CORPORATE REPORT 2017　ダスキン統合レポート

DUSKIN
喜びのタネをまこう

CORPORATE REPORT 2017

ダスキン統合レポート

株式会社 ダスキン
〒564-0051　大阪府吹田市豊津町1-33
Tel. 06-6387-3411（代表）www.duskin.co.jp

DK20170822

FSC www.fsc.org
ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C022332

Fun to Share
みんなでシェアして、低炭素社会へ。
ダスキンは「Fun to Share」に賛同しています。

プロフィール

事業拠点・グループ会社

＜株式会社ダスキン＞
■ 地域本部

＜関係会社＞
クリーン・ケアグループ
■ 当社製品のレンタル及び販売
▲ 当社製品のレンタル業務代行
★ 当社商品の製造
◎ 当社商品の製造・企画及び販売
● 当社製品のクリーニング加工及び配送
◆ その他

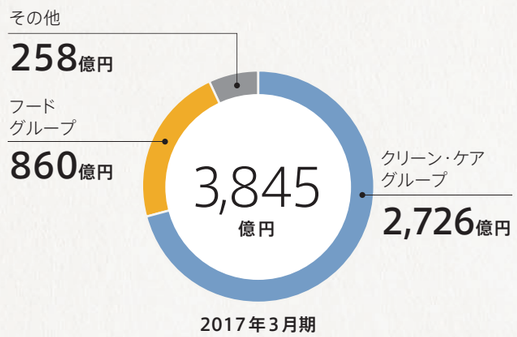
フードグループ
■ 当社商品の販売
● 当社商品の製造

その他
■ その他

会社概要

社名(商号)	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
	TEL 0120-100-100(ダスキンコールセンター)
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(2017年3月31日現在)
売上高	1,342億円(単体)　1,618億円(連結)
全国チェーン店お客様売上高※	3,845億円
従業員数	1,954人(単体)　3,528人(連結)

▼全国チェーン店お客様売上高※



※ 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定売上高の合計を参考数値として記載しています。

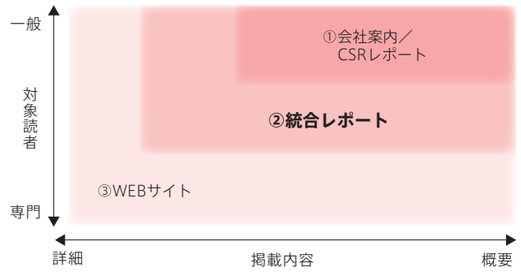
編集方針

報告メディアの構成

①会社案内／CSRレポート：求職者やダスキンへの加盟を検討する事業者や法人のお客様など、「ダスキンのことをこれから知ろうとしている人」を主な対象として、経営ビジョン「世界一ひとにやさしいダスキン」に基づくダスキンの事業活動とCSR活動を、読みやすさ、わかりやすさに配慮して簡潔に編集しています。

②統合レポート：「会社案内／CSRレポート」の情報に加え、経営戦略や業績などの財務情報、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。CSR情報については、重点テーマとして特定した「安全・安心・品質」「人材」「地域・社会貢献」「環境」「組織統治」の5つを構成の基本としています。

③WEBサイト：「統合レポート」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。



参考ガイドライン

IIRC「国際統合報告フレームワーク」
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」
環境省「環境報告ガイドライン2012年版」

対象期間

2016年度(2016年4月1日～2017年3月31日)を主な対象としていますが、2015年度以前及び2017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。そのうち、株式会社ダスキンとその連結子会社については「企業集団」、企業集団に持分法適用会社を加えた関連会社は「グループ」、グループ及び加盟店、協栄工場等については「ファミリー」と表記します。

発行時期

2017年8月(次回発行予定：2018年8月)

目次

ダスキンについて

03 届けたいのは、やさしさです。
05 ダスキンの原点
07 1人ひとりのやさしさ
09 事業領域
11 クリーン・ケアグループ 事業紹介
17 フードグループ 事業紹介
21 海外展開

戦略と事業活動

23 トップメッセージ
29 事業別の概況
31 長期戦略と中期経営方針
33 財務・非財務ハイライト
35 ダスキンの1年
37 価値創造の仕組み
39 価値創造の歩み
41 特集
「女性がさらに活躍できる
社会づくりに向け
『家事支援外国人受入事業』に参入」

ESG(環境・社会・ガバナンス)

45 CSRマネジメント
51 安全・安心・品質
59 人材
66 地域・社会貢献
73 環境
85 組織統治

100 財務セクション
113 社会からの評価
114 第三者意見
115 沿革
116 株式情報

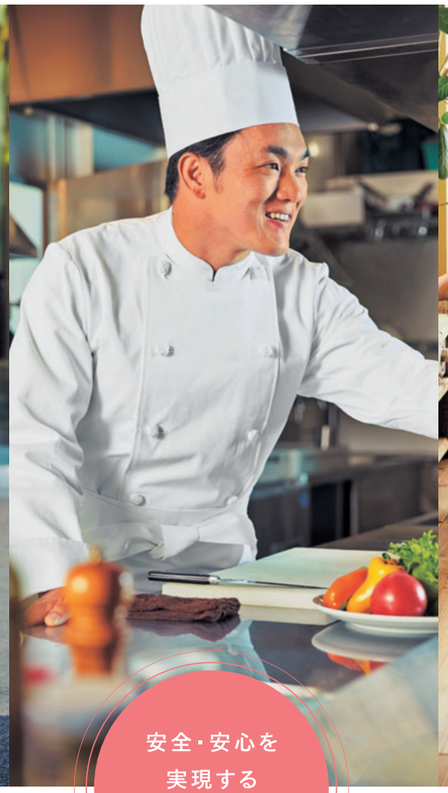
［見通しに関する特記事項］
本レポートには、当社の現在の計画、業績予想、戦略に関する情報が含まれていますが、これらの情報は情報開示時点における将来の見通しであり、リスクや不確定な要素を含んでいます。実際の業績などは、今後の経済状況や当社を取り巻く事業環境などのさまざまな要因により、大きく異なる可能性があることをご承知おきください。

届けたいのは、やさしさです。

ダスキングループは、“日々の暮らしやビジネス環境をより快適にするサービス”
しかし、すべての事業で叶えたい願いは1つ。それは、「お客様のお役に
誰よりもお客様に寄り添い、1人ひとりの想いにしっかり
もっとお客様の近くへ。そして、もっと笑顔あふれる毎日へ。

“バラエティ豊かなおいしさをご提供する店舗”など、さまざまな事業を展開しています。
立ちたい。そして、もっとお客様に喜んでいただきたい。」ということです。
とお応えする。それが私たちの考える「やさしさ」です。
ダスキンだから実現できる「やさしさ」をこれからもお届けします。

快適な
空間をつくる
“心地よさ”



安全・安心を
実現する
“清潔さ”

お客様の
負担を軽減する
“便利さ”

楽しい時間を
演出する
“おいしさ”

笑顔の毎日を
支える
“健やかさ”

安心して
使える
“細やかさ”

今も、生き続ける創業者の想い。

ダスキンが最も大切にしている、お客様への「やさしさ」。
その原点は、時を越えて受け継がれる創業者・鈴木清一の思想にあります。
今もその生活信条は、「祈りの経営」という独自の経営理念として、
毎日全員で唱和し、継承され続けています。

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こと

合掌
ありがとうございました

人に、社会に、「喜びのタネ　　まき」を

1. 利益は喜びの取引から生まれる

●生涯を通じて「損と得とあらば損の道をゆくこと」を誓い、求道的な生き方を実践した、ダスキンの創業者・鈴木清一。「利益は喜びの取引から生まれるもの」と考え、「ダスキンのお仕事に係わる全ての人が幸せになってほしい」という願いをもとに、精力的に活動を続けました。その願いの実現に向けて大きな原動力となったのが、1964年に発売された「ホームダスキン」。水を使わずにホコリを取るという機能は、主婦をつらい水ぶき掃除から解放する「魔法のぞうきん」と呼ばれ、日本の家庭に「おそうじ革命」をもたらしました。

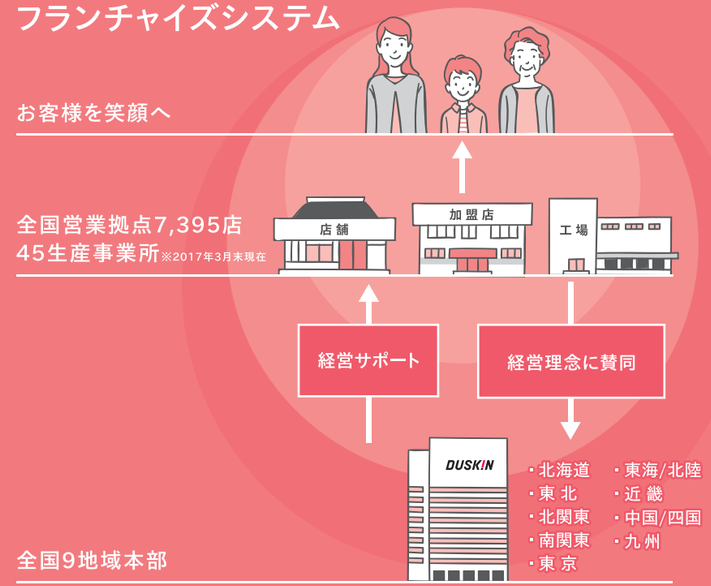
2. 理念を実現するための フランチャイズ

●創業当時、画期的なサービスとして注目されたダストコントロール事業。鈴木清一は、この事業をダスキンの理念である「喜びのタネまき」に賛同する多くの方々に、ビジネスチャンスとして利用してほしいとの思いから、「フランチャイズシステム」を導入しました。本部と加盟店が信頼関係の絆で固く結ばれ、「喜びのタネをまこう」という理念を共有し、運命共同体として共に成長していく。これこそがダスキンの目指す「フランチャイズ」です。

3. フランチャイズは 人生の道

●現在、ダスキンの全国営業拠点は7,395店となっています。ダスキンでは「フランチャイズシステム」を、お互いが物質的にも精神的にも豊かになり、助け合いの心を持って成長を続けていくためのものであると考えています。「フランチャイズは人生の道＝ビジネスの成功を収めるだけではなく、人生の成功ももたらすシステム」なのです。

「喜びのタネまき」を広げる フランチャイズシステム



ダスキン創業者
鈴木 清一

1911年（明治44年）、愛知県碧南市に生まれる。1938年、一燈園に身を投じ托鉢求道の生活に入る。1944年、ダスキンの前身であるケントクを創立し、以後「道と経済の合一」を願う祈りの経営を生涯追求。日本初の複合フランチャイズ企業の創業者として、ダスキン企業グループ及び加盟店を率いた。1980年、68歳で永眠。

1人ひとりのやさしさ

さまざまなフィールドで働く私にとっての“やさしさ”とは？

もう一度このお店に
来たいと思ってもらえるような
サービスを心がけています。
（かつアンドかつ）

何気ない会話をヒントに、
お客様のニーズを
見極めたいと思っています。
（ヘルス&ビューティ）

お客様と
家族のような
関係を築くこと。
（メリーメイド）

できたてのおいしさを
知ってもらうこと。
（ベーカリーファクトリー）

単なるサービスではなく、
心のふれあいを
大切にしています。
（ホームインステッド）

コミュニケーションを
何よりも大切に
しています。
（トータルグリーン）

ご期待以上のサービスで
「感動」をご提供すること。
（サービスマスター）

モノを交換するだけではなく、
お客様の生活を快適にする
サポートをしたいと
思っています。
（ヘルスレント）

お客様との信頼関係を
育むこと。
（ダストコントロール）

迅速な対応と、
丁寧な点検の積み重ねを
大切にしています。
（ターミニックス）

常に誠意を持って、
ご利用者様にとっての
最善を考えています。
（ヘルスレント）

イベント主催者の
想いを形にすること。
（レントオール）

自信を持って
おすすめできるドーナツを
ご提供すること。
（ミスタードーナツ）

いろんな場所で、いろんなかたちで、お客様の街に暮らしにたくさんの笑顔をお届けします。

クリーン・ケアグループ
CLEAN & CARE GROUP

幅広いサービスで
快適な毎日をサポート

清掃・衛生用品のレンタルと販売
ダストコントロール
1,979拠点

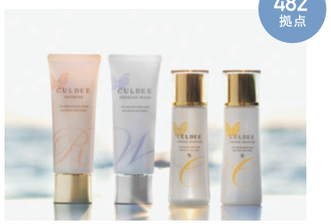
プロのお掃除サービス
サービスマスター
1,064拠点

便利な家事代行サービス
メリーメイド
745拠点

緑と花のお手入れサービス
トータルグリーン
114拠点

住まいの補修サービス
ホームリペア
2017年4月事業スタート

自然派化粧品と健康食品の販売
ヘルス＆ビューティ
482拠点



天然水やコーヒーの定期お届け
ドリンクサービス
659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
113拠点

（内、日用品取扱：74拠点）

ご高齢者の暮らしのお手伝い
ホームインステッド
105拠点

医療・福祉施設の環境づくりのサポート
ダスキンヘルスケア
218拠点

（契約施設数）

フードグループ
FOOD GROUP

バラエティ豊かな
おいしさをお届け

害虫獣の駆除と予防管理
ターミニックス
537拠点

手づくりドーナツと多彩なメニュー
ミスタードーナツ
1,158店

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
212拠点

カフェオレとベニエのお店
カフェデュモンド
5店

こだわりのとんかつレストラン
かつアンドかつ
13店

介護用品・福祉用具のレンタルと販売
ヘルスレント
144拠点

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
3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
9店

オーストラリア発祥のパイ専門店
パイフェイス
3店

ハンバーガーとドーナツのお店
モスド
2店

拠点・店舗数（2017年3月末現在/国内のみ） ※拠点数は稼働店舗数です。※拠点には複数の事業を兼任する店舗があるため、実際の店舗数とは異なります。

クリーン・ケアグループ 事業紹介

CLEAN & CARE GROUP

1人ひとりのライフスタイルに寄り添って、より快適な毎日をお届けします。

心地よい空間、快適な暮らしをすべてのお客様へご提供したい。
そのためにダスキンでは、目的や状況に合わせて選べる
レンタル・商品・サービスという3つの方法と、
それらをご活用いただくためのサポート体制をご用意しています。

01 レンタル

いつも衛生的で、地球にもやさしく。

清掃・衛生用品から介護用具までお客様が必要なものをレンタルでお届け。キレイで便利、そしてエコな暮らしをご提供します。

02 商 品

高品質の商品で、今までにない便利さを。

お客様のニーズや暮らしを徹底的に研究し、家事及び健康・理美容関連の商品を開発。快適で、すこやかな毎日をサポートします。

03 サービス

プロの技術でキレイと快適を実現。

普段のお手入れだけでは解決できない汚れや害虫対策、お庭のお手入れなどのご要望に、専門性の高いサービスでお応えします。

サポート

3つの窓口で、ご要望やお困りごとを解決。

お客様係、コールセンター、さらに会員向けWEBサイトを通して、お客様の声にいち早くお応えします。

DUSKIN 喜びのタネをまこう ダストコントロール

ご家庭からオフィス・店舗まで いつも清潔で過ごしやすい 環境をご提案します。

モップをはじめとする清掃用品のレンタルから、家事代行や害虫駆除、お庭のお手入れまで、お客様が快適に毎日を過ごせるように幅広いサービスでサポート。また、オフィスや店舗にはマットや空気清浄機のレンタル、厨房や化粧室の衛生管理など、心地よいビジネス環境をつくるサービスをご提案します。

商品を直接お届けすることで、個々のお客様のニーズに応えます。

ダスキンでは、お客様係が定期的にお伺いして商品をお届けします。ただ商品をお渡しするだけでなく、直接お話やご要望を伺うことでお客様にとって必要なことを考え、快適なライフスタイルをご提案しています。

1人ひとりにベストな
ご提案をするお客様係
約66,400人
※2017年3月末現在

北海道から沖縄まで、全国各地で細やかにサポートします。

創業時よりフランチャイズシステムを導入することで、全国のお客様へ商品・サービスを効率的にお届けできる環境を築いてきました。すべてのお客様の暮らしのすぐそばで、親身にサポートします。

北海道から沖縄まで、
全国にネットワークを構築
国内1,979拠点
※2017年3月末現在

TOPICS

ロボットクリーナー「SiRo」登場！

普段のお掃除の負担を軽減したい方向けに、『ロボットクリーナーSiRo（シロ）』のレンタルサービスを開始。住環境やライフスタイルの変化に応じた商品開発と、お掃除の提案を行っています。

プロのおそうじ
ServiceMASTER サービスマスター

プロの技術でお掃除のお困りごとを スッキリ解決します。

一般家庭のハウスクリーニングをはじめ、事務所や店舗などの清掃業務まで、専門的・総合的なサービスをご提供。汚れが落ちない、手間がかかるなど、お掃除に関するさまざまなお困りごとを、プロの技術と専用の資器材・薬剤で解決します。

家事の代行
merry maids メリーメイド

ご要望に応じた家事の代行で ゆとりの時間をお届けします。

家事に熟練したスタッフがご自宅を定期的に訪問し、きめ細かなサービスで、お掃除を中心にさまざまな家事を代行します。留守中のサービスも可能なので、共働きのご家庭や単身者にも好評。ゆとりの時間をご提供します。

害虫駆除
TERMINIX ターミニックス

環境に配慮した安心の技術で 害虫獣のいない空間づくりを。

ご家庭や飲食店・オフィスなどに発生するゴキブリやシロアリ、ネズミといった害虫獣を、人や環境に配慮し、薬剤の使用を抑えた安心の技術・システムで防除。予防管理に重点を置いた、害虫獣が発生しにくい環境づくりをサポートしています。

よりよい住環境をご提供する2つの事業

お客様の声やご要望にさらにお応えするために、既存事業の拡張や新事業を新たにスタート。
商品・サービスの領域を広げることで、これまでよりも細かなニーズにお応えしていきます。

緑と花のお手入れ
TotalGreen トータルグリーン

みずみずしい緑や花があふれる、 安らぎの環境を育てます。

樹木や芝などを管理する「トゥルグリーン」事業を、「トータルグリーン」事業として新たにスタート。これまで培ってきた知識や技術を活かし、ご家庭のベランダやコンテナで楽しむガーデニング用品の販売や家庭菜園のお手伝いのほか、花を主体とする新領域にメニューを拡大。さらに、事業所向けの観葉植物のレンタルなど、日本の市場に合った商品・サービスを導入します。

NEW

住まいの補修
HomeRepair ホームリペア

短時間、低コストで住まいの壁や 床のキズを美しく補修します。

これまで主に新築引き渡し前の実施が中心だった“リペアサービス”を、住宅形態や市場に関係なくすべてのお客様を対象としてサービス開始。住居や店舗・オフィスなどにできた壁のへこみや床のキズなどを、ダスキンオリジナルの高い技術力で補修します。

レントオール

イベント開催も、日用品も、
多彩なレンタルサービスでお手伝い。

大規模なイベントの企画から機材レンタル、運搬・設営まで当日の運営をサポート。また、ベビー用品や旅行用スーツケースといった日用品など、多彩なレンタルサービスを通して、ムダなく経済的で豊かな暮らしをご提供します。

ユニフォームサービス

着心地のいい一着を通して、
快適な職場環境づくりを。

飲食店・医療施設をはじめ、さまざまな業種に応じたユニフォームをリース・販売。定期的に清潔なユニフォームと交換するクリーニングサービスから、コーディネートや管理まで、トータルサポートで快適な職場環境づくりをお手伝いします。

ドリンクサービス

毎日にうるおいを与える
おいしい一杯をお届けします。

厳選した採水地で汲み上げた100％天然のミネラルウォーターや、新鮮で香り高い本格コーヒーなど、安心でおいしい商品をご家庭やオフィスへ定期的にお届けします。便利なウォーターサーバーやコーヒーサーバーのレンタルも取り扱っています。

ヘルス&ビューティ

美とすこやかさをサポートする
自然派化粧品と健康食品。

肌本来が持つ自然治癒力を引き出すスキンケア化粧品や、自然素材にこだわった体にやさしい健康食品などを販売。心も体もすこやかで、いきいきと美しく年齢を重ねていく、そんなお客様の毎日をサポートします。

地域・社会の課題に応える、シニア・ヘルスケア事業

介護福祉用具のレンタル・販売を通じて、介助者の負担を減らすご提案や、
ご高齢者のすこやかな毎日のお手伝い、
また医療・福祉施設の環境づくりなどをサポートします。

ヘルスレント

ご利用者様にも、介助する方にも
快適で、心地よい生活を。

介護用品・福祉用具のレンタルと販売を通じて、ご利用者様にとって住み慣れた環境での自立をサポートするとともに、介助する方にも使いやすい適切な介護用品・福祉用具をご提供します。

ホームインステッド

認知症ケアや多彩な介護で、
ご高齢者とご家庭をお手伝い。

独自の研修を受けたスタッフによる認知症ケアをはじめ、ご高齢者の身の回りのお世話や家事のお手伝いなど、住み慣れたご自宅での暮らしを支えます。ご家庭ごとに合わせたオーダーメイドのプランで、ご要望にお応えします。

※公的介護保険適用外のサービスです。

ダスキンヘルスケア

患者様やご利用者様に喜ばれる、
医療・福祉施設へのサービス。

院内・施設内の清掃や、手術室・無菌室などの高度な衛生管理、医療用器材の洗浄・滅菌や物流管理などをご提案。独自のマネジメントシステムで、快適で安心な病院・施設の環境づくりをサポートします。

※(株)ダスキン100％出資の別法人です。

フードグループ 事業紹介

FOOD GROUP

おいしさに、心を込めて 笑顔の時間をつくり出します。

「食」を通じて、笑顔と感動をお届けする。
そのためには、よりよい商品をつくり続けることはもちろん、
いつもキレイで過ごしやすいお店をつくること、
そしてスタッフ全員でお客様をおもてなしするという
心構えを育むことが重要だと考えています。

01 ホスピタリティ

おいしさをおもてなしの心で届け、心地よいひとときをご提供。

お客様目線の心のこもったサービスをスタッフ1人ひとりが徹底し、笑顔とともに商品を提供します。

02 Q.S.C.(品質・サービス・清潔)

全てのサービスの基本となるQ.S.C.向上を各ショップで徹底。

QUALITY(品質)・SERVICE(サービス)・CLEANLINESS(清潔)のレベルを引き上げ、いつでもお客様のご期待に応えられる店舗を目指します。

03 意識向上

お客様のために自主的に考え、行動できる意識づくり。

すべてのお客様にとって居心地のよい店舗にするために、スタッフそれぞれが必要なことを考え、行動する意識を育みます。

ミスタードーナツ

**「いいことあるぞ」をお届けしたい。
新しいミスタードーナツ、始まります。**

いいことあるぞ
Mister Donut

ミスタードーナツは、お客様とわたしたちが交わる場所。
ドーナツを選ぶ楽しさ。ほおばる幸せ。ドーナツを囲んだ楽しい時間。
普段着で立ち寄れる気軽さと心地よい空間。
さらにもっともっと先へ。
お客様の毎日に驚きと喜びをプラスできる、もっと「いいこと」を贈りたい。
訪れるたびに、かならず「いいこと」に出会えるお店づくり。
その思いを胸に、新しいミスタードーナツが始まります。

さまざまな商品・企画で新たな価値を提供。

お客様のニーズの多様化に合わせて、新しいおいしさをお届けするためユニークな商品開発・企画を推進。2017年度はお客様にいろいろな出会いを提供したいという思いから、「misdo meets」をテーマにお客様の利用動機に合わせた商品を展開。また、健康志向の高まりから、新シリーズの「からだににじゅうまる」もスタートしています。

からだににじゅうまる

お客様のご要望や環境に合う新スタイルの店舗を展開。

都市部の駅前や駅構内、商業施設などへ出店することでお客様との接点を拡大。テイクアウト専門店やカフェタイプの新しい店舗形態で、これまで以上に利用しやすい店舗展開を進めています。

47都道府県でいつでもおいしさと楽しさを届ける
1,158店舗
※2017年3月末現在

Mister Donut to go ミスタードーナツ トゥゴー

ギフト用ドーナツも取り扱うテイクアウト専門店。「おいしい!たのしい!」を気軽にお持ち帰りいただけます。

Mister Donut ミスタードーナツカフェ

軽食やドリンクなどのイートインメニューが豊富で、仕事の合間や待ち合わせに利用していただきやすいショップです。

いつでも、身近に、いろんなおいしさ・楽しさを。

お食事からデザートまでバラエティ豊かなメニューで、いつでもおいしい感動と、楽しい時間をお届け。
子どもから大人まで、すべてのお客様のお腹と心を満たします。

Café Du Monde CAFÉ & BEIGNETS カフェデュモンド

ニューオリンズが育んだ、おいしいひととき。

アメリカ南部ニューオリンズが発祥。体にやさしいハーブ野菜「チコリ」をブレンドした香り高さと深いコクが自慢のカフェオレと、揚げたての四角いドーナツ「ベニエ」をお楽しみいただけます。

かつアンドかつ

揚げたてのこだわりとんかつで家族みんなを笑顔に。

サクッとした揚げたてのおいしさを提供するとんかつレストラン。柔らかくてジューシーな豚肉や絶妙な食感を生む特製生パン粉など、素材にこだわり、家族みんなで楽しめる多彩なメニューをご用意しています。

Bakery Factory ベーカリーファクトリー

焼きたてパンが並ぶ郊外型ベーカリー。

「できたて、焼きたてパン工場」をコンセプトにしたベーカリー。明るく開放的な店内には、約100種類の焼きたてパンが並びます。

THE Chiffon & Spoon ザ・シフォン&スプーン

ふんわりしっとり食感のシフォンケーキ専門店。

店内のキッチンで丁寧につくられた、ふんわりしっとり食感のシフォンケーキを、スプーンで食べるという新しいスタイルのお店です。

Pie face HAPPY PIE HOME パイフェイス

パイに描かれた顔が特徴のパイ&コーヒーのお店。

オーストラリアの伝統的なミートパイをはじめとするセイボリー（総菜）パイや、スイーツパイのお店。サクサクした生地の表面に描かれた顔が特徴的なパイと、コーヒーが自慢です。

MOSDO! モスド

モスバーガーとのコラボでできたてのおいしさを。

株式会社モスフードサービスとの資本・業務提携で生まれたブランド。モスバーガーとミスタードーナツの両ブランドのメニューが一緒に楽しめる、ハンバーガーとドーナツのお店です。

世界から導入した
ビジネスモデルを進化させて、
積極的に海外へ展開しています。

創業時よりダストコントロールシステムやフランチャイズシステムなど、
世界のビジネスモデルを導入してきたダスキン。
その後も、ミスタードーナツやサービスマスター、レントオール、ホームインステッドなど、
海外企業と業務提携を結ぶとともに、
ダスキンならではの“やさしさ”を加えて独自のビジネスへと進化させてきました。
現在は、3つのビジネスモデルを中心に海外へ展開しています。

DUSKIN

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、2012年には韓国に進出し、家庭市場・事業所市場の開拓を順調に進めています。

3地域25拠点

台湾・上海（中国）・韓国
※2016年12月末現在

mister Donut

ミスタードーナツ事業

「おいしさ」は国境を越えて

上海（中国）、台湾、タイ、フィリピン、マレーシア、インドネシアの6つの国と地域に出店。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。

6地域4,190拠点

上海（中国）、台湾、タイ、フィリピン、
マレーシア、インドネシア
※2016年12月末現在

BIG APPLE DONUTS & COFFEE
Every Piece Is A Masterpiece

ビッグアップル事業

海外ブランドとの融合

マレーシアを中心に展開しているドーナツブランド「ビッグアップル」を2017年に子会社化し、これまで培ってきたダスキンのノウハウと融合して展開しています。

「喜びのタネまき」の実践を続け業績を成長軌道へ

当社は1963年に創業して以来、「祈りの経営」を経営理念とし、「道と経済の合一」を目指して、人々の幸せを願う「喜びのタネまき」を実践してきました。これからもこの使命を全うする企業であり続けていきます。「中期経営方針2015」(浸透と徹底)の2年目となる昨年度(2017年3月期)は、業績回復に向けた改革と、業容拡大のための礎づくりに注力しました。各事業の戦略・方針に関する検証が昨年度中にほぼ完了したことで、最終年度となる今年度(2018年3月期)からは、業績を再び成長軌道へ乗せることを目指し取り組みを加速していきます。

2023年を最終年度として展開する長期戦略「ONE DUSKIN」においては、“生涯にわたりお客様のご要望にお応えできるダスキン”を目指し、“お客様のお役に立ち、喜んでいただくこと”を大切にします。そして、これからもお客様に寄り添い、物だけでなく、心も豊かな暮らしに貢献することを通じて、持続的な企業価値の向上を実現します。

昨年度(2017年3月期)の業績総括

構造改革が芽を出しつつあり 今後に向け確かな手応え

クリーン・ケアグループでは、お客様との接点の強化と、多様化のための検証を進めました。またフードグループでは、ミスタードーナツのブランド再構築を図る施策を実施するとともに、ミスタードーナツに次ぐ新事業の育成にも取り組みました。

