

株式会社ダスキン 第61回定時株主総会 質疑応答概要

事前にウェブサイトで受付した質問の一部を含め当日総会での質疑応答の概要です。

事前質問1	メリーメイド家事代行サービスの料金が上がりすぎではないか。売り上げは上がっているのか。
回答 (メリーメイド事業部)	従業員の給与引き上げ等従業員の待遇改善や、サービス品質向上のための継続的な従業員教育の実施等に伴うコスト上昇に対し、種々企業努力を行いました。吸収できない部分について2021年9月に料金改定を実施させていただきました。ご理解賜ればと存じます。売り上げについては、コロナ禍の2021年3月期を除き、共働き世帯の増加など社会環境変化の影響もあり、毎年増加傾向にあります。今後も安心してメリーメイドの家事代行サービスをご利用いただけるよう、サービス品質の向上に努めてまいります。
事前質問2	ミスタードーナツのコラボシリーズが店舗やオンラインでも購入できないことが多い。株主専用の予約システムの検討を希望する。また、抹茶のオールドファッションの復活も希望する。
回答 (ミスタードーナツ事業本部)	株主様と一般のお客様を区別する予約システムは考えておりません。株主様もミスドネットオーダーをご利用いただきたく、よろしくお願い申し上げます。皆様のご希望どおり購入いただけますよう、ミスドネットオーダーにつきましては、営業時間や製造開始時間が異なるそれぞれの店舗ごとの最適な利用開始時間の指導を行うと共に、店頭での品切れについても指導してまいります。抹茶ドーナツは最高品質の抹茶を提供するための商品を開発し販売しておりますが、抹茶のオールドファッションについても、皆様に受け入れられるかを確認しながら今後検討してまいります。
事前質問3	コロナで売り上げの影響はあったか。
回答 (経営企画部)	新型コロナウイルス感染症は、2020年3月期の第4四半期から拡大いたしました。当初は緊急事態宣言下で、訪販グループにおいては、お客様店舗の休店や個人の外出自粛等に伴う定期サービスの一時的休止の発生、イベントの相次ぐ延期や中止の影響を大きく受けました。また、フード事業においても、一時休店や営業時間の短縮等により、イートイン売上が落ち込む等の影響を受けました。しかしながらその後は、訪販グループにおいては、コロナを機に高まった衛生意識に対応した、衛生関連商品の提供やイベント衛生サービスの強化、フードグループにおいては、ミスタードーナツのカフェテリア形式店舗の全ショーケースへの扉取り付け等の衛生対応や、テイクアウト需要への対応により、売り上げ成長につながりました。
事前質問4	ミスタードーナツでランチに食べたくなるようなドーナツや沖縄風のドーナツの開発の予定はあるか。
回答 (ミスタードーナツ事業本部)	ミスタードーナツでは、軽食需要に対応したメニュー「ミスドゴハン」(飲茶、パイ、マフィン、ピッツァ等)を開発し販売しております。2023年6月2日から新たなミスドゴハン軽食メニューとして「ザクもっちリング」ドーナツも販売を開始いたしました。現在、沖縄風ドーナツの開発予定はございませんが今後もお客様の声も取り入れながら商品開発に反映してまいります。 ※「ザクもっちリング」・・・噛みごたえがありもっちりとした食感の生地、2種類のフィリングを入れて、パプリカパウダーで仕上げたドーナツ。「ビーフシチュー&ポテト」「スパイシーミート&ポテト」「あずき&ホイップ」の3種類。
事前質問5	ミスタードーナツの店舗の清掃が行き届いていないように感じる。徹底してほしい。
回答 (ミスタードーナツ事業本部)	ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。今後、店舗指導を徹底してまいります。お客様に寄り添うというミスタードーナツの理念「客の心を心とせよ」を大切に、「安全・安心」への取り組みの中の「衛生管理・チェック体制」を指導・教育を更に浸透させてまいります。

