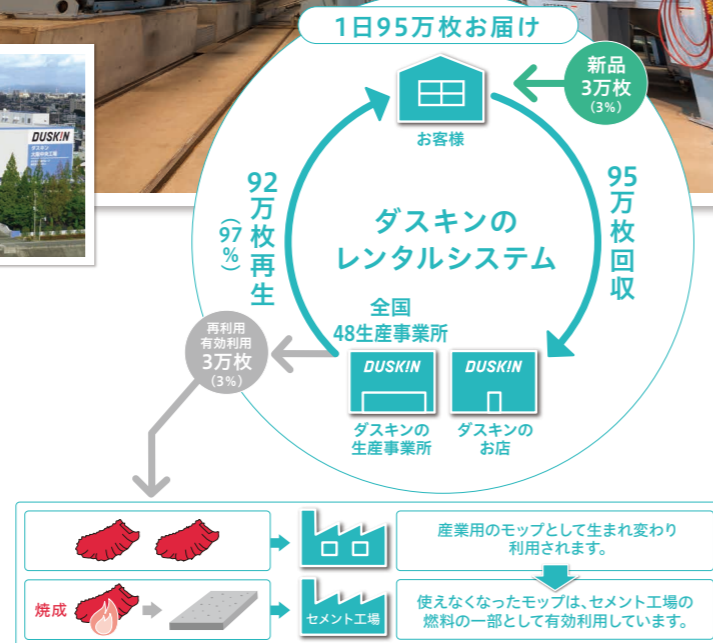


資源を大切に使う
レンタルシステムの要
使用済みモップ・マットの
再生生産

ダスキンの直営工場
「大阪中央工場」における
リサイクルの品質



大阪中央工場は、創業工場として、モップやマットなどの洗浄・加工を行うダスキン独自の再生生産を牽引。モップ・マット大量再生生産のノウハウの多くが、ここから生まれ広がっていきました。全国48生産事業所のうち直営工場は当工場と横浜の2拠点。大阪中央工場では、全国の生産事業所が1日に再生するモップ・マット92万枚のうち約3万枚を、再生生産しています。



長年の経験と最新技術を集積した再生システムが、膨大な回収品を高品質なモップ・マットへとスピーディに再生させる活動を支援しています。

長年の経験を集積した再生システムが支える品質とスピード

■汚れたモップがキレイになるまで

<p>入荷仕分け</p> <p>回収されてきた使用済みモップを、種類・色・サイズ別に分類します。</p>	<p>洗浄乾燥</p> <p>洗浄、すすぎ、脱水、吸着剤をつける加工を行った後、温風乾燥させます。</p>	<p>油分率チェック</p> <p>一つひとつ手に取り、乾燥度や圧力転位試験機で油分率を確認します。</p>	<p>ブラッシング金属検出</p> <p>機械でパイルを整え、小さな金属片や異物が入っていないかX線・金属検出機で調べます。</p>	<p>品質検査</p> <p>品質判定能力ライセンスを持つ社員が、素早く確実に品質を判定します。</p>
---	--	---	---	---

の2つのつとめ

社員たちの技と志が、レンタルに適した長持ちするモップを生み出します。



お客様視点に立った
高品質商品の
安定供給を支える
ダスキンモップの製造

ダスキンモップの製造を
一手に担うダスキンの礎
和倉ダスキンの取り組み

スタイルフロア ララと、スタイルハンディ シュシュ

ララは軽くてコンパクト、シュシュは隙間の奥や高いところにも届いて便利です。リビングに置くスタイリッシュな色やデザインも好評です。



1967年、創業者・鈴木清一がモップ・マットの修理工場として創設。その後、各地に分散していたモップの縫製を集約し、モップ製造を一手に担う“原点の地”として歩みを重ねてきました。染色・吸着加工も行うほか、芳香剤も製造。社員一丸となって世界一のモップメーカーを目指しています。

新商品開発を支えた品質への絶対のこだわり

現在、家庭用の主力となっているスタイルハンディ シュシュとスタイルフロア ララは、使いやすさを徹底追求した形状と、極細なのにパイル抜けなどのトラブルが極めて少ない高品質を実現しています。しかし細いパイルは縫製が極めて難しく、機械化も困難でした。それを実現したのは、より使いやすいモップをお客様にお届けしたいという社員たちの熱意と努力に他なりません。