これらの取り組みの結果、2017年3月期の業績は、クリーン・ケアグループは増収・増益となったものの、フードグループの減収により、連結売上高は1,618億80百万円(前期比2.0%減)となりました。一方、利益面に関しては、「スタイルクリーナー」の原価減少や原材料などの仕入コスト削減により原価率が改善したことで、連結営業利益は60億69百万円(同13.0%増)、連結経常利益は75億54百万円(同12.6 %増)といずれも増益となり、親会社株主に帰属する当期純利益も43億18百万円(同44.8%増)と、増益となりました。

業績数値にはまだ表れていませんが、数年前から進めてきた事業構造改革の取り組みは、昨年度において、ようやく成果の端緒を見ることができ、今年度以降に向けた手応えを感じています。

なお、当社は株主の皆様に対する利益還元を経営の重要課題と位置付け、安定した配当を継続的に行うことを基本方針としています。今年度につきましても、中間20円、期末20円、合計40円の一株当たり配当を実施させていただきました。

長期戦略「ONE DUSKIN」が目指すもの

全ての事業が一つになって もっと愛されるダスキンに

2015年に、当社グループは長期戦略「ONE DUSKIN」を定めました。この「ONE DUSKIN」には、「ONLY ONE」「NUMBER ONE」「ALL FOR ONE」の3つの思いを込めています。

最初に「ONLY ONE」は、フランチャイズ加盟店と本部が同じ経営理念を共有するフランチャイズチェーンであり、お客様が安心して笑顔あふれる暮らしを実現するという目標を共有する、唯一の企業グループであり続けることです。実際に、本部の経営理念を自社の経営理念として掲げるフランチャイズ加盟店が数多くあります。これは当社グループが、創業時より、まず「理念の共有」を重視し、運命共同体として加盟店とともに歩んできた積み重ねがあるからです。

次に「NUMBER ONE」は、“地域で一番の店”になるということです。加盟店経営者の多くは、生まれ育った地域で事業活動をしていることから、その地域の事情やそこで暮らす生活者のことをよく理解しているという強み

2017年3月期の業績と2018年3月期の予想(連結)

		2016年3月期 実績	2017年3月期 実績	2018年3月期 予想	前期比 増減額	前期比 増減率(%)
売上高	(百万円)	165,203	**161,880**	165,000	△3,322	△2.0
営業利益	(百万円)	5,372	**6,069**	6,600	697	13.0
経常利益	(百万円)	6,707	**7,554**	8,000	846	12.6
親会社株主に帰属する当期純利益	(百万円)	2,983	**4,318**	4,700	1,335	44.8

「喜びのタネまき」の実践を続け業績を成長軌道へ

を有しています。そこで、お客様のご要望に先回りした提案を行うことで、地域で最も信頼される存在になることを目指します。

最後の「ALL FOR ONE」は、すべての事業・サービスが一つになってお客様のご要望にお応えするということです。当社は、数多くのフランチャイズ事業を複合的に展開しておりますが、お客様から見ればダスキンは一つです。モップやマットなどをレンタルしているお店や家事代行サービスを提供しているお店が、自店の取り扱っていない商品・サービスへのご要望にも他店と連携し対応を進めるなど、ダスキンのすべての商品・サービスがお届けできるよう改革を進めています。

各グループでの主な取り組みと評価

クリーン・ケア

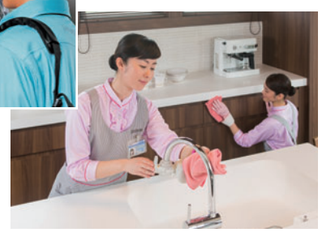
拡大の余地が大きい「役務サービス」。過去の成功体験にとらわれず、柔軟な対応でビジネスの機会をつかむ

クリーン・ケアグループは、マットなどの事業所向け衛生商品のレンタルサービスが伸びるなど、ここ数年苦戦していた事業所市場での取り組みが成果を上げつつあります。

家庭市場は、共働き世帯の増加や核家族化の進行、単身世帯の増加など、世帯構造の変化を背景にモップ商品のレンタルは伸び悩んでいますが、高齢者世帯や単身者を対象としたサービスの受注は拡大傾向にあります。特に、サービスマスター（プロのお掃除サービス）やメリーメイド（家事代行サービス）といった役務サービスが年々拡大しており、多くの需要に対応できず注文が受けられないケースも発生しています。今後の対策として、人材確保に努めます。

こうした役務サービスは、今後拡大の余地があると見ています。少子高齢化によって若いファミリー層は減少していますが、シニア層を対象とした事業の機会は拡大しています。過去の成功体験にとらわれることなく、社会変化に柔軟に対応することで、さらなる成長を図りたいと考えています。

プロのお掃除サービス
「サービスマスター事業」



家事代行サービス「メリーメイド事業」

フード

従来の店舗モデルを見直し新店舗タイプを出店。今年度以降の業績反転に向け足がかりを得る

フードグループの基幹事業であるミスタードーナツ事業では、これまでファミリー層を中心とするテイクアウト需要に支えられてきましたが、近年は少子化・核家族化に加えて、競争も激化したことで、これらの環境変化に対応した構造改革が急務となっています。昨年度は、立地条件により異なるニーズに対応する店舗タイプを開発し、出店を進めました。また、ご要望が高まる健康志向に対応する新商品を開発することで、お客様の来店促進を図りました。

新店舗タイプでは、朝食・昼食分野（店内飲食）にも注力し、商品開発とともに、一部の店舗では客席数を増やす改装も実施しました。一方で、駅ナカや駅ビル、商業施設内向けに、省スペースで出店できる持ち帰り専門店を開発し、関東圏と大阪に出店しました。

これらはいずれも出店における考え方を転換するものであり、店舗タイプに合った立地条件の場所を探して出店するという従来の考え方から、立地条件に合った店舗タイプを選択して出店するという考えに改めています。立地に合った利用目的に対応した店舗タイプ・業態を開発し、お客様との接点を拡大していきたいと考えています。

テイクアウト専門店
「ミスタードーナツ to go」

店内飲食の売上が伸びているカフェタイプ

中期経営方針「浸透と徹底」の進捗状況

「ONE DUSKIN」の実現に向け、4つの基本方針を着実に実行

「中期経営方針2015」は、3つのフェーズで構成される長期戦略の第1フェーズであり、「ONE DUSKIN」の「浸透と徹底」を目標としています。そこで定めた「4つの基本方針」は、いずれも着実な進捗を見せています。

「事業モデル構築」については、クリーン・ケアグループにおいて加盟店とのオンラインネットワークの構築による情報共有を進めるとともに、キャンペーン情報などをお客様に直接届ける会員サイト「DDuet（ディーデュエット）」を導入しました。同サイトを活用して、不在でお会いできないお客様に定期的に新商品やキャンペーンなどの情報を届けることにより、お客様との関わりを強化していきます。

「新たなる成長」については、新事業開発とともに、既存事業の海外展開拡大にも注力しています。ミスタードーナツ事業では、すでに中国（上海）、台湾、タイ、フィリピン、マレーシア、インドネシアに事業展開していますが、昨年度はマレーシアを中心にドーナツ事業を展開するビッグアップル社を子会社化しました。

「構造改革」に関しても、クリーン・ケア、フードの両グループにおける生産・物流・調達・情報システムなどについてコスト構造の見直しを行っており、利益率の改善を進めていきます。

「コーポレート・ガバナンス強化」については、社外取締役、社外監査役をそれぞれ3名選任し、社外役員による経営チェックの有効性を高めるため、社外役員の声を聞く機会を積極的に設けています。さらに、2017年1月には取締役会全体の実効性に関する分析・評価を実施し、この結果を踏まえた「社外役員会議」の提言を受け、取締役会のさらなる実効性向上に向けて、今年度、取り組むべき事項に関する討議を行いました。今後も、独立性のある外部役員によるチェックで経営の透明性を一層確保するとともに、確実な成長戦略に向け取締役会

中期経営方針 基本方針

❶ 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。

❷ 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。

❸ 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。

❹ 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方に加え、成長戦略の一環として強化を図ります。

会員サイト「DDuet」

マレーシアのドーナツ事業「ビッグアップル」

「喜びのタネまき」の実践を続け業績を成長軌道へ

の活性化を図っていきます。

なお、今年度からは、株主の皆様と株価変動のリスクとリターンを共有し、当社の持続的な成長と中長期的な企業価値向上に対する貢献意欲をさらに高めるために、当社取締役（社外取締役を除く）に対する株式報酬型ストック・オプションを導入いたします。

今年度（2018年3月期）の展望

検証店で成果を上げている戦略を積極的に進め、業績回復へ

今年度は、長期戦略「ONE DUSKIN」の第1フェーズ「浸透と徹底」の最終年度となります。

クリーン・ケアグループでは、事業所を対象としたサービスの拡大に注力し、これまで「清掃・衛生用品のレンタルと販売」や「掃除」、「害虫獣駆除」など個別のサービスとして展開していたものを「衛生管理」という軸でとらえ、ハイジーンマスター（衛生管理のスペシャリスト）がお客様の衛生状況を「把握・改善・維持」するマネジメントを行い、飲食店だけでなく、高齢者施設や工場の食堂などの「衛生管理」に役立つ、幅広いサービスを提供します。

また、2015年度から取り組んでいる高齢者向けサービス「ライフケア」についても、「家事おてつだい」、「片付け」、「庭木の手入れ」などを一つのパッケージにすることで、シニア層へのマーケティングの強化を図り、一人ひとりのお客様に応じた提案を行える体制をつくるとともに、各種情報発信によってお客様へのお役立ちを深めていきます。

フードグループでは、ミスタードーナツのビジネスモデル改革を積極的に進めることが大きな鍵になると考えています。全体の業績に反映するまでには至っていませんが、先述の改革によって売上増が見込めるため、今年度からは、これらの出店戦略と商品戦略を確実に実行し、業績回復につなげます。また、ミスタードーナツに次ぐ新事業の開発・検証を行い、新たなフード事業の成長の芽を育てていきます。

CSR活動の考え方と重点テーマ

お客様に、社会に一層喜ばれる会社を目指す

長期戦略「ONE DUSKIN」の実現に向け、当社は2015年度にCSR活動の重点テーマを「安全・安心・品質」「人材」「環境」「地域・社会貢献」の4つに定め、グループ一丸となった取り組みを進めています。

「安全・安心・品質」については、すべての提供商品において導入直後の重大不具合の発生件数ゼロを継続するため、徹底した管理体制の構築・実践に取り組んでいます。「人材」については、女性管理職比率の向上に努めるとともに、人材育成のための一人当たりの研修時間の拡大を図り、社員がいきいきと働ける職場づくりを推進しています。「環境」に関しては、温室効果ガスの排出削減とともに各部門での3R（リサイクル・リユース・リデュース）に努め、環境経営を推進しています。また「地域・社会貢献」については、地域での清掃活動や学校教育支援活動、そして障がいのある方の自立と社会参加を支援する「公益財団法人 ダスキン愛の輪基金」など、地域社会に貢献する企業として、様々な活動に取り組んでいます。

昨今、CSR（企業の社会的責任）の重要性が増していますが、企業は本来、持続的に成長することで、社会へ寄与していく存在です。今後も安全・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していきます。

当社の経営理念である「祈りの経営」には、「損と得とあらば損の道をゆく」という言葉があります。この言葉には単に利益を追求するのではなく、まずは、目の前にいるお客様に喜んでいただくこと、そして社会のお役に立つことを第一義とする、という意味が込められています。この理念を加盟店を含むグループ全体で共有することで、私たちは他にはない“オンリーワン”の企業グループであり続けたいと思います。

2017年8月

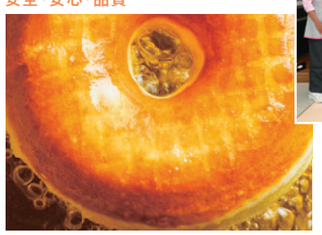
株式会社ダスキン
代表取締役社長
山村 輝治

衛生管理に関する高いスキルを習得した「ハイジーンマスター」による提案活動

ドーナツだけでなく食事・軽食メニュー等で、幅広い時間帯に対応する新店舗タイプ

CSR活動の一例

安全・安心・品質



いち早く、低トランス脂肪酸オイルを導入（P.56）

人材

家事支援外国人スタッフの雇用を開始（P.41～44、P.64）

環境

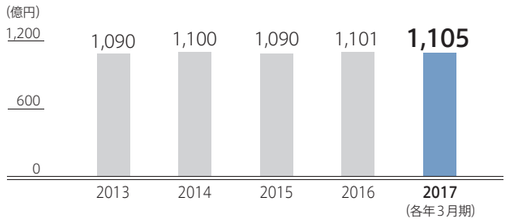
地域・社会貢献

電力使用を徹底して見直し、さらなる省エネを推進（P.83）

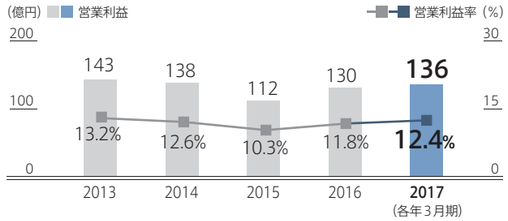
マットで特殊詐欺被害防止の啓発活動をスタート（P.54）

クリーン・ケアグループ

クリーン・ケアグループ 売上高



クリーン・ケアグループ 営業利益・営業利益率



昨年度(2017年3月期)の業績

クリーン・ケアグループ全体の売上高は、主力のダストコントロール商品については、加盟店向けの売上減により減少したものの、レントオール事業(日用品、イベント用品等のレンタル)等、その他の事業が総じて好調に推移したこと等により、前期から3億46百万円(0.3%)増の1,105億37百万円となりました。営業利益については、販売促進費、退職給付費用等の経費が増加したものの、「スタイルクリーナー」の原価減少などにより売上原価が減少した結果、前期に比べ6億69百万円(5.2%)増加し136億71百万円となりました。

家庭向けのダストコントロール商品は、前期に価格改定による加盟店の駆け込み仕入れがあった台所用スポンジやフィルター商品の売上減があったことになどにより、前期の売上高を下回りました。事業所向けについては、マット商品の売上が減少したものの、「配置ドリンクサービス」、「ウォーターサーバー」、「芳香ドーム(小便器用洗浄防汚芳香剤)」が好調だったことに加え、2017年1月よりレンタルを開始した「空間清浄機クリア空感中型」の寄与等で、全体では前期並みの売上高となりました。

役務提供サービスについては、資器材の加盟店向け売上が減少したものの、「エアコンクリーニング」や「家事おてつだいサービス」等のお客様売上の増加により、ロイヤルティは増加しました。また、当期より一部地域で「ホームリペア(壁や床の補修サービス)」を開始したこともあり、全体では前期の売上高を上回りました。

クリーン・ケアグループのその他の事業については、レントオール事業はイベント関連用品、介護用品等が引き続き好調を維持し、ユニフォーム関連事業、化粧品関連事業も前期の売上を上回りました。高齢者支援サービスのホームインステッド事業は、直営店の大口顧客の解約等の影響で減収となりました。

今年度(2018年3月期)の見通し

家庭向けサービスでは、会員サイト「DDuet」の浸透、訪問販売員のITツール活用を引き続き推進し、顧客接点の強化、家事に関する総合提案力の向上に努めます。また、家庭向けの「エアコンクリーニング」や「家事おてつだいサービス」、事業所向けの「衛生環境の総合マネジメント」など、役務提供サービスの強化を推進していきます。さらに、今後も需要の拡大が見込まれる高齢者向けサービスの拡充にも注力していきます。これらの施策に加え、当社が強みを持つオーダーメイドマット、2017年4月より全国でレンタルを開始する「ロボットクリーナー SiRo」の販売促進活動に注力することで、前期比2.0%増の1,127億円を見込んでいます。

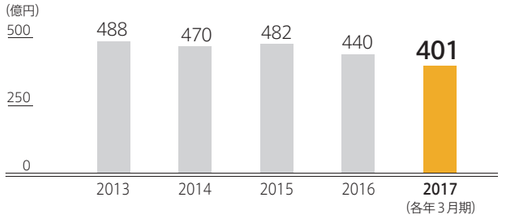
営業利益についても、レンタル製品の先行投入による原価増を見込むものの、前期比0.9 %増の138億円を見込んでいます。

SWOT分析

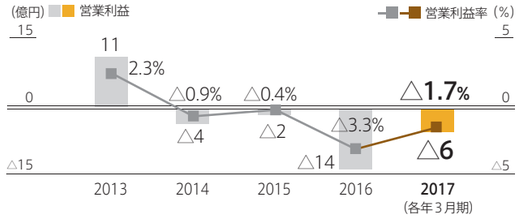
● 地域密着型のフランチャイズシステム ● 家庭市場500万超世帯、事業所市場130万件の顧客基盤 ● 継続性、定期性の高いレンタルサービス ● 加盟店との強い信頼関係 **Strength【強み】**	● 主力商品(モップ)への高依存 ● 市販の清掃・衛生用品の低価格化による価格競争力の低下 **Weakness【弱み】**
● 共働き家庭の増加による お掃除代行ニーズの高まり ● 高齢化の進行による、介護・福祉サービスの需要増 ● 専門性の高い衛生管理市場の拡大 **Opportunity【機会】**	● 家事サービスやシニア介護分野における小規模事業者や異業種参入による競争激化 ● 訪問販売規制の強化による顧客接点の縮小 **Threat【脅威】**

フードグループ

フードグループ 売上高



フードグループ 営業利益・営業利益率



昨年度(2017年3月期)の業績

フードグループ全体の売上高は、主力のミスタードーナツのお客様売上の減少により、ロイヤルティと加盟店への原材料売上が共に減少したことで、前期から38億55百万円(8.8%)減の401億51百万円となりました。利益面は、減収の影響が大きく、引き続き損失を計上することとなったものの、原材料等の仕入れコスト削減や原材料廃棄低減及び経費のコスト削減に取り組んだ結果、営業損失は前期と比べると7億84百万円減少し6億84百万円となりました。

ミスタードーナツは、ハロウィーン、クリスマス、バレンタインなどに合わせた商品を開発・発売するとともに、「ミスドファンミーティング」等で寄せられるお客様の声を反映させた施策にも積極的に取り組みました。また、健康志向の高まりを受けた新商品として、「カフェインレスコーヒー」(カフェインを97%カットした生豆を使用)、「オイルカットドーナツ」※を発売しました。また、来店のきっかけづくりとして、プロモーションにも注力しました。しかしながら、その他の施策効果が限定的で既存店売上が減少したこと、さらに不採算店舗のクローズに伴う稼働店舗数の減少により、お客様売上は前期を下回りました。

一方、期初から中長期的なミスタードーナツブランドの再構築に向けて、新コンセプトの店舗「V/21」への改装を促進してきました。11月には、今後の店舗展開と価格見直しを主眼とする新事業方針を発表し、テイクアウト専門店「ミスタードーナツ to go」、軽食やドリンク等のメニューを拡充した「ミスタードーナツカフェ」を出店する等、業績回復とブランド再構築に向けた取り組みを本格化させました。

その他のフード事業については、店舗数が減少した「カフェデュモンド」は減収となったものの、パイ専門店「パイフェイス」、シフォンケーキ専門店「ザ・シフォン&スプーン」、とんかつレストラン「かつアンドかつ」、大型ベーカリーショップ「ベーカリーファクトリー」は店舗数の増加等により増収となりました。

※ポン・デ・リング、ハニーディップ、オールドファッション、チョコレート、フレンチクルーラーの5アイテムの100g当たりの平均脂質量との比較で、脂質を40%カット

今年度(2018年3月期)の見通し

主力のミスタードーナツは、2016年11月に発表した新事業方針に沿って、新タイプの店舗への改装とこれまで出店できなかった空白商圏への出店、お求めやすい価格に改定した人気定番商品の再訴求、健康志向の高まりへの対応等に注力していきます。また、顧客に新たな価値との出会いを提供する「misdo meets」をテーマに、最高水準の素材と技術を持った企業と共同で、新たな利用動機につながる新商品を開発します。これにより、ミスタードーナツは増収を見込むものの、前期にどんぶり事業を売却した影響により、売上高は、前期比0.1%増の402億円となる見通しです。

営業利益は、経費が大きく減少する見込みで、4期ぶりの黒字転換となる3億円を見込んでいます。

SWOT分析

● 「ミスタードーナツ」の高い知名度、ブランド力 ● 新商品の企画開発力 ● 幅広い年齢のファン層 ● 独自スペックによるメーカーとの共同開発による調達 **Strength【強み】**	● 原材料価格及び人件費の高騰による店舗収益力の低下 ● 「ミスタードーナツ」に次ぐ事業育成の遅れ **Weakness【弱み】**
● スイーツ市場の拡大 ● 外食市場の拡大・多様化 ● 健康志向の高まり **Opportunity【機会】**	● コンビニやスイーツ店の商品力向上 ● 高カロリー食品の忌避 ● コーヒーチェーン店の台頭 **Threat【脅威】**

今後の成長加速につながる改革を着実に進めることができました。

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ヵ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ます。

第1フェーズ「浸透と徹底」（2016年3月期～2018年3月期）	第2フェーズ「成長・発展」（2019年3月期～2021年3月期）	第3フェーズ「飛躍」（2022年3月期～2024年3月期）

中期経営方針 基本方針

❶ 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。

❷ 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。

❸ 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。

❹ 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方に加え、成長戦略の一環として強化を図ります。

数値目標

	2017年3月期 実績	2018年3月期 目標
連結売上高	1,618億円	1,650億円
連結営業利益	60億円	66億円

ダスキンでは、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グループへの革新を目指し、9ヵ年にわたる長期戦略「ONE DUSKIN」の実現を、3つのフェーズによって推進しています。第1フェーズ「浸透と徹底」の2年目にあたる2017年3月期は、今後の成長加速につながる改革を着実に進めることができました。

2016～2017年3月期の主な成果

2018年3月期の計画

家庭向けサービス　事業所向けサービス：クリーン・ケアグループ　フードサービス：フードグループ

❶ 事業モデル構築

※数値はいずれも2017年3月時点

家庭向けサービス
顧客接点の多様化
会員サイト「DDuet」の会員数 **34万人**

インターネットの活用でエンドユーザーとの非対面での接点を強化

事業所向けサービス
衛生マネジメント強化
ハイジーンマスター登録人数 **504人**

衛生環境を総合的にマネジメントする技術者を育成

家庭向けサービス
総合提案の推進
お客様係へタブレット端末導入 **2,800台**

タブレットの活用で、チラシ等では伝わりにくい役務サービスの訴求力をアップ

家庭向けサービス
高齢者向けサービスの拡充
元気なシニア向けの既存商品・サービスの販売促進、サポートの必要なシニア向けの見守り・相談サービス事業の新規開発、要介護シニア向けの事業（ホームインステッド、ヘルスレント）の強化など、高齢者向けのサービスを拡充

フードサービス
新コンセプト店舗への改装・新規出店
改装・新規出店数 **49店**
利用動機や立地環境に合わせた店舗形態の展開方針を策定・実行

家庭向けサービス
会員サイト「DDuet」の会員数
34万人 → 72万人

家庭向けサービス
お客様係 タブレット端末
2,800台 → 5,600台

事業所向けサービス
ハイジーンマスター登録人数
504人 → 953人

フードサービス
新コンセプト店舗への改装・新規出店
49店 → 145店

❷ 新たなる成長

家庭向けサービス
家事支援外国人受入事業に参入
政府が国家戦略特区で進める家事支援外国人受入事業で、東京・神奈川・大阪から特定機関として認定を受け、2017年4月にフィリピンより8名を採用。5月からお客様へのサービスを開始

フードサービス
海外ブランドとの融合・シナジー追求
マレーシアを中心に展開するドーナツブランド「ビッグアップル」を子会社化。これまで培ってきたノウハウとの融合を図ることで事業を拡大

- 特区制度に基づく外国人家事支援人材の採用拡大（今後、100人前後の受け入れを予定）
- 「ビッグアップル」のマレーシア店・カンボジア店の業容拡大

❸ 構造改革

原価率 **2.2ポイント削減**
（2016年3月期比）

生産・物流・調達・情報の各側面でコスト構造を見直し
資材及び加工原価の見直しなどの「生産面」、在庫管理の効率化などの「物流面」、仕入先や仕様の見直しなどの「調達面」、IT環境の見直しなどの「情報システム面」など、あらゆる角度から原価率の低減などの構造改革を断行

各側面（生産・物流・調達・情報システム）のコスト見直しなどに引き続き取り組む

❹ コーポレート・ガバナンス強化

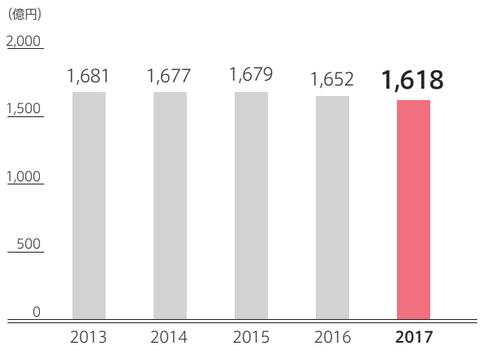
CSR委員会の設置
「品質保証（安全・安心・品質）」「環境保全」を審議してきた「品質・環境委員会」を改組し、「人材」「地域・社会貢献」を含めたCSR全般にわたって審議する「CSR委員会」を新設。委員会は、社長を含む役付役員、社外取締役等で構成

取締役会の実行性評価を実施
取締役会の実効性について取締役全員に対してアンケート実施。この結果を踏まえた社外役員会議からの提言を受け、取締役会のさらなる実効性向上に向けて、2018年3月期に取り組むべき事項を討議

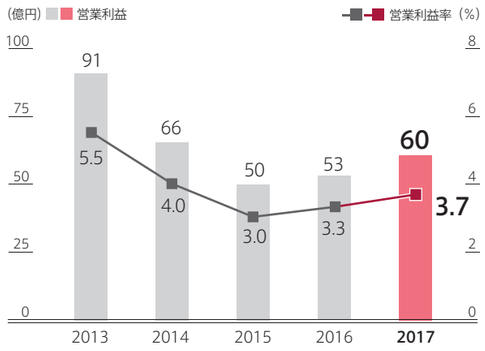
- 取締役（社外取締役を除く）に対する株式報酬型ストックオプション導入
- 取締役の選任プロセスのさらなる客観性・透明性の向上など、2017年3月期の取り組み継続