事前質問6	消毒薬や洗剤の人工香料による化学物質過敏症が増えている。ダスキンでは、お客様宅訪問時の香りの持ち込みなどにも配慮しているか。また地球環境や生態系に優しい洗剤を作っているか。
回答 (訪販グループ)	お客様係は、服装、髪型は清潔に整える等身だしなみを整えお客様宅を訪問しております。香りに関しましてもお客様に不快感を与えるような香りは持ち込まないよう指導しております。 台所用洗剤や洗濯用洗剤などの生活排水で流れ出る洗剤につきましては、日本産業規格(JIS)に基づく生分解性に対する試験を行う等、生態系や地球環境に十分配慮しております。
事前質問7	上海及び台湾のダストコントロール事業の実績と問題点及び今後の具体的施策は。
回答 (国際部)	2022年12月期の上海は、新型コロナウイルス感染症によるでロックダウンの発生で業績が悪化しました。今後はダスキンの原点である地域密着の営業活動を強化し、レンタル売り上げの回復を図ります。 同2022年12月期の台湾は、アルコール(除菌剤)類の販売が好調であったこと等で全体業績も好調に推移しましたが、2023年12月期はその反動減を見込んでおります。今後は、好調業種(ホテル、飲食店、観光地)に絞った営業を展開し、回復を図ります。
事前質問8	ポンデダブルショコラを季節限定ではなく通年販売できないか。
回答 (ミスタードーナツ事業本部)	「ポン・デ・ショコラ」シリーズは、夏の湿気が多い季節との相性がよくなく、またショーケースに陳列できる数にも限りがあるため秋冬の企画として定期的に販売しております。ご理解賜ればと存じます。 今後も、春は桜のドーナツや抹茶のドーナツ、夏の季節限定商品、秋のさつまいもドーナツ等、季節毎にミスタードーナツならではのおいしさと楽しさを提供してまいります。
事前質問9	新商品の開発状況についてお伺いしたい。
回答 (訪販グループ・ フードグループ)	新商品開発状況については計画の途中であるため変更になる可能性があることと、漏洩することにより計画通りに進めることが困難となる場合があるため、説明することはご容赦ください。 訪販グループ、フードグループとも、中期経営方針に沿った商品・サービスの開発を進めてまいりますので、ご期待いただければと思います。
当日回答 事前質問10	フードロス対策について訊かせてほしい。
回答 (大久保議長)	新商品で使用する期間限定の原材料は、店舗ごとの販売計画に基づいて受注生産を実施しており、過剰在庫にならないように取り組んでおります。また、新商品終売時期に合わせて、期間限定原材料を使用した新たなドーナツを販売し廃棄削減に努めております。 また、翌日に販売を持ち越しが可能な個包装のマフィンを導入し、当日の廃棄ドーナツ削減をしております。現在はコロナの影響で実施していませんが、今後も賞味期限が近い原材料の一部をフードバンク、こども食堂へ提供を推進してまいります。
当日回答 事前質問11	他社との差別化をどう考えているか。
回答 (大久保議長)	当社は、様々な事業を展開しており、事業によって異なる多くの企業と競争関係にあります。 主力事業であるモップ、マット等お掃除用具のレンタル事業や役員提供事業は、清掃技術や衛生管理の高い専門性、ノウハウがあり、また「訪販グループ」として、ワンストップでお客様にサービス提供できる総合力があります。 また、フード事業の主力であるミスタードーナツの強みは、唯一無二のドーナツ専門店として、独自のポジションで50年以上に亘って積み上げてきたお客様との信頼関係があります。また老若男女、幅広い客層に喜んで頂ける高品質でバラエティ豊かな商品を揃えており、多くの方々にミスタードーナツを知っていただいていることです。 今後もそれらの強みを活かして、お客様に当社を選んでいただけるよう努力を続けてまいります。
当日回答 事前質問12	「男性の独立役員」「女性の非独立役員」を選任しない理由・事情を説明してほしい。
回答 (大久保議長)	取締役候補者に対する基本的な考え方は、男女を含め多様性を考慮し、経営に必要とする人材が取締役に就くことが重要であると考えております。 独立役員の実任に関しては、現在女性が3名ですが、取締役会の監督・助言機能の実現のために不可欠なビジネスキャリアや専門的知見を有する人を選任しております。 非独立役員の実任については、女性管理職比率を高める等、将来候補となれる人材の育成に注力しております。

