

ダスキン グリーンレポート 2004



ごあいさつ

創業以来の循環型ビジネスで、 限りある資源を生かし、環境保全に努めます。

ダスキンは、暮らしに密着した商品とサービスをお届けする企業として、「安全・安心であること」を最大の社会的責任と考え、その追求に力を注いでまいりました。「安全・安心であること」への責任は、地球環境に対しても、社会環境に対してもまた、同様に果たすべき課題ととらえ、真摯に取り組んでおります。

ダスキンは創業以来、独自のレンタルシステムを基本とした循環型の事業活動を展開しています。何度も何度も商品の再生を繰り返して、最後まで資源を生かし切るダスキンのビジネスは、省資源型ビジネスのパイオニアとして、社会的にも、消費者・お客さまにも、高い評価をいただいています。その事業の仕組みを持続し、さらに推進するために、それぞれの事業では、全国のフランチャイズ加盟店や工場とともに国際規格ISO14001の認証を取得し、環境マネジメントに取り組んでおります。今後も環境保全へのお役立ちを通じて、循環型社会への一層の貢献を果たしてまいります。

消費者・お客さまとの対話を大切にしながら、法令遵守はもちろん、厳重な自主基準を徹底し、真に求められるNo.1の品質を目指すこと。そして創業の精神である「喜びのタネをまく会社」の原点に戻り、消費者・お客さまと社会に本当に役立つ商品・サービスを提供し続けてまいります。

代表取締役社長

伊東英幸

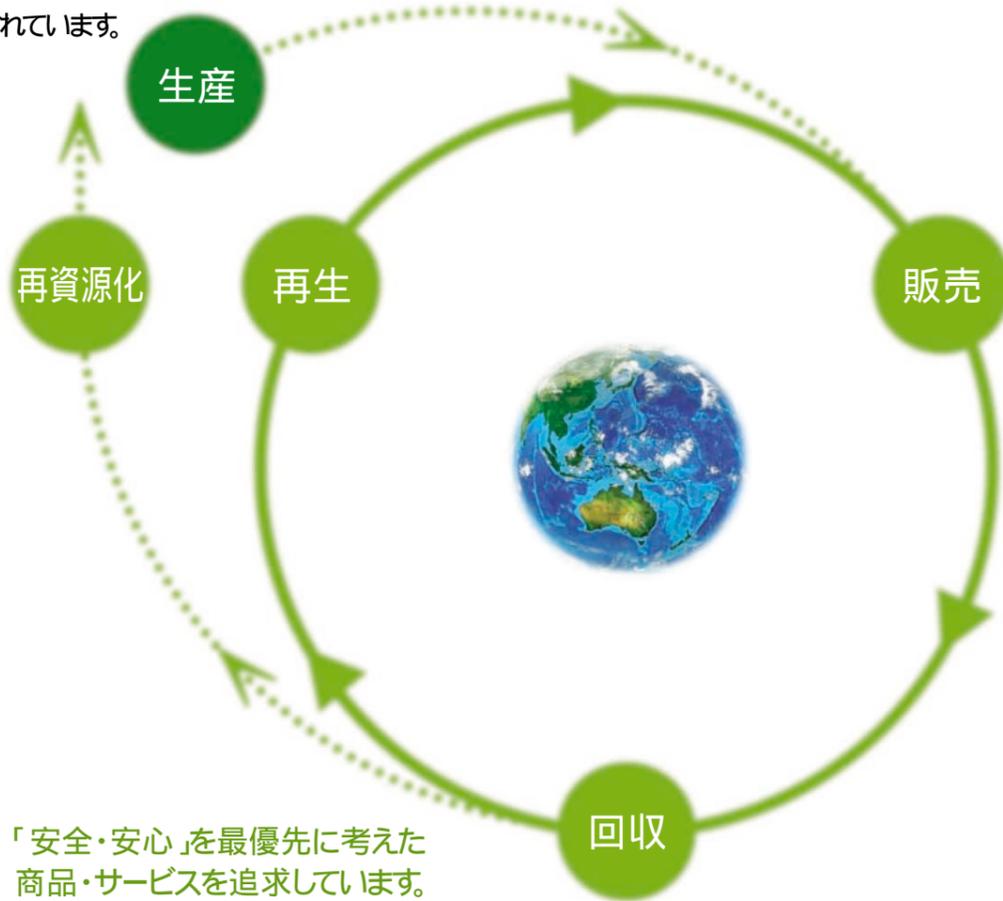


このレポートは、2003年度の実績を中心として、環境への取り組みと化学物質などに対する安全管理の状況をまとめたものです。

省資源型の ダスキンECOスタイル

ダスキンは創業以来、生産、販売（お届け）、回収、再生を繰り返す「レンタル」が基本。限りある資源を最大限に活用し、廃棄を削減する循環型のシステムが事業活動のベースです。省資源に貢献しながら快適な生活環境を提供するダスキンの事業ポリシーは、レンタルだけにとどまらず、すべての事業分野で共有されています。

限りある資源をムダづかいしない、循環型のシステムが基本です。



「安全・安心」を最優先に考えた商品・サービスを追求しています。

ダスキンでは、品質保証の一環として、全社で「安全・安心」に取り組んでいます。商品の生産・加工・物流から、サービスの施工やそれに使用する薬剤などすべての段階で、化学物質や原材料の安全性と環境保全への配慮を最優先する管理体制を確立。人体にはもちろん、社会環境にも安全性の高い商品・サービスを提供することで、消費者・お客さまや社会からの信頼に応えることができるよう努めています。

おそうじ用品レンタル 6ページ

商品の資源価値を生かし切る
創業以来の循環システム

モップやマットなどおそうじ用品は、寿命が尽きるまで何度も何度も繰り返し再生されます。再生を行う工場では、高い再生率を実現しながら省資源・省エネルギーにつながる技術を追求。水の循環利用や、再生工程から出る副排出物の再資源化とともに、寿命を終えた商品自体の再資源化・有効活用にも取り組み、大きな成果を上げています。