小さな機械一つにも、経験に育まれた独自の工夫が凝らされています。

ダスキン創業の志が息づく一大製造拠点

創生期に新品モップの生産機能を集約し、“喜びのタネをまく”という創業の志を体現。当初の思いを今に伝えつつ発展を続けています。パイル(モップの糸)づくりから最終仕上げまで全工程をカバー。モップづくりの原点の地として、また、創業者の志を継承する唯一の事業所として、グループの精神的支柱ともなっています。

女性の眼差しが活かされる職場づくり

社員数78名*のうち59名が女性。管理職も7名中5名が女性。和倉ダスキンは、ダスキングループの中でも女性の活躍が目立つ職場です。モップをお使いになるお客様も大半が女性という中、本社の商品開発部門の女性担当者との開発の協業から日々のものづくりまで、職場の至るところで女性の眼差しが大きく活かされています。



試行錯誤の末生み出した、和倉ダスキン独自の技術で製造される極細のパイル。



幾度も困難をチームの結束力と努力で乗り越え、今や主力商品となったシュシュとララの生産を実現しました。*パート・アルバイトを除く(2016年2月1日現在)

社員の成長を支援する 本部・加盟店の強い絆

ホームインステッド事業に見る、心の込もったサービスを提供するための研修プログラムと学び合う仕組み

あらゆるサービスの基本は「人」。ダスキンは、社員一人ひとりに「仕事の第一は人間をつくること」の意識を浸透させ、知識と技術に「心」がともなった人材の育成を大切にしています。たとえばホームインステッド事業では、独自の人間観、人材観を本部から加盟店、社員、地域へと広げることで、「喜びのタネまき」を実践しています。

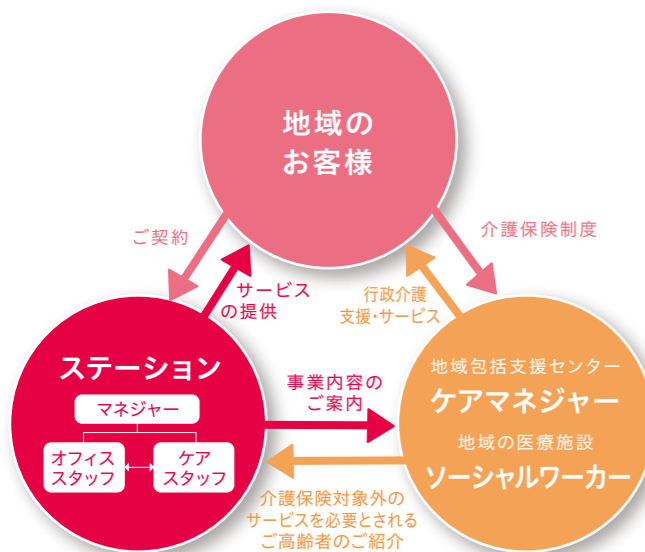
ダスキンホームインステッド

ご家族に代わって、
ご高齢者のいつもの暮らしをお手伝い。

ダスキンは、2000年2月に米国ホームインステッド・シニアケア社とマスターフランチャイズ契約を結び、日本での事業をスタート。独自の研修を継続的に受けたスタッフが、お客様のちょっとしたお困りごとから家事や介護まで、お一人おひとり違うご要望に、オーダーメイドのプランでお応えしています。

■店舗（ステーション）の運営

マネジャーが、地域の高齢者サービス拠点や医療施設などを訪れ信頼を築き、サービスを必要とされるご高齢者をご紹介いただきます。ケアスタッフが、公的サービスでは対象外のご要望などにもきめ細かく対応するとともに、オフィススタッフも定期訪問し、サービス品質の維持・向上を図ります。



サービスを提供する ケアスタッフの 意識とスキルを高める 継続的な研修プログラム

ケアスタッフの経験に合わせて段階的・実践的に組まれている研修プログラムに加え、新たに等級制度を整備。ケアスタッフ相互の学び合いを大切に、これを継続的に繰り返し、確実なスキルアップと心の成長につなげます。専門性が必要な認知症ケアのトレーニングは、特に手厚い内容です。