財務ハイライト（各年3月期）

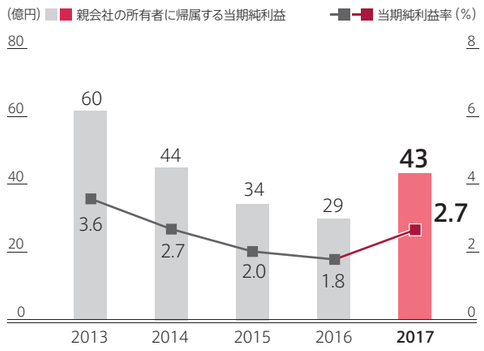
売上高



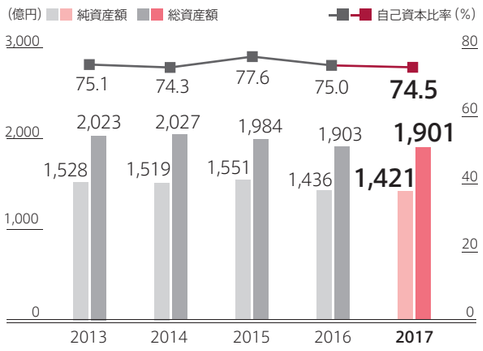
営業利益 / 営業利益率



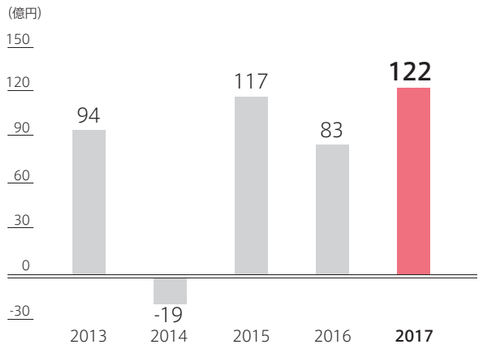
親会社株主に帰属する当期純利益 / 当期純利益率



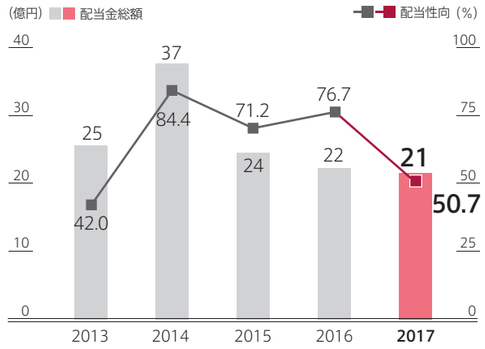
純資産額 / 総資産額 / 自己資本比率



フリーキャッシュフロー

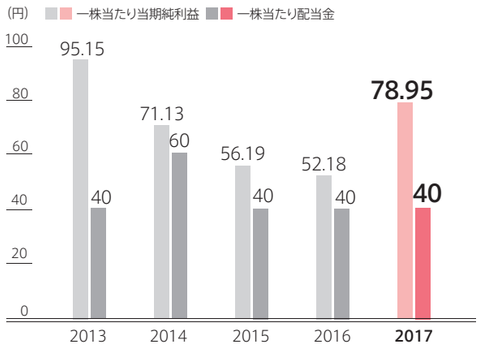


配当金総額 / 配当性向



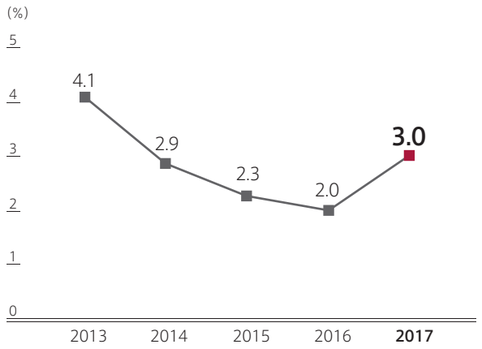
※2014年3月期は創業50周年記念配当を含んでいます。

一株当たり当期純利益 / 一株当たり配当金



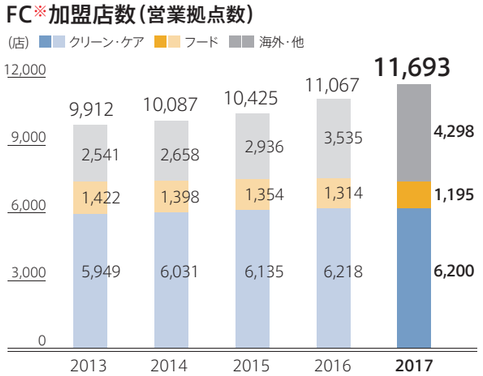
※2014年3月期は創業50周年記念配当を含んでいます。

株主資本利益率（ROE）



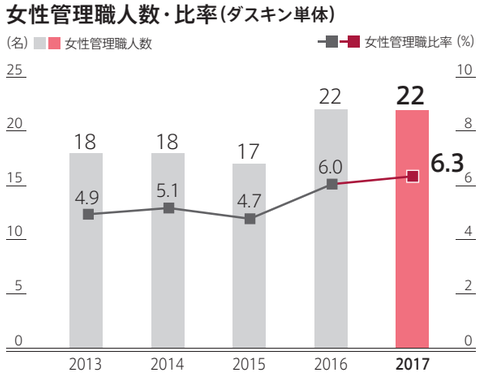
非財務ハイライト（各年3月期）

FC※加盟店数（営業拠点数）

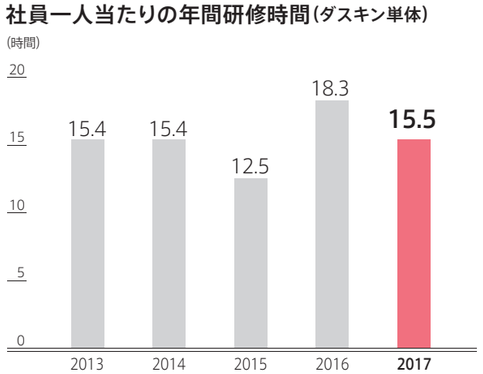


※FC：フランチャイズチェーン

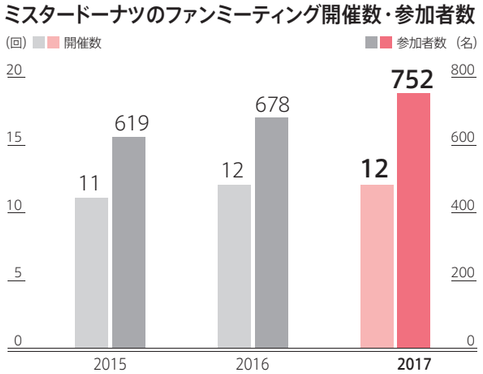
女性管理職人数・比率（ダスキン単体）



社員一人当たりの年間研修時間（ダスキン単体）



ミスタードーナツのファンミーティング開催数・参加者数



社会からのニーズに応えるため
新たな価値の創出に注力しました。

4月14日・16日 全社
熊本地震で、熊本中央工場及び加盟店が被災。被災した加盟店への支援、避難所への支援、フードグループ店舗での募金活動を実施
➡詳細P68

6月上旬 クリーン・ケア
熊本地震で被害を受けた熊本中央工場が営業再開

7月5日 クリーン・ケア
特殊詐欺被害防止の啓発活動で、北海道警察より「特殊詐欺被害防止アドバイザー」の委嘱を受託
（2017年3月末現在、全国21都道府県の警察と連携）
➡詳細P54

7月7日 全社
日経BP社「環境ブランド調査」で、業種別ランキング「サービス他」部門で、3年連続1位に選出

7月27日、8月29日 クリーン・ケア
「家事支援外国人受入事業」で、神奈川・大阪の特定機関として認定（2017年5月サービス開始）
➡詳細P64

8月17日 全社
厚生労働省から「子育てサポート企業」として認定（くるみん認定）
➡詳細P62

9月1日 クリーン・ケア
「ロボットクリーナー・SiRo（シロ）」のレンタルを開始

9月下旬 フード
熊本地震で被災した熊本県内のミスタードーナツ全店舗で営業再開

10月1日 全社
「ダスキンミュージアム」オープン1周年

10月1日 全社
非正社員・パート従業員を対象に、勤務地・職務を限定した「正社員エリア専任職」に登用する人事制度を導入
➡詳細P59

10月26日 クリーン・ケア
特殊詐欺被害防止の啓発活動に対する評価で、全国防犯推進会議から「防犯CSR実践企業表彰」を受賞

11月4日 クリーン・ケア
ライフケア開発本部が運営する「わこう暮らしの生き活きサービスプラザ」（埼玉県和光市）の取り組みが、経済産業省の「平成28年度 健康寿命延伸産業創出推進事業」に採択
➡詳細P72

11月8日 フード
新ブランドスローガン「いいことあるぞ Mister Donut」のもと、利用目的に合わせた店舗タイプによる出店・改装を開始

11月16日 全社
創業記念日（11月16日）を中心に、ダスキン全事業の加盟店・地域本部合わせて、全国129会場で清掃活動を実施
➡詳細P69

12月1日 クリーン・ケア
老後を迎える前の50歳代頃からの方に向けた、お片付け定期サービスとして、「ライフ整理サービス」を全国でスタート

1月4日 全社
モーニングスター社会的責任投資株価指数（MS-SRI）の構成銘柄に決定

1月27日 フード
「ミスタードーナツ創業の日」に売上金の一部をダスキン愛の輪基金に寄付
➡詳細P66

2月10日 フード
マレーシア、カンボジアのドーナツチェーン「Big Apple Worldwide Holdings Sdn. Bhd.」を子会社化

2月10日 クリーン・ケア
メリーメイド事業（ダスキン本社及びダスキンメリーメイド箕面店）が、高品質なサービスを提供する事業者を認定する「家事支援サービス認証」を取得

2月14日 クリーン・ケア
LEGOLAND® Japan株式会社と、清掃サービスカテゴリーにおける「オフィシャルマーケティングパートナー」契約を締結

2月21日 全社
経済産業省主催の「健康経営優良法人（ホワイト500）」に認定
➡詳細P65

2月22日 クリーン・ケア
「家事支援外国人受入事業」東京都の特定機関として認定

3月15日 クリーン・ケア
ダスキンの学校教育支援活動が、文部科学省主催の「青少年の体験活動推進企業表彰」で「審査委員会特別賞」を受賞

4月1日 クリーン・ケア
庭木のお手入れサービスが、米国トゥルグリーン社とのライセンス契約終了に伴い、「トータルグリーン」として新たにスタート

4月1日 クリーン・ケア
住居や店舗、オフィスなどのキズ、劣化、傷みなどを補修する「ホームリペア」事業を本格導入

5月22日 全社
環境省などが主催する「環境人づくり企業大賞」で奨励賞を受賞

2016年　2017年

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月 4月 5月

独自のフランチャイズシステムを核に「喜びのタネまき」で社会に貢献

社会のニーズ・課題

超高齢社会
- 高齢世帯の増加
- 介護保険適用外サービスの需要

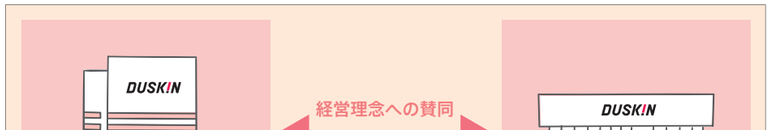
女性の社会進出
- 共働き世帯増加
- 家事支援ニーズの高まり

労働人口の減少
- 従事する労働者の確保が困難

食の多様化
- 安全・安心の意識の高まり
- スイーツ市場の拡大

著しい経済発展を遂げるアジア諸国
- 所得水準の向上

ダスキン フランチャイズシステム



【事業】
- 商品・サービス開発
- 情報・物流システム開発
- フランチャイズシステム運営
- 宣伝広告、販売促進の企画・展開
- 原材料製造・供給（フード関連）
- マット・モップ洗浄加工（クリーン・ケア関連）

【ESG】
- コーポレートガバナンス
- CSR活動（社内）
- CSR活動（加盟店への展開）

エリアマネジャー

運営・営業支援
- ブランド（商標）
- ノウハウ、システム提供

- コンプライアンス
- 教育（ライセンス更新、研修、勉強会）
- 環境マネジメント
- 社会貢献活動

- 接客・販売・役務提供
- 製商品品揃え、品質管理
- 定期的な情報共有（会議・勉強会参加）
- スタッフ募集・採用
- プロ人材育成、スキル向上
- 環境保全活動
- 地域密着・地域貢献

長期戦略「ONE DUSKIN」

ONLY ONE
理念を共有するフランチャイズチェーン

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

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

重要な非財務資本

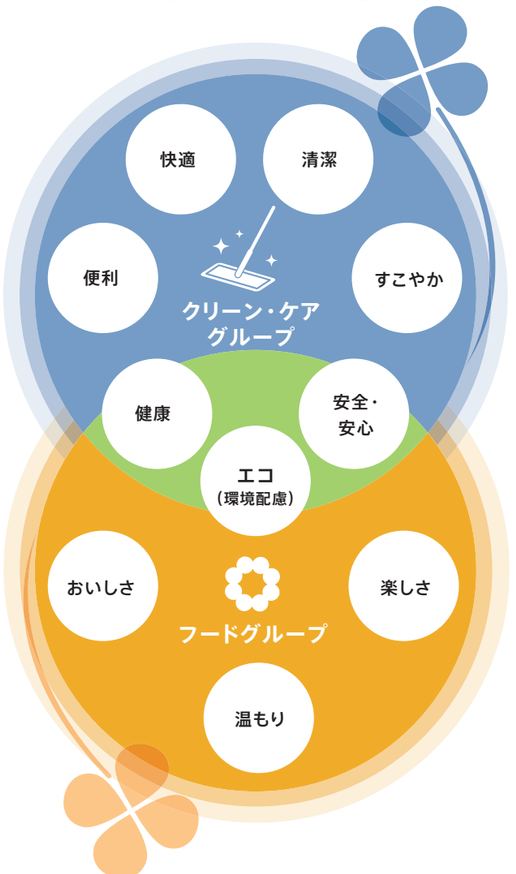
持続可能なFCモデル
- 本部だけでなく、法人格が異なる加盟店と同じ理念を共有する運命共同体
- 加盟店の持続的な発展に寄与するビジネスモデル構築及び支援
- 加盟店会、協栄会、共同体等を通じて、長期的な関係を構築するエンゲージメント

人づくり
- 地域でもっとも頼れる存在であり、お客様に愛され続ける人づくり
- お客様のことを誰よりも考え、喜びの取引から生まれる利益のみを求める企業集団

安全・安心
- 商品・サービスの全ての段階（研究開発、購買、製造、流通、お客様のご使用、廃棄）において、安全性を最優先
- お客様の声に真摯に耳を傾け、商品・サービスに生かす品質保証体制

創出価値

事業を通じた社会への貢献
「喜びのタネまき」



時代のニーズに応える
先進的な商品・サービスを提供

海外事業

ダストコントロール事業	3地域	25拠点
ミスタードーナツ事業	6地域	4,190拠点
ビッグアップル事業	2地域	83拠点

2016年12月末 現在

クリーン・ケアグループ
国内 6,200 拠点
2017年3月末 現在

フードグループ
国内 1,193 店舗
2017年3月末 現在

クリーン・ケアグループ

1964年 画期的な化学ぞうきん「ホームダスキン」発売

1969年～ キャビネットタオル、産業用ウエスなど事業多角化へ

1971年 初の役務提供系事業として、サービスマスター事業（プロのお掃除サービス）を開始

1970～1980年代 事業の多角化を推進
1977年 害虫駆除事業（現在のターミニックス）を開始
1977年 日本初の総合レンタルショップとなるレントオール事業を開始
1982年 ヘルスケア事業（現ダスキンヘルスケア）開始
1989年 メリーメイド事業開始

1994年 ダストコントロール事業が **初の海外進出**（台湾）

1999年 トゥルグリーン事業（現トータルグリーン）を開始

2000年代 介護系サービスを開始
2000年 ホームインステッド事業
2004年 ヘルスレント事業

2006年 ダストコントロール事業が中国に進出

2016年 ホームリペア事業を開始

1990年 ダストコントロール事業 拠点数 **2,000超に**

フードグループ

1963年 創業

1964年 株式会社ダスキンに社名変更

1970年 ミスタードーナツ事業創業

1971年 ミスタードーナツショップがオープン
4月 直営店「第1号箕面」
11月 加盟店「第2号京橋」

1988年 フードグループ 店舗数 **500超に**

1997年 フードグループ 店舗数 **1,000超に**

1990年 「カフェデュモンド」がオープン

1999年 「かつアンドかつ」がオープン

2000年代 ミスタードーナツの海外展開を加速
2000年 中国
2004年 台湾
2011年 マレーシア
2015年 インドネシア

2010年代 新ブランドの導入を加速
2014年 「ベーカリーファクトリー」「ザ・シフォン＆スプーン」
2015年 「パイフェイス」

2016年 ミスタードーナツのテイクアウト専門店「ミスタードーナツ togo」がオープン

1960年～	1970年～	1980年～	1990年～	2000年～	2010年～
関連する主な社会動向					
衛生意識の向上	食生活の欧米化	女性の社会進出	アジア諸国の経済成長	食の安全・安心意識の高まり	社会の超高齢化

重要な非財務資本に関するトピックス

持続可能なFCモデル
- 1964年 ダスキンフランチャイズチェーン第1期加盟店募集開始
- 1969年 国際フランチャイズ協会（IFA）に日本初のメンバーとして入会
- 1981年 創業者の遺徳を記念して、「鈴木清一賞」を創設※2
- 1986年 創業者鈴木清一がIFA「栄誉の殿堂賞」を日本人で初めて受賞
- 1993年 新フランチャイズシステム「サーブ100」開始
- 2007年 ダスキンとしての地域活動に貢献した加盟店オーナーを表彰する「ダスキン功労賞」を創設
- 2015年 長期戦略「ONE DUSKIN」を発表

人づくり
- 1965年 週休2日制がスタート
- 1968年 社員全員で構成する親睦団体「クローバー会」が発足※1
- 1971年 研修施設「ミスタードーナツジャパン トレーニングセンター」が竣工
- 1977年 「祈りの経営大学」が社内研修制度として開講
- 1997年 ケアサービス事業の総合研修センターとしてラーニングセンターを新設
- 2008年 多様な働き方に対応する「よつ葉シフト」制度を導入
- 2010年 全事業を対象とした総合教育センター施設「ダスキンスクール」が竣工

安全・安心
- 1979年 商品開発委員会が第1回「展示発表会」を開催
- 1981年 お客様センター初の試みとして、第1回「年末おそうじ電話相談室」を開催
- 1991年 コールセンター「100番100番」開設
- 1999年 大阪中央工場がISO14001を取得
- 2003年 「品質保証委員会」（現CSR委員会）を設置
- 2004年 コンプライアンスの指針「ダスキン行動基準」第1版完成

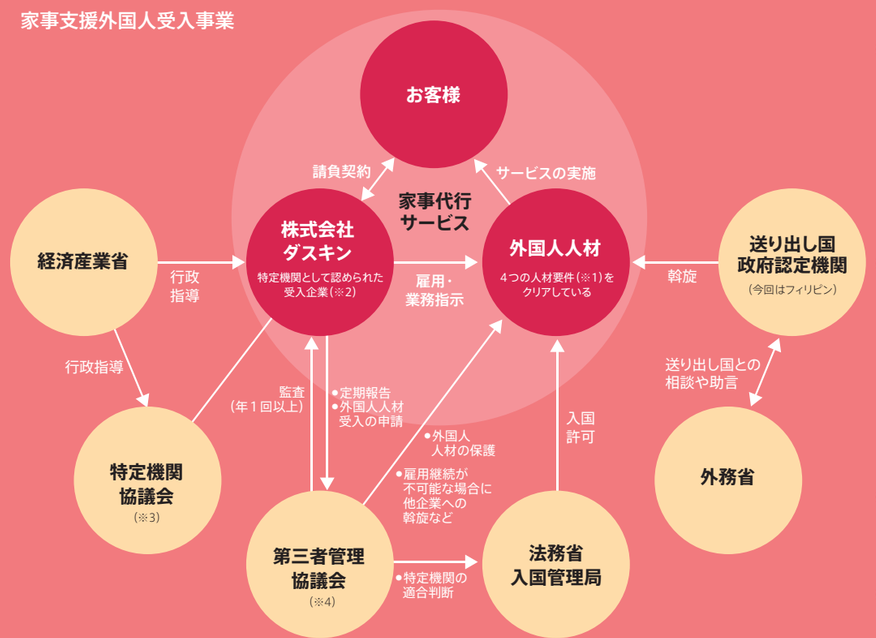
※1 1998年労働組合結成とともに解散　※2 ダスキンの発展に長年にわたって貢献した加盟店の功績を讃える賞

特集

女性がさらに活躍できる社会づくりに向け「家事支援外国人受入事業」に参入

ダスキンでは、政府の国家戦略特区の認定事業の一つとして実施される「家事支援外国人受入事業」の特定機関として、この春、第１陣となる外国人スタッフを採用し、今後、一般のご家庭からの請負を開始します。
「喜びのタネまき」をスローガンに掲げ、社会からの期待に応えることを目指す企業として、女性の家事負担を低減し、女性が活躍できる社会づくりへの貢献を目指すとともに、将来に向けた事業化への検証を進めていきます。

家事支援外国人受入事業



※1 日本とフィリピンの両政府が定める人材要件とは、①23歳以上 ②日本語能力試験(JLPT)N4に合格している ③1年以上の家事支援実務経験を有する ④フィリピン労働雇用省技術教育技能教育庁(TESDA)が実施する所定の家事支援訓練を修了している

※2 第三者管理協議会に認められた企業で、本社、または直営事業所が「特別実施区域又は隣接する市町村の区域内」であることや、「家事支援活動に関する教育訓練」を実施できるかなど厳しい条件を満たす必要がある。株式会社ダスキンは神奈川県、大阪市、東京都の３カ所で認められている

※3 ①外国人人材の帰国担保措置 ②雇用継続が不可能になった場合の措置について特定機関が協力し合う

※4 指針に基づき設置される、関係自治体、地方入管局、地方労働局、地方経産局

共働き家庭の増加に伴い増える家事代行サービスへの需要

共働き家庭の増加などに伴い、掃除や片付けといった家事代行サービスへの需要が急速に拡大しています。報道によると、家事代行の市場規模は2012年度で980億円でしたが、将来は６倍以上に膨らむという試算もあります。ダスキンが1989年から開始した家事代行サービス事業「メリーメイド」でも、最近では特に都市部の共働き家庭のお客様の利用が広がっています。

しかし、一方でサービスを提供する人材確保が課題となっており、ダスキンも例外ではありません。また、働く女性が家事代行サービスを依頼することが一般的なアメリカや東アジアなどと違い、日本では家事労働は女性が無償で行うものという意識が強く、女性が「外で働きたくても働けない」要因の一つになっています。

子どもを持つ女性の活躍推進に向けた環境整備の必要性を政府に提言

こうした社会的課題の解決に向け、ダスキンをはじめ105社が加盟する一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会では、安倍政権の成長戦略を実現する政策を検討する「産業競争力会議」に対し、「わが国の経済社会におけるいっそうの女性の活躍推進を図るためには、大都市部の国家戦略特区においては、監理体制を整えた上で、日本人家庭でもベビーシッターや家事代行サービス、介護サービス等に外国人人材を活用できるよう制度整備すべき」と提言するなど、子どもを持つ女性の活躍を推進するための環境整備を働きかけてきました。

産業競争力会議の提言を受けて、2014年に決定されたのが、国家戦略特区を設け、家事支援を行う外国人の入国・在留を認める政府方針です。

その後も、内閣府や経済産業省へ、本事業を実施する上での政令や指針策定に対する意見を述べる等の協力を行ってきました。

一定要件を満たした事業者として、8名の外国人を神奈川と大阪で採用

人口減少や少子高齢化の中で、経済成長を続けるには、女性が能力を充分に発揮できる社会の構築が欠かせません。

国家戦略特区では一定の要件を満たす事業者のもとで、3年という期間限定で外国人を家事支援スタッフとして雇用できるようになりました。2016年に神奈川県、大阪市、東京都を含む特区で「家事支援外国人受入事業」の実施が認められ、ダスキンは2017年2月までにこの3区域で事業者認定を受けました。認定にあたっては事業実績3年以上などの要件を満たし、受け入れ人材のフルタイム雇用、日本人スタッフと同等額以上の報酬の支払い、渡航費負担や生活支援、必要な研修の実施などが義務付けられています。

一方、家事支援を行う外国人についても、家事代行業務で実務経験が1年以上あり、送り出し国で200時間以上の研修受講、一定の日本語能力を有するなどの要件が定められています。ダスキンでは、フィリピン政府認定の送り出し機関と契約し、面接の上、2017年4月に、要件を満たした25歳～38歳までの8名を神奈川と大阪の直営店所属の社員として採用しました。

プロジェクトチームを設置し、万全の体制で働く安心をサポート

外国人社員の受け入れにあたって、1年以上前から英語が堪能な社員を含むプロジェクトチームを設置。外国人の介護士受け入れで実績のあるパートナー企業の協力・アドバイスも得ながら、安心して働くことができる体制づくりについて検討を重ねてきました。その結果、孤独感を感じないよう共同キッチンを持ったシェアハウス式の宿舎の準備、配属店における業務指導体制づくりなど、さまざまな対策を講じました。

研修については、ダスキンの実習施設で、日本人スタッフ同様に、掃除など実際に代行する家事を学ぶ研修を2週間実施。その後、配属店にてO.J.T.研修を重ねました。日本で暮らすために必要な最低限の知識についても、配属店やプロジェクトチームのメンバーがサポートしています。

水まわりの掃除の研修。母国では1年以上家事代行業務の実務経験を持つフィリピン人スタッフですが、ダスキンでは「新人」。ダスキンの一員として、ダスキンのルールに沿った清掃方法をあらためて学びます。

検証を経て、お客様、外国人社員、ダスキンすべてがプラスになる事業に

人材を受け入れるしくみを整えることで、安定した労働力の確保につながり、さらに増えることが予想されるお客様の需要に応えられるようになります。

今後は2017年に東京の直営店に配属予定の4人が入社し、その後、半年程度の検証を経て、3年間で100人程度の受け入れを計画しています。また将来的には、直営店での受け入れノウハウをもとに、フランチャイズ加盟店が独自に事業者認定を受け、外国人人材を採用できるよう支援していくことも視野に入れています。女性の家事労働負担を軽減し、日本社会の活性化に貢献することを願い、お客様、採用した社員、ダスキンの三者にとってプラスになる事業展開を目指していきます。

社員コメント

常に必要なサポートをしてくれる親切なスタッフに感謝しています

これまでの経験、知見に磨きをかけたいというのが、この事業に応募したきっかけでした。フィリピンでは、日本は安全で、国民性も信頼できる国として知られていました。そして、当初はダスキンが有名な大企業と聞かされ、不安もありましたが、面接や研修などを通じて、私たちを歓迎してくれていることがわかり、安心感が生まれました。上司や同僚は親切で、私たちが日本の生活になじむよう手助けしてくれ、した方が良いこと、しない方が良いことの両方を教えてくれます。常に私たちに必要なサポートをしてくれていることに、感謝しています。

ダスキン鳥山支店
ガルシア・ダイアリー・ヘブレ

社員コメント

スキルを向上できるチャンスを生かし、3年間、頑張ります

フィリピンでも家事支援で働いており、日本でスキルとキャリアを向上できるチャンスに恵まれたことをうれしく思っています。会社は、私たちが良い職場環境で働けるように配慮してくれています。上司や同僚もとても協力的で優しいですね。特に、生活面でのサポートは言うことがありません。家族と離れ外国で働くことには困難もありますが、会社が3年間の契約満了までずっと指導してくれるとわかっているから、それに立ち向かうことができます。フィリピンに残している子どもたちと、将来、充実した時間を一緒に過ごすためにも、最後まで頑張ります。

ダスキンホームサービス
島之内店
ブエナベントゥラ・マルー・ケルビン

社員コメント

「ダスキンで働けて良かった」と思ってもらえるサポートをしていきたい

受け入れたフィリピン人社員の方は、向上心の高い方ばかり。雇用契約の説明に現地に行った際、メリーメイドの制服の試着をしてもらったところ、大変喜んでいただき、彼女たちの期待に応えられる職場環境をつくりたいと心から思いました。受け入れ前に、「挨拶ぐらいは現地語でできるように」とチームでタガログ語の勉強会を開いたのも、温もりのある関係づくりをしたいという思いからです。特定機関の義務を果たすのはもちろん、今後も「ダスキンで働けて良かった」と思ってもらえるようなサポートをしていきたいと思っています。

メリーメイド開発部
外国人家事支援人材受入プロジェクト
大石純子(左)、鍋島悠里(右)

経営についての考え方

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こと

合掌
ありがとうございました

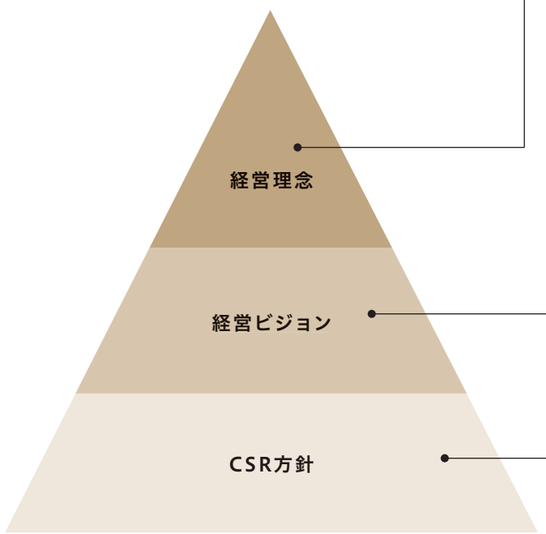
日々の行動の根底にある
社員一人ひとりが業務に向き合う姿勢

ダスキン悲願

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りますように
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

ダスキン一家の祈り

はかなきは金銭　たよりなきは地位
人の思惑も苦にせず　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



世界一 ひとにやさしいダスキン

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ン

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。

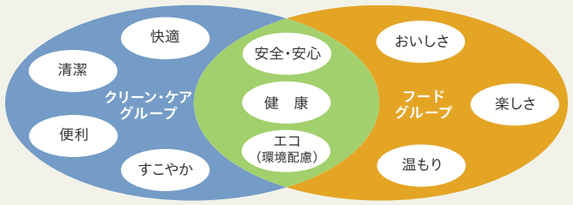
CSRマネジメントについての考え方

CSRビジョン
「社会からの期待に喜びをもって応えること」

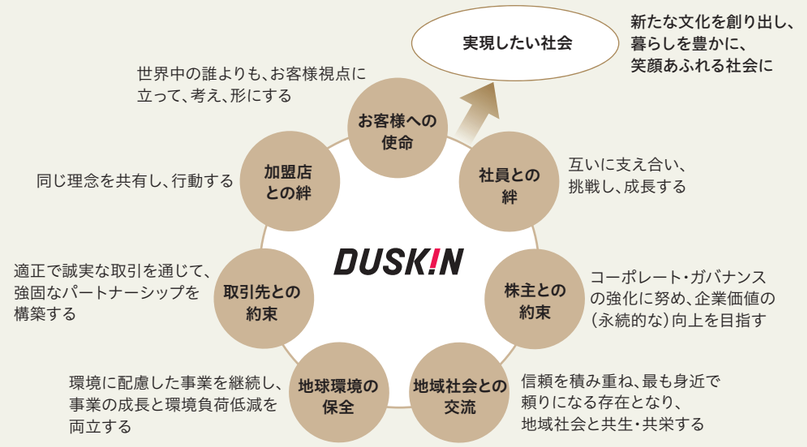
人と環境と社会のつながりに心を配りながら、
社会からの期待に謙虚に耳を傾け、喜びをもって応えること。
安全・安心で優れた商品・サービスの提供を通じて、豊かな暮らし、
笑顔あふれる地域社会の持続的な発展に貢献すること。