食品リサイクル 10ページ

閉店時の陳列商品や廃油を回収、
再資源化する食品循環システム

営業中の品揃えと食品廃棄物削減の両立に取り組むミスタードーナツでは、ドーナツの製造量を細かくコントロールし、廃棄量を削減。関東圏では、閉店時に残ったドーナツを回収し、畜産用の飼料原料として有効利用しています。定期交換された揚げ油も回収し、石けんなどにリサイクル。配送ルートを活用した独自の循環型システムで資源の有効活用を図っています。



生活用品レンタル 12ページ

必要なときだけ利用する
資源の再利用促進システム

必要なときに必要な商品をレンタルするレントールのリユース・再利用サービスは、もっとも理想的な資源循環システムともいえます。レンタル商品の充実やインターネットによる中古品販売とともに、新たに新品を販売し、買い戻しを行うサービスもテスト導入。利便性を向上し、商品の活用機会を増やすことで、資源の有効活用を促進しています。





商品の再生率がさらに向上。 使用済み商品のリサイクルも進んでいます。

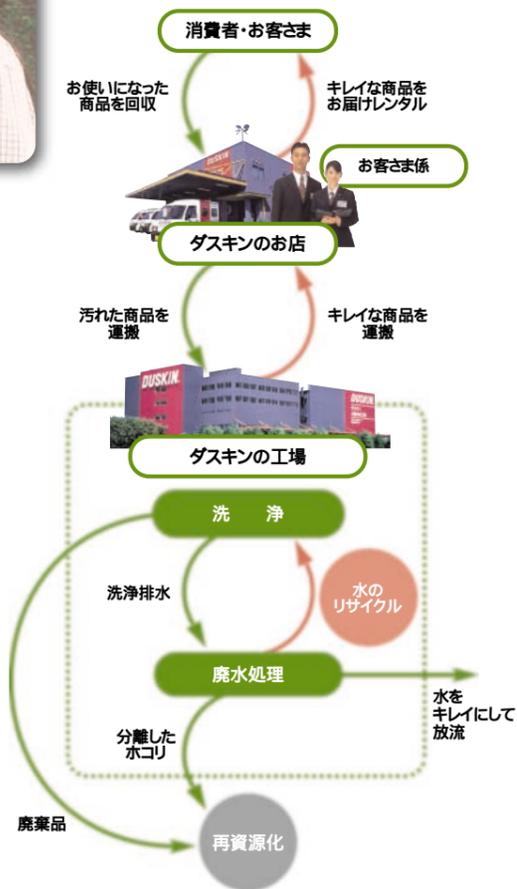


ダスキンでは、マットやモップなどのレンタルサービスにより、省資源と廃棄物削減を追求。貴重な資源を、最小限のエネルギーで最大限に活用することに取り組んできました。

何度も再生するレンタル商品は、再生率が高まれば、資源活用効果も高くなります。開発研究所を中心に、商品の再生効果を高める研究を続けてきたダスキンでは、品質を維持しながら、繰り返し再生に耐える素材や商品構造に、設備と技術の双方から挑戦。通常では再生不可能とされる商品も、特殊な修理技術を開発することなどで、ほとんどの商品の再生率を95%以上に保っています。これは使い捨て商品と比較して、同じ量の資源が20倍以上活用されることを示しています。

再生工程の省資源・省エネルギー、廃棄物削減にも取り組み、排出される固形工場廃棄物は80%以上が再資源化されています。

商品でも、レンタル寿命を終えたマットやモップなどの繊維製品は、すでに再資源化率100%を達成しています。現在、モップのハンドルや浄水器の本体などの回収、再資源化も進めています。



商品の修理・再生技術が向上

繰り返し使ううちにシミや変色、破れなどができた商品は、通常工程では再生できなくなることがあります。ダスキンではこれらの商品を「眠っているが貴重で価値のあるもの」として「タカラ品」と呼び、独自の再生技術により修理・再生。多くのタカラ品を商品としてよみがえらせることに成功しています。

2004年4月には、熊本中央工場でのマットの修理跡が目立たない新しい修理方法(特許申請中)を確立しました。



マットの修理技術開発に成功した熊本中央工場は、社長賞に輝きました。



2003年度の廃棄物削減量 3,000t

商品の二次活用で省資源を促進

創業時からの家庭用ダストクロス「ニューホームダスキン」の素材は、綿とレーヨン。いつまでも柔らかく、特殊な織り方のため、油などをよく吸収します。この素材特性を生かし、約20回繰り返し使用され、ひとつの商品としての寿命が尽きた後も、工場用ウエスとして生まれ変わります。

マットは、同じ考えで他の用途のマットに再生。ひとつの資源の価値をさらに高める二次活用技術の開発が進んでいます。



「ベーシックマット」としての役目を終えたあとは、他の用途のマットに再生

家庭用ニューホームダスキン → 工場用レンタルウエス



事業所用の「ニューダスキンモップ」などは、工場用のモップとして再生

リサイクルしやすい商品仕様を追求

レンタル商品は再生・再利用までを考えた設計で、最後まで資源を有効活用できるよう配慮されています。その一環として、リサイクルしやすい素材、構造への改良・改善も続けています。

2003年度に新製品として導入された家庭用浄水器「おいしい水ブチ」は、内筒部の素材をポリプロピレンに統一し、リサイクルがしやすい構造を採用しました。

リサイクルしやすい素材、構造でつくられた「おいしい水ブチ」



安全・安心への取り組み

洗剤の成分など、安全性を第一に考えた商品開発を行っています。

マット・モップには食品並みの安全基準

ダスキンでは、従来より、商品の安全性を徹底して追求してきました。レンタルモップやマットには、ホコリを効果的に取るための吸着剤が使用されています。この吸着剤は、もしも誤って赤ちゃんが口に入れたり、なめたりしても大丈夫なように、食塩や砂糖など食品と同じレベルの安全性を基準としてつくられています。これらの試験や評価は社外の第三機関でも行い、確認されています。

