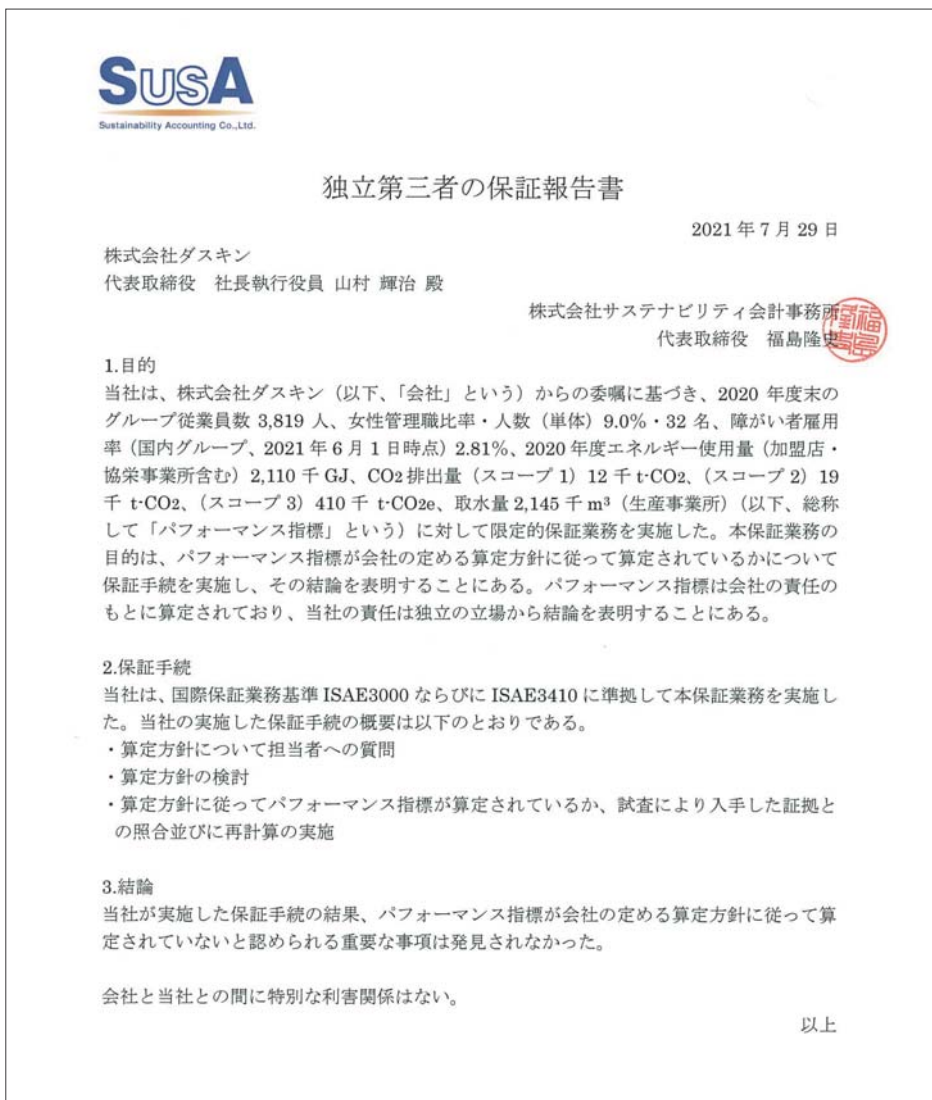


## 第三者保証

ダスキンは、「ダスキン統合レポート2021」に開示する情報の信頼性、正確性を高めるため、**主要な非財務指標に関して、独立した第三者評価機関の保証を受けています。**

### 第三者保証の対象項目

- ・従業員数(グループ)
- ・女性管理職比率・人数(単体)
- ・障がい者雇用率(国内グループ)
- ・エネルギー使用量(加盟店・協栄工場含む)
- ・CO<sub>2</sub>排出量(スコープ1, 2, 3)
- ・取水量(生産事業所)



### 「ダスキン統合レポート2021」発行にあたり

ダスキンでは中長期的な価値創造の全体像や成長戦略、ESGの取り組み等、財務情報と非財務情報を一体的に報告する統合レポートを2016年度から発行しています。

本年度のレポートは、当社の価値創造ストーリーとともにCSVマテリアリティや経営課題に対する今後の取り組みについて理解を深めていただけるよう心がけました。また、昨年に引き続きガバナンスに関する社外取締役メッセージのほかに、成長投資を推進するCFOメッセージや今後のキャリアビジョンを語り合う中堅社員座談会を掲載しています。

本レポートは、経営企画部 IR室が編集の中心となって社内の幅広い関係部署と協力して制作しました。私は編集責任を担う本社企画グループ担当役員として、その作成プロセスが正当であり、かつ記載内容が正確であることを表明いたします。

本レポートは、株主・投資家をはじめとするステークホルダーの皆様との対話を深めるための大切なツールであり、これからも開示の充実と透明性の向上に努めてまいります。本レポートをお読みいただいた皆様からの忌憚のないご意見、ご要望をお待ちしています。

2021年9月  
取締役 執行役員  
本社企画グループ担当  
**大久保 裕行**

## 用語集

### あ行

#### 祈りの経営

ダスキンの経営理念。働きさん一人ひとりが、日々新しく生まれ変わる(自己変革する)ことを願い、自らは敢えて「損の道をゆく」こと、相手に対しては「喜びのタネをまく」こと。ともすれば経済的合理主義を追求し、人間性全体を見失いがちな世の中で、ダスキンは人間性を何よりも大切にしたいという宣言でもあります。