■ケアスタッフ研修プログラム

- 1 初期研修
「マナー教育」「守秘義務及び事業の意義や内容の理解」を徹底させ、「高齢者心理」についても学びます。
- 2 基礎研修
「お客様の思いを汲み取り」「安心で安全に」サービスを実践することや、認知症ケアの基礎を身につけます。
- 3 実技研修
車椅子や歩行、トイレの介助を学び、実習で応用力を養うとともに、掃除や料理もプロのレベルに高めます。
- 4 個別事例検討会
個別のサービス事例をもとに検討し、ケアに必要な知識や実技を学び合っており、情報を確認・共有し合います。
- 5 継続研修
認知症ケアや実技のスキルアップ、お客様目線の行動や安全への配慮の確認などが主なテーマとなります。
- 6 ケアスタッフの集い
集合研修やサービス実績の表彰など、意欲的に楽しく従事していただくための定期プログラムを実施します。

■ケアスタッフ等級制度

個々が目標を持ち意欲的に学べるよう、2016年度に新設。サービスレベルを明確にすることで、お客様に選んでいただくきっかけづくりにもつながります。

既修の8研修の内容を常に実践し、オフィス内の本部認定研修トレーナーによる評価で所定のレベルをクリア。
+300日間のサービス実績・テスト合格

DLCC3級取得後、身体介護研修、コミュニケーション&傾聴研修、認知症ケアトレーニングを受講。
+累計100日間のサービス実績・テスト合格

初期研修に加え、GRAD(高齢者心理)、セーフティプログラム、認知症キャラバンサーター研修、家事研修を受講。
+50日間のサービス実績・テスト合格

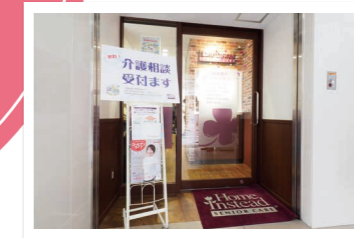


世田谷ステーションのスタッフたち。ともに喜びのタネをまく中で培ってきた家族のようなつながりが宝です。

現場を熟知した頼もしいオフィススタッフたちが、ケアスタッフを背後でしっかり支えています。



お困りのご家族に、常にお手伝いの手を差し伸べている世田谷ステーション。



世田谷ステーションは、全国4店の直営店の一つ。少人数ながら実績全国一位に輝いた年度もあります。地域からもスタッフからも信頼の厚いマネジャー・磯田育子さんと、立ち上げ当時からケアスタッフであり、2015年度最優秀賞も獲得した寺田明子さんに、仕事に向き合う姿勢を聞きました。

マネジャーを中心に
地域と信頼を築き
社員の成長を支え合う
ホームインステッド
世田谷ステーション

お客様のため、
スタッフのために、
役に立てることが
何よりの喜びです。



ホームインステッド世田谷ステーション
マネジャー/介護福祉士 磯田 育子

地域のケアマネジャーやソーシャルワーカーの方々にお話に行くと、「ダスキンは高齢者サービスもやっているんですか」と興味を持っていただけます。業務委託ではなくスタッフを雇用し、会社が責任を担うという他社にはない強みを背景に、公的支援の枠に阻まれ苦慮しておられる事例などを伺い、どんなに難しいサービスにも感謝の心で取り組み、確かな信頼を築きます。

ご紹介いただいたお客様のもとにお伺いしてご依頼をしっかりと把握し、初日には必ずケアスタッフに同行してサービス内容を指導・確認。その後もフォローを行い、特に困難な局面では率先して現場に入るよう心がけています。

ダスキンの理念は福祉の仕事に見事につながっています。ダスキンがホームインステッド事業を手掛け、それに自分が関わることはずばらしいことだと感じています。充実した研修プログラムによる学び合い、支え合いを通じ、ケアに必要なスキルと同時に、そんな「心」の側面もスタッフの皆さんと共有し、ともに成長していきたいと願っています。

つらい時にも
親身に相談にのってくれる
オフィススタッフの存在が、
私たちの大きな支えです。



ホームインステッド世田谷ステーション
ケアスタッフ 寺田 明子

ケアスタッフは日々お客様のもとに出向き、最後はオフィスに電話報告をして1日のサービスを終えます。この電話が、つらい時には何よりの支えです。オフィススタッフのそれが電話をとっても親身に話を聞いてくれ、メンタルとスキルの両面からの確かなアドバイスをくれます。うまくいかず落ち込んでいても、「よく頑張っていますよ」と認めてもらうと、「明日も頑張ろう」と思うことができるのです。