安全性が確認されていない成分を排除

洗剤などの成分も、可能な限り天然成分を主原料とした、生分解性の高いものを使用しています。

PRTR法に指定された成分をすべての商品から取り除く取り組みを進め、家庭用商品では2002年度までに全商品から排除。事業用商品でも2004年度中に全廃を目指しています。商品やパッケージ素材から、塩化ビニルなどの塩素系樹脂を排除する取り組みも進めており、2005年には使用商品をゼロにする予定です。

理想的な未来の洗剤を追求

より一層の安全性を求めた商品開発も進めています。家庭用洗剤では、食品に使うことが認められた成分のみでつく商品の研究、開発に取り組んでいます。

また、人間がつくった化学物質は、現在安全とされているものでも、数十年の歴史しかないものがほとんどです。最近、昔から伝統的に使われ、安全性について十分確認されている香料成分などの中に、防カビ、防虫、除菌、消臭効果を持つものがあることが分かり、それらを取り入れた商品も研究中。高品質でありながら、人体にも環境にも安全・安心であることを最優先した商品開発を続けています。



安全性や環境ホルモン作用などに疑問が残る化学物質を指定し、使用量や排出量を管理することを決めた法律



使用済み商品の再資源化を強化

寿命の尽きたマットやモップなど、レンタル繊維製品の再資源化はすでに100%。次のステップとして、モップを取り付けるハンドル部分や空気清浄機の本体などをリサイクル・再資源化する取り組みを、2004年1月より開始しました。

商品をすべて分解し、再び資源として有効活用するこのシステムは、一部の家電製品で取り組みが始まったばかりの分野です。

西関東エリアでテスト検証を終え、部材の95%以上が有効活用できることを確認。順次全国に拡大していく予定です。

回収されたモップのハンドルなどは分解し、再生プラスチックやアルミ、鉄、銅などの材料にリサイクル



再生できない商品は、セメント工場の燃料として利用。さらに残った灰までセメント原料にすることで、100%再資源化

マットの商品寿命が向上

繰り返し再生するレンタル商品では、商品の品質、性能の向上と同時に、耐久性向上に取り組んできました。

マットでは、長年の課題だった折り曲げ部分の裏地ゴムの亀裂をなくすため、折り曲げ耐久性を現行の100倍に改良する技術開発に成功。品質の大幅向上と商品寿命の延長が期待できます。今後、さらに検証を行いながら、順次導入を進めていく予定です。

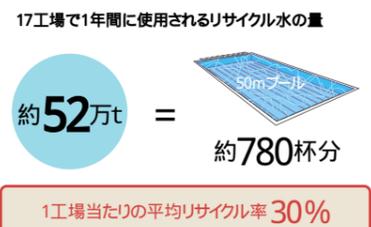


改良マットの裏地ゴムは、太陽光の下に4週間おいた実験でも亀裂はおこりません

洗濯水のリサイクルを促進

ダスキンの工場では、使用済みのマット・モップなどを洗濯、再生して再び商品として発送しています。その際に使用した水は、通常、廃水処理を経て放流されますが、その水を特殊な処理を行いつつ繰り返し使用する技術開発に取り組んできました。その結果、約30%の水をリサイクルしながら使う技術を確立。現在、全国17工場で導入されています。

今後も商品の品質向上とともに、リサイクル水を使用する工場を増やす一方、すでにこの技術を導入している工場においても、さらにリサイクル率のアップを目指しています。



モップやマットのホコリを資源化

モップやマットの洗濯排水を浄化する際に取り除かれたホコリや汚れは、汚泥(スラッジ)という固まりにします。汚泥は商品再生時に出る全工場の固形廃棄物の約80%を占めていましたが、1999年度よりセメントの原料として活用がスタート。2002年度には全国47工場で活用率100%を達成しました。

現在、さらに良好なセメント原料とするため、汚泥の塩素分低減に取り組んでいます。



軟水化技術で洗浄効果をアップ

モップやマットを洗濯する際に使用する水を軟水化することで、洗浄効果を高める技術を検証中。洗剤の使用量は約半分、汚泥の削減にも効果が期待されています。従来よりリサイクルが容易な水になるため、水の使用量削減にもつながります。

現在、横浜中央工場と仙台中央工場テスト導入中。品質面への影響など、すべての検証を終えた後、全国の工場に導入する予定です。

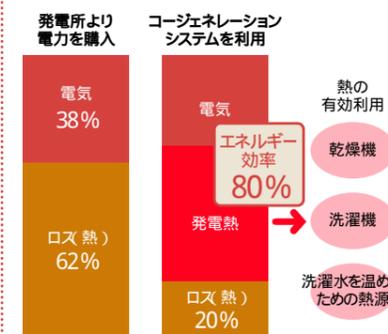


水を軟水化するプラント

コージェネレーションシステムの導入

工場内にガスエンジン式コージェネレーション発電システムを導入し、自家発電しながら、発電の際に出る熱を洗濯や乾燥に有効利用するテストを2002年度から進めています。

エネルギー効率を高めることにより、地球温暖化の原因となる二酸化炭素の排出を20%削減する効果が確認されています。



廃水処理施設。商品の洗浄に使用した汚水は、処理施設で細かなホコリや汚れを取り除き、魚がすめるほどキレイな水に戻して放流



安全・安心への取り組み 地域と共生する工場を目指し、環境保全への取り組みを続けています。

自主基準値を定め、環境負荷を低減

ダスキンの商品を洗浄、再生する工場では、水質汚濁防止法が施行された1971年6月以前から廃水処理システムを導入。それ以来、「自然からお預かりしたものは、もとの状態にして自然にお返りする」という創業者の理念を受け継ぎ、法規制よりさらに厳しい自主基準値を設定し、放流水の水質保全に取り組んできました。