#### お客関係／コンシェルジュ

ご家庭にレンタル商品等をお届けする全国約6万1千人の販売員。長期戦略「ONE DUSKIN」では、お客様のニーズに対して的確な対応ができる「コンシェルジュ」機能の強化に取り組んでいます。

### か行

#### 加盟店会

加盟店と本部とは一心同体の関係、運命共同体であるという考えから発足した任意団体。同じ志を抱く本部と加盟店、あるいは加盟店同士が、時に励まし合い、時に助け合い、ともに成長しようと結成されました。

#### コンタクトセンター

2018年に「ダスキンコールセンター」から「ダスキンコンタクトセンター」に変更し、電話(0120-100-100)だけでなく、メールやチャット等のチャネルを横断的に管理・運営し、お客様満足度を高められる顧客接点の総合窓口を目指して取り組んでいます。

### さ行

#### 生活調律業

お客様に提供する価値として、訪販グループが新たに定義した事業コンセプト。「くらしのリズムを整えよう♪」をコミュニケーションワードに、人々の生活のリズムを本来の状態に正しく整えることを目指しています。

#### 生産事業所／協栄工場

回収したダストコントロール商品をクリーニング、再生加工、配送物流まで一貫してサポートしている工場。業務委託契約を交わしている協栄工場と直営・関係会社工場(全国45事業所)で稼働しています。

#### 全国チェーン店お客様売上高

国内外直営店・子会社等売上高にフランチャイズ加盟店の推定値を合計した売上高。ダスキンファミリーがお客様にお届けした「喜びのタネ」のパロメーターともいえます。

### た行

#### ダスキン(社名の由来)

「ホコリ」の英語である「ダスト」の「ダス」に、「ぞうきん」の「キン」を合わせたところから生まれた社名です。

#### ダスキンスクール

ダスキンの全事業を対象とした総合研修センター。経験豊富な教育スタッフ陣と広範な研修カリキュラムを完備し、人の成長をサポートしています。

#### ダスキンファミリー

ダスキンとその連結子会社・持分法適用会社に加え、フランチャイズ契約で結ばれた加盟店・協栄工場を含む、ダスキンの経営理念に賛同するすべての組織・運命共同体。

#### ダストコントロール商品

水を使わずにホコリを吸着保持する機能を持った清掃用具。主に、モップやマットに应用されています。

#### DDuet(ディーデュエット)

訪問販売で直接会えないお客様との接点としてダスキンが運営する会員制webサイト。商品のご注文等を承るのはもちろん、家事が楽になるアイデアやキャンペーンのお知らせなど、お役立ち情報を発信しています。

#### 特定商取引法

事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律。訪問販売については、勧誘を断った消費者への再勧誘の禁止等のルールが定められています。

### は行

#### ハイジーンマスター

衛生管理に関する高度な専門知識を有するスペシャリスト。ダスキンでは、独自の育成・認定制度を設け、総合的な衛生管理の提案を行っています。

#### 働きさん

ダスキンでは、「社長も一般社員も働く立場で見れば同じ」という考え方から、社員のことを「働きさん」と呼びます。“傍(はた)を楽(らく)にすることのできる人”という意味も込められています。

#### フランチャイザー／フランチャイジー

ダスキン本部(フランチャイザー)と、全国のダスキン加盟店(フランチャイジー)の間には、一貫したシステムや契約の結びつきだけではなく、「ダスキン経営理念への賛同」というつながりが存在します。ダスキン本部と加盟店が信頼の絆で固く結ばれ、「喜びのタネをまこう」というスローガンを共有し、運命共同体として、ともに成長していくことがダスキンの目指したフランチャイズです。

#### フランチャイズシステム

日本ではダスキンが先駆的に導入したビジネスモデル。すべての事業は、開始時に提供されるフランチャイズパッケージとしてマニュアル化され、ビジネスのノウハウでは経営や活動、教育等のほか、運営や営業等充実した内容となっています。そのため、どの店舗でも同じ品質のサービスを提供できるようシステム化されています。

### ま行

#### マネジャー／エリアマネジャー

加盟店を運営と経営の両面からサポートする本部社員。各加盟店を育成・指導するほか、経営課題を発見し、適切なアドバイスをする役割も担っています。

#### ミスタードーナツカレッジ

1971年、ミスタードーナツ1号店のオープン直後にダスキン創業の地に完成した教育施設。ライセンス取得に必要な設備が完備されています。

#### ミスタードーナツ創業の日

1970年1月27日、創業者・鈴木清一が、ミスタードーナツの日本での展開をアメリカで決断した日。毎年、全国のショップ近隣での清掃活動と売上の一部を障がいのある方たちの自立や社会参加に役立てるために「ダスキン愛の輪基金」に寄付をしています。

#### 道と経済の合一

「道」は人に対して思いやる気持ちや優しさといった、時代が変わっても変えてはいけないことを、「経済」は時代に合わせて商品やサービスを革新していくことを指します。この2つをバランスよく両立させ、持続的な成長を追求することがダスキンのすべての企業活動の原点となっています。

### や行

#### よつ葉のクローバー(社章)

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」をデザインした社章。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。

### ら行

#### ロイヤルティ

商標等の使用料及びノウハウ授与の対価として、フランチャイズ加盟店にお支払いいただくお金。ほとんどの事業で売上歩合方式(売上に対して何%という金額を支払う方式)を採用しています。