充実した研修と日々の実践、そして、温かいオフィスのバックアップ。これらに支えられてきたからこそ、子育てをしながらも長い間続けてこられたのだと思います。また、マネジャーがひたすらお客様のため、ケアスタッフのために自分を無にして働くのを見てると、これこそ「喜びのタネまき」だと実感し、「自分も」と思います。

新たにスタートした等級制度にも期待しています。今後一つでも多くの「ありがとう」を耳にできるよう、研修に学び、お客様に学び、周囲に学んで、成長を続けていきます。

喜びのタネまきを実践する お客様への心配りとコーポレート・ガバナンスの充実

ダスキンは、コーポレート・ガバナンスの強化を経営の最重要課題と捉え、健全で透明性の高い経営が実現できるよう、体制や組織、システムの整備に努めています。経営理念である「喜びのタネまき」も、盤石のガバナンスが根底にあるからこそ実践可能です。ミスタードーナツの店舗はそうした実践の場の一つであり、社員一人ひとりの意識が、お客様に安全・安心な商品と心地良さを届けるといふ、ダスキンの使命を支えています。



落ち着いた色づき合いが基調の内装は当ショップならではの試み。全国のミスタードーナツでまだ十数店だけが扱うパスタメニューも人気です。



できたて商品を出しつつお客様へのお声がけや誘導も心がけています。

できたてのおいさと
安全・安心を両立する
入念な原材料管理と
細やかなお客様への目配り

ミスタードーナツ新タイプの直営店
ららぽーと
EXPOCITYショップ

ダスキンは、新たな「喜びのタネ」をまこうと、1971年4月、大阪府箕面市にミスタードーナツ国内1号店をオープンさせました。以来、多くの加盟店と心を一つに喜びのタネまきが続いています。ららぽーとEXPOCITYショップは、2015年11月に誕生した新タイプの直営店。お客様への約束として、新しい商品やこれまで以上の心地良さを提供していかなければなりません。モデル店としての、多様な取り組みが進んでいます。

ドーナツづくりのプロとしてお客様のご期待以上の喜びを提供することを常に心がけています。

ららぽーと
EXPOCITYショップ 副店主 田中 理紗

オープンから数カ月。まだ初来店のお客様も多く、新しいタイプのミスタードーナツとしてご期待いただいていることを日々実感しています。新メニューのパスタやドリンクステーションのほか、3種のドライフルーツを練り込んだ生地を、人の手で伸ばして型を抜きフライするという、これまで以上に手づくり感をアピールする新シリーズのドーナツも好評です。

運営管理面では、パスタにセットされるサラダ用に生鮮食品を扱うようになったことが大きな変化です。安全・安心のため、原材料使用前の目視確認の徹底もルール化されました。店舗として、パスタをつくるエリアは、特に衛生管理にも力を入れています。

もちろん、品質管理は安全・安心の確保だけでなく、ダスキン



ドーナツ製造の合間にも、常に、衛生管理、品質管理に目を光らせています。



ららぽーとEXPOCITYショップはキッチンがガラス張り、手づくりの様子が一目瞭然。お客様には、見えることが何よりの安心感へとつながります。

品質方針に「安全で安心、環境保全に配慮した商品・サービス、そして楽しさをお手渡しします」とあるように、ムダを出さないよう原材料開封のタイミングを適切に管理するなどの環境配慮や、お客様への目配り・お声がけによる楽しさのご提供にもスタッフ全員で取り組んでいます。

根底にあるのは、ミスタードーナツのスタッフ全員に共通した、プロとしての誇りとお客様への思いです。ドーナツは家庭でつくれるお菓子ですが、私たちはそれをプロとして提供しています。だからこそ、たとえばチョコのコーティングにおいて、気泡が出ないように最適な量にこだわるなど、心を込めて手づくりしています。また、4時間を目安によりおいしく召し上がっていただけるように、製造の量とタイミングをきめ細かく調整。できたて時は、ベルを鳴らしてお知らせします。

店内では、ドリンクステーションのコーヒーサーバーの操作やベビーカーのご利用でお困りのお客様のお手伝いはもちろん、会話や表情、しぐさにも注意を払い、お客様により心地良く感じていただけるよう目配りを欠かしません。私たちにとって、そのすべてが「喜びのタネまき」につながっているのです。