洗浄で使用する洗剤などに含まれるPRTR物質についても、2003年度には3物質にまで削減。完全排除を目指し、研究を進めています。

工場からの排出ガスの環境負荷低減に対しても取り組みを進め、2003年度に焼却炉の撤去を全工場で完了。ボイラーなどからの排出ガスも基準値を設け、適切な処理・管理に努めています。

臭気や防災対策も徹底

現状でも悪臭防止法への違反はありませんが、地域の生活者に不快感を与えないよう、工場周辺の巡回、臭気チェックなどを実施。設備の改善による対策も進めています。また、火災発生防止のため、設備の改善を図るとともに、防災体制を整備し、継続した取り組みを続けています。

地域に開かれた工場を目指し、工場見学会を計画

全国の47工場では、要望に応じて工場見学会を受け入れています。2004年度からは、小中学生などの社会見学の場としてより有効に活用できるよう受け入れ態勢を整備中。地域の方々に対しても、ダスキンの環境への取り組みなどを実際に確認できる場として、積極的に見学会を実施していく予定です。



工場見学会は関東、大阪の工場より実施予定

愛知中央工場での鉛基準超過問題への対策

2002年9月、愛知中央工場で放流水に排水基準を超える鉛が検出されたとして、愛知県より改善命令が出されました。ダスキンではこの事実を真摯に受け止め、徹底した再発防止対策に取り組んできました。

鉛などの有害物質が工場に入らないよう管理を強化する。法令基準を上回る自主基準により排水を管理する。この2項目を中心に管理を徹底し、2度と基準値を超えない体制を構築。現時点で、愛知中央工場をはじめ全国の工場の放流水は良好な状態を維持しています。今後も手を緩めることなく、徹底した管理を続けていきます。



生産本部と全国の工場の環境への取り組みをまとめた「環境レポート」も発行しています



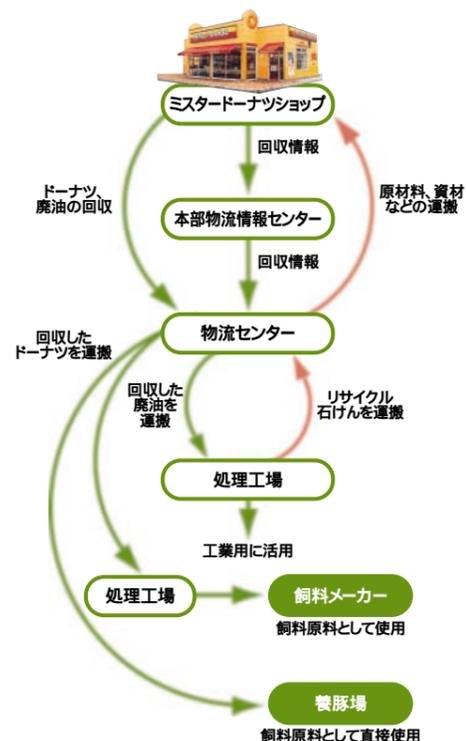
残ったドーナツを回収するシステムを導入し再資源化をさらに推進しています。



ミスタードーナツでは、1970年の事業開始以来、「ものを大切に」というダスキンのレンタルシステムの考え方を継承し、全国のショップで環境に配慮した事業活動を実施してきました。1993年度には、定期的に交換され廃棄されるドーナツの揚げ油を自社で回収するとともに、回収した揚げ油から液体リサイクル石けんを開発。ショップの標準的な洗剤として、清掃作業などに利用しています。

ミスタードーナツではまた、いつも新鮮なドーナツを多彩な品揃えで提供すると同時に、ドーナツの廃棄量削減も強化。2001年度から、閉店時にショーケースに陳列されたドーナツを回収し、畜産用飼料に再資源化するモデルシステムの構築にも着手。食品廃棄物の削減や有効利用に取り組んでいます。

今後も、手づくりのおいしさと楽しさを提供することで消費者・お客さまの期待に応えるとともに、食品などの廃棄物削減や再資源化をさらに推進。地球環境に配慮した取り組みを継続していきます。



閉店時陳列商品の再資源化を推進

閉店時陳列商品の再資源化への取り組みが、2003年度には関東エリアの370店で本格稼働。月間約133トン(ドーナツ266万個)が畜産用飼料原料として再資源化されました。

対象エリア外のショップでは、ドーナツの廃棄個数の削減を推進。製造スケジュールや製造回数の見直しを行うとともに、「チェックリスト」による管理を徹底し、1店舗当たり月間平均8,017個の削減を実現しました。

2002年度のリサイクル量
340店で月間 約125t
(ドーナツ250万個分)

2003年度のリサイクル量
370店で月間 約133t
(ドーナツ266万個分)



再資源化システム導入店では、各ショップより予測される廃棄量を本部に申告

廃油の石けん化の継続

全国のみスタードーナツショップから、年間1,100トンの廃油を回収し、その中の一部を液体リサイクル石けん「純石鹸クリーンアップ」に再生。ショップでの清掃作業などに使用しています。

石けん化されなかった廃油も、品質の高さから、プラスチックやゴムの可塑剤などの工業用として広く利用されています。

廃油をリサイクルした「純石鹸クリーンアップ」



安全・安心への取り組み

ドーナツはもちろん、プレミアムグッズまで、すべての安全性を徹底しています。

食品安全管理体制をさらに強化

ミスタードーナツでは、安全・安心への取り組みをさらに推進するために、2002年度より品質管理のあり方を抜本的に見直し、新しい品質マネジメントシステムを構築。経営責任者の直属に食品安全管理責任者を配置するとともに、直轄部署として品質保証部を独立させ、商品企画段階から工場での生産管理、物流、ショップでの取り扱いにいたるまで、二重三重により厳しいチェックが行えるよう体制を強化しました。