当日質問1	株主優待券の有効期限を6か月から1年に伸ばして欲しい。ミスタードーナツの容器、カップに蓋をつけて欲しい
回答 (大久保議長) (和田COO)	<p>当社の株主優待券は株式会社モスフードサービスでも使用できる優待券のため、当社だけで判断ができない部分もあります。提携企業とも協議の上、判断をしております。</p> <p>お客様からのご要望、ご指摘については、真摯に向き合っていくという方針の下、運営をさせていただいておりますが、ミスタードーナツの容器、カップに蓋をつけるということに関しましては、店舗毎に異なるオペレーション上の問題もありますので、この場での回答は控え、今後の検討課題の一つとさせていただきます。</p>
当日質問2	セルフタイプの店舗で、お客様自身が商品を箱に入れてレジに持っていった際、精算にあたって店員が商品を箱から出すオペレーションになっているが、二度手間ではないか。
回答 (根本執行役員)	お客様自身が商品を選び、箱に入れていただくタイプのセルフパッケージの店舗は、人手不足という背景の下での省力化・省人化目的に加えて、ご自身で思いのままに箱に入れたいのお客様側からのご要望もあって増加傾向にあります。箱詰め合理化については、今後の検討材料とさせていただきます。
当日質問3	学校におけるホコリの出ない掃除に関するダスキンの計画・目標について教えて欲しい。
回答 (平野執行役員)	学校ではホウキ、チリトリ、雑巾を使った掃除をすることが一般的ですが、前期より、大阪府吹田市の学校を中心にモップを使用したホコリを舞い上げない掃除の検証、小学校での洗剤を使った掃除の展開を行っており、全国に拡げていきたいと考えております。2023年3月期では3校導入しており、子ども達に使い方を指導し、先生とも共有しながら進めております。このパッケージを、今期は27校へ新規導入することを計画しており、直営店だけではなく、加盟店と一緒に、九州から関東へ拡げたいと考えております。
当日質問4	ミスタードーナツでスパゲティとか飲茶のメニューが減っているように感じる。今後の「ミスドゴハン」などの商品政策について教えて欲しい。
回答 (叶執行役員) (大久保議長)	<p>パイ、飲茶といった商品に加え、イースト生地の中に惣菜を詰めた新しい商品も発売させていただきました。このカテゴリーでお客様のニーズにお応えできるよう、これからも商品開発を進めていきたいと考えており、今後の展開にご期待いただければと思います。</p> <p>近年は、コロナ禍で高まったテイクアウト需要に応える商品開発・品揃えが中心でしたが、今後は、イートイン需要も踏まえて、食事系メニュー「ミスドゴハン」についても、強化していくことを考えており、特に今年は飲茶が発売30周年ということもあり、飲茶の周年記念企画も織り混ぜて、商品開発強化に努めてまいります。</p>
当日質問5	上海での訪販事業の展開について教えて欲しい。
回答 (上野取締役) (大久保議長)	<p>中国は2019年末頃から新型コロナウイルスの拡大により非常に厳しい3年間となりましたが、特に昨年、2022年の4月、5月には、上海市内がロックダウンするという状況で2022年度の売上実績は、前年対比で18.6%のマイナスとなりました。現在の中国は、コロナ緩和政策に移行しており、改めて、営業に注力しております。</p> <p>中国は非常に大きな市場であり、ダストコントロールのみならず、トータルクリーンケアの拡大に注力していきたいと考えております。</p>
当日質問6	この先も原材料高騰が続くと思うが、ミスタードーナツは値上げの予定はあるのか。
回答 (大久保議長)	商品のおいしさを最優先に考えています。価格につきましては、生産性の向上を図りつつ、今後の原材料価格の動向を踏まえて判断しております。
当日質問7	女性活躍推進について、女性管理職比率上げていくための具体的施策について教えて欲しい。
回答 (大久保議長)	女性管理職比率の目標を10%においていた2022年3月期の実績は11.3%となり目標は達成できました。2026年3月期までの女性活躍推進法における行動計画は、女性の管理職比率13%以上の目標を公表させていただいておりますが、この目標の達成のため、次世代管理職候補の女性には外部研修へ積極的に参加させており、さまざまなプロジェクト発足時には、プロジェクトメンバーの3割以上を女性、もしくは、女性の非管理職を最低1名以上参加させております。また、経験を積ませるため、決裁会議等に女性非管理職を参加させており定期異動の検討時には、女性候補者情報の共有を行い、計画的な女性管理職の育成につなげています。これらを有機的に連携させ、モチベーションのアップにもつなげていきたいと考えております。

<p>当日質問8</p>	<p>連結バランスシートの流動資産について、①「現金及び預金」が約50億円程度減少していること、②「有価証券」が約100億円減少していること理由、並びに③内部留保の活用についての考え方について教えて欲しい。</p>
<p>回答 (宮田CFO) (大久保議長)</p>	<p>金融資産を、現預金、有価証券、投資有価証券と考えると、①②に対して投資有価証券が約150億円増加しているため、全体としては大きな変動はしていないとご理解ください。資金の効率的運用の観点から、手元の現預金はできる限り圧縮し、投資有価証券並びに運用有価証券に振り向けております。</p> <p>③につきましては、投資と株主への還元バランスをとっていくことを考えており、「中期経営方針2022」の3年間におきましては、配当に加え自己株買を実施し、総還元性向の目標を100%以上としており、内部留保は増加させない方針です。</p> <p>総額490億円の成長投資をこの3年間で実施していきたいと考えており、その主な内容は、RFID(電子タグ)の導入、DX(デジタルトランスフォーメーション)の推進やM&A等であり、次の成長に向けて有効に活用してまいります。</p>
<p>当日質問9</p>	<p>高齢者サポートサービスのサービス対象者は、高齢者に限定せず、支援・サポートが必要な方全てを対象としてサービスメニューを拡大すべきではないか。</p>
<p>回答 (母里執行役員) (大久保議長)</p>	<p>現在展開中のサービスについては、きめ細やかなサービスの拡充を図りつつ、引き続き注力し、また、アクティブな高齢者の増加や行政による地域包括ケアシステムの推進により高齢者支援策の活性化が予想されることから、対応領域を拡げて、介護保険対象外のサービスの展開も強化してまいります。</p> <p>現在、ライフケア事業で行っている介護保険対象外のサービスは、高齢者の方を中心としたサービスとなっていることは確かですが、介護保険対象外ですので、年齢に関わらずサポートはさせていただいていると考えております。またフレイル対策として、高齢の方だけでなくもう少し若い年代の方へのサービスメニューの開発も並行して進めており、ヘルスレント事業では介護保険も適用していただけるような介護用品レンタルに加えて、介護保険適用外の商品、機材等も準備しております。</p>