「祈りの経営」を根幹とした
生きたコーポレート・ガバナンス

社外取締役の目から見た
ダスキンの組織統治



ダスキンの強み“お客様との強い絆”を
企業価値としてさらに高めていくために

かつての大肉まん事件を契機に組織統治の充実に努めてきたダスキン。これまでの取り組みと努力から生まれた成果や今後の課題などダスキンのコーポレート・ガバナンスについて、社外取締役に評価してもらいました。

社外取締役も発言しやすい風通しの良い取締役会

以前の職場で人事担当役員を務めた時期に、初の社外取締役の招請を担当し、議論に新風を入れる存在としての意義を実感しました。

このため、私自身が社外取締役となった今は、会議での積極的な参画を特に大切にしています。ダスキンの取締役会は、監査役を含め社外役員の発言も尊重する環境づくりを工夫していると思います。

経営理念と経営戦略をつなぐことが社外取締役の役割

多くの企業は個性を強みとしており、ダスキンの場合も経営理念である「祈りの経営」が個性と強みの源泉となっています。一般に経営は短期の数値目標達成偏重に陥りがちですが、現在のダスキンにおいては、理念を大切にすることがその弊害を防ぎ、ガバナンスの充実にもつながっています。

社外取締役としては、外からの冷静な目で理念と経営戦略の有機的な結合を一層強化し、真の企業価値向上に貢献したいと思います。

お客様に支持され続けるダスキンを目指して

就任して満1年。毎春開催される各事業部の加盟店向けの政策勉強会にも参加し、ダスキンは企業市民としての立ち位置をしっかりと認識している会社であるという思いを強くしました。今後は、「喜びのタネまき」をベースに積極的に事業を展開し、支持され続ける「ONE DUSKIN」を実現していくことが求められます。私も、前職で海外戦略を担当した経験などを生かし、できる限りの貢献に努めます。

Profile

社外取締役 山本 忠司

1976年株式会社ワコール入社。2006年株式会社ワコールホールディングス取締役 兼 株式会社ワコール取締役常務執行役員人事総務本部長。2008年株式会社ワコールホールディングス取締役 兼 株式会社ワコール取締役常務執行役員国際本部長。2012年同社取締役退任、以後2014年まで株式会社ワコール監査役を務め、2015年6月に株式会社ダスキン社外取締役就任、現在に至る。



コーポレート・ガバナンス

当社は、様々なステークホルダーの期待に応え、中長期的な企業価値の向上と持続的な成長を果たす企業となるために、コーポレート・ガバナンスの強化を経営の最重要課題と捉えています。経営環境の変化に迅速かつ確に対応できる経営体制を確立するとともに、健全で透明性の高い経営が実現できるよう、体制や組織、システムを整備してまいります。また、すべての企業活動の基本に「コンプライアンス」を据え、企業価値の持続的な向上を目指してまいります。