商品ごとの栄養成分やアレルギー特定原材料情報を掲載した店頭配布用のリーフレット。四半期ごとに改訂し、最新情報をお知らせ



安全・安心への取り組みはミスタードーナツのホームページでも公開 www.misterdonut.co.jp

原材料の安全性を徹底チェック

原材料に対しても、添加物やアレルギー成分、遺伝子組み換えの有無、残留農薬など10項目にわたって審査。お客さまに提供する時点では商品に残留しない成分や、各種の保存・流通条件を設定してのチェックも実施。確実に「安全・安心」と認められたものだけが商品化されます。



原材料の品質管理が徹底されているか定期的に確認。必要に応じて改善指導を行います

原材料工場、物流センターへの立ち入り検査も継続的に行い、設備やレイアウト、人的な衛生管理体制についても詳細にチェック。第三者公的機関によるショップの衛生検査も、全店で定期的に行っています。

プレミアムグッズの安全管理システムも導入

2004年度からは、プレミアムグッズについても食品同様に安全管理を強化。お客さまに提供する商品すべての安全性を追求していきます。すでに実施している自社商品検査センターでのチェックに加え、独立した社外の検査専門工場でのチェック体制を組み込む予定です。





ベビー用品を新品販売・買い戻し。再利用を促進する新サービスに着手しました。

生活用品、イベント用品などのレンタルショップを全国に展開するダスキンレントオールは、レンタルサービスを通じて、省資源型のライフスタイルを提案してきました。社会的ニーズが高まる介護福祉分野のレンタルもさらに強化。商品の品揃えなどを充実させることで、サービスの範囲を拡大しています。

ショップでは、機能や安全性をチェックし、ていねいにメンテナンスした商品を中古品としても販売。2001年度からはインターネット上での中古品販売も実施しています。

レンタルは、資源の循環にもっとも理想的とされるリユース(再利用)サービスですが、2003年度からは、さらに消費者・お客さまのニーズに応える新しいリユースシステムをテスト導入。新品を特別価格で販売し、不要となった時点で買い戻してレンタル品や中古品販売に活用します。特に使用期間が短いベビー用品などでは、より利用しやすいサービスになるものと期待されています。



リユースシステムで省資源

たとえば、ベビーベッドのレンタルは年間約1万回。これをすべて購入した場合と比べると、年間約80トンの廃棄物の削減につながっています。個人で購入し、使い終わった後に廃棄する場合と比べ、ゴミの量は5分の1。つまり、ひとつの資源が約5倍の価値を持つこととなります。



インターネットで中古品販売を促進

レンタル利用を促進するため、2001年度よりホームページ「かしてネット」をオープン。ホームページ上で簡単に注文や予約が行えるようになりました。レンタル品をキレイにメンテナンスした中古品販売も実施。それまで店頭に出向かなければわからなかった情報が広く伝わることで、資源のさらなる有効活用につながっています。



「かしてネット」では、レンタルの予約が可能。中古品販売も実施

www.kasite.net



安全・安心への取り組み

オフィスや家庭の清掃、害虫防除、植栽管理などに利用する薬剤だけでなく、サービス施工全体で安全性を追求しています。

使用する薬剤の安全性を向上

清掃や害虫駆除、庭木管理などを行うケアサービスでは、薬剤使用の機会が多いという事業特性から、他社に先駆けて薬剤の安全性を追求し、より安全な成分への切り替えを図ってきました。PRTR対象物質など人体や環境に悪影響をおよぼすおそれのある物質は厳重に管理。排除を進めています。

オフィスや家庭のおそうじサービスを提供するサービスマスター、メリーメイドでは、2002年度に有機リン洗剤を完全に排除。2004年度中にはアレルギーの原因となるおそれのある13種類の成分の全廃を目指しています。



磨くことで薬剤を低減する「UHSシステム」プロのおそうじサービス・サービスマスターでは、ハードフロアの定期クリーニングサービスに「UHSシステム」を導入。仕上げ剤としてワックスを塗布した床を定期的に高速バニッシュャーで磨いて光沢を回復させます。水分を使用しないため、洗浄汚水を最小限に抑えます。

毎回ワックスの塗布が必要な従来のサービスに対し、ワックスの使用量を35%に削減できます(年間12回実施の場合)

薬剤使用を最小限にする害虫駆除システム害虫駆除サービス・ターミニックスでは、多量の殺虫剤などを散布して駆除する従来の方法ではなく、予防管理に重点をおき、出来るだけ薬剤を使用しないシステムを採用しています。

シロアリ駆除サービスでは、シロアリの習性を利用し、ごく微量の薬剤を染み込ませたエサで巣ごと根絶する「セントリコン*」システムを推進。ゴキブリ駆除サービスでは、バキューム(吸引)によりゴキブリを吸い取った後、ベイト剤と呼ばれる毒エサをゴキブリの潜むポイントに最小限設置する「ベイト法」を採用。2003年度実施のコキブリ駆除サービスの94%を占めています。 *ダウ・アグロサイエンス商標



薬剤だけでなく、サービス全体で安全・安心を追求

どんなに安全な薬剤でも、必要以上に使用したり、使ってはならない場所で使用したりしてしまうと意味がありません。ダスキンでは、安全性の高い薬剤を必要最小限に使い、最大の効果を上げることがもっとも大切と考え、サービス時の汚水や廃棄物、残った薬剤などまで、作業全体を一括に配慮。サービス全体で安全性の向上を図っています。

サービスマスターでは、エアコンクリーニングなどで発生する汚水の処理方法にも十分配慮。必要ときは一部を持ち帰って適正処理しています。害虫駆除を行うターミニックスでは、薬剤を極力使用しない安全性の高いサービスを取り入れ、積極的に展開。ケアサービス全体で、人体にはもちろん、環境への負荷低減を考慮したサービスを追求しています。



薬剤の安全性を優先した庭木管理システム トゥルグリーンでは、日本の四季に合わせたプログラムで庭木や芝生が生き生きと育つメンテナンスサービスを展開しています。使用する薬剤は、日米の安全基準に適合したものから、さらに厳しい自主基準を設けて選定。人体と環境への安全性に最大限配慮しています。土の表面を天然木質チップで覆う「マルチング」も採用。美観向上に加え、土壌を肥沃にしたり、雑草を抑制したりする効果があります。