事　業
を通じた社会への貢献

ダスキンは、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



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

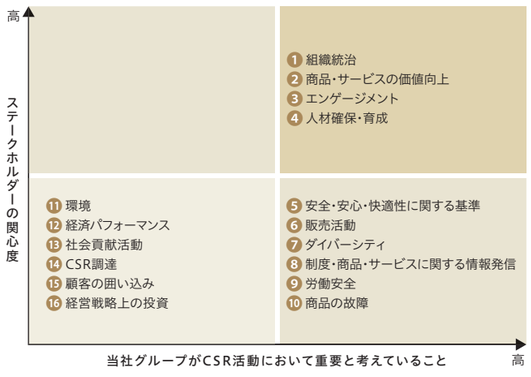
ステークホルダーの参画を得ながら マテリアリティを特定し、CSRを推進

ダスキングループのマテリアリティ

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。また、この目標を実現するためには、ステークホルダーの皆様のご意見や外部機関によるガイドライン等を参考にしながら、当社グループが取り組むべきCSR課題(マテリアリティ)を多様な視点・側面から特定することが重要だと考えています。

当社グループは、こうして特定したマテリアリティについて、PDCAを推進していくことで、グループ全体の企業価値の向上を目指しています。

▼特定したマテリアリティ

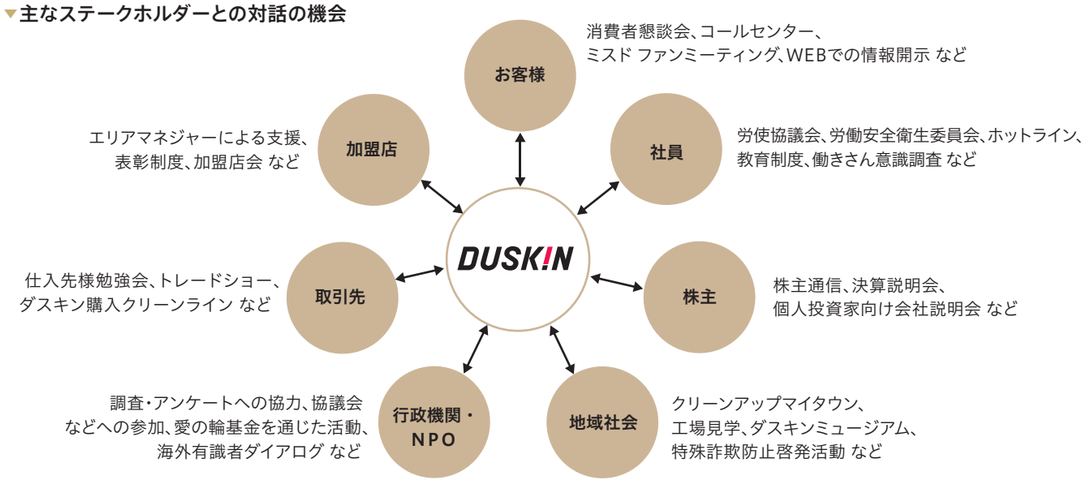


▼マテリアリティの一覧

マテリアリティ	GRIガイドライン第4版(G4)との対応	
	カテゴリー(サブカテゴリー)	側面(○:一般標準開示項目、●:特定標準開示項目)
❶ **組織統治** 信頼される誠実な企業としての組織づくり	ー	○ガバナンス　○倫理と誠実性
	社会(社会)	●腐敗防止　●コンプライアンス
❷ **商品・サービスの価値向上** ひとにやさしい商品・サービスの追求	社会(社会)	●顧客の安全衛生　●製品およびサービスのラベリング
❸ **エンゲージメント** ステークホルダーとのコミュニケーション	ー	○ステークホルダー・エンゲージメント
❹ **人材確保・育成** 互いに支え合い、挑戦し、成長できる人づくり	社会(労働慣行※)	●雇用　●研修および教育
❺ **安全・安心・快適性に関する基準** 安全・安心・快適な商品・サービスの提供	社会(製品責任)	●顧客の安全衛生
	社会(社会)	●コンプライアンス
❻ **販売活動** 適正な営業活動や正確な情報・サービスの提供	社会(製品責任)	●製品およびサービスのラベリング　●マーケティング・コミュニケーション
❼ **ダイバーシティ** 多様な個性の尊重	社会(労働慣行※)	●多様性と機会均等
❽ **制度・商品・サービスに関する情報発信** お客様の立場に立った適正な表示と説明	社会(製品責任)	●製品およびサービスのラベリング　●マーケティング・コミュニケーション
❾ **労働安全** 安全・安心で働きやすい職場づくり	社会(労働慣行※)	●労働安全衛生
❿ **商品の故障** お客様のお困りごとへの誠実な対応	社会(製品責任)	●製品およびサービスのラベリング ●マーケティング・コミュニケーション　●顧客プライバシー
⓫ **環境** 環境保全へのお役立ち	環境	●原材料　●エネルギー　●水　●大気への排出 ●排水および廃棄物　●製品およびサービス　●輸送・移動
⓬ **経済パフォーマンス** 社会の期待にかなう経営基盤づくり	社会(経済)	●経済パフォーマンス
⓭ **社会貢献活動** 地域・社会へのお役立ち	社会(社会)	●地域コミュニティ
⓮ **CSR調達** 取引先との対等・公正な関係	環境	●サプライヤーの環境評価
	社会(社会)	●サプライヤーの社会への影響評価
⓯ **顧客の囲い込み** お客様の声を尊重するための仕組みづくり	社会(製品責任)	●顧客の安全衛生　●製品およびサービスのラベリング
⓰ **経営戦略上の投資** 社会のお役に立つための投資	社会(経済)	●間接的な経済影響

※ 労働慣行とディーセントワーク

▼主なステークホルダーとの対話の機会



「持続可能な開発目標(SDGs)」への貢献

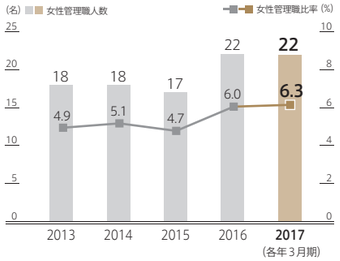
2015年、国連持続可能な開発サミットにおいて、17の目標と169のターゲットからなる行動計画「持続可能な開発目標(SDGs)」が採択されました。

ダスキングループは、これらの目標とバリューチェーン全体のビジネスとの関連性を検証し、事業活動を通じて社会の持続可能な発展に貢献していくことで、2030年までに地球全体で解決すべきSDGsの目標達成にも寄与していきたいと考えています。

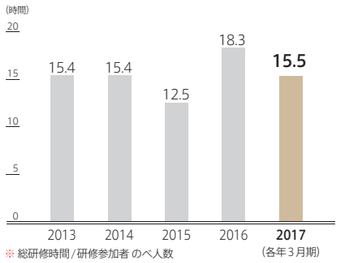
▼ダスキングループ CSR活動の重点テーマ

重点テーマ	マテリアリティとの関連	SDGsとの関連	目標(KPI)	2017年3月期結果	取り組み・進捗コメント	評価	関連頁
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。	❷ **商品・サービスの価値向上** ひとにやさしい商品・サービスの追求 ❺ **安全・安心・快適性に関する基準** 安全・安心・快適な商品・サービスの提供 ❻ **販売活動** 適正な営業活動や正確な情報・サービスの提供 ❽ **制度・商品・サービスに関する情報発信** お客様の立場に立った適正な表示と説明 ❿ **商品の故障** お客様のお困りごとへの誠実な対応 ⓮ **CSR調達** 取引先との対等・公正な関係 ⓯ **顧客の囲い込み** お客様の声を尊重するための仕組みづくり	9 産業と技術革新の基盤をつくろう 12 つくる責任 つかう責任 17 パートナーシップで目標を達成しよう	**導入直後の重大不具合発生** すべての提供商品において、0件を継続します。	**発生0件**	新商品導入時は生産の安定まで不具合が起こりやすいことから、工場監査における監査対象品目の範囲拡大や監査ポイントの拡充等により、管理体制の強化に取り組んでいます。	○	P51
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。	❹ **人材確保・育成** 互いに支え合い、挑戦し、成長できる人づくり ❼ **ダイバーシティ** 多様な個性の尊重 ❾ **労働安全** 安全・安心で働きやすい職場づくり	4 質の高い教育をみんなに 5 ジェンダー平等を実現しよう 8 働きがいも経済成長も 10 人や国の不平等をなくそう	**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。	**22名（6.3%）**	目標達成のために、キャリア開発支援の研修拡充に加えて、中長期の育成計画の取り組みを進めています。	△	P59
			社員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。	**15.5時間／人**	理念を継承する「祈りの経営勉強会」や「エリアマネジャー育成プログラム」の充実、eラーニングの導入等、継続した育成投資に取り組んでいます。	○	
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。	❸ **エンゲージメント** ステークホルダーとのコミュニケーション ⓭ **社会貢献活動** 地域・社会へのお役立ち ⓰ **経営戦略上の投資** 社会のお役に立つための投資	3 すべての人に健康と福祉を 4 質の高い教育をみんなに 11 住み続けられるまちづくりを 17 パートナーシップで目標を達成しよう	**クリーンアップマイタウン のべ参加人数** 2006年からののべ人数約21万9,000名を2018年3月期までに30万名以上とします。	**のべ28万名**（全国31カ所で開催）	「ピンクリボン」のウォーキングイベントなどで参加者に呼びかけ、地域の方々と一緒に街をキレイにする活動に取り組んでいます。	○	P66
			出前授業 キレイのタネまき教室 のべ参加数 2018年3月期までに参加児童数のべ16万2,000名、参加校数のべ1,620校を達成します。	**参加児童数のべ約11万8,000名 参加校数のべ1,312校**	出前授業は学校現場からのニーズが高く、取り組みは急拡大しています。文部科学省主催「青少年の体験活動推進企業表彰」審査委員会特別賞を受賞しました。	○	
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。	⓫ **環境** 環境保全へのお役立ち	6 安全な水とトイレを世界中に 7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに 12 つくる責任 つかう責任 13 気候変動に具体的な対策を 15 陸の豊かさも守ろう	**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。	**2015年3月期比6.0%減**（前期比3.4%減）	フード店舗では、空調の設定温度や機器の同時使用を少なくするエネルギーマネジメントコントロールの徹底。生産事業所では、省エネ設備の導入や設備運転の効率化などの取り組みによりエネルギーロスの削減に努めています。	○	P73
コーポレート・ガバナンス 経営環境の変化に迅速かつ的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いきます。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、企業価値の永続的な向上を目指します。	❶ **組織統治** 信頼される誠実な企業としての組織づくり ⓬ **経済パフォーマンス** 社会の期待にかなう経営基盤づくり	10 人や国の不平等をなくそう 16 平和と公正をすべての人に 17 パートナーシップで目標を達成しよう	公正で透明性の高い経営を目指すという考え方に加え、成長戦略の一環として強化を図ります。	「品質保証（安全・安心・品質）」「環境保全」を審議してきた「品質・環境委員会」を改組し、「人材」「地域・社会貢献」を含めたCSR全般にわたって審議する「CSR委員会」を新設。CSR委員会には、社長を含む常務以上の取締役、社外取締役などが出席しました。 2017年1月から3月にかけて、取締役会の実効性について取締役全員に対してアンケート実施。この結果を踏まえた社外役員会議からの提言を受け、取締役会で2017年度に取り組むべき事項を討議しました。	○	P85

▼女性管理職人数・比率（ダスキン単体）

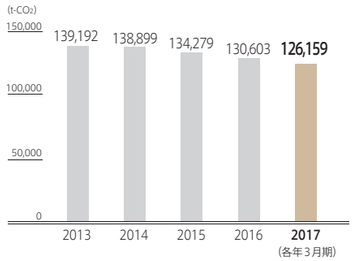


▼社員一人当たりの年間研修時間（ダスキン単体）

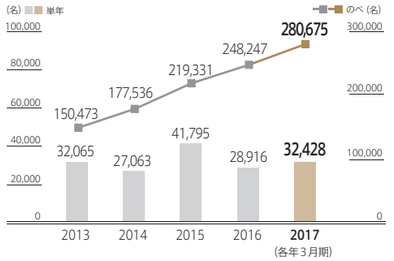


※ 総研修時間／研修参加者 のべ人数

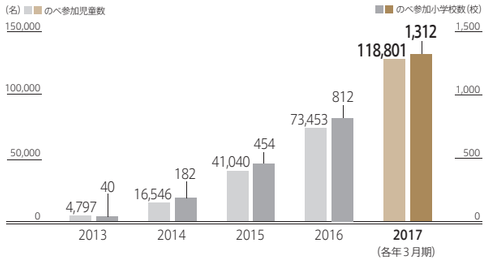
▼GHG（温室効果ガス）排出量



▼クリーンアップマイタウン参加人数



▼「出前授業 キレイのタネまき教室」のべ参加小学校・参加児童数



品質保証

ダスキンは消費者・お客様に信頼される企業として、安全で安心な商品・サービスを提供するため、品質方針に則り、徹底した品質管理体制の構築・実践に取り組んでいます。

品質方針

ダスキンでは、清掃・衛生用品や食品など、お客様の生活に密接にかかわる商品やサービスを提供する企業として、2009年に品質方針を制定しました。この方針に基づき、商品・サービスの品質管理を行っています。

品質保証体制

お客様に安全で安心な商品をお届けするため、ダスキンが取り扱うすべての商品・サービスについて、第三者的な見地から評価や検査を行い、安全を監視する商品検査部門と、商品と原材料の安全確認及び品質保証の仕組み立案とその運用管理を行う品質管理部門を設置しています。また社内第三者部門による安全確認会議を設け、審議・改善指示を行うとともに、開発会議では、社外取締役による消費者視点からの助言などを踏まえて、商品を市場に導入しています。

さらに、導入後の商品に対しては随時、流通品の品質確認を行い、定めた品質の維持に努めています。

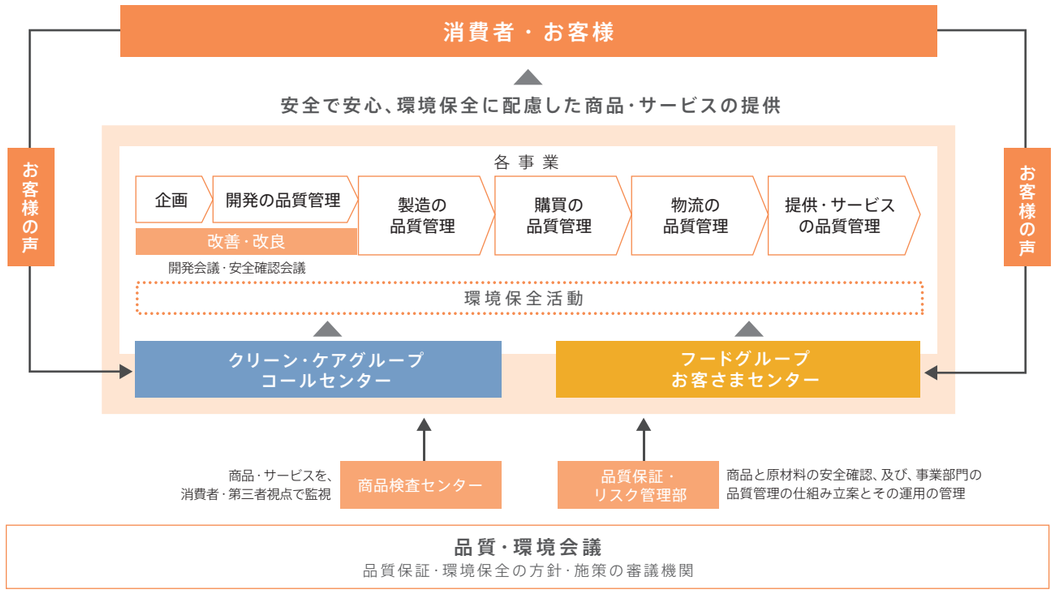
品質・環境会議では、品質及び環境に関する方針を審議し、自主基準を策定するとともに、各事業部門での施策についての審議を行っています。

ダスキン品質方針

**ダスキンは
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。**

1. 商品・サービスは全ての段階（研究、開発、購買、製造、流通、お客様のご使用、廃棄）において、安全性を最優先します。
2. 商品・サービスにおいても環境負荷低減を図って参ります。
3. 消費者・お客様の声を誠実にお聴きし、商品・サービスに活かします。
4. 法令や社内規程等を遵守し、品質保証活動を確実なものとします。

▼品質保証体制



サプライチェーン

ダスキンは、取引先企業との相互理解と信頼関係に基づいた取引を行うため、広く国内外の企業に対して門戸を開き、信義・公正・公平・機会均等の原則に立つとともに、法令・社会規範を順守した調達活動にあたっています。

品質の保持と環境への配慮

調達先との取引開始にあたっては、ダスキンの経営理念にご賛同いただき、経営哲学を持ち、品質の管理・保証体制が確立していること、環境や廃棄における法令を順守し、リサイクルに積極的に取り組んでいることなどを条件とさせていただいています。

また、独自のチェック項目に基づき取引先企業に自己評価していただくとともに、ダスキンの担当者が取引先企業に訪問して、現場を直接確認しています。

取引先とのパートナーシップ強化

取引先企業とのパートナーシップの強化を図るためには、ダスキンの考え方をご理解いただくことが重要と考えています。その一環として、ダスキンでは、品質方針やコンプライアンスの取り組みとともに、当年度の事業計画（開発・販売促進・購買物流計画）の情報を共有するために、『仕入先様勉強会』を毎年開催しています。

2016年度は、クリーン・ケアグループが、2017年3月16日に216社、ミスタードーナツ事業本部では、2017年4月7日に92社の取引先企業の皆様に参加いただきました。

また、2016年度は新たに、取引先企業と弊社開発担当者のビジネスマッチングとマーケティングコミュニケーションを促進するため、「CCG2016トレードショー」を開催しました。2016年7月11日に本社で開催し、39社の取引先企業の皆様にご出展いただきました。

仕入先様勉強会

CCG2016
トレードショー

新規仕入先の選定

新規仕入先を選定する際には、常に公正、公平で自由な競争を前提とし、規定に沿った所定の手続きを経た上で選定しています。

また、新規仕入先候補には事前に自己評価の作成を依頼し、透明性や納得性を高めています。こうした選定・評価基準を明確にすることで、品質の担保及び商品の安定供給につなげるとともに、経営リスクの低減を図っています。

▼新規仕入先の選定ステップ

STEP 1　新規仕入先候補の外部調査と内部評価
外部信用調査を実施するとともに企業を訪問。「新規仕入先評価表」を用いた内部評価を行う

STEP 2　新規仕入先提案
開発・購買担当が協力し、「新規仕入先提案書」を作成。各種データをもとに総合評価

STEP 3　決裁
常務会において決裁。取引開始後は、「仕入先管理マニュアル」に基づく定期監査を実施

STEP 4　取引開始における諸手続き
取引基本契約書の締結

持続可能な調達

原材料として使われるパーム油については、持続可能な調達を推進するRSPO※認証に加盟している企業から調達しており、供給元が不明なパーム油は使用しないよう努めています。

※ Roundtable on Sustainable Palm Oil
（持続可能なパーム油のための円卓会議）

安全・安心・品質
お客様の視点に立って、信頼される商品・サービスを

クリーン・ケア事業での安全・安心

ダスキンでは、商品・サービスをお客様に安心してご利用いただくために、研究開発からメンテナンスまでのあらゆる段階で、安全・安心への配慮を徹底しています。

安全・安心な製品の研究開発

基本的な考え方

消費者に対して、当社が届けるトータルクリーンケアに関する商品・サービスについて、安心かつ信頼のおけるダスキンブランドを確立するため、基盤技術深耕、新商品開発、品質向上及び環境対策を中心とした研究開発活動に取り組んでいます。

研究開発方針

- 消費者の立場に立ち、末永く繰り返しご愛用いただける商品・サービスの研究を行う。
- 目で見て、使って分かる「人から人へ伝わる技術」を追及する。
- お掃除の先にある清潔・衛生・健康分野を深耕する。
- 安全・安心はもとより、商品のライフサイクル全般での環境負荷を低減する。

基盤技術の研究開発

自社内はもちろん、外部の研究機関や大学・団体などとも、「掃除と健康」をテーマに研究を行い、未開のシーズやニーズを発掘、それらの具現化に向けた技術や素材の研究を行っています。

モップで使用される繊維素材の研究

アレル物質を抑制する吸着剤の研究

商品化技術の研究開発

お客様の使いやすさの追及や環境負荷低減を目的に、モップやマットなどのレンタル商品を中心とした軽量化、品質の維持・向上に向けた素材及び再生工程改良のみならず、清潔・衛生・健康・快適分野商品の各種研究をしています。

商品の検査・メンテナンス

基本的な考え方

ダスキンでは、顧客満足、生活者保護、順法性、環境保全の4つの視点で、「外観、構造、成分における安全性」「性能、効果」「使い勝手」「信頼性、耐久性」「表示の適正性」についての商品検査及び分析・衛生検査業務を行い、お客様満足の追求を行っています。

これにより、消費者に対して当社が届けるすべての商品・サービスについて、安心かつ信頼のおけるダスキンブランドの確立を目指しています。

お掃除サービスでの取り組み

ご家庭や事業所向けの各種役務サービス（清掃、家事代行、害虫駆除、お庭の樹木定期管理などのサービス）では、スタッフ一人ひとりが使用する資器材や薬剤なども含めた安全確認を実施しています。

また、役務サービスの実施にあたっては、作業者の品質スキルを保持するための研修・社内コンテストなどを実施し、サービス品質レベルの保持・向上に日々努めています。

テクニカルコンテスト

資器材や薬剤の安全確認

総合レンタルでの取り組み

レンタルからご返却いただいた商品を、洗浄・消毒、メンテナンス、機能や安全性のチェックなどを徹底することで、次のお客様にも安全・安心と快適さをお届けしています。

法令で衛生管理の定められた福祉用具は、除菌・脱臭効果があるオゾンで消毒するなど、適切に管理しています。

車いすのフットペダルの洗浄

介護用ベッドの本体フレーム部分の殺菌（オゾン燻蒸による殺菌）

TOPICS

社会問題となっている特殊詐欺被害を防止する啓発用オーダーメイドマットを提案

ダスキンの「特殊詐欺被害防止マット」が、全国各地で多発している還付金詐欺などの特殊詐欺防止に貢献しています。各地域の警察本部と連携を図り、足元から注意喚起を促す「特殊詐欺被害防止マット」の金融機関への提案などを通して、啓発活動を進めています。

オリジナルの啓発文で注意を促すこのマットは、クリーン・ケア営業本部の北海道地域本部が、2016年7月に北海道警察から「特殊詐欺被害防止アドバイザー」の委嘱を受けたのをきっかけに、地域のお客様のためにできることを考えた結果、実現しました。

その後、活動は全国に広がり、2017年3月現在、全国21都道府県で、6,381枚のオーダーメイドマットを、金融機関やコンビニエンスストアのATMなどに設置いただいています。

お客様からは、「特殊詐欺被害ゼロに向けて、県警名がマットに入っていることが良いアピールになっている」と評価の声をいただいています。また、こうしたマットを用いたダスキンの防犯CSR活動は、2016年9月に、全国防犯CSR推進会議による「防犯CSR実践企業」に表彰されました。

担当者より

クリーン・ケア営業本部
北海道地域本部
今村 肇

特殊詐欺被害は年々増加しており、近年は人の目が届きにくい無人ATMを利用した詐欺被害が多くなっています。ダスキンとしても、都道府県警察などと連携し、地域のお客様を被害から守るための活動を展開していく必要があると考えています。

今後もお客様と協力しながら特殊詐欺被害防止に、いっそう力を入れて取り組んでいきたいと考えています。

食の安全・安心

ダスキンはお客様に安心してお召し上がりいただくために「安全」を最優先に考え、すべての食品に対し、開発から提供、そしてお客様がお召し上がりになる時までの品質基準を設けて、安全を確認しています。

食品安全確認会議

食品の開発や仕様変更はすべて、食品安全管理責任者・商品開発担当部門・品質保証担当部門などで構成される「食品安全確認会議」を開催することで、安全を確認しています。

使用する原材料や原産地の確認、添加物の順法性、アレルギー情報、異物除去工程の妥当性、残留農薬・抗生物質の検査結果、商品や原材料の保存検査結果、原材料製造委託工場や流通・保管業者の管理状況、そして販売拠点での取り扱い方法を確認して、すべての段階の「安全」を確認しています。

食品安全確認会議

原材料製造委託工場の監査

原材料の製造委託先の工場に対しては、品質保証・リスク管理部が、新規取引前の監査、製造時の監査、定期監査を行い、継続的に改善・向上を行っています。

監査にあたっては、食品工場専門の担当者が、工場の施設管理・工程管理・衛生管理・生産管理にわたる約400項目のチェックを行い、改善指導につなげています。

定期監査は、点数評価やライン特性・過去のクレーム内容を加味して工場ごとにランク付けをし、ランクに応じた頻度(1～3年ごと)で実施しています。

原材料製造委託工場の定期監査(倉庫)

流通・保管業者の監査

商品や原材料の品質を維持するため、原材料を保管し、販売拠点へ配送する段階の保管状態・温度管理・期限管理などの運用状況についても、品質保証・リスク管理部による監査を実施しています。監査は、新規取引時に加え、3年に一度、定期監査を実施しています。

これに加え、ミスタードーナツ事業本部の購買物流部の担当者も、改善確認や日常のチェックを行っています。

販売拠点での衛生管理

ミスタードーナツをはじめとするフード事業の店舗では、日々の清掃と原材料の管理ルール・品質管理のルールを設け、日常的に徹底した衛生管理を行っています。

また、外部検査機関の定期衛生検査による、評価と専門的見地からの改善指導を受け、総合的な衛生管理状況の改善サイクルを回しています。

ミスタードーナツ店舗での衛生検査

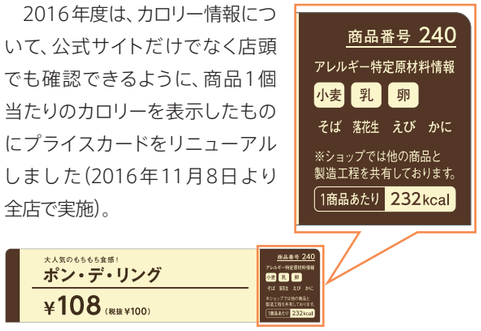
食の安全・安心に関する情報提供

栄養成分情報の提供

ミスタードーナツでは、定められた表示基準に従い、商品の栄養成分情報(熱量、たんぱく質、脂質、炭水化物、食塩相当量)を公開しています。情報は、新商品の発売や商品の改良などにともない随時更新しています。

店舗では、お客様からの申し出があれば、スタッフが栄養成分情報をプリントアウトしてお渡ししています。また、ミスタードーナツの公式サイトでも、商品ごとの栄養成分情報を公開しています。

2016年度は、カロリー情報について、公式サイトだけでなく店頭でも確認できるように、商品1個当たりのカロリーを表示したものにプライスカードをリニューアルしました(2016年11月8日より全店で実施)。



リニューアルしたプライスカード

アレルギー情報の提供

食品に対するアレルギーが広く社会的問題となる中、ミスタードーナツでは、アレルギー情報を多くのお客様にお伝えするよう努めています。店舗では、商品のプライスカードに特定原材料7品目が含まれるかを表示しています。特定原材料に準ずるものについての情報が記載された一覧は、お客様からの申し出があれば、スタッフがプリントアウトしてお渡ししています。

また、ミスタードーナツの公式サイトでも、商品ごとのアレルギー情報を公開しています。

原材料原産地情報の提供

ミスタードーナツでは、主な原材料に関して原産地を公開しています。

店舗のレジスターのお客様用画面に表示しているほか、ミスタードーナツの公式サイトにも掲載しています。

レジスターの画面で原産地情報を確認するお客様

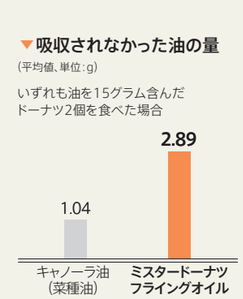
TOPICS

取り組み事例

いち早く低トランス脂肪酸オイルを導入

トランス脂肪酸をたくさんとると、血液中のLDL(悪玉)コレステロール濃度が上昇し、HDL(善玉)コレステロール濃度は減少するため、冠動脈性心疾患の発症リスクが高まると言われています※1。日本での平均的なトランス脂肪酸摂取量は、諸外国に比べて少なく特別な基準は設けられていません※2。しかし、ミスタードーナツはいち早くこの課題に取り組み、2007年12月から全店でトランス脂肪酸値を大幅に抑えたオイルを採用しています。2013年には素材や製法を見直し、トランス脂肪酸量を抑えたまま、ドーナツ風味を向上させる新オイルを導入。さらにミスタードーナツフライングオイルには、身体に吸収されにくいと言うもう一つの特長があることが研究によって実証されました。