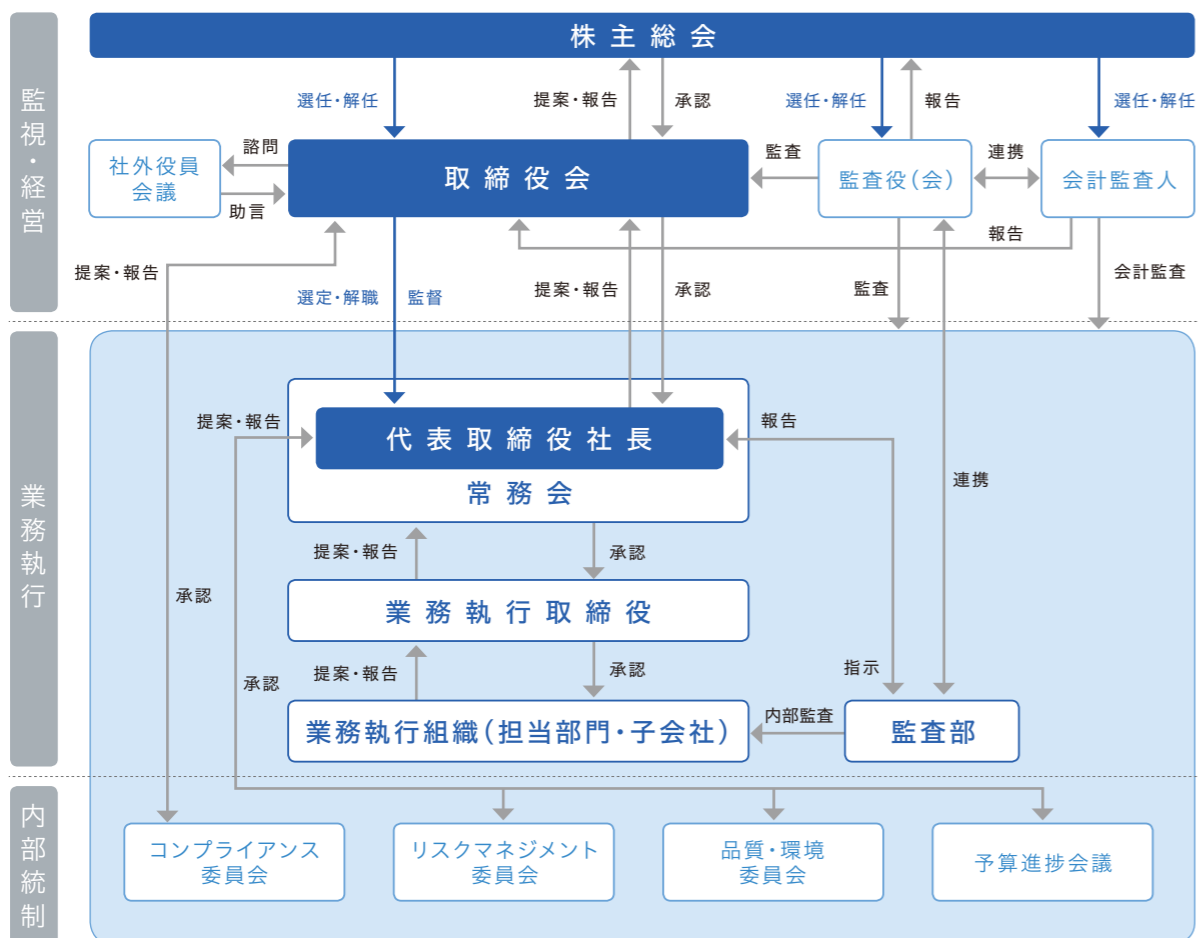
当社には創業者・鈴木清一が提唱した「祈りの経営」という確固とした経営理念があります。「祈りの経営」は、創業者が理想とする経営体制を築くために、創業者自身の修養体験によって育まれた思想や人生観を経営に取り入れたもので、当社では、この創業者の願いを継承し、社員全員が理念をきちんと理解し実行していくことこそ当社のコーポレート・ガバナンスであると考えています。

コーポレート・ガバナンス体制

業務執行者を兼務する取締役の相互監視及び独立役員であり客観性が高い監査が可能で社外監査役と当社の事業内容に精通し、なおかつ高い情報収集力を持つ常勤監査役が精度の高い監査を実施する現在の

経営監視体制は、お客様視点に立った経営を推進し、健全で効率的な業務執行を行う体制として最も実効性があり、経営環境の変化に対する迅速かつ確かな対応に最も適合していると判断しています。

▶ コーポレート・ガバナンス体制図



コンプライアンス

ダスキンでは“Compliance”を「相手の身になって考え、行動すること」と捉え、一人ひとりが消費者や社会から信頼されるために、ダスキン行動基準を日々の業務で実践しています。

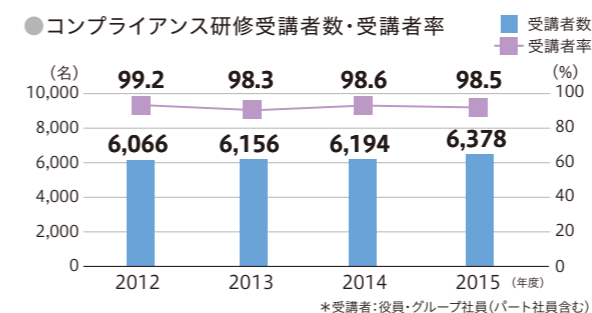
コンプライアンス委員会

当社グループのコンプライアンス体制の確立、浸透、定着のため、コンプライアンス委員会を設置しています。この委員会は法務・コンプライアンス部担当取締役を中心に、取締役、社外取締役、弁護士、監査役、労働組合委員

長で構成され、コンプライアンス上の重要課題や年度計画、教育研修計画の審議を行っています。また、取締役会の諮問機関として、当社のコンプライアンスに関する業務を行っています。