環境保全に貢献する取り組みを 全社で推進しています。

再生原料を利用した商品を展開

2003年度に導入された「ハイスタンダードマット」の繊維部分には、回収ペットボトルをリサイクルした再生ポリエステルが使用されています。再生ポリエステルは「吸塵・吸水マット」の繊維部分や「レンジフードフィルター」の不織布の繊維部分にも活用されています。

そのほかにも、再生紙や再生プラスチックを使用した商品などに取り組んでいます。



再生ポリエステルを16%使用した「ハイスタンダードマット」

「吸塵・吸水マット」には、再生ポリエステルを31%使用



電話帳やコピー用紙などの古紙100%の「エコペーパータオル」

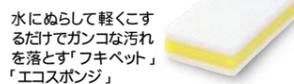
プラスチックをリサイクルした「ダストボックスフタ付き」



使用時の環境負荷低減商品を開発

使用することにより、生活のなかで環境負荷を低減する商品を充実させています。

洗剤を使わなくても汚れを落とすことができる「フキベットの」エコスポンジ」など、家庭排水を汚さない商品も展開。2004年7月には、使用済みの油をろ過し、繰り返し使用できるようにすることで廃油を減らす「油つくりん」を減らす「油つくりん」を導入する予定です。



水にぬらして軽くこするだけでガンコな汚れを落とす「フキベットの」エコスポンジ」



揚げカスやニオイをフィルターでキレイに除去。使いやすく機能性にも優れた「油つくりん」



省資源型商品を導入、開発

ダスキンの便器洗浄器は、汚れを落とすと同時に汚れの付着を防ぎ、おそうじの回数を減らす効果があります。2004年度に導入した便器洗浄器「ビューティークリーンオート」には、節水機能も搭載。相乗効果により、一層の省資源に貢献します。



エコ自動車で二酸化炭素を削減

限りある石油資源の使用量削減と、二酸化炭素、窒素酸化物などの排出ガス低減による地球温暖化防止のため、エコ自動車の導入を進めています。

ダスキンでは1998年度より、営業車に天然ガス自動車35台をテスト導入。2000年度には工場と加盟店を結ぶトラックにも導入を開始し、現在8台の天然ガストラックを使用しています。営業車、トラックとも、さらに排出ガス削減への取り組みを強化していきます。



軽量商品で配送効率を向上

配送効率を高めることで、二酸化炭素などの排出ガス低減を図る取り組みも行っています。

運搬効率やトラックへの積載効率には、重量が大きく影響します。量も多く、他の商品よりも重量が重いマットは、長年軽量化に取り組んできましたが、現在さらに、現状のマットに比べて30%の軽量化を目標に研究・開発を続けています。



開発中の超軽量マット

おそうじサービスで省エネに貢献

サービスマスターでは、エアコンクリーニングに加え、エネルギー消費量の大きい業務用冷凍・冷蔵庫の熱交換器のクリーニングサービスを開始。熱効率をアップさせることで省エネルギーだけでなく、耐用年数の向上による省資源にも貢献しています。



冷凍・冷蔵庫の心臓部「熱交換器」のホコリを洗浄する冷凍・冷蔵庫クリーニング



エアコンクリーニング後は、快適な温度になるまでのスピードもアップ

ドーナツショップの消費電力を削減

ミスタードーナツの各ショップでは、こまめな消灯や水道・光熱のメーターチェックなど地道な省エネ活動を実施。2003年度には基準値とする1998年度に対し、1店舗当たり月間平均12%の消費電力量を削減することができました。

今後も活動を継続するとともに、省エネルギー型設備、省エネルギー型機器などの導入を行い、さらなる消費電力量削減に取り組めます。



陶器・ガラス食器でゴミを削減

ミスタードーナツでは1974年度より、店内飲食時には、主に陶器やガラス製食器などを使用。紙製のゴミなど廃棄物を大幅に削減しています。

持ち帰り用パッケージなどは紙を主体とし、リサイクル分別もしやすく、焼却時に有害ガスが発生しないよう配慮しています。



陶器やガラスコップを使用することで紙製のゴミ削減

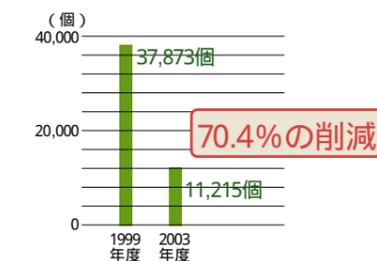
紙コップなどを80%削減(年間725t)

リサイクル容器を導入

サービスマスター、メリーメイドでは、使用後にゴミとなる洗剤・ワックスなどの容器を従来のプラスチックや金属缶から変更。リサイクル可能な容器や、かさを減らして廃棄できるクラッシュボトルにすることで、省資源とゴミ減量を推進しています。

2003年度は1999年度に対して、70.4%の廃棄物削減効果がありました。

18リットルのプラスチック・金属缶の使用量



レンタルユニフォームを再資源化

商業施設や医療施設などのユニフォームのレンタル・クリーニングを行うクリーニングサービスでは、レンタル満了品を回収後、廃棄品を再資源化するシステムを導入。2002年度より、毎月2トン程度の廃棄品を熱エネルギーとしてリサイクルする取り組みを継続しています。

また、リサイクル素材のジャンパーやエプロンなどは、糸としてリサイクルし、再び製品化。靴も製造メーカーに返却、燃料などに有効活用されています。



子ども用品のユーズドショップ展開

利用期間が限定される子ども用品は、リサイクル市場のなかでも特にニーズが高い商品です。リサイクルマートでは、2000年度より、子ども用品専門ユーズドショップ「ワンス アポナチャイルド」を展開。「ユーズド(中古)品にも価値がある」をキーワードに、コンピューター査定で買い取った高品質な子ども服や子ども用品を提供しています。