トランス脂肪酸の低減方法として、オイルのほかに「ミックス粉」「コーティング素材」といった原材料についても研究・開発を重ね、取り扱っているドーナツ・パイ全アイテムに含まれるトランス脂肪酸を平均約0.25gに抑えています※3。研究・開発にあたっては、これまでお客様に愛されてきたミスタードーナツの「味」「食感」「風味」を維持することにこだわりました。



※1: 疾患リスクは、2003年世界保健機関(WHO)／国連食糧農業機関(FAO)の合同専門家会合の報告書によるものです。
※2: 日本では、2008年発表のデータ(生産量からの推計)によれば、トランス脂肪酸摂取量は1日当たり平均1.4g、摂取エネルギーに占める割合は約0.6%でWHOとFAOの勧告する「総摂取エネルギーの1%未満」をクリアしています。
※3: 「平均約0.25g」は、2016年4月1日時点の取り扱い商品全アイテムの平均値です(当社調べ)。数値は、配合に基づいた計算値です。店舗でひとつひとつ手づくりしているため、数値に若干の誤差が生じる場合があります。

安全・安心・品質
お客様の視点に立って、信頼される商品・サービスを

お客様とのコミュニケーション

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

基本的な考え方

「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。

お客様ニーズの共有

ダスキンでは、オペレーターがお聞きしたお客様とのやりとりから、お客様のニーズを各事業部門の担当者がタイムリーに把握することで、より良い商品やサービスの提供につなげていく体制を整備しています。

オペレーターがお聞きしたお客様のニーズは、必要に応じて該当店（該当地域）と同時に関連部署（地域や本部）にも「同報」され、店舗と関連部署が連携する体制を整えています。また、安全対策部にもコールセンターシステムを設置し、必要な情報をコールセンターと同じレベルで確認ができるようにしています。

今後は、地域本部及び各関連部署へコールセンターのFAQを共有することで回答内容の相互確認ができる体制を整備し、連携をさらに強化していく予定です。

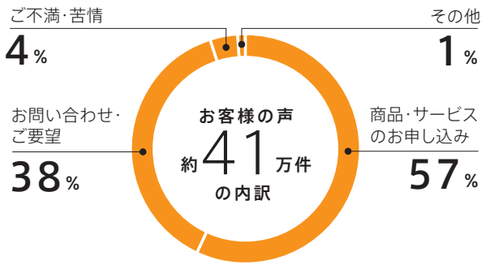
応対品質の向上

ダスキンでは、電話応対の品質を向上させるため、外部講師を招いての学習会を実施しています。

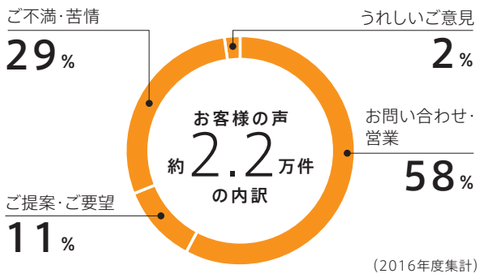
2016年度は、モニタリングに関する勉強会を実施し、業務委託先を含め、20名が参加しました。また、「美しい日本語教室」を実施し、業務委託先を含め40名が参加しました。

「美しい日本語教室」での発声練習

▼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



（2016年度集計）

「ミスド ファンミーティング」の開催

お客様の声を直接お聞きするため、2014年5月より毎月1回、都道府県単位で参加者を募集し、「ミスド ファンミーティング」を実施しています。社長をはじめミスタードーナツ事業スタッフや加盟店オーナー・担当者が、抽選で選ばれた参加者の皆様から直接ご意見・ご要望をお伺いするほか、ミスタードーナツの歴史や取り組みなどを紹介しています。

参加者の皆様からは、「以前販売していたドーナツを復活させてほしい」「低カロリーや、低アレルゲンの商品を販売してほしい」といった様々なご意見・ご要望が寄せられており、ミスタードーナツのサービス・商品の改良・改善に活かされています。

2016年度は、全国12都道府県で開催し752人のご参加をいただきました（2014年5月からの累計：35都道府県、2,049人）。

ミスド ファンミーティングの様子

消費者団体との懇談会

2016年11月2日に「消費者懇談会」を開催しました。これは、消費者を代表される方々の声を聞き、今後の経営に活かすことを目的とするものです。

最初に開催された2006年から数えて10回目となった今回、消費者団体など6団体の関係者6名が参加し、商品・サービスの価値向上の取り組み事例として、マットの製造工場をダスキンの役員、社外取締役などとともに視察いただきました。

今後も貴重な意見交換の場として広くテーマを検討し、継続して開催する予定です。

消費者懇談会

TOPICS
取り組み事例
お客様の声にお応えした新しいサービスや商品を導入

ミスタードーナツでは、お客さまセンターや「ミスド ファンミーティング」でいただいたご意見やご要望が、商品・サービスの改善・改良に活かされています。

「コーヒーは飲みたいけれど、カフェインが気になる」というお客様の声にお応えするため、カフェインを97%カットした生豆を使用し、カフェインレスでもコクや香りを楽しめるコーヒーを開発しました。

また、お客様から寄せられた「こんなドーナツがほしい！」の声に応える「夢のドーナツ」の新商品を販売し、「大好きなドーナツをたくさん食べたい」というご要望をもとに、ドーナツが食べ放題の「ドーナツビュッフェ」を導入するなど、ミスタードーナツをもっと多くの方々に身近に感じていただけるようにお客様の声に応える施策を進めています。

カフェインレスコーヒー
夢のドーナツ

雇用・処遇

**ダスキンでは、社員がいきいきとやりがいを持って働き、企業として活性化していくため、
スキルや意欲の高い人材を積極的に登用するとともに、能力や経験を十分に発揮できる環境づくりを推進しています。**

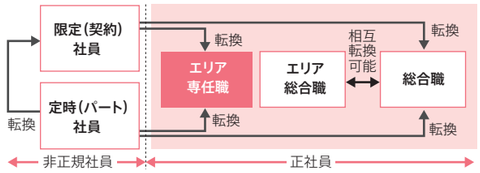
正社員への登用制度

ダスキンでは、一定の基準を満たした非正規社員を正社員に登用する制度を設けています。2016年度は、正社員区分の中に、転勤を伴う異動のない「エリア専任職コース」を新たに設けることで、正社員への門戸を拡大しました。

従来は正社員「総合職コース」への登用のみで、年間数名程度の登用でしたが、2016年度は78名を「エリア専任職コース」の正社員として登用しました。

今後は、さらなる人材の活用に向けて、「エリア専任職コース」から、「総合職コース」、「エリア総合職コース」へのコース変更が可能になるよう検討中です。

▼**正社員への登用制度**（ダスキン単体）



社員意識調査

ダスキンでは、さまざまな角度から職場の風土や活性度を分析し、より良いダスキンをつくるために、年1回、社員意識調査を実施しています。

2016年度の調査では、経営理念への共感度が88.5%と高いこと、「会社への満足度」、「仕事の負担感」が他社平均に比べ良好であるという結果が示されました。その一方で、「高い業績が出せている」、「優れた人材が次々と生まれている」「環境の変化にうまく対応し競合に勝つことができる」などの項目で評点が低いという課題も明らかになりました。

調査概要

- 調査対象：常勤取締役、常勤監査役、正社員、専任・限定（契約）社員、工場勤務者を除く定時（パート）社員、嘱託社員
- 無記名式
- 主な質問：仕事・上司・職場・会社に対する現状認識や満足度、経営理念・経営ビジョン・戦略の浸透、「祈りの経営」の実践など
- 回答者数：2,065名（2015年度：1,981名）
- 回 答 率 ：90.3%（2015年度：約87%）

▼**人事基礎データ**

		2015年3月末	2016年3月末	2017年3月末	備 考
社員数（人）※1	男性	2,306	2,350	**2,325**	正社員、非正規社員の人数（役員、臨時社員を除く）
	女性	1,181	1,188	**1,203**	
	合計	3,487	3,538	**3,528**	
入社人数（人）※1	新卒	24	30	**31**	正社員の入社人数 海外現地採用社員を含む
	中途採用	118	112	**195**	
正社員への登用人数（人）※1		28	36	**100**	非正規社員からの登用人数
退社人数（正社員）（人）※1		115	142	**131**	正社員の定年退職者を除く
労働災害（人）※1	死亡	0	0	**0**	
	重度	47	42	**36**	4日以上の休業をともなうもの
	軽度	185	172	**134**	3日までの休業をともなうもの
組合加入状況※1	人数（人）	2,989	3,021	**3,111**	
	率（%）	100	100	**100**	
全社研修：一人当たり年間研修時間（時間）※1		6.9	9.5	**9.3**	事業部別研修を除く
平均年齢（歳）※2	男性	45.6	46.0	**46.2**	
	女性	42.2	42.3	**42.6**	
	全体	44.5	44.9	**45.1**	
勤続年数（年）※2	男性	18.0	17.9	**18.0**	
	女性	13.4	13.4	**12.6**	
	全体	16.7	16.5	**16.3**	
社員意識調査の評点※2		3.83	3.78	**3.76**	5点満点

※1 ダスキン及び連結子会社　※2 ダスキン単体

人材育成

**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。お互いに支え合い、成長を目指し挑戦できる人づくりを重視し、
知識と技術に心がともなった人材の育成に取り組んでいます。**

社員の育成

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。

2016年度は、のべ14,134名が、目的やキャリアに応じた教育研修に参加し、知識やスキルの向上に努めました。また、社員のキャリア開発支援と女性の活躍を推進するために、管理職を対象にした研修を新たに実施しました。

今後は、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会主催の講座受講を、フランチャイズ本部を運営する管理職とエリアマネジャー向けの教育プログラムに組み込み、フランチャイズ経営の専門的知識やスーパーバイザーとしての視野を広げ、実力を高めていきます。

経営理念「祈りの経営」の浸透

ダスキンでは、2016年4月に、「祈りの経営 ダスキン経営理念」の実践を促進する仕組みづくりを目的に、「祈りの経営研究所」を開設しました。

2016年度は、経営理念がダスキンファミリーの行動指針として定着し、毎日の仕事の中で具体的な行動として実践されることを目指し、ダスキン全社員、加盟店のオーナーやスタッフを対象にした「祈りの経営勉強会」や自主勉強会を実施しました。

今後は、「祈りの経営」を「研究し進化させる」「伝達し浸透させる」「学びを推進する」活動を本格的に展開していきます。

「祈りの経営勉強会」の様子

▼**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 ダストコントロール	事業部別 ケアサービス	事業部別 ミスタードーナツ	自己啓発
参加のべ人数	303名	400名	208名	8,312名	1,354名※	161名※	3,004名※	392名
管理職	上級マネジメント	対話力強化研修	JFA フランチャイズ経営士講座スーパーバイザー学校	祈りの経営勉強会	6シグマワークアウト（業務改革）研修	部長職・推進責任者研修	職位別研修	ライセンス取得・更新研修	自己啓発サポート（通信教育）	資格取得奨励制度
	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	エリアマネジャー研修			コンプライアンス研修				
	リーダー（主任）	キャリア開発研修								
	リーダー（チーフ）	海外研修								
	3年次見直し	キャリアデザイン勉強会								
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活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。

※ 加盟店のスタッフを含む

人材

お互いに支え、認め合い、知識と技術、心が育つ環境づくりを。

ダスキンスクールでの研修

加盟店の人材育成の支援

ダスキンスクール

ダスキンスクールは、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い、充実した設備のもと、知識と技術を修得できる場となっています。

2016年度の事業部別研修の研修参加者は年間のべ1,515名、総研修時間は年間19,868時間でした。

地域研修センター

お客様に信頼していただくためには、優れた商品やサービスの開発とともに、お届けするスタッフが専門的な知識や技術を持つ必要があります。

ダスキンは全国に11カ所に地域研修センターを設置し、地域の市場特性にも合わせながら、スタッフのサービス・技術の向上を図る研修を繰り返し行っています。

ミスタードーナツカレッジ

ミスタードーナツカレッジは、ドーナツ製造、接客技術のみならず、ミスタードーナツの理念やお客様を大切にする心を学ぶための施設です。

研修では、参加しているメンバーでチームを組み、実習を中心に、食品や衛生に関する知識や製造品質管理、店舗の維持管理までを徹底的に学びます。この研修を通じて一定基準を満たした者だけが、全国のショップで責任者として勤務することができます。

2016年度の研修参加者は、年間のべ3,004名、総研修時間は年間37,788時間でした。

TOPICS 衛生管理のプロフェッショナル、「ハイジーンマスター」の育成

ダスキンでは、飲食店などを主な対象に衛生管理をアドバイスするプロフェッショナル「ハイジーンマスター」を育成・認定する制度を設けています。

ハイジーンマスターは、汚れを測定器で数値化し、冷蔵庫の温度管理など20項目をチェックし、現状の把握と問題点の改善、改善効果の維持に役立つ調査報告書を作成。その上で、衛生リスクを予防するためのアドバイスを行います。

資格取得にあたっては、ダスキンスクールや各地域研修センターで、衛生管理の知識を基礎から徹底的に学びます。ロールプレイングを何度も繰り返し、お客様の店舗診断にも講師が同行して、実践的なノウハウを身に付けます。

TOPICS 理想の店舗づくりを担う店主の育成

ミスタードーナツで店主になるためには、厳しい試験を通過してライセンスを取得しなければなりません。

49日間のカリキュラムで、経営理念やショップ運営基準を習得。既存店で一定の経験を満たしている場合は、16日間のカリキュラムで、ドーナツのつくり方を基礎から学び直すとともに、全国から集まった仲間とディスカッションを繰り返しながら、店舗運営のノウハウを徹底的に身に付けます。

さらに、こうして店主になった後も、お客様のために緊張感を持ってスキルを磨き続け、2年ごとにライセンスを更新する必要があります。

ワーク・ライフバランス

ダスキンでは、社員が仕事と家庭生活を両立しながら、個々の持てる能力を最大限発揮し、やる気を高め、達成感・満足感を得られるような環境づくりのため、行動計画を策定、推進しています。

ワーク・ライフバランス行動計画

ダスキンでは、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。現在は、2016年度から2018年度までの3年間を期間とする「第4期行動計画」のもと、取り組みを推進しています。

くるみんマーク

2016年度は、厚生労働省が子育て支援など一定の基準を満たした企業や法人などを認定する「くるみん」マークの指定を受けました。また、子どもが待機児童になるなど一定の要件を満たした場合、育児休業期間を延長できるよう、制度の検討を進めました（2017年度より実施）。

▼第4期行動計画 主な取り組み

ワーク・ライフバランスの推進
- ノー残業デーの継続実施、さらなる浸透
- 計画有給休暇（連続5日）の取得推進
- 職場の家族参観日を継続実施

仕事と育児・介護の両立支援制度の活用推進
- 育児休業者及び職場復帰の際のサポート
- 男性社員の配偶者出産休暇の取得推進
- 介護についての情報提供などを検討

社章の「よつ葉のクローバー」

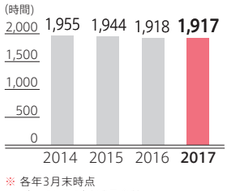
ダスキンの社章は、DUSKINの頭文字「D」と幸福のシンボルである「よつ葉のクローバー」をデザインしたものです。よつ葉のクローバーには社員が「仕事・家庭・趣味・信仰（感謝と反省の心）」を持ち、幸せな人生が送れるようにとの願いが込められています。

長時間労働の削減

ダスキンでは、長時間労働を削減するため、各種の施策を実施しています。

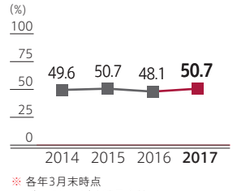
▼主な取り組み
- 取締役会での長時間労働の実態報告
- 部署単位での長時間労働の削減
- ノー残業デーを毎月1回以上実施
- 本社ビルの18時消灯
- プレミアムフライデーの実施

▼1人当たり年間総労働時間



※ 各年3月末時点
※ ダスキン及び連結子会社

▼有給休暇取得率



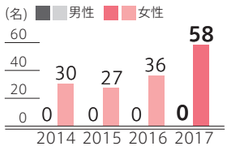
※ 各年3月末時点
※ ダスキン及び連結子会社

仕事と育児・介護の両立支援

ダスキンでは、育児中の社員や、家族の介護が必要な社員を対象とした各種制度（下表参照）を整備し、社員が働きやすい環境を整えています。

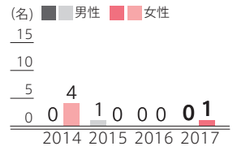
よつ葉Dターン（再雇用制度）

▼育児休業取得者数（男女別）



※ 各年3月末時点
※ ダスキン及び連結子会社

▼介護休業取得者数（男女別）



※ 各年3月末時点
※ ダスキン及び連結子会社

▼育児・介護との両立を支援するための制度

名　称	内　容	対　象
よつ葉シフト	就業開始時間を最大1時間30分まで前後に変動できる	◆妊娠中の社員 ◆小学校6年生までの子どもを育児中の社員 ◆◇単身赴任元と単身赴任先との往復時 ◇家族の介護が必要な社員
よつ葉Dターン	退職した社員が復職できる	◆◇育児や介護などの理由でやむを得ず退職した社員
育児時間短縮勤務	1日の勤務時間を2時間まで短縮可能	◆3歳までの子どもを育児中の社員
育子時間短縮勤務	1日の勤務時間を6時間45分まで短縮可能	◆3歳から小学1年生までの子どもを育児中の社員
介護休暇・休業	1年間に、介護が必要な家族1人の場合5日、2人以上の場合10日の介護休暇を取得できる。1人につき365日以内の休業可能	◇家族の介護が必要な社員
積立有給	未消化の有給休暇を積み立てて、介護の際に使用できる	◇家族の介護が必要な社員

◆育児関連　◇介護関連

人材

お互いに支え、認め合い、知識と技術、心が育つ環境づくりを。

ダイバーシティ

ダスキンでは、性別、年齢、国籍、キャリア、ライフスタイルなどの違いに関わらず、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づくりを目指しています。また、それが、変化し続ける事業環境や多様化する顧客ニーズに効果的に対応し、新たな価値や優位性の創出につながると考えています。

女性の活躍推進

女性活躍推進法に基づいて、2016年度から2018年度までの期間とする第1次行動計画を策定し、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ます。また、計画では、管理職に占める女性割合を8.0%以上にすることを目標に掲げています。

現在、管理職350名中、女性管理職は22名で、女性管理職が全体に占める割合は6.3%(前年比0.3%増)となっています。

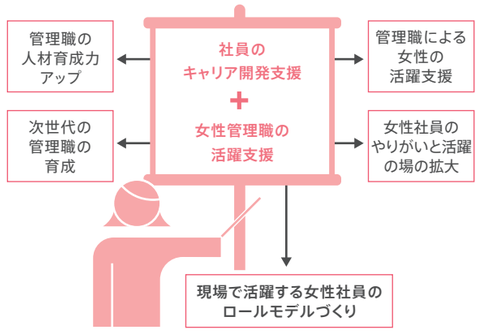
また、ダスキンの事業は女性のお客様のご利用が多いことから、女性の立場や目線に立って、より便利で快適な商品・サービスを提供することが重要です。

そこで、家事お手伝いサービスやマタニティママ応援プラン、宅配クリーニングサービスなど、女性の感性を活かした商品開発や広告展開などを積極的に行っています。

また、地域本部では、加盟店を指導するエリアマネジャーに女性の登用を進めています。

加盟店を支援するエリアマネジャーに、女性社員を積極登用

▼行動計画のイメージ

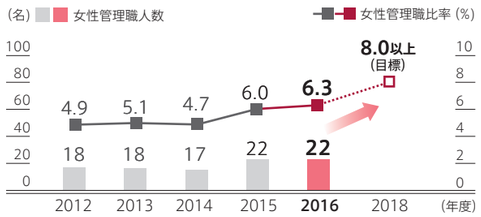


▼2016年度の取り組みと実績

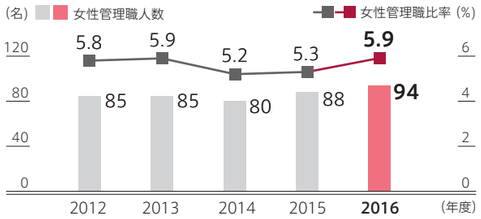
研　修	参加者
部下の意欲向上を目的とした対話力強化研修	142名
係長級前のクラスを対象とした「キャリア開発研修」※	137名
管理職育成を目的とした次世代リーダー育成研修	8名

※ 管理職を目指し、会社への貢献意欲を高めることを目的とした研修

▼女性管理職人数・比率 (ダスキン単体)



▼女性管理職人数・比率 (エリアマネジャーを含むダスキン連結)



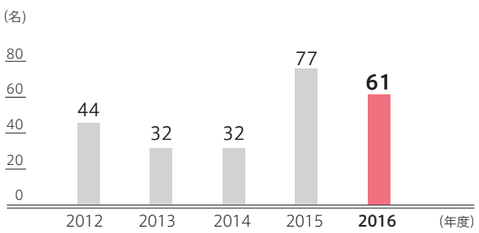
※ ダスキン及び連結子会社

定年退職者の再雇用制度

高齢化が進む日本では、社会保障制度の変更などにより、定年退職後も働く機会を得られるようにすることが求められています。また、労働力不足を補うとともに、社員が長年蓄積した知識や経験を次世代に承継していくことも社会課題となっています。

ダスキンでは、60歳の定年後も、原則として定年時に勤務していた部署での仕事を継続することで、経験を活かし、能力が発揮しやすい環境を整えています。

▼定年退職者の再雇用人数



※ 各年度内に新たに再雇用になった人数
※ ダスキン及び連結子会社

外国人雇用の推進

家事支援ニーズの高まりを受けて実施された国家戦略特別区域「家事支援外国人受入事業」で、神奈川・大阪・東京から特定機関として認定を受け、2017年4月から事業を開始しています。

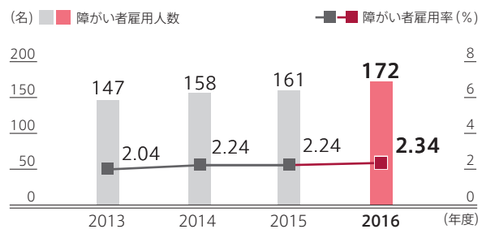
今後は、3年間で100人程度の外国人を採用する計画です(詳細は、P41「特集」参照)。

障がい者雇用の促進

ダスキンは、働くことのできる障がい者の方に、それぞれに合った働き方ができる雇用の場を提供することも企業の社会的責任だと考えています。

2012年度には、障がい者の方のさらなる雇用と定着を図るため、「障がい者雇用推進プロジェクト」を立ち上げ、障がい者の特性に合った業務の検討、フォロー体制の整備などに取り組みました。2014年度には、「障害者雇用優良事業者等の厚生労働大臣表彰」を受賞しました。

▼障がい者雇用人数・雇用率



※ 毎年6月1日時点の障がい者雇用状況
※ ダスキン及び連結子会社

これからも障がい者雇用の推進に積極的に取り組み、すべての人が心豊かに暮らせる社会づくりの実現に貢献していきます。

なお、ダスキンでは、1981年から「公益財団法人 ダスキン愛の輪基金」を通じて、障がい者の方が先進の福祉を学ぶ機会を支援する活動も行っています(P66参照)。

障がい者雇用を積極的に推進

人材

お互いに支え、認め合い、知識と技術、心が育つ環境づくりを。

社員の健康維持・増進

ダスキンでは、創業以来培ってきた「祈りの経営」の理念を実践し、会社を健全に発展させるためには、社員とその家族の健康維持・増進が不可欠と考え、取り組みを推進しています。

基本的な考え方

私たちは、創業以来培ってきた「祈りの経営」の理念に基づき、社員とその家族の健康維持・増進に取り組み、生きがいのある健康で心も豊かな生活の実現を図るとともに、会社の健全な発展に努め、人に社会に喜びのタネをまき続けることを宣言します。

その実現のために、事業所（会社）、健康保険組合、労働組合による三位一体の体制で取り組みます。この宣言を通じて、PDCAサイクルで健康づくりを推進する『健康経営』に取り組み、社員一人ひとりの健康意識（ヘルスリテラシー）を高めていきます。

主な取り組み

生活習慣病の重症化予防

定期健康診断の健診結果に基づく、重症化予防の受診勧奨を産業保健スタッフが行うとともに、生活習慣の改善・維持が図れるよう支援します。

がん検診の受診促進

早期発見・早期治療が有効ながんに対して、がん検診の受診を促進します。

メンタルヘルスへの取り組み

セルフケア意識を高めるための研修や、医療専門職による面談体制の整備とともに、ストレスチェックの集団分析を用いた職場改善を行います。

健康意識（ヘルスリテラシー）の向上

健康で心豊かな生活が送れるよう、ICTを活用した個人ポータルサイトを通じて健康情報を発信し、楽しみながら健康に関するリテラシーを高めます。

健康情報サイト「KenCom」

「みんなで歩活」チラシ

健康白書の公表

事業所の社員健康推移と、各種取り組みの成果を数値的に分析し、目標値の進捗状況やデータヘルス計画に基づく結果などを、健康白書として毎年度公表しています。

健康経営優良法人2017「ホワイト500」に認定

（株）ダスキンは2017年2月、「健康経営優良法人2017」の大規模法人部門「ホワイト500」の認定を受けました。

この制度は、経済産業省が日本健康会議と共同で、上場企業に限らず大規模法人のうち保険者と連携して優良な健康経営を実践している法人について認定するもの。ダスキンはこの制度がスタートして初年度の認定となります。

2017 健康経営優良法人 Health and productivity ホワイト500

▼社員の健康診断等の結果

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	備　考
一般定期健康診断受診率（%）	99.3	99.5	99.6	99.7	海外赴任、育児休業・傷病等による休業等により、期間を通してやむを得ず受診できなかった者を除く
精密検査受診率（%）	15.0	15.2	18.4	19.5	通知を受けた社員のうち、精密検査を受診した人の割合
適正体重維持者率（%）	68.7	67.3	68.2	66.2	BMI18.5～25
喫煙率（%）	32.2	32.1	30.0	29.5	
運動習慣者比率（%）	21.5	20.2	21.6	21.9	「1週間に2回、1回当たり30分以上の運動を実施」している人の割合

地域・社会貢献

地域社会の一員として、心豊かな街づくりに貢献します。

社会貢献活動

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。

ダスキン・アジア太平洋障害者リーダー育成事業

公益財団法人 ダスキン愛の輪基金

ダスキンは、「めい あい へるぷ 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、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（2012年2月に「公益財団法人 ダスキン愛の輪基金」に名称を変更）。

現在、会員数はダスキングループをはじめ約18万9,000名に上り、障がいのある方たちと共生する活動を行っています。フードグループの店舗では、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。

「ダスキン愛の輪基金」募金箱と入会パンフレット

財団では、大きく2つの事業を実施しています。

一つは、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、36年間で496名が研修に参加し、帰国後は、その貴重な体験を活かし、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しています。

ダスキン障害者リーダー育成海外研修派遣事業

もう一つは、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。18年間で27の国と地域から招いた127名の研修生が学び、帰国後は母国でリーダーとして活躍しています。

※ 研修生人数はいずれも2017年3月末現在（研修中も含む）

財団設立35周年を記念し、成果発表会を開催

財団設立35周年を記念し、ダスキン障害者リーダー育成海外研修派遣事業成果発表会を、2016年7月2日に、丸ビルホール＆コンファレンススクエア（東京都千代田区）で開催しました。

総勢211人が出席する中、第33期研修生1人と第34期研修生13人（グループ研修生2組9人と個人研修生4人）が研修先で学んだことを発表。出席者からは、「勇気をいただきました」、「誰もが暮らしやすい日本にしていくんだ、という発表者の気持ちが伝わってきました」「愛の輪に携わって、誇りに感じています」などの感想が寄せられました。

「ミスタードーナツ創業の日」に売上の一部を寄付

ミスタードーナツでは、毎年1月27日を「ミスタードーナツ創業の日」と定め、この日に各店舗でお買い上げいただいた金額の一部を、「ダスキン愛の輪基金」に寄付しています。

2017年1月27日は、計19,196,239円を寄付しました。

「ミスタードーナツ創業の日」の告知

地域・社会貢献

地域社会の一員として、心豊かな街づくりに貢献します。

青少年教育への支援

「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。

活動は、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」、学校の先生に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」、指導の際にご使用いただける「教育支援カリキュラムの提供」の3つを柱にしています。活動にあたっては、講師をつとめるための認定制度を設け、指導内容の充実を図っています。