コンプライアンス推進の取り組み

当社グループでは、役員・社員に対する行動基準の周知・徹底に努め、毎年、全役員・全社員を対象として、コンプライアンス研修を実施しています。この研修では、外部の講師を招いて講義を受けるほか、倫理的な判断力を養うケーススタディ研修を行っています。



役員コンプライアンス研修 ご講演 田中 宏司先生

「誓いの日」の制定

2015年度より会社行事として「誓いの日」(5月31日)を制定し、大肉まん事件を振り返るとともに、全社員が消費者や社会に対してコンプライアンスを誓うメッセージを書き留めました。

2002年5月31日は大阪府より食品衛生法違反で営業一部禁止処分を受けた日であり、全社員が大肉まん事件を思い起こし、事件を知らない社員は先輩から話を聞くことにより、コンプライアンス体制の確立に向けて誓いを新たにすることを目的としています。



「誓いの日」衛星放送

当社商品の措置命令について

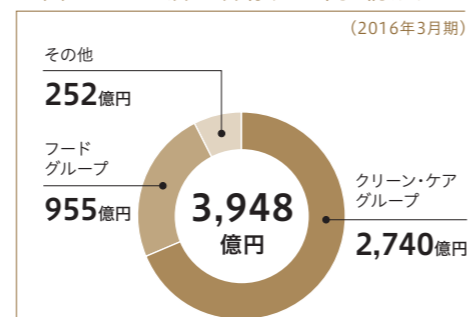
当社が提供する「窓用フィルム施工サービス」の一部地域のチラシ・ダイレクトメールの表現が、不当景品類及び不当表示防止法において禁止される優良誤認表示にあたるとして、2015年12月に消費者庁から措置命令を受けました。当社は、今回の指摘を真摯に受け止め、広告物の表現に関する講習会を定期的開催する等、社内管理体制のさらなる強化を図るとともに、法令遵守意識を高め、再発防止に努めてまいります。

会社情報

会社概要

社名(商号)	株式会社ダスキン[DUSKIN CO., LTD.]
本社住所	〒564-0051 大阪府吹田市豊津町1番33号
代表者	代表取締役社長 山村 輝治
設立	1963(昭和38)年2月4日
資本金	113億円(2016年3月31日現在)
売上高	1,386億円(2016年3月期)単体 1,652億円(2016年3月期)連結
全国チェーン店 お客様売上高*	3,948億円(2016年3月期)
従業員数	1,960名(2016年3月31日現在)単体 3,538名(2016年3月31日現在)連結

全国チェーン店お客様売上高*構成比



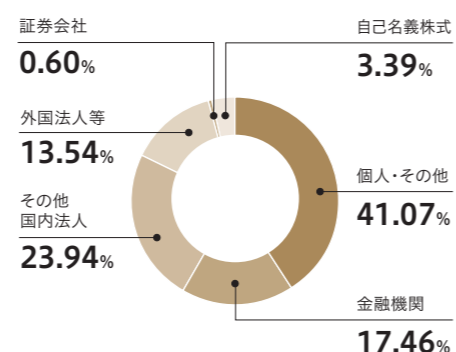
*全国チェーン店お客様売上高は、国内外の直営店・子会社売上高及び加盟店推奨売上高の合計を参考数値として記載しています。

株式の状況

(2016年3月31日現在)

決算期	3月31日
定時株主総会	6月中
証券コード	4665
上場証券取引所	東京証券取引所(市場第一部)
1単元の株式数	100株
発行可能株式総数	200,000,000株
発行済株式の総数	57,494,823株
株主数	40,415名
株主名簿管理人	三井住友信託銀行株式会社 東京都千代田区丸の内一丁目4番1号
独立監査人	新日本有限責任監査法人

所有者別の株式分布状況



■大株主(上位10名)

株主名	持株数(千株)	持株比率(%)
ダスキン働きさん持株会	1,906	3.43
日本製粉株式会社	1,800	3.24
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	1,759	3.16
小笠原 浩方	1,515	2.72
三井物産株式会社	1,470	2.64
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	1,349	2.42
ダスキンFC加盟店持株会	1,027	1.84
株式会社三井住友銀行	840	1.51
CBNY-GOVERNMENT OF NORWAY	825	1.48
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口9)	801	1.44

(注)1.当社は、自己株式を1,948,572株所有しておりますが、上記大株主からは除外しております。 2.持株比率は自己株式を控除して計算しております。

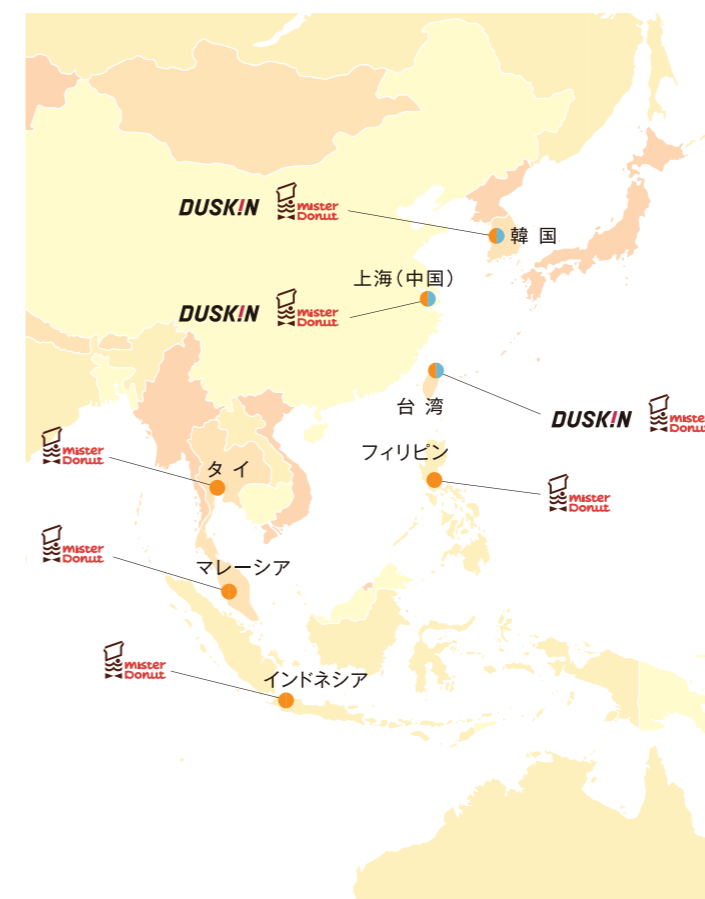
関係会社

(2016年3月31日現在)

株ダスキンサーヴ北海道	共和化粧品工業(株)	エムディフード東北(株)
株ダスキンサーヴ東北	中外産業(株)	株どん
株ダスキンサーヴ北関東	株和倉ダスキン	株エバーフレッシュ函館
株ダスキン伊那	株小野ダスキン	蜂屋乳業(株)
株ダスキンサーヴ東海北陸	株ダスキンプロダクト北海道	ダスキン共益(株)
株ダスキンサーヴ近畿	株ダスキンプロダクト東北	株ダスキンヘルスケア
株ダスキンサーヴ中国四国	株ダスキンプロダクト東関東	楽清(上海)清潔用具租賃有限公司
株ダスキンサーヴ九州	株ダスキンプロダクト西関東	楽清香港有限公司
株ダスキン八代	株ダスキンプロダクト東海	美仕唐納滋(上海)食品有限公司
株ダスキン鹿児島	株ダスキンプロダクト中四国	楽清服務股份有限公司
株ダスキンシャトル東京	株ダスキンプロダクト九州	PULMUONE DUSKIN CO., LTD.
アザレプロダクツ(株)	エムディフード(株)	統一多拿滋股份有限公司

海外展開

(2015年12月31日現在)



ダストコントロール事業

世界に広がる「キレイ」の輪。

1994年に台湾で海外展開をスタートしたダストコントロール事業。2006年には経済成長が著しい上海(中国)へと進出し、現地に合併会社を設立しました。2012年には韓国にも進出し、家庭市場、事業所市場の開拓を進めています。

3地域24拠点

台湾、上海(中国)、韓国

ミスタードーナツ事業

「おいしさ」は国境を越えて。

タイ、フィリピン、上海(中国)、台湾、韓国、マレーシアに加えて、2015年5月にはインドネシアにも出店。ミスタードーナツのおいしさは海外でも愛されています。

7地域3,511拠点

タイ、フィリピン、上海(中国)、台湾、韓国、マレーシア、インドネシア