トナーリサイクルサービスを開始

2004年度より、新たな循環型サービスとして、事業所のパソコン用レーザープリンターの消耗品であるトナーカートリッジのリサイクルサービスを開始。2004年度中に全国に導入する予定です。

トナーカートリッジをレンタル時に回収し、純正品に近い品質で再生。注文に応じて、15時までなら翌営業日にお届けします。使用済みカートリッジは分別して、ドラム、金属部品などは素材として再資源化。その他の部分は燃料などに有効利用されます。



推進体制

環境マネジメントの充実

全国のフランチャイズ加盟店や工場とともに、
全社で国際規格ISO14001にもとづいた環境マネジメントに取り組んでいます。

ISO14001認証の維持・継続

ダスキンでは、ISO14001規格に準拠した環境マネジメントシステムを事業活動に取り入れ、資源の有効活用の促進や社会環境の保全を図っています。各事業では、それぞれの環境方針にもとづき、本部とフランチャイズ加盟店が一体となって環境活動を実施、継続しています。

環境監査の実施

フランチャイズ加盟店も含めて定期的に内部監査を行い、環境マネジメントの有効性を保っています。ダスキンの工場では、社外から廃水処理など重要分野の専門家を招いて、特別監査も実施。環境汚染事故の防止を徹底しています。

環境関連法令への対応

工場排水などは、法令よりも厳しい自主基準を設け、管理しています。化学物質に対しても、商品・サービス用薬剤だけでなく、工場で使用される洗剤などから、PRTR法対象物質の自主的な削減、排除を進めています。2006年より本格施行される「食品リサイクル法」に向け、ミスタードーナツでは、閉店時陳列商品の飼料化など、取り組みを強化しています。

環境関連法令は、大気汚染、水質汚濁、廃棄物管理、衛生・安全、化学物質など広い範囲の知識を必要とするため、専門分野の講師を招いた各種勉強会なども実施しています。



2004年2月5日
社外講師による廃棄物管理勉強会を開催

2004年2～3月
全国5工場、NPO大阪環境カウンセラー協会の専門家による
廃水処理監査を実施



クリーンサービス事業

本部と全加盟店・支店
2001年3月30日取得
登録：JQA EM1483
認定機関：財団法人日本品質保証機構



生産本部

生産本部と全総合工場
2000年3月3日取得
登録：JMAQA E095
認定機関：社団法人日本能率協会



ミスタードーナツ事業

本部と全ショップ
2000年4月21日取得
登録：JMAQA E104
認定機関：社団法人日本能率協会



ケアサービス事業

サービスマスター、ターミックス、メリーメイド、トウルグリーン、ファシリティマネジメント、ヘルスケア、ホームインステッドの各本部と全拠点
2001年4月27日取得
登録：JQA EM1552
認定機関：財団法人日本品質保証機構



レントオール事業

本部と全店
2001年7月26日取得
登録：JMAQA E218
認定機関：社団法人日本能率協会

PRTR法指定物質の削減状況

指定物質含有商品数	2002年度	2003年度	2004年度(目標)
クリーンサービス事業(販売用洗剤など)	4	2	全廃
工場(レンタル商品再生用洗剤など)	3	3	1
ケアサービス事業(フロアメンテナンス用薬剤など)	41	12	5

家庭用洗剤では全廃

品質保証体制の構築

「安全」で「安心」して利用できる商品・サービスを提供するために、
お客さまと社会に求められる品質を実現する品質保証体制を強化しています。

お客さまの声を生かす体制づくり

消費者・お客さまの声を品質保証に確実に反映させるため、お客さまサービス本部の中に品質保証部とダスキンコールセンターを設置しました。

24時間365日対応のダスキンコールセンターに寄せられる消費者・お客さまの声は、品質保証部と各事業部に素早く伝えられ、即座に対応。業務システムの改善に生かされています。

品質保証部では、商品の設計、製造、販売、廃棄までを通じて、品質面と環境面の両方から厳しいチェックを行い、「安全・安心」を徹底。お客さまの健康や財産に重大な被害をおよぼす可能性が発見、予見されるときは、すぐに商品の出荷ストップや回収を指示し、情報公開できる権限を持っています。

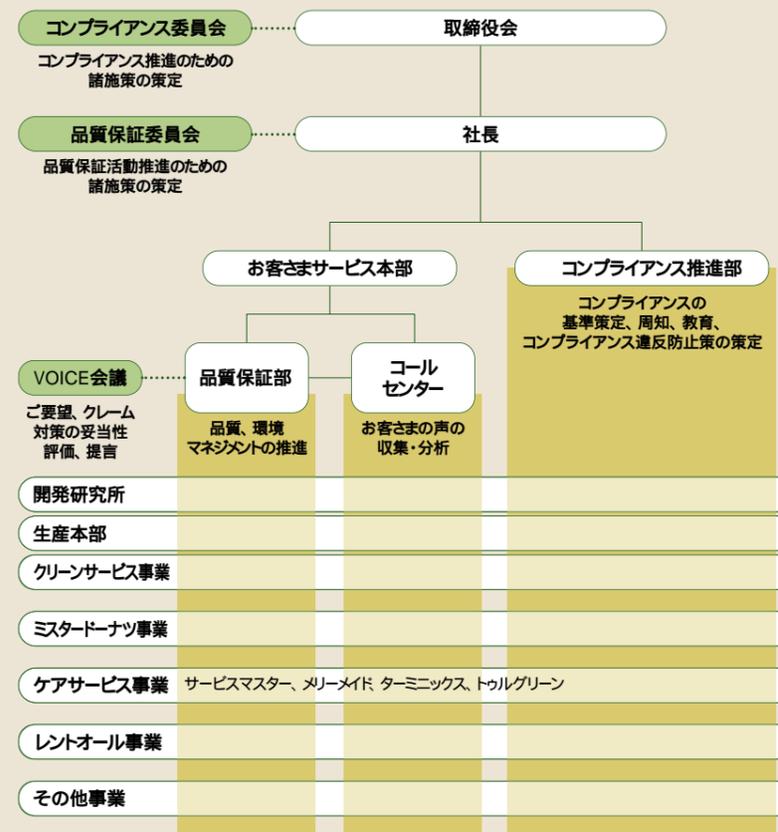
消費者代表の社外役員が参加

消費者・お客さまの声を経営に生かし、透明で公正な企業運営を行うために、社外から消費者を代表する2名を取締役、監査役として招きました。社外取締役は、消費者・お客さまの声への素早い対応を図る「VOICE会議」、お客さま満足へ向けた全社規模での政策検討の場「品質保証委員会」に参加。つねに消費者・お客さまの視点で物事を判断する体制を確立しています。