2017年3月には、こうした取り組みが評価され、文部科学省が主催する「青少年の体験活動推進企業表彰」の大企業部門において「審査委員会特別賞」を受賞しました。

これは、社会貢献活動の一環として青少年の体験活動に関する優れた実践を行っている企業を表彰するものです。学校で掃除指導に困っている教員や掃除が苦手な子どもたちに向けて、掃除の必要性や正しい掃除用具の使い方などを伝えてきた点が、教育現場の要望をくみ取った活動と評価されました。

文部科学省の「青少年の体験活動推進企業表彰」で「審査委員会特別賞」を受賞

出前授業「キレイのタネまき教室」

「キレイのタネまき教室」は、小学生を対象とした出前授業です。授業では、1コマ45分間の時間で、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、工夫しています。

2017年3月までの5年間で、のべ1,312校　118,801名の児童に授業を実施しました。

教員向けセミナー

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」という学校の先生の声にお応えするため、「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する「教員向けセミナー」を実施しています。

セミナーでは、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、日々の掃除指導に役立つ実践的なプログラムを取り入れています。

2017年3月までに、のべ230の教育委員会、6,144名が受講されました。

教育支援カリキュラムの提供

学校の先生向けに、「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）」を提供しています。

カリキュラムには汎用性を持たせており、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できるようにしています。
www.duskin.co.jp/torikumi/gakko/curriculum/

災害時の徒歩帰宅者の支援

ミスタードーナツでは、大規模災害等が発生した際に、電車やバス等の公共交通機関が停止し帰宅が困難になられた方への帰宅支援が行えるよう、各自治体等と「災害時における徒歩帰宅者支援に関する協定書」を締結しています。

2008年からスタートしたこの取り組みには、2017年3月までに、38都道府県で計532の店舗が登録。徒歩帰宅者に水道水やトイレ、道路情報等の提供を行います。登録店舗の店頭には「災害時帰宅支援ステーション」のステッカーを掲示し、周知を図っています。

「災害時帰宅支援ステーション」のステッカーが目印

熊本地震への対応

事業活動の復旧

2016年4月14日と16日に最大震度7を観測した「平成28年（2016年）熊本地震」により、ダスキンの関係会社の工場やフランチャイズ加盟店の拠点・店舗でも多数の被害が出ました。

九州地域のダストコントロール商品の約3割の洗浄を受け持つ熊本県御船町のダスキン熊本中央工場（(株)ダスキンプロダクト九州）では、一時すべての操業が停止しましたが、6月上旬には地震前の稼働率まで復旧しました。なお復旧までの同工場の機能は主に九州地域内の別工場で対応し、お客様へご迷惑がおよぶことを最小限にとどめました。

また、ライフラインの寸断や、店舗が入るショッピングセンターの休店などで、多くの加盟店が休業を余儀なくされましたが、9月29日の「ミスタードーナツゆめタウンはませんショップ」の営業再開をもって、被災店全店が営業を再開することができました。

また、4月15日から熊本県内に設置していた「現地災害対策本部」（本部長：宮島賢一専務取締役）は、被災店全店が営業を再開するまで活動を継続し、9月30日に解散しました。

被災者への支援

ダスキンでは、避難生活を送られる被災者の方々への支援として、熊本県内の避難所に、マットやモップなどの支援物資を貸し出しました。

また、ダスキン全国ケアサービス加盟店会と同熊本エリア会では2016年7月2日、13日の2日間、甚大な被害が出た熊本県益城町にある益城病院で、清掃ボランティア活動を実施しました。

避難所へマットを支援物資として貸出

益城病院での清掃ボランティア活動

地域・社会貢献

地域社会の一員として、心豊かな街づくりに貢献します。

社会とのコミュニケーション

生産事業所での見学受け入れ

暮らしの身近にあるエコを体感する場として「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。

2016年度は、5,282名の方々に生産事業所の取り組みをご理解いただきました。

生産事業所を見学する子どもたち

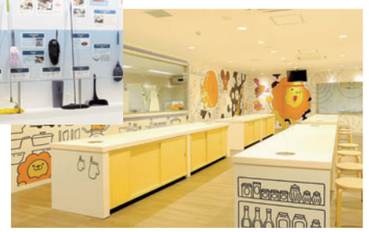
「ダスキンミュージアム」の運営

2015年10月、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つの軸で展示。おそうじの歴史や、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、来館者に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。

2016年度の来館者数は48,041名。そのうちドーナツてづくり体験には18,148名が参加しました。関西の人気スポットとして注目を浴びています。

2F「おそうじ館」

おそうじ館 DUSKIN MUSEUM ミスドミュージアム



1F「ミスドミュージアム」

「ダスキン オープンカレッジ」の開催

ダスキンは、1963年の創業以来、掃除用具のレンタルやハウスクリーニングなど、快適な暮らしをサポートする事業を展開し、商品・サービスを開発してきました。

DOC DUSKIN OPEN COLLEGE

当社が長年培ってきた様々な家事のノウハウを、家事が苦手な方や家事のスキルを伸ばしたい一般の方に伝えたり、お困りごとの解決へのヒントを提供することで、より快適な暮らしの実現をサポートしたいという思いから、2016年度に「ダスキン オープンカレッジ」を開講しました。「お掃除コース」「お庭のお手入れ(芝生編)コース」「マナー講座」「年末大そうじ講座」の4つのコースを開催し、53名が受講しました。

「ダスキンオープンカレッジ」の様子

地域の清掃・美化活動

クリーンアップマイタウンの開催

「クリーンアップマイタウン」は、ダスキンが、「身近に、未来に、エコのタネまき。」という環境スローガンのもと全国で開催している、地域のゴミを拾う活動です。2006年からスタートしたこの活動は約28万名の方々にご参加いただき、11ｔ以上のゴミの回収を行っています。

クリーンアップマイタウン ～きれいな街プロジェクト～

2016年度は全国で3万2,428名の方々にご参加いただき、"一緒に街をキレイにしたい"という想いで、約654.4kgのゴミを回収しました。

また、全国で開催され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、2015年度に引き続き清掃活動を行いました。

▼「クリーンアップマイタウン」2016年度の活動結果

「ミスタードーナツ創業の日」の清掃活動

全国のミスタードーナツでは、毎年1月27日に、店舗周辺の清掃活動を行っています。

これは1970年1月27日に、ダスキン創業者・鈴木清一がミスタードーナツ事業の導入を決意したことにちなんだもので、この日を「ミスタードーナツ創業の日」と定め、地域の方々に感謝の気持ちを表すために、早朝から清掃活動を行っています。

文化・スポーツへの協賛

劇団四季「こころの劇場」への協賛

劇団四季と一般財団法人舞台芸術センターが主催する「こころの劇場」は、未来を担う全国の子どもたちに、「生命の大切さ」「人を思いやる心」「信じあう喜び」など、人が生きていく上で大切なことを、舞台を通じて語りかけることで、心豊かな社会の実現を目指すプロジェクトです。

「こころの劇場」上演作品 劇団四季ミュージカル「王子とこじき」

2008年からスタートし、2016年度は全国178都市で480の公演を行い、約56万人を招待しました。ダスキンは、社会貢献の一環として、2014年度から公演活動に協賛しています。

「大阪マラソン」への協賛

2016年で6回目となった「大阪マラソン」。ダスキンはランナーをはじめ大会に関わる多くの人がチャリティに参加する大会趣旨に賛同し、第1回大会から協賛しています。

チャリティテーマの一つである「美しいまちと暮らしを支える」を推進するため、コース給水所付近においてゴミの回収を行う清掃活動や、コース上のすべてのゴミ箱の提供などを実施しました。

第6回大阪マラソン(2016年10月30日)

株主優待の社会貢献寄付制度

ダスキンは、企業であると同時に社会の一員であることを強く認識し、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。こうした考えにご賛同いただける株主の皆様に、ダスキンを通じて社会貢献活動へご参加いただけるよう、社会貢献寄付制度を設けています。

この制度は、株主様からご返送いただいた「株主ご優待券」の相当額を、株主様に代わって社会貢献活動団体へ寄付させていただくものです。

2016年度は、ダスキン愛の輪基金に412,500円、日本赤十字社に493,000円を寄付しました。

地域・社会貢献

地域社会の一員として、心豊かな街づくりに貢献します。

事業を通じた社会的課題の解決

「社会からの期待に喜びをもって応える」というダスキングループのCSRの考え方のもと、
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します。

超高齢社会の課題解決への貢献

超高齢社会の日本では、高齢者が住み慣れたご自宅で、尊厳を持って自立した生活を送ることが求められています。

ダスキンは、地域社会の一員として、高齢者ご本人とご家族の安全・安心・快適な生活をお手伝いしています。

介護用品・福祉用具のレンタルと販売「ヘルスレント」

ダスキンは、ヘルスレント事業を通じて、高齢者の自立支援とそのご家族に快適と安心を提供しています。介護用品・福祉用具は介護保険適用商品を中心に取り扱い、リスクの予測・評価などの独自の厳しい基準をクリアした商品だけを提供しています。

レンタル商品をご利用中のお客様先には定期的に訪問し、ご利用者様の利用目標の達成状況や、商品の安全性が確保されていることをチェックしています。また、徹底した衛生管理システムのもとで洗浄・消毒・メンテナンスを行っています。これらの取り組みにより、安心してご利用いただけるよう努めています。

介護が必要になる方がますます増加することを見据え、今後は、要介護度の低い方や介護認定前の方でも利用しやすい介護用品・福祉用具の拡大に取り組んでいきます。

高齢者の暮らしのお手伝い「ホームインステッド」

ダスキンのホームインステッド事業では、家事（掃除、洗濯、買い物など）、身体介護（歩行、食事、排泄介助など）、外出のお付き添い、日中・夜間の見守りサービスを提供し、24時間365日、住み慣れたご自宅での生活を、ご家族に代わってお手伝いしています。

特に、認知症の方に対しては、認知症ケアトレーニングを受講したケアスタッフがサービスを提供。介護保険適用外で、公的サービスではカバーしきれない部分において高齢者の生活を支援するとともに、ご家族の介護負担の軽減につなげています。

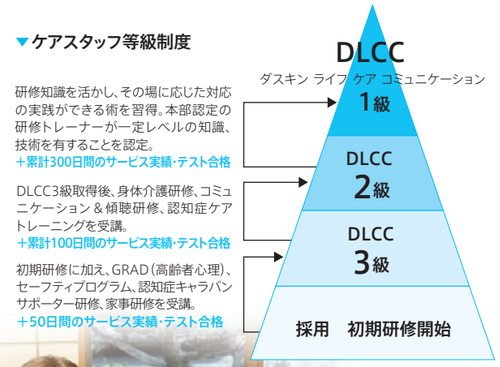
2016年からは、いっそう高品質なサービスを提供するため、独自の「DLCC（ダスキン ライフ ケア コミュニケーション）等級制度」を導入しました。ケアスタッフに対し、研修で学んだ知識と技術が身についているかテストを実施し、等級認定を行っています。

また、定期利用のお客様に対し、過去の思い出を書き留めるノート「Life Journal－人生の記録－」を導入し、お客様との関係性の構築やお一人おひとりに合わせたケアを行うなど、サービス提供に活用しています。認知症の方に対しては、楽しい思い出を呼び戻して心穏やかな時間を過ごしてもらう、楽しんでもらえる活動を考える、不安定な気持ちを落ち着かせることができるといった面でも効果的です。

今後も「DLCC等級制度」や「Life Journal－人生の記録－」を活用しながら高品質なサービスを提供し、地域で最も信頼され選ばれる事業者を目指します。

「Life Journal
－人生の記録－」

▼ケアスタッフ等級制度



埼玉県和光市との協定による相談窓口拠点（わこう暮らしの生き活きサービスプラザ）

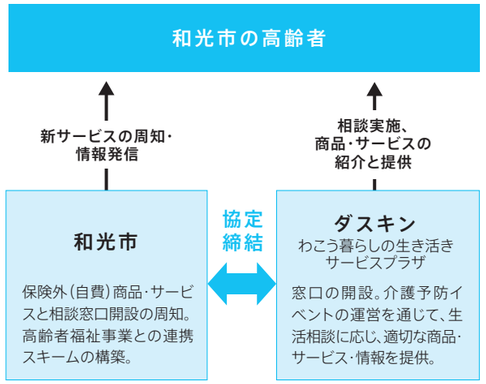
ダスキンは、高齢者の地域での自立した生活のお役に立つ生活支援サービスの提供資源開発を目的に、埼玉県和光市と協定を締結し、相談窓口拠点「わこう暮らしの生き活きサービスプラザ」を2016年1月に開設しました。

サービスプラザでは、介護予防や生活改善を目的としたイベントを実施して、地域の高齢者に楽しみやコミュニティづくりの機会を提供しています。また、生活に必要な情報や制度の勉強会を通じて、個々の高齢者に適切な介護商品やサービス（介護保険適用外）を提供しています。ご来店者の平均年齢は74.6歳で、2017年3月までに、のべ2,500名以上の方々にご来店いただきました。

実施しているイベントは「タブレット教室」「歌と音楽の介護予防運動」「食の知識」「手芸教室」「お掃除のコツ」「脳トレ教室」「ポールウォーキング」など多岐にわたります。また、遠方の方々にもサービスプラザの存在を知っていただき、ご来店していただけるよう、和光市内の4施設で出張イベントを15回開催しました。

また、サービスプラザでは、経済産業省の健康寿命延伸産業創出事業を通じ、ハウス食品株式会社様と連携し、高齢者の栄養摂取に関する啓発コンテンツの開発・提供を行いました。また、カラオケ機器最大手の株式会社第一興商様とは音楽と体操を合わせた頭と体の活性化プログラムを実施しました。

▼事業の概要



今後も、様々な企業様と連携し、高齢者が健康的で住みやすい地域づくりにむけ、商品・サービスと提供スキームの開発を進めていきます。

わこう暮らしの生き活きサービスプラザ

女性の活躍推進への貢献

家事代行サービス「メリーメイド」

ダスキンのメリーメイド事業は、家事代行のプロフェッショナルです。熟練したスタッフがご自宅を定期的に訪問し、お客様のご要望や状況に合わせてお掃除や家事を代行します。さらに日用品の定期的なお届けサービスなども行っています。留守中のサービスも可能で、共働きのご家庭や単身者、また家事と育児の両立でお忙しい方や自分の時間を作って何か新しいことを始めたい方などに対し、お客様のライフスタイルに合わせて、ゆとりのある暮らしづくりをお手伝いしています。

今後も、お客様のニーズに基づいたサービスを開発・提供するとともに、女性の社会進出における課題を解消することを通じて、事業の成長を目指します。

環境マネジメント

**環境にやさしい循環型ビジネスである清掃・衛生用品のレンタルを事業化し、成長してきたダスキン。
現在では、レンタル以外のあらゆる事業領域でも、環境保全のための活動に取り組んでいます。**

環境理念

1998年制定　経営理念に基づいた環境への考え方

祈りの経営 ダスキンは地球環境の恩恵に感謝し、
人類と自然環境との共生と平和を願い
地球環境保全に配慮して行動いたします。

環境方針

1998年制定　環境理念を実現するための方針

私たちダスキンは、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。

❶ 環境負荷が少ない商品・サービスの設計・開発・選択
原材料の調達から商品の製造、お届け、お客様によるご使用、使い終わった後の回収再生や処分まで、すべての段階に配慮し、安全・安心で環境負荷低減に貢献する商品・サービスを開発し採用します。商品や資材の循環活用を推進し、資源のもつ価値を十分に活用します。

❷ 環境負荷が少ない工場稼働
省資源で省エネルギーな工場稼働に努めます。廃棄物や環境負荷となる排出を抑制すると共に、排出物のリサイクルや有効活用を推進します。公害や事故を発生させない工場稼働に努めます。

❸ 環境負荷が少ない物流と営業・販促活動
ムダのない、効率的な商品流通・物流と営業活動に努めます。車両活用に伴う排ガス汚染の軽減、CO_2排出の削減に取り組みます。環境保全に、より優れた商品・サービスの積極的販売を推進します。

❹ 環境負荷が少ないオフィス活動や施設・設備
省資源で省エネルギーなオフィス活動を推進します。グリーン購入により、環境負荷の低い物品の活用を推進します。

❺ 環境負荷が少ない社会づくりへの貢献
法令や規律を守ると共に、環境保全を推進するための社会施策や要請に積極的に協力し、自らも貢献できる施策を検討し、実践します。

環境宣言

2008年制定　環境保全活動を行う上での社会とのお約束

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るため、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。

環境シンボルマーク
エコのタネ
身近に、未来に、エコのタネまき。

環境管理体制

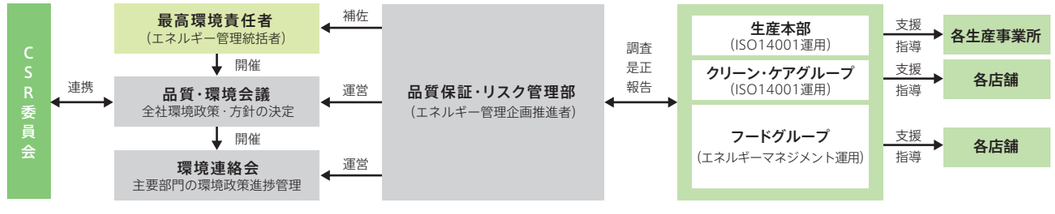
ダスキンのクリーン・ケアグループでは、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001に基づいた環境管理に取り組んでいます。2015年には、従来、別サイトとして認証を受けていたレントオール事業を統合し、「クリーン・ケアグループ(ダストコントロール事業・ケアサービス事業・レントオール事業)」として、ISO14001認証登録(登録番号:JQA-EM1552)されました。

また、品質保証・リスク管理部では、年2回開催される品質・環境会議や毎年の行政報告に合わせて調査を行い、各事業部からデータを収集しています。

47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

▼環境管理体制



環境教育

新人社員の入社時研修の一つとして、環境に関する初期教育を実施しています。環境問題や、企業における環境取り組み及び情報開示などについて学び、ダスキンの事業活動を通じてどのようにして環境に貢献していくかを考え、全員で確認しています。環境に関する意識を高めつつ、環境経営を推進する人材の育成に取り組んでいます。

2017年4月には、新たにeラーニングを導入し、研修内容の強化を図っています。

新人研修での環境教育

「eラーニング」教材

環境データ

ダスキンは創業以来、レンタルシステムによりお客様へ商品をお届けしています。ものを大切にするという考え方はすべての事業活動に共通した概念であり、くりかえし使う・みんなで使う・減らす・捨てないという４つの視点から環境負荷低減への取り組みを継続・推進してきました。

▼環境データ

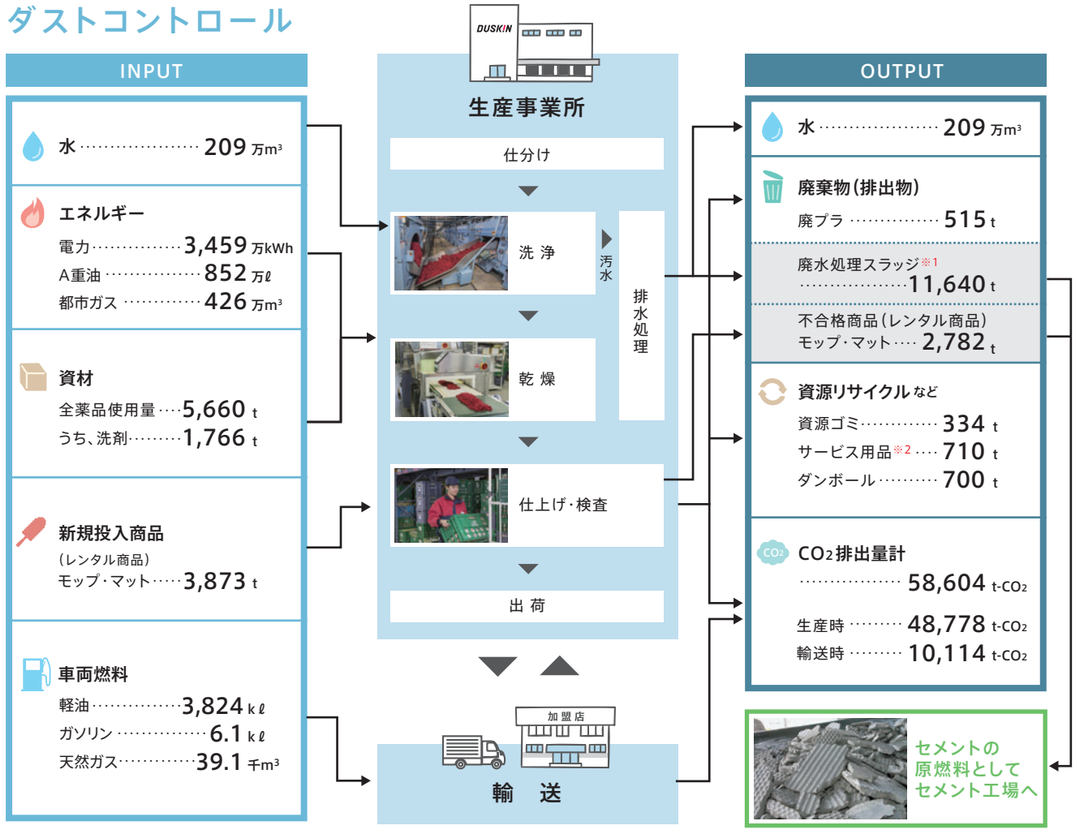
※ 集計範囲を見直したため

項　目	取り組み内容	単　位	2014年度	2015年度	2016年度	前年度比
生産事業所（全国45事業所）						
電気使用量	節電の徹底、冷却時間の適正化、各種モーター類のインバーター化	万kWh	2,959	2,838	**3,459**※	**21.9%**
CO_2排出量	省エネ設備開発・導入、低温洗浄工程導入による燃料使用量削減	t-CO_2	43,822	42,951	**48,778**※	**12.8%**
配送車両燃費	エコドライブによる急発進や急停止の抑制、速度超過の防止	km/ℓ	6.72	6.79	**6.74**	**△ 0.7%**
配送車両CO_2排出量	ルート見直しによる輸送効率の改善、積載効率向上	t-CO_2	10,015	10,090	**10,114**	**0.2%**
水資源有効活用	法令基準を上回る独自の排出基準で放流、処理水の一部を洗濯水として再利用	万m^3	207	207	**209**	**1.0%**
洗剤の利用	洗浄水に特殊処理を施すことで使用する洗剤量を削減	t	1,766	1,765	**1,766**	**0.1%**
廃棄物・リサイクル	レンタル商品に付いたホコリ：洗浄され廃水処理スラッジとしてセメントの原料	t	12,081	11,735	**11,640**	**△ 0.8%**
	不合格商品（レンタルモップ・マット）：セメント会社でセメントの原燃料	t	2,625	2,724	**2,782**	**2.1%**
	資源ごみ・サービス用品：リサイクル業者にて素材ごとに分解・解体され再資源化 ダンボール：古紙として再資源化	t	2,398	1,997	**1,744**	**△ 12.7%**
太陽光発電システムの導入	太陽光発電設備設置事業所数	拠点	5	5	**9**	**80.0%**
本社・関係会社						
電気使用量	クールビズ/ウォームビズによる室内温度管理の徹底、 節電への取り組みポスター作成・啓発、 新電力への契約切り替え、太陽光パネルの設置	万kWh	3,595	3,918	**4,193**	**7.0%**
コピー用紙使用量	グリーン購入ガイドラインの基準に適合した商品の 購入・使用	t	71.0	70.9	**73.8**	**4.1%**
低公害車導入台数	グリーン購入ガイドラインの基準に適合した車両の導入	台	2,595	2,638	**2,751**	**4.3%**
ミスタードーナツ（全国のショップ）						
一店当たりの月間電気使用量	エアコン、食器洗浄機、冷蔵庫、冷凍庫を省エネタイプに順次入れ替え、 LED照明へ順次入れ替え	kWh	7,963	7,642	**7,575**	**△ 0.9%**
全店電気使用量	エネルギーマネジメント（省エネ活動）による使用量の抑制 空調の設定温度や照明の必要箇所の見直し、バックエリアのこまめな消灯や水道光熱メーターの管理、機器の同時使用を少なくする最大需要電力量（デマンド値）コントロールなどショップの日々のオペレーションの見直しと創意工夫で負荷を低減	百万kWh	125	116	**108**	**△ 6.9%**
全店都市ガス使用量		万m^3	169	150	**132**	**△ 12.0%**
全店CO_2排出量		t-CO_2	53,049	49,494	**45,583**	**△ 7.9%**
全店水使用量		万m^3	159	147	**133**	**△ 9.5%**
一店当たりの月間ドーナツ廃棄個数	製造スケジュールの見直しによる徹底管理	個	6,052	5,771	**5,682**	**△ 1.5%**
廃棄ドーナツの飼料化導入店舗数	閉店後に売れ残ったドーナツを飼料化処理工場にて飼料化	店舗	503	478	**456**	**△ 4.6%**
全店使用済み油のリサイクル	飼料原料、ボイラー燃料、工業用原料、液体洗剤としてリサイクル活用	t	407	411	**351**	**△ 14.6%**
使用済み油リサイクル実施店舗数	ガイドラインに基づいて実施	店舗	全店舗	全店舗	**全店舗**	
LED店内照明導入推進	新規・改装等の際にパラペットサインや店内照明、ショーケースを LED照明に交換	店舗	237	282	**319**	**13.1%**
省エネ法特定連鎖化事業者						
エネルギー使用の合理化	原油換算	kℓ	40,692	38,365	**36,145**	**△ 5.8%**
	CO_2排出量（実排出）	t	89,125	82,124	**75,024**	**△ 8.6%**

マテリアルバランス

マテリアルバランスとは、事業活動におけるエネルギー及び資源の投入量（インプット）と、その活動に伴って発生した環境負荷物質（アウトプット）をあらわしたものです。ダスキンでは、レンタル商品のライフサイクル（洗浄・仕上げ・出荷）や、幅広い事業活動における環境負荷の全体像を把握するよう努めています。

ダストコントロール



※1 スラッジ：汚水からホコリや汚れを分離して固めたもの
※2 サービス用品：モップの柄・空気清浄機本体・浄水器本体など

ミスタードーナツショップ

環境
エコ活動を推進し、未来の地球に笑顔を届けます。

循環型社会への取り組み

**お掃除道具のレンタルシステムを日本に定着させたダスキンは、ものを大切に、
くりかえし使う・みんなで使う・減らす・捨てないという発想で事業活動を展開しています。**

レンタルシステムによる循環型社会への貢献

　レンタルシステムのメリットは、商品のライフサイクル全体を通じてしっかりと環境管理ができることです。ダスキンでは、商品の開発から廃棄時のリサイクルまで、環境に配慮した事業展開を推進しています。

清掃用品のレンタル

DUSKIN

イベント用品・日用品のレンタル

タスキン レントオール DUSKIN RENT-ALL

介護用品・福祉用具のレンタル

Health Rent ヘルスレント

▼汚れたモップがキレイになるまで

入荷・仕分け
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。

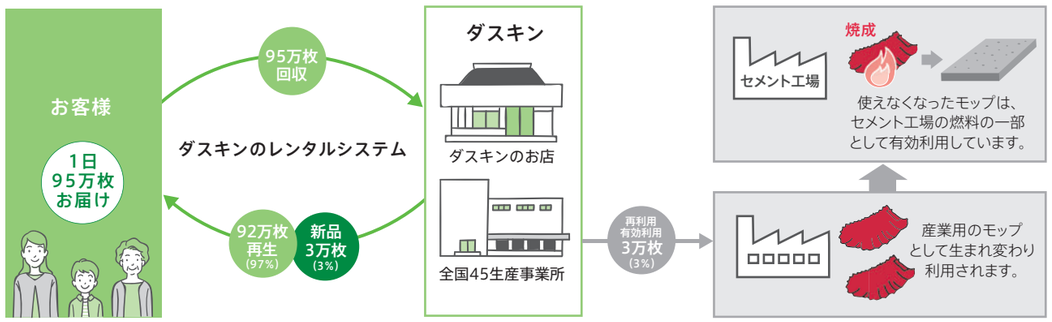
洗浄・乾燥
洗浄、すすぎ、脱水、吸着剤を付ける加工を行った後、温風乾燥させます。

油分率・チェック
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。

ブラッシング・金属検出
機械でパイルを整え、小さな金属片や異物などが入っていないかX線・金属検出機で調べます。

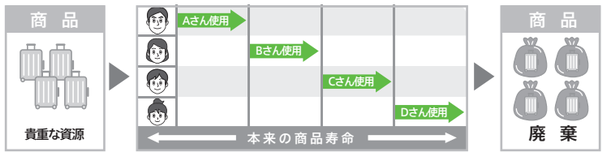
品質・検査
品質判定能力ライセンスを持つ社員が、素早く確実に品質を判定します。

▼ダスキンのレンタル循環システム



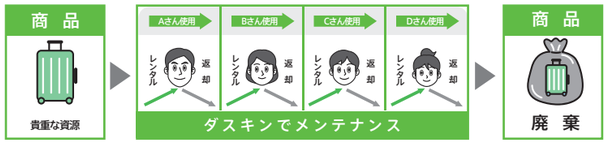
▼レントオール／ヘルスレントのしくみ

例えば、みんなが購入すると…



ベビー用品や介護・福祉用具、旅行・イベント用品は、購入すると高価で、利用期間が限定されるため資源の無駄につながる恐れがあります。また、お客様に廃棄の負担も発生します。

ダスキンにおけるレンタルシステム(シェアリング)なら



回収された商品はダスキンで確実なメンテナンスを実施。みんなで使うことにより、低コストで、必要なときに必要なだけ利用することが可能。商品本来の価値を最大限に発揮して、廃棄の無駄を省けます。

TOPICS
レントオール事業
ベビーベッドのレンタルによる廃棄物削減効果

　ベビーベッドのレンタルは、年間約45,800台※1に及びます。これらすべてのベッドを購入すると、年45,800台分の資源が必要となりますが、レンタルして使えば、必要なベッド数は約17,300台※2で済みます。

　ベビー用品やトラベル用品、ホーム用品(日用品)は、「みんなが購入」せず、「みんなで使う」ことが、資源の節約・廃棄物の削減につながります。各種イベントの開催時は、設備や商品とともに、ダスキンの培った最高のノウハウもシェア。環境への負担も考慮し、効果的な提案をしています。

※1：2016年4月～2017年3月レンタル台数　　※2：ベビーベッド保有数

▼ベビーベッドの場合

TOPICS
ヘルスレント事業
介護用品・福祉用具のレンタルを通じて、高齢者の快適で安心な生活をサポート

　今までできていたことが、年齢を重ねていくとともにできなくなってくる。高齢者の方々が抱えるそんな不安を解消するために、介護用品や福祉用具のレンタルを通じて、生活をトータルにサポートしています。

　どんな用具を選べばいいのか。すぐに借りることはできるのか。品質に問題はないのか。そうした心配事に対して、ヘルスレント事業では一つひとつ親身に応えていきます。高齢者の方々の生活がより快適で安心できるものになることを大切にし、身体の状態や生活環境が違う高齢者の方々にマッチした福祉用具をお届けするため、常に最新の商品知識や介護情報をスタッフとともにチェック。ご利用になる方の自立に向けたサポートと介護する方の使いやすさを考えた福祉用具をご提供することで、より快適な暮らしをサポートしています。

環境

エコ活動を推進し、未来の地球に笑顔を届けます。

クリーン・ケアグループでの廃棄物の削減

生産事業所では、廃棄物の発生を徹底して抑制しています。たとえば、商品として使えなくなったモップを産業用モップとして利用するなど、用途を変え資源を有効活用しています。

また、モップ・マット以外の資源リサイクル対象商品は、ダスキンの各店舗が責任を持って回収後、工場を経由してリサイクル業者に送られ、再生素材としてほぼ100％再資源化されています。

2016年度は新たに、スラッジを低減するため、凝集剤を変更しました。

▼**2016年度の主な再資源化実績**

廃棄物	リサイクル方法	再資源化量
レンタル商品についたホコリ(洗浄され廃水処理スラッジとして)	セメント会社でセメント原料に	11,640トン
検査不合格商品(モップ・マット)	セメント会社でセメント原燃料に	2,782トン
サービス用品(モップの柄、浄水器本体など)	素材ごとに分解・解体され再資源化	710トン

環境配慮型商品の開発

ダスキンでは、お届けする商品についても資源の有効活用などの環境配慮に取り組んでいます。

ケアサービスでは、技術を習得したプロのスタッフが、お客様の「ものを大切につかう」気持ちに応えます。

事業所用マット

ペットボトルを再利用した「再生ポリエステル」のパイル素材を使用した商品の一つに、事業所用マットがあげられます。

環境配慮材料を使用するとともに、ダストコントロールマットに求められる基本機能(除塵・吸着・吸水)を高い次元で発揮します。

ちきゅうにやさしい
再生材料を使用
リサイクル繊維19%以上
エコマーク認定番号
第04128017号

オーダーメイドマットエコ吸塵・吸水タイプ

事業所用モップ

事業所用モップの主な商品では、製造工程での資源の再利用に取り組んでいます。繊維製品の紡績工程で発生し、従来は廃棄していた短繊維などの「未利用繊維」をパイルなど素材の一部に活用しています。

こうして製造された商品はエコマーク認定を受けています。

レンジフードフィルター不織布タイプ

レンジフードフィルターの素材の一部に、トウモロコシからできた、バイオマスプラスチック※を使用しています。

繊維で油汚れを素早く吸収し、なおかつ手頃な価格で安全性の高いフィルターとして人気があります。

※バイオマスプラスチックは、原料として植物などの再生可能な有機資源を使用する、新しいプラスチック素材です。枯渇が危惧され地球温暖化の一因ともされている石油にできるだけ頼らず、持続的に作ることができることから注目されています。

バイオマス
登録No.070036

このフィルターの一部はバイオマスプラスチック(トウモロコシ)を使用して作られています。

レンジフードフィルター不織布タイプ

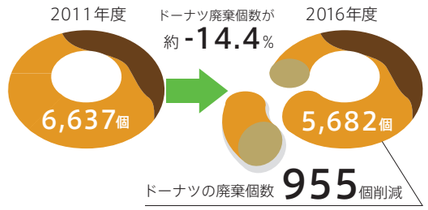
フードグループでの廃棄物の削減

ドーナツの廃棄削減と飼料化リサイクル

製造スケジュールの見直しや廃棄チェックリストによる徹底管理を行うことにより、廃棄するドーナツの個数を適正に保っています。

また、関東及び東海エリアにある456店舗(全国の約38％)では、閉店後に残ったドーナツを飼料化処理工場へ運び、飼料としてリサイクルしています。

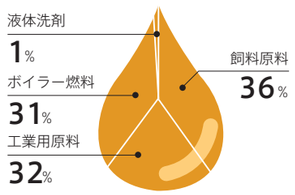
▼**一店当たりのドーナツ廃棄個数(月間)**



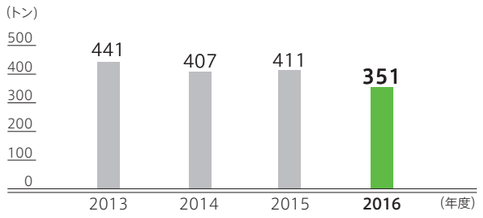
ドーナツ調理オイルのリサイクル活用

古くなったドーナツ調理オイルは、主に飼料や工業用の原料として使用するほか、ショップで使用する液体洗剤にリサイクルしています。

また、一部地域では、マットやモップを洗浄・再生するダスキンの工場で、ボイラー燃料として活用しています。



▼**調理オイルのリサイクル量の推移**



環境に配慮したユニフォーム

ミスタードーナツのユニフォームには、再生可能なポリエステル繊維を採用しています。帝人フロンティア株式会社が開発した技術により、古くなったユニフォームを使って新しい繊維を生み出すことが可能となり、素材を繰り返し利用することができるようになりました。

この素材の導入により、ユニフォームの半永久的なリサイクルシステムが確立されています。

▼**ユニフォームのリサイクルのしくみ**

陶器・ガラス製食器の使用

ミスタードーナツでは、1974年より、使い捨てる紙製品ではなく、陶器・ガラス製食器を導入しています(ショッピングセンターなどのフードコートではガラスや陶器の使用制限に合わせ、紙コップなどを使っています)。

紙製食器の利用を削減することで、ごみの排出を抑えています。

環境

エコ活動を推進し、未来の地球に笑顔を届けます。

省エネ・温暖化対策

ダスキンでは、フランチャイズチェーン全体での省エネルギー活動を推進しています。
様々な温室効果ガスの排出削減を着実に進めていきます。

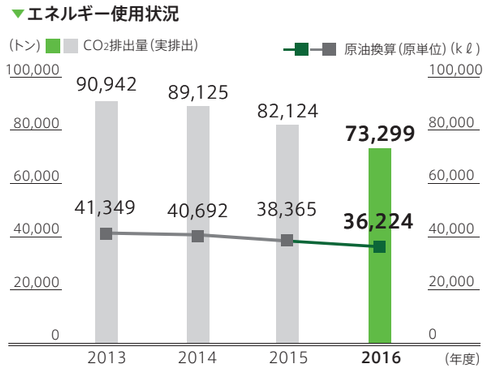
エネルギーの使用状況

ダスキンは、省エネ法における「特定連鎖化事業者」に指定されています。「特定連鎖化事業者」とは、一定の条件に該当するフランチャイズ事業者が指定されるもので、関係会社・加盟店を含めたエネルギーの使用状況の届出が求められています。

2016年度の実績は、原油換算で36,224キロリットル(前年比5.6%減)でした。

連鎖化事業者対象
・クリーン・ケアグループ、本社本部:国内の直営事業所
・フードグループ:直営、関係会社の一部、フランチャイズの拠点・店舗
・生産事業所:直営の総合工場(大阪中央工場、横浜中央工場)

▼エネルギー使用状況



独立第三者の保証報告書

SUSA
Sustainability Accounting Co.,Ltd.

独立第三者の保証報告書

2017年8月18日

株式会社ダスキン
代表取締役社長 山村 輝治 殿

株式会社サステナビリティ会計事務所
代表取締役 福島隆史

1.目的
当社は、株式会社ダスキン(以下、「会社」という)からの委嘱に基づき、「ダスキン統合レポート 2017」掲載の生産事業所からの2016年度CO_2排出量48,778 t-CO_2(以下、「CO_2排出量」という)に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、CO_2排出量が会社の定める算定方針に従って算定されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することにある。CO_2排出量は会社の責任のもとに算定されており、当社の責任は独立の立場から結論を表明することにある。

2.保証手続
当社は、国際保証業務基準ISAE3000ならびにISAE3410に準拠して本保証業務を実施した。当社の実施した保証手続の概要は以下のとおりである。
・算定方針について担当者への質問
・算定方針の検討
・算定方針に従ってCO_2排出量が算定されているか、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施

3.結論
当社が実施した保証手続の結果、CO_2排出量が会社の定める算定方針に従って算定されていないと認められる重要な事項は発見されなかった。

会社と当社との間に特別な利害関係はない。

以上

生産事業所

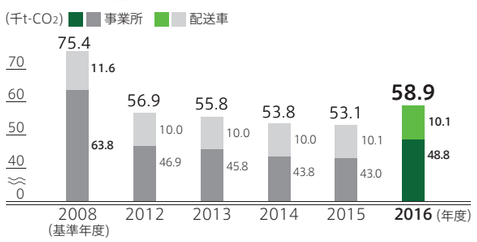
クリーン・ケアグループでのCO_2排出量の削減

生産事業所での省エネ活動

生産事業所では、省エネ設備の導入や既存設備の定期メンテナンス、設備運転の効率化によるエネルギーロスの削減、節電などを通じて、CO_2排出量を削減しています。

なお、生産事業所におけるCO_2排出量については、独立第三者による保証を受けています。

▼CO_2排出量/生産事業所(全国)※1※2



基準年度からの削減量	
CO_2排出量基準年度比	スギの木のCO_2吸収量換算
22%削減	119万本分※3

※1 2016年度からは集計範囲を拡大。
※2 電力のCO_2排出量換算には2015年度までは電気事業連合会の2008年度の係数を使用、2016年度は最新の電力会社毎の実CO_2排出係数を使用。
※3 スギのCO_2吸収量は、約14kg-CO_2/本・1年間です。(約1.17kg/本・月)
(出典:環境省・林野庁「地球温暖化防止のための緑の吸収源対策」)

エコドライブ(商品の配送でのCO_2削減)

ダスキンでは、商品やサービスのお届け時における営業車両の使用は不可欠です。すべてのドライバーがエコドライブ(アイドリングストップ、急発進や急停止の抑制、速度超過の防止)をこころがけることが、CO_2排出量の削減につながります。

生産事業所では、ロジコンパス(運行管理システム)を全車に取り付け、その記録をもとに、省エネドライバーを毎年表彰しています。また、地域毎に勉強会を開催するなどして、エコドライブの浸透を図っています。

さらに、配送ルートの見直しにより輸送効率を改善し、CO_2排出量の削減に努めています。

配送ドライバー勉強会

低公害車の導入促進

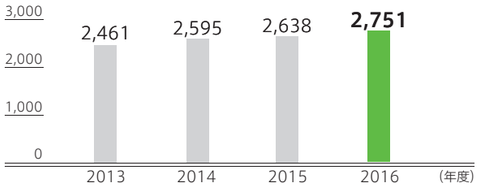
ダスキンでは、低公害車の導入を推進しています。

営業車両については低排出ガス車を、本部で導入する車両についてはハイブリッド車などのより高度な環境配慮車を導入することを定めています。

2016年度までに、本部と各地域本部の車の99.7%がハイブリッドや電気自動車などの低公害車に切り替わりました。

※ 写真は低公害車

▼低公害車の導入状況



太陽光発電システムの導入

地球温暖化や資源、エネルギー問題への対策として注目が集まる再生可能エネルギーの導入に取り組んでいます。

研修施設であるダスキンスクールの壁面ガラスの一部に太陽光発電パネルを採用し、2010年から発電をスタートしました。2013年には大阪中央工場で太陽光発電システムを導入し、約350枚のモジュールを設置して、最大出力100kW規模の発電を行っています。

一般家庭の年間消費電力	年間発電量
約21世帯分※	約10万kWh

※ 家庭一世帯当たりの全消費電力量4,734kWh/年
(出典:一般財団法人省エネルギーセンター「待機時消費電力調査報告書」)

大阪中央工場屋上に設置された
約350枚のモジュール

フードグループでの CO2排出量の削減

ミスタードーナツ及びフードグループの各ショップでは、お客様にとって快適な空間の維持に配慮しながら、CO_2排出量の削減に取り組んでいます。

空調の設定温度や照明の必要箇所の見直し、バックエリアのこまめな消灯や水道光熱メーターの管理、機器の同時使用を少なくする最大需要電力量(デマンド値)コントロールなど、ショップの日々のオペレーションの見直しと創意工夫で省エネ化し、環境への負荷を低減しています。

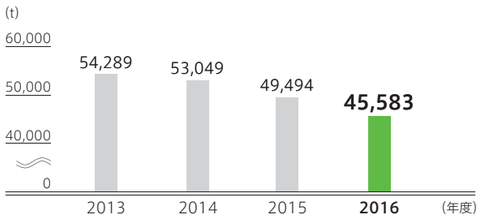
また、ショップに導入される冷凍・冷蔵機器も省エネタイプを標準導入するとともに、新規でオープンするショップではLED照明の設置を標準化し、既存のショップでも改装などの際にLED照明へ交換を進めています。

このような取り組みの成果として、店舗の月間電気使用量は徐々に下がっています。

店内照明

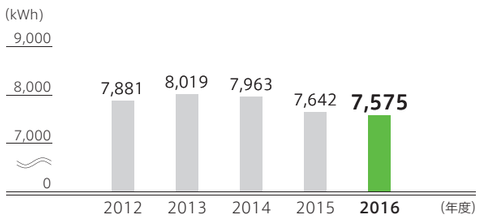
パラペットサインとショーケース

▼CO_2排出量



※ ミスタードーナツショップ

▼1店舗当たり月間電気使用量の推移



※ ミスタードーナツショップ
※ 2012年度から2013年度にかけての1店舗当たりの電力使用量の増加は、東日本大震災による社会全体の電力使用自粛による影響を脱して、通常の使用に戻ったことによるものです。

TOPICS

エアコンクリーニングによる節電効果

節電は、重要な社会的課題の一つとなっています。年間の電力使用は夏場の日中にピークを迎え、その中でもエアコンの使用が大きな割合を占めています。

エアコンの節電対策としては、フィルターの掃除などの定期的なメンテナンスの実施が有効です。サービスマスターのエアコンクリーニングでは、専門技術を習得したスタッフがエアコン内部まで分解洗浄を行うことで、風速や熱交換比率が回復し、電力消費量の削減にも貢献します。

家庭用・業務用のエアコン内部を洗浄

水資源の保全・有効活用

ダスキンでは、水資源保全の基本理念として、「自然からお預かりしたものは、元の状態にして自然にお返しします」という言葉が創業当初から語り継がれています。今後も変わらず、水資源の有効活用や水質の保全活動に努めます。

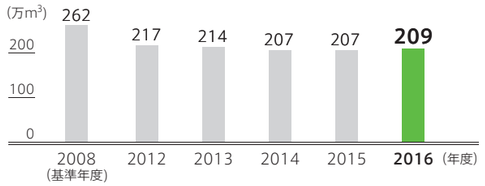
生産事業所での取り組み

排水の管理・水使用量の削減

生産事業所では、モップやマットの洗浄工程で多量の水を使用します。使用後の汚れた水は社内の廃水処理ライセンス取得者による管理のもと、工場内で水処理を行い、法令基準よりも厳しい独自の排出基準に適合させて放流します。

また、この処理水261万m^3のうち52万m^3を再び洗濯水として利用することで、水の使用量削減に取り組んでおり、基準年度に比べて、約20.2%の水使用量の削減ができています。

▼水の使用量



25mプール	水の使用量 基準年度比
約2,080杯分	約20.2%削減

※ 小学校の25mプール(縦25m×幅10m)に水深1mまでの水を入れた水量250m^3で算出

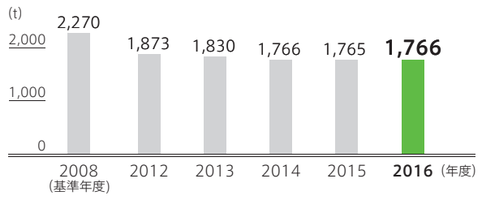
洗剤使用量の削減

生産事業所で使用する洗剤は、お客様にキレイなモップやマットをお届けするために欠かせませんが、水への影響を考えると、少ない量での効率的な使用が求められます。

ダスキンでは、洗浄水を軟水化処理することで洗剤を溶けやすくするなど、洗剤の使用量の削減に取り組んでいます。

2016年度の洗剤使用量は1,766トンで、基準年度に比べて約22.2%使用量を削減しました。

▼洗剤使用量



※ 自社調査により算出

洗剤使用量 2016年度	洗剤使用量 基準年度比
約1,766t	約22.2%削減

TOPICS

ダスキンのマットが白山の生物多様性保全に貢献

富山、石川、福井、岐阜の4県にまたがる白山国立公園は高山植物の宝庫として知られ、固有の生態系が保たれています。

しかし近年、登山者の靴底に付着したオオバコなどの外来植物の種子持ち込みによって在来種である高山植物の生育地が奪われるなど、貴重な生態系への悪影響が問題となっています。

そこで、外来植物の種子持ち込みを防止するため、土砂の捕集性と耐久性に優れたダスキンのマットが活用されています。登山シーズンの始まりとともに、マットを登山道などに設置し、登山靴に付着した外来植物の種子を捕集しています。

現在では白山国立公園の登山口や登山道など18カ所に計47枚のマットを提供し、生態系の保護に協力しています。

▼白山でのダスキンマットを使用した外来植物の侵入防止イメージ図

写真提供:環白山保護利用管理協会

役員紹介（2017年6月22日現在）

山村 輝治（やまむら てるじ）
（1957年1月28日生）
代表取締役社長

1982年1月 当社入社
2004年6月 当社取締役クリーンサービス事業本部副本部長
2007年4月 当社取締役ケアサービス事業本部、レントオール事業部、ホームインステッド事業部担当
2009年4月 当社代表取締役社長（現任）

宮島 賢一（みやじま けんいち）
（1955年3月16日生）
専務取締役

1990年5月 当社入社
2004年6月 当社取締役クリーンサービス事業本部長
2009年4月 当社常務取締役クリーンサービス事業本部、ケアサービス事業本部、レントオール事業部、ユニフォームサービス事業部、ヘルス＆ビューティ事業部、ホームインステッド事業部、ドリンクサービス事業部、法人営業本部担当
2012年6月 当社専務取締役社長室、広報部、法務・コンプライアンス部、品質保証・リスク管理部、商品検査センター、フードチェーン開発部担当
2015年4月 当社専務取締役社長室、ミスタードーナツ事業本部担当及びフードグループ管掌
2016年6月 当社専務取締役ミスタードーナツ事業本部、フード開発事業部担当（現任）

住本 和司（すみもと かずし）
（1960年11月29日生）
取締役

1983年4月 当社入社
2014年6月 当社取締役レントオール事業部長兼ホームインステッド事業部担当
2016年5月 当社取締役経営企画部、ライフケア開発本部、レントオール事業部、ユニフォームサービス事業部、ヘルス＆ビューティ事業部担当
2017年4月 当社取締役経営企画部、生産本部担当（現任）

内藤 秀幸（ないとう ひでゆき）
（1961年12月3日生）
取締役

1982年 4月 当社入社
2007年11月 当社監査部長
2012年 4月 当社経理部長
2016年 6月 当社取締役経理部長兼経営管理部担当
2017年 4月 当社取締役総務部、経理部、経営管理部担当（現任）

鶴見 明久（つるみ あきひさ）
（1953年9月26日生）
専務取締役

2002年10月 株式会社三井住友銀行京都法人営業第三部長
2005年 4月 当社入社　業務改革推進部長
2007年 6月 当社取締役経営企画部長兼業務改革推進部担当
2011年 6月 当社常務取締役人事部、総務部、経理部、情報システム部担当
2015年 6月 当社専務取締役人事部、総務部、経理部、情報システム部、品質保証・リスク管理部、商品検査センター、生産本部担当
2016年 6月 当社専務取締役社長室、人事部、総務部、広報部、情報システム部担当
2017年 4月 当社専務取締役社長室、人事部、広報部、情報システム部担当（現任）

岡井 和夫（おかい かずお）
（1957年6月29日生）
常務取締役

1980年4月 当社入社
2008年6月 当社取締役国際部長兼楽清香港有限公司董事長兼総経理
2010年4月 当社取締役経営企画部、海外事業部、新規事業開発部担当
2015年6月 当社常務取締役クリーン・ケア開発本部長
2017年4月 当社常務取締役国際部、サービスマスター開発部、ターミニックス開発部、メリーメイド開発部、トータルグリーン開発部、ホームリペア開発部担当（現任）

鈴木 琢（すずき たく）
（1965年10月8日生）
取締役

1989年 4月 当社入社
2009年10月 当社クリーンサービス事業本部四国統括支部長
2012年 5月 当社生産本部長
2016年 6月 当社取締役生産本部長兼商品検査センター担当
2017年 4月 当社取締役ライフケア開発本部、レントオール事業部、ユニフォームサービス事業部、ヘルス＆ビューティ事業部担当（現任）

山本 忠司（やまもと ただし）
（1952年11月14日生）
取締役

社外 独立

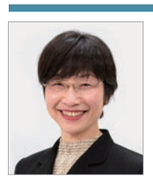
1976年4月 株式会社ワコール入社
2006年6月 株式会社ワコールホールディングス取締役兼株式会社ワコール取締役常務執行役員人事総務本部長
2008年4月 株式会社ワコールホールディングス取締役兼株式会社ワコール取締役専務執行役員国際本部長
2012年3月 株式会社ワコール取締役退任
2012年6月 株式会社ワコールホールディングス取締役退任
2012年6月 株式会社ワコール監査役
2014年6月 同社監査役退任
2015年6月 当社取締役（現任）

楢原 純一（ならはら じゅんいち）
（1958年2月20日生）
取締役

1982年10月 当社入社
2009年 6月 当社取締役ミスタードーナツ事業本部長
2014年 3月 当社取締役クリーン・ケア西日本地域担当
2015年 4月 当社取締役クリーン・ケア営業本部長
2017年 4月 当社取締役クリーン・ケア営業本部、クリーン開発本部、法人営業本部担当（現任）

藤井 修治（ふじい おさはる）
（1958年9月25日生）
取締役

2008年4月 株式会社三井住友銀行大阪西法人営業部長
2010年4月 当社入社　新規事業開発部長
2013年6月 当社取締役経営管理部長兼経営企画部、海外事業部、新規事業開発部担当兼楽清香港有限公司董事長
2014年3月 当社取締役経営企画部、経営管理部、広報部、法務・コンプライアンス部、国際部、新規事業開発部担当
2016年6月 当社取締役法務・コンプライアンス部、品質保証・リスク管理部、国際部、新規事業開発部担当
2017年4月 当社取締役法務・コンプライアンス部、品質保証・リスク管理部、新規事業開発部、商品検査センター担当（現任）



片田 純子（かただ じゅんこ）
（1963年2月21日生）
取締役

社外 独立

2007年6月 大阪いずみ市民生活協同組合監事
2015年6月 同協同組合監事退任
2015年6月 当社取締役（現任）

善積 友弥（よしづみ ともや）
（1953年6月10日生）
取締役

社外 独立

1978年4月 味の素株式会社入社
2007年6月 同社取締役
2008年6月 同社取締役常務執行役員アミノ酸カンパニー長
2011年6月 同社取締役常務執行役員バイオ・ファイン事業本部北米本部長兼アメリカ味の素社（現味の素ノースアメリカ社）取締役社長
2013年6月 味の素株式会社常務執行役員バイオ・ファイン事業本部北米本部長兼味の素ノースアメリカ社取締役社長
2015年6月 味の素株式会社アドバイザー
2017年6月 同社退社
2017年6月 当社取締役（現任）

重吉 康人（しげよし やすと）
（1957年11月27日生）
監査役

1978年 4月 当社入社
2003年12月 当社監査部長
2007年11月 当社経理部長
2012年 6月 当社常勤監査役（現任）

吉田 隆司（よしだ たかし）
（1961年11月25日生）
監査役

1985年4月 当社入社
2006年4月 当社法務・コンプライアンス部法務室長
2008年6月 当社法務・コンプライアンス部長
2016年4月 当社社長室参事
2016年6月 当社常勤監査役（現任）

織田 貴昭（おだ たかあき）
（1962年5月31日生）
監査役

社外 独立

1985年10月 司法試験合格
1988年 4月 弁護士登録（大阪弁護士会）三宅合同法律事務所入所
1995年 1月 同事務所パートナー
2002年 5月 弁護士法人三宅法律事務所社員（現任）
2014年 6月 当社監査役（現任）

（重要な兼職の状況）
なし

川西 幸子（かわにし さちこ）
（1959年１月22日生）
監査役

社外 独立

1981年 4月 日本ハネウェル・インフォメーション・システムズ株式会社（現 ＮＥＣネクサソリューションズ株式会社）入社
1988年10月 サンワ・等松青木監査法人（現 有限責任監査法人トーマツ）入所
1992年 3月 公認会計士登録
2000年 8月 株式会社インターネットディスクロージャー 専務取締役（現任）
2016年 6月 当社監査役（現任）

（重要な兼職の状況）
株式会社インターネットディスクロージャー 専務取締役

荒川 恭一郎（あらかわ きょういちろう）
（1970年２月23日生）
監査役

社外 独立

1992年10月 太田昭和監査法人（現 新日本有限責任監査法人）入所
1997年 4月 公認会計士登録
1997年 7月 ＫＰＭＧセンチュリー監査法人（現 有限責任あずさ監査法人）入所
2007年 9月 株式会社ＭＩＴ Corporate Advisory Services 取締役（現任）
2016年 6月 当社監査役（現任）

（重要な兼職の状況）
株式会社ＭＩＴ Corporate Advisory Services 取締役

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永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的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いきます。すべての企業活動の基本に「コンプライアンス」を据え、企業価値の永続的な向上を目指します。

コーポレート・ガバナンス体制

当社は、監査役会設置型の統治機構を採用しています。

業務執行者を兼務する取締役の相互監視を行う独立役員であり客観性が高い監査が可能な社外監査役と、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社内（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的確な対応に最も適合していると判断しています。

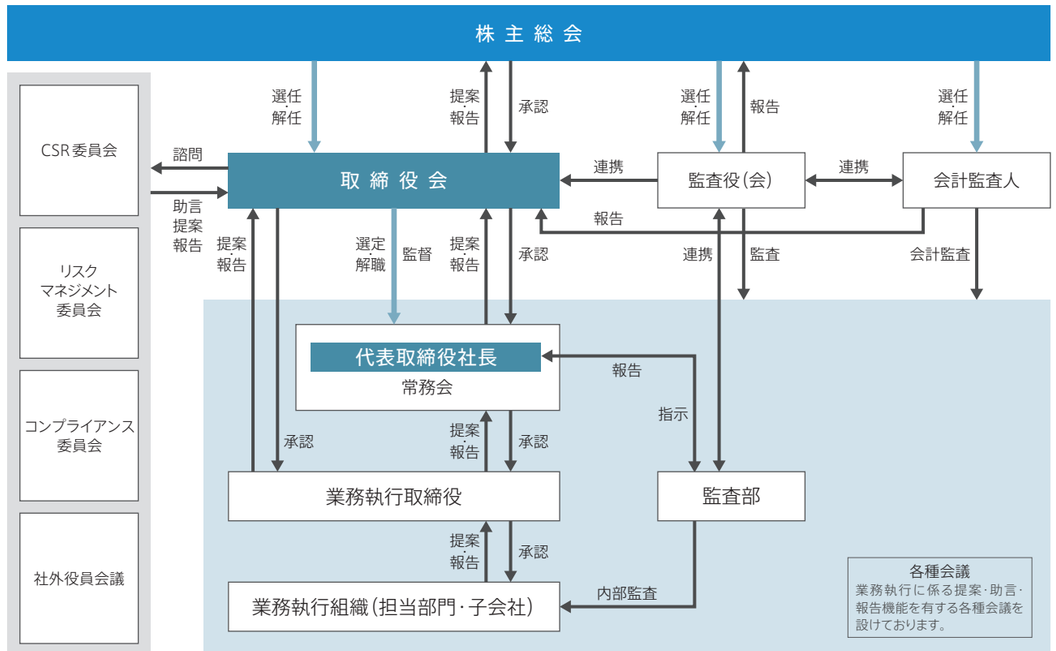
取締役会

取締役会は、代表取締役社長を議長として毎月１回以上開催し、当社グループの経営上の重要な事項についての意思決定を行うとともに、業務執行の監督を行っています。経営の健全性、効率性、実効性を保持するとともに、多岐にわたる事業領域における高度な経営判断を行う条件を整えるべく、全体としての能力、経験、性別等のダイバーシティを考慮して取締役の員数を１５名以内としております。

社内取締役は、経営理念、企業行動指針、中長期的な成長戦略等に照らして取締役に求められる要件に合致した者から選抜し、また、社外取締役は、企業経営者、有識者等であって、当社と特別利害関係のない独立性の高い人材を経営、見識、視点の多様性等を考慮して複数名招聘することとしています。

取締役は、経営環境の変化に迅速かつ的確に対応した経営判断を行うことを重視し、会社の業務に精通した社内取締役９名及び独立役員の社外取締役３名（３名全員が独立役員）の構成となっています。

▼コーポレート・ガバナンス体制図



組織統治

お客様の期待に応え、成長を続ける企業となるために。

監査役会

独立役員である社外監査役3名(うち女性1名)を含む5名(2017年6月22日現在)の監査役が、当社グループの重要な意思決定のプロセスや業務執行状況を監査しています。

監査役は、取締役会をはじめとする重要な会議に出席して意見を述べるほか、監査役会を毎月1回開催して監査方針の決定や監査状況の進捗を確認しています。

社外監査役は、法務面、財務・会計面の専門的見地からのチェックが働くよう、専門家(公認会計士、弁護士)を招聘しています。

その他の会議体の役割と構成

社外役員会議

社外役員がその独立性に影響を受けることなく適切に情報を収集し、透明、公正且つ客観的な立場から経営の監督機能を発揮すると共に、実効的なコーポレート・ガバナンスの実現に資する有益な意見を表明することを目的とする、取締役会の諮問機関の一つです。

2016年度は計9回開催され、当社の中長期的企業価値向上に向けた提言を行いました。

コンプライアンス委員会

当社企業集団のコンプライアンス体制の確立、浸透、定着を目的として、取締役会の諮問機関である「コンプライアンス委員会」を設置しています。

2016年度は4回開催され、コンプライアンスに関する体制、規程、年度計画、研修計画等の他、内部通報制度の運用状況等について討議、報告しました。

リスクマネジメント委員会

当社企業集団におけるあらゆるリスクの発生を事前に把握し対応策を講じるとともに、万一リスクが発生した場合に蒙る被害を回避または最小化することを目的として、取締役会の諮問機関である「リスクマネジメント委員会」を設置しています。2016年度は2回開催され、リスクマネジメントに関する年度計画、発生リスクの原因及び対応策、事業継続計画(BCP)、リスクの洗い出しと監査結果等について討議、報告しました。

CSR委員会

2017年度より、CSRに関する優先事項や取り組むべき範囲を審議の上、社会的責任を踏まえた適切なCSR活動テーマを設定することを目的に、新たに取締役会の諮問機関である「CSR委員会」を設置しました。

年2回定期的に開催し、CSRに関する中期基本方針や年次活動の特定、未対応課題への取り組み等について審議し、取締役会に上程することとしています。

常務会

取締役会で決定された経営基本方針に基づき社長が業務を執行するに当たり、業務に関する重要事項を審議する機関で、毎月1回以上開催しています。

なお、経営上の重要事項の方向性の討議及び情報共有も併せて行います。

予算進捗会議

各事業部門の予算執行状況及びその乖離状況を的確に把握し、対応策等の討議を行うとともに、情報共有を図ることを目的とした会議で、毎月1回開催しています。

取締役会の実効性評価

当社は、取締役会の構成、運営、取締役・監査役に対する支援体制、トレーニング、株主(投資家)との対話、自身の取り組み等について、全取締役・監査役に対してアンケート方式による自己評価を実施し、第三者機関においてアンケート結果を集計した後、社外役員会議が集計結果をもとに、取締役会の取り組みについて多角的視点から分析・評価を実施し、取締役会に対して提言を行い、取締役会ではこの提言を受けて、取締役会のさらなる実効性向上に向けて、2017年度に取り組むべき事項に関する討議を実施しました。

▼評価結果の概要

当社取締役会は、取締役会の実効性について、社内社外を問わず各取締役から自由闊達な発言があり、十分な審議をもとに決議されており、概ね実効性は確保されており、実効性の向上に向けた取り組みにも努力していることを確認しました。

また、取締役評価制度を設ける等、取締役の選解任手続き、プロセスの客観性・透明性の向上に向けた取り組みや、整理された論点を基にした十分な議論によって結論を得るために、判断が難しい案件については討議のみを目的とした審議を取締役会で実施した上、次回以降の開催時に決裁する仕組みを設けたり、社外役員に対して事前説明を行う等、審議に必要な情報提供に取り組んでいるほか、議論・審議時間の充実を図る努力等、新たな実効性向上に向けた取り組みが行われたことを確認しました。

社外役員の独立性に関する基準

当社では、社外取締役または社外監査役を選任するに当たって、その独立性を確保するため、有価証券上場規程施行規則(東京証券取引所)が定める独立性基準に、当社独自の要件を加えた基準を定めています。

社外役員候補者を選任する際は、候補者がこの基準に抵触しないことを確認した後、監査役の意見及び社外役員会議の助言を参考にして、取締役会での審議を経て決定します。

※ 当社の定める社外役員の独立性基準は、有価証券報告書に掲載しています。

社外取締役の選任理由と活動状況

独立社外取締役は、当社グループと特別の利害関係が無く、独立性を保つことができ、また、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物であって、且つ当社が経営の透明性、健全性、手続きの公正性を保持する上で多面的な視点から有益な助言を求め得る人材を、監査役の意見及び社外役員会議の助言を参考にして取締役会での審議を経て決定しています。

なお、各社外取締役の選任理由は、下表の通りです。

役員の報酬等の決定方針

取締役の報酬等は、基本報酬と賞与の2種類で構成しており、当社取締役の報酬については、株主総会で承認された報酬枠の範囲内で決定され、各取締役(社外取締役を除く)の報酬額は、外部調査機関による役員報酬調査データを元にして、当社と規模や業種・業態の類似する企業と当社の現行制度・水準との比較検討を行った上で、「取締役評価・選任制度」による貢献度評価(担当部門業績評価、資質評価、祈りの経営実践評価)に基づき基本報酬額の一定割合を貢献度評価の原資として基本報酬、賞与について再配分し、取締役評価検討会(社外取締役が議長を務め且つ過半数を独立役員で構成)の助言を参考にして取締役会の授権を受けた代表取締役が当社の定める一定の基準に基づき決定しております。

「基本報酬」につきましては、各取締役が担当する役割の大きさとその地位に基づき、その基本となる額を設定していますが、「取締役評価・選任制度」に基づく貢献度評価により、一定の範囲内で変動するものとしております。

「賞与」につきましては、親会社株主に帰属する当期純利益の実績を基に、全取締役分の原資の上限を決定し、「取締役評価・選任制度」に基づく貢献度評価により各人別の配分額を決定しております。

なお、平成29年6月22日開催の第55回定時株主総会における決議に基づき役員報酬制度見直しの一環として「株式報酬型ストック・オプション」を導入いたしました。これは、業務を執行する取締役が、株主と株価変動のリスクと

▼役員報酬の内容(2017年度)

役員区分	報酬等の総額(千円)	報酬等の種類別の総額(千円)		対象となる役員の員数(人)
		基本報酬	賞与	
取締役(社外取締役を除く。)	279,600	256,500	23,100	10
監査役(社外取締役を除く。)	48,000	43,800	4,200	2
社外役員	50,850	42,150	8,700	7

▼社外取締役の選任理由

氏名	選任理由
山本 忠司	株式会社ワコールの取締役専務執行役員として企業経営における豊かな経験と高い見識を有しており、また、同社在職中の人事企画や国際業務企画等の分野における豊富な業務経験から、当社の経営に客観的且つ広範な視野からの有益な助言が望め、当社のコーポレート・ガバナンス強化が期待できるため、社外取締役に選任しています。なお、当社と利害関係がないことから、一般株主と利益相反の生じるおそれがなく、極めて独立性が高いと判断し、独立役員に指定しています。
片田 純子	消費者問題に精通していることから商品・サービスの開発プロセスで消費者の視点からの提言により、当社のコーポレート・ガバナンス強化が期待できるため、社外取締役に選任しています。なお、当社と利害関係がないことから、一般株主と利益相反の生じるおそれがなく、極めて独立性が高いと判断し、独立役員に指定しています。
善積 友弥	味の素株式会社の取締役常務執行役員として企業経営における豊かな経験と高い見識があり、同社在職中にはグループ全体の生産戦略立案、中期経営計画策定、M&A戦略推進等に関与したほか、2011年から4年間にわたり、同社北米本部長、味の素ノースアメリカ社社長として北米事業全体の統括及び北米現地法人の事業統括に関与しました。これらの経歴から、当社の経営全般について経営陣から独立した客観的立場から適切な助言、監督が望め、当社のコーポレート・ガバナンス強化が期待できるため、新たに社外取締役に選任しました。なお、当社と利害関係がないことから、一般株主と利益相反の生じるおそれがなく、極めて独立性が高いと判断し、独立役員に指定しています。

組織統治

お客様の期待に応え、成長を続ける企業となるために。

リターンを共有することを通じて、当社の持続的成長と中長期的な企業価値向上に対する貢献意欲を更に高めることを目的とするものであり、取締役（社外取締役を除く）に対して基本報酬の一部に代えて年額50百万円以内で新株予約権を割り当てるものであります。

社外取締役につきましては、当該社外取締役の経歴等を勘案した上で、基本報酬及び賞与のいずれについても一定の金額に設定しております。

役員のトレーニング・情報提供

当社は、取締役・監査役のトレーニング機会として外部研修機関を積極的に活用することとしており、新たに取締役・監査役に就任する際には、役員が遵守すべき法的義務、責任等についてのセミナー等に参加する機会を設けています。

また、社外役員を招聘する際には、社長から当社の経営理念を説明し賛同を得た上、事業戦略、事業内容等について説明するとともに、当社に関する知識を深める目的で、主要拠点、研修施設、工場等を見学する機会を設けています。

後継経営者の育成計画

当社は、後継経営者候補に求められる資質を有する者については、できる限り早い段階で事業部門の責任者や地域本部の責任者等を務めさせることで、お客様視点に立った経営判断ができる知識、経験を積ませることとしています。

また、オブザーバーとして取締役会に参加することを通じて、会社としての最終経営判断に至るプロセスを学んだり、社長との双方向での対話を通じて、経営理念や会社の経営戦略、経営計画等を理解し、全社的視点で経営を学ぶ機会を設ける等により、後継経営者の育成を図っています。

内部統制システム

業務運営の基本方針

当企業集団は、「道と経済の合一」を目指すことを経営の根幹とし、経営理念の実現に向けその行動指針として下記の「行動宣言」及び具体的な行動基準として「ダスキン行動基準」を策定し、業務運営の指針としています。

ダスキン行動宣言

「信頼される誠実な企業」を目指して

1. 私たちは常に、お客様の立場に立って行動します。
2. 私たちは常に、法律を守って行動します。
3. 私たちは常に、社会の良識にかなった行動をとります。
4. 私たちは常に、自分に対して誇りを持てる行動をとります。

▼ダスキン行動基準

消費者・お客様に対して

1. 安全・安心で環境に配慮した商品・サービスの提供
2. お客様の個人情報守秘の徹底
3. 適正な表示と説明
4. サービスフォロー体制の充実
5. 適正な営業活動やサービスの提供
6. 消費者・お客様の声を尊重
7. 消費者・お客様との約束の実行
8. 迅速・正確な情報開示と誠実な対応
9. 危機の際の対応

社会に対して

1. 法と社会常識に則した行動
2. 地域社会の安全・安心への配慮
3. 地域環境の保全
4. 社会貢献
5. 反社会的勢力への対応
6. 行政との健全な関係の保持

株主・投資家に対して

1. 法定情報などの適正な公表
2. 経営情報の正確で積極的な開示と信頼の確保
3. 強固な経営基盤の確立と永続的な成長
4. インサイダー取引規制の順守
5. 会社財産の適切な使用

取引先に対して

1. 取引における法令順守
2. 取引先へのコンプライアンス順守の要請
3. 契約に基づく対等な関係
4. 公正な基準と適正な手続き
5. 取引先との節度ある関係
6. 国際ルールの尊重と現地法令の順守

ダスキングループ及び加盟店等の皆さんに対して

1. 契約に基づく対等・公正な関係
2. 対話による相互理解
3. 安全で安心な品質の保証
4. フランチャイズ加盟店・加盟希望者に対する正確な情報提供

ダスキンと私たち（社員に対して）

1. 人権の尊重
2. 公正な評価と処遇
3. 性別による役割分担意識の排除
4. 自律と責任ある行動
5. 部門間協働の実践
6. 法令・ルールに基づく判断・行動
7. 会社情報の適正な管理
8. 上司への速やかな報告
9. 職場環境の維持
10. 公私混同の禁止
11. ハラスメントの排除

業務の適正を確保するための体制

取締役の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制、その他株式会社の業務並びに当該株式会社及びその子会社から成る企業集団の業務の適正を確保するため、次の項目について体制を構築しています。

なお、体制の詳細については、コーポレート・ガバナンス報告書に記載しています。

内部統制システムとして定めている体制

- 当企業集団の取締役及び使用人の職務の執行が法令１及び定款に適合することを確保するための体制
- 当企業集団の取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
- 当企業集団の損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- 当企業集団の取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
- 当企業集団における業務の適正を確保するための体制
- 財務報告の信頼性を確保するための体制
- 監査役の職務を補助すべき使用人の取締役からの独立性及び当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項
- 当企業集団の取締役・監査役及び使用人又はこれらの者から報告を受けた者が当社の監査役に報告をするための体制
- その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

内部監査

社長直轄の内部監査部門として監査部を設け、監査計画に基づく当企業集団の監査（業務、会計、システム）と財務報告の信頼性を確保するために内部統制整備・運用評価を実施し、定期的に社長に報告するとともに、重要な発見事項を取締役と監査役全員に報告しています。また、情報の共有を目的として、①毎月１回監査役と連絡会を開催、②四半期ごとに会計監査人と監査報告会を実施、③年３回内部統制の運用評価結果を取締役会に報告しています。

内部監査は、実地監査を原則とし、チェックリスト等を使用して帳票、証憑、契約書、資産現物等を確認することにより各種規程の順守状況を監査しています。監査終了後、監査報告書に監査結果をまとめ速やかに監査対象部門に対して報告を行い、改善が必要な事項については回答（改善策）を提出させ、必要であれば監査検討会を開催し、その有効性を検証しています。また、「自己点検」の仕組みを導入し、適正な業務運営の継続に努めています。

資本政策の基本方針

当社は、持続的な成長と中長期的な企業価値向上に向けて、「資本効率の向上」、「強固な財務基盤の維持」、「株主還元」の３つのバランスを取りながら、資本政策を推進しています。

資本効率の向上

内部留保を成長投資に優先的に活用し、新たな事業基盤を確立することにより資本効率の向上を図ります。

また、投資判断については、個別案件ごとに投資効率や回収可能性等を慎重に検討した上で決定します。

強固な財務基盤の維持

既存事業の安定的なキャッシュフロー創出力を向上させることにより、継続的な成長投資を可能にしつつ、過去来より財務の健全性を重視し積み上げてきた強固な財務基盤を維持します。

また、不測の資金需要が発生した場合は、金融・資本市場における多様な手段の中から、有利な条件で調達が可能な方法を選択します。

株主還元

配当金を安定的かつ継続的に実施し、さらには、一株当たりの株主価値とROEの向上を目的として、自己株式の取得を市場環境やキャッシュフローを勘案しつつ機動的に実施します。

株主優待

当社は、株主の皆様の日頃のご支援に感謝するとともに、ダスキン株式を中長期的に保有していただける魅力あるものにするため、また、当社グループが提供する商品・サービスのご利用を通じて、事業内容をより深く理解していただくことを目的に、株主優待制度を実施しています。

優待の対象は、毎年３月31日現在及び毎年９月30日現在の株主名簿に記載または記録された100株以上保有いただいている株主様です。

▼優待内容

100株以上300株未満	株主ご優待券1,000円分（500円券×2枚）
300株以上	株主ご優待券2,000円分（500円券×4枚）

株主との建設的な対話

基本方針

当社は、当社経営への信頼と適正な評価を得ること及び持続的な成長と中長期的な企業価値向上を目的としたIR・SR活動に積極的に取り組むことを基本方針とし、経営陣幹部・取締役は、株主、個人投資家、機関投資家からの面談要望に対しては、上記目的に資するものと合理的な判断が下せる場合には積極的に応じることを原則としています。

また当社は、投資判断に必要な経営情報を適時・適切に開示するとともに、株主・投資家と対話できる環境づくりに積極的に取り組み、資本市場における信頼の確保に努めています。

IR・SR活動の体制

当社は、IR・SR担当取締役を選任の上、経営管理部IR室長をIR事務連絡責任者と定めて、同部IR室が積極的なIR・SR活動を行っています。

IR室長は、社内の重要な会議に出席するほか、必要に応じて社内稟議を閲覧したり、関連各部門と緊密な連携を図り必要な情報を収集します。なお、経営陣幹部・取締役への面談要望に対しては、IR室長が基本方針に依拠して合理的な範囲で判断し、応ずることとしています。

IR・SR活動の中で得た情報や市場の評価・意見については、年2回取締役会にて報告しています。このほか、必要に応じてIR室から担当取締役に報告し、担当取締役から取締役会に報告後、経営に反映しています。

機関投資家・アナリスト（株主も含む）との対話

機関投資家・アナリストを対象とした決算説明会を年2回（第2四半期決算・期末決算）開催しています。説明会では、社長自らが決算情報、中期経営方針の概要・進捗状況等について、図表等を用いてわかりやすく説明しています。また、個別面談についても随時、積極的に開催しています。

さらに、ご要望に応じて、当社の工場や研修施設の見学等も実施しています。

個人投資家（株主も含む）との対話

証券会社の全国支店やIR支援会社の協力を得て、個人投資家向けの会社説明会を積極的に実施しています。説明会では、原則、IR室長が事業内容やビジネスモデル、現在の状況等について、図表等を用いてわかりやすく説明しています。

また、個人投資家・株主と直接対話できる機会として、各種のIR関連フェアに積極的に出展しています。IR室メンバーが会社概要に関する説明会を開催するとともに、アンケートを実施するなどして個人投資家・株主の意見を吸い上げる場としても活用しています。

この他、ファンミーティング等を実施し当社の事業戦略等に関する理解を深めていただくとともに、いただいた意見や要望を経営に反映させる仕組みを築いています。

また、個人投資家・株主の投資判断に資するよう、株主通信やIRサイトの充実にも努めています。決算短信、業績ハイライト、経営戦略をはじめ、IR説明会で使用した資料等を掲載するだけでなく、当社を取り巻く環境や安全・安心、コンプライアンス等への取り組み状況、ニュース、トピックス等についても積極的に開示しています。

大和インベスター・リレーションズ株式会社主催「個人投資家向けIR説明会」でのプレゼンテーション

ダスキン株主通信「ナビダス」

▼2016年度の取り組み実績

会社説明会	計12回
IR関連フェアへの参加	「日経IR・投資フェア2016」に出展
ファンミーティング	計12回。参加者計752名

リスクマネジメント

当企業集団におけるあらゆるリスクの発生を事前に把握し対応策を講じるとともに、万一リスクが顕在化した場合に受ける被害を回避又は最小化することを目的とします。

リスクマネジメント体制

企業集団を対象に、リスク管理について定めるリスクマネジメント基本規程を策定し、同規程においてリスク管理部門及びリスクマネジメント部門責任者を定め、企業集団のリスクを網羅的・統括的に管理しています。同規程の順守を指導し、リスクマネジメントに関わる全ての運営及び事務を統括する事務局を「品質保証・リスク管理部（リスク管理室）」に設置しています。

また、取締役会の諮問機関として品質保証・リスク管理部の担当取締役を委員長とするリスクマネジメント委員会を定期的に開催し、企業集団リスクマネジメントに関し、審議及び指示・指導を行っています。子会社においては、規模や業態などに応じてリスクマネジメント責任者を設置し、各社のリスクマネジメントを推進しています。子会社においてリスクが顕在化した場合にはリスク管理部門と連携して対策に当たります。

参考「リスクマネジメント委員会」（P89）

リスクアセスメント

各部門の特有のリスクに対応するため、未然防止対応マニュアルに基づいて各部門が自らリスクを洗い出し、重要性を分析の上、想定される要因ごとに対応策を策定、実行しています。毎年、法改正情報、他社事例、自社の危機発生状況をもとに新たなリスクを抽出し、想定される要因ごとに対応策を策定しています。

事務局は毎年、各部門・拠点を訪問し、対策の実施状況を確認・評価しています。この評価をもとにリスクと対策の見直しを実施しています。

危機発生時の体制

危機・自然災害による被害発生時、または震度5強以上の地震が発生した際は、各部門のリスクマネジメント責任者は自ら情報収集を行い、事務局に報告することとしています。また、震度5強未満の地震でも被害が発生していると思われる場合は、直ちに情報収集を実施します。

甚大な自然災害が発生した場合、社長は、災害対策本部設置の有無を判断し、災害対策本部長を指名します。企業集団に及ぼす影響が高いリスクが発生した場合、リスクマネジメント委員長は、危機対策本部設置の有無を判断し、対策本部長を指名します。

2016年度は、熊本地震の発生時に現地災害対策本部を設置。社長が指名した現地災害対策本部長のもと、災害支援を実施しました。また、熊本地震の対応を踏まえ、自然災害対応マニュアルを改定しました。

情報セキュリティ

業務上接する情報の管理レベルを段階に分け、保管方法やアクセス権限に制限を設けるなど、情報への不正アクセスや紛失、破壊、改ざん、漏洩などを防止しています。

個人情報の取り扱いについては個人情報保護方針を定め、全社員への周知・徹底を図るとともに、個人情報保護管理者を責任者とする管理体制を構築しています。個人情報保護マネジメントシステムの要求事項に準拠した体制を整備しており、ルールを厳格に運用しています。

事業等のリスク

当社グループ（当社及び当社の関係会社）の事業展開及びその他に関してリスク要因となる可能性があると考えられる主な事項は、以下の通りです。当社グループは、これらのリスクの可能性を認識した上で、発生の回避及び発生した場合の対応に努めています。

ただし、以下は当社グループに関するすべてのリスクを網羅したものではなく、記載したリスク以外のリスクも存在

します。かかるリスク要因のいずれにおいても、投資家の判断に影響を及ぼす可能性があります。

ビジネスモデル（フランチャイズ方式）について

加盟店との関係について

当社グループにおける事業展開は、主としてフランチャイズ方式を中心に展開しており、加盟店に対し、経営指導、事業運営上必要な事業システム及びノウハウ、商品、資器材、印刷物等の提供等を行い、加盟店は、お客様に対して当社グループの指定した商品の販売、サービスの提供を行っています。当社グループでは、当社グループ及び加盟店の収益向上のために必要な新商品・サービスの開発・導入、新規出店、既存店の改装等の施策を計画、実施していますが、これら施策の実行には加盟店の理解・協力、資金負担等が必要な場合があり、加盟店の理解等を得られない場合には、計画の中止又は遅延の場合もあります。また、加盟店との間にトラブル等が発生した場合、加盟店の離脱、訴訟の発生又は、加盟店の法令違反、不祥事等により、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

法的規制について

当社グループは、フランチャイズ方式による店舗展開に関して中小小売商業振興法、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（以下「独占禁止法」）及び「フランチャイズ・システムに関する独占禁止法上の考え方について」（平成14年4月24日公正取引委員会）等の規制を受けています。従いまして、これらの法令等の改廃、新たな法令等の制定により当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

クリーン・ケアグループに係るリスクについて

事業環境について

クリーン・ケアグループでは、マット・モップ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、家事代行サービス、害虫獣の駆除・予防サービス、樹木・芝生管理サービス等の清掃美化関連役務提供事業（以下、ケアサービス）を、家庭市場と事業所市場のマーケット別に展開しています。

ダストコントロール事業は、家庭市場においては、女性の社会進出による在宅率低下、使い捨て商品の普及等により、また、事業所市場においては、事業所数の減少、企業の経費削減意識の浸透等により、市場規模は減少傾向にあると推測しています。一方、ケアサービスは、家庭市場、事業所市場共にアウトソーシングニーズの増大による市場拡大を見込んでいます。

当社グループでは、商品開発、販売チャネルの拡大、決済方法の多様化やケアサービスにおいては新規加盟店の募集等により事業拡大を図っていく方針です。

また当社グループ及び加盟店では、高齢者生活支援サービス（以下、ホームインステッド事業）を提供していますが、高齢者人口の増加等による市場拡大を見込んでおり、新規加盟店の募集等による事業拡大を図る方針です。

しかしながら、各事業に関連する市場動向、競合の状況、お客様ニーズの変化等によって、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

環境保護について

ダストコントロール商品は洗浄工程等を経て複数回のレンタルを行っています。洗浄工程では薬剤と大量の水を使用していますが、当社グループ及び委託先では、薬剤の使用量削減と水の再利用等による環境負荷の低減に努めています。しかしながら、当社グループ又は委託先において水質汚濁防止法等の法的規制に違反する事象又は何らかの問題が生じる、或いは、環境保護に係る法的規制等が強化された場合、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

また、感染症発病地域へレンタルした商品の再利用が、二次感染源になる等の風評被害を受ける可能性があります。

製商品の安全性について

当社グループでは、清掃用資器材、キャビネットタオル、トイレタリー商品、天然水等のドリンク商品、家庭用電気製品、化粧品や健康食品等について安全性を確認した上でレンタル又は販売を行っていますが、これら製商品に何らかの品質上の問題が発生した場合、当社グループへの損害賠償請求や当社グループに対する信用の低下等により、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

特定の製品の製造元について

モップの新布については、製造技術に関する特異性及びコストダウンの観点から、当社の子会社である株式会社和倉ダスキン1社にて製造しています。また、オーダーメイドマット（お客様特注品マット）については、製造工程及び技術の特異性の観点から、当社の子会社である株式会社小野ダスキン1社にて製造しています。このため予期せぬ天災地変等でこれらの会社での製品の製造が困難になった場合には、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

法的規制について

家庭市場、事業所市場で展開している事業は、特定商取引に関する法律、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（医薬品医療機器等法）、クリーニング業法、不当景品類及び不当表示防止法、下請代金支払遅延等防止法等の規制を受けています。また、ダストコントロール事業は、独占禁止法に基づき、現在、公正取引委員会から独占的状態の国内総供給価額要件及び市場占拠率要件に該当すると認められる事業分野に指定されています。また、ケアサービスは、特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律等の法的規制を受けています。従いまして、これらの法令等の改廃、新たな法令等の制定、当社グループの違反に対する行政指導等により当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

サービスの提供について

当社グループのホームインステッド事業の利用者は、主に高齢者等であり、サービス提供による不測の事故が起こる可能性もあります。当社グループでは、事故の発生防止や緊急時対応等、教育研修による徹底的なスキルアップ、マニュアルの整備等に積極的に取り組んでいますが、万一サービス提供中に事故等が発生し、過失責任が問われるような事態が生じた場合は、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

サービスの品質について

ケアサービスでは、当社グループ又は加盟店からサービススタッフをお客様の住居又は事業所に派遣してサービスを提供しています。サービススタッフは一定の技能を必要とすることから、当社グループでは研修制度、ライセンス制度によりサービススタッフのサービス品質の向上及び均一化を図っています。また、サービスの提供に用いる資器材等については安全性を確認した上で、研修を受けたサービススタッフが用いることとなっています。しかしながら、サービススタッフが提供するサービスに瑕疵があった場合やサービスに用いる資器材等に何らかの問題が発生した場合、更に、これらのサービスを原因として健康被害等が発生した場合には、当社グループへの損害賠償請求や当社グループに対する信用の低下等により、当社グループの経営成績が影響を受ける可能性があります。また、一定の技能を有するサービススタッフが十分に確保できない場合、又はサービススタッフ等を確保するためのコストやサービス後の廃棄物を処