高いコンプライアンス体制の浸透

法令遵守にとどまらず、お客さま第一主義に徹した企業倫理を明確にし、社内への浸透・定着を図るため、コンプライアンス推進部を設置しました。取締役、顧問弁護士などで構成する「コンプライアンス委員会」も新設し、2004年4月には「ダスキン行動基準(第1版)」を策定。勉強会を実施しながら、全社の意識改革、企業風土改革に取り組んでいます。

品質保証体制



ダスキン行動基準(第1版)

社会貢献活動

企業活動のなかで、地域のおそうじ奉仕活動を実施

ダスキンでは創業以来、世の中を「キレイにする」商品・サービスの提供とともに、経営理念に込めた「喜びのタネまき」と「奉仕」の精神から、事業所や工場など全国の各拠点周辺の清掃活動を続けてきました。月に1度の定期清掃活動から毎朝の日常的な清掃まで、パート・アルバイトを含めた従業員すべてが、地域に貢献できるささやかな活動として実施しています。この活動は、各事業のフランチャイズオーナーにも、ダスキンの経営理念に賛同を得て、現在も継続されています。

また、加盟店をはじめとするダスキン企業グループのメンバーが中心となって、年に1度、全国で活動日を決め、地域の方々も交えた清掃活動も行っています。



小学校へのおそうじの授業で環境への関心も喚起

教育機関と産業界が連携し、企業の学校教育への参加・貢献を可能にする「産業協力授業プロジェクト」に参加。ダスキンの企業活動や環境への取り組みを紹介しながらおそうじの意義を学んでもらうカリキュラムを作成し、2003年10月より、大阪府の2つの小学校で、先生方と協力して、総合学習の授業を行いました。

授業では、日々のおそうじが清潔で心地よい暮らしにつながることを伝えるとともに、環境を汚さない心配りを紹介。環境への関心を高めました。

暮らしの快適化生活研究所では、この授業内容を短時間にまとめた「普及版カリキュラム」を作成。小学校の授業でそのまま活用できるよう、ホームページ上で公開しています。



www.osouji.com

普及版カリキュラムがダウンロードできる、暮らしの快適化生活研究所ホームページ「わたしのおそうじ大学」

環境保全活動の歩み

1963年 2月	ダスキン創業	フランチャイズチェーンを通じてダストコントロール商品の「レンタルシステム」を展開
1971年 2月	平塚工場 現・神奈川工場	に廃水処理装置第1号を導入
1973年 12月	レンタル再生工場40工場	に廃水処理装置を導入完了
1974年 6月	廃水の高度生物処理法「固定床式接触酸化法」	開発・導入
1990年 6月	廃棄物の自社処理施設として「スラッジ用焼却炉」「乾留ガス化炉」	導入
1993年 7月	ミスタードーナツが廃油の石けん化開始	
1994年 11月	ミスタードーナツがエコロジカル・フードサービス部門において「農林水産大臣賞」	受賞
1998年 4月	レンタル営業車に「天然ガス自動車」	を20台テスト導入
1998年 11月	「クリーンアップ ザ ワールド」	世界122カ国加盟の環境美化活動協賛
1999年 2月	大阪中央工場	ISO14001 認証取得
2000年 3月	全国30の総合工場・本部	ISO14001 認証取得
2000年 4月	ミスタードーナツ全ショップ・本部	ISO14001 認証取得
2001年 3月	訪販サービス クリーンサービス 全店・本部	ISO14001 認証取得
2001年 4月	ケアサービス サービスマスター、ターミックス、メリーメイド、トウルグリーン、ファシリティマネジメント、ヘルスケアの6事業 全拠点・各本部	ISO14001 認証取得
2001年 7月	ダスキンレントオール全店・本部	ISO14001 認証取得
2003年 3月	全国47の全総合工場	ISO14001 認証取得
2003年 12月	配送委託会社御船運輸が「くまもとクリーン大賞」	受賞
2004年 3月	全国の工場設置焼却炉	を廃止



2000年6月より、大阪市のアジア太平洋トレードセンター「ATCグリーンエコプラザ」に、ダスキンプラスを開設。ダスキンの環境保全の考え方や具体的な取り組みを紹介しています



ホームページでもダスキンの環境保全活動の取り組みを公開。事業ごとの活動や商品開発の方向性などを紹介しています
www.duskin.co.jp

会社概要

社名	株式会社ダスキン【DUSKIN CO., LTD.】
本社	〒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 伊東英幸
設立	1963 昭和38 年2月4日
資本金	113億5,294万円(2004年3月31日現在)
株式会社ダスキン売上高	2,003億円(2003年度)
全国チェーン店お客様売上高	4,484億円(2003年度)
従業員数	1,756名(2004年3月31日現在)
国内拠点数	(2004年3月31日現在)
クリーンサービス事業	2,242店
生産本部	47工場
ミスタードーナツ事業	1,319店
ケアサービス事業	
サービスマスター	934店
ターミックス	321店
メリーメイド	318店
トウルグリーン	40店
レントオール事業	140店
他	733拠点



ダスキンピア(本社)

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

発行およびお問い合わせ先
株式会社ダスキン お客様サービス本部 品質保証部 環境推進室
TEL 06 6821 5801 FAX 06 6821 5703
2004年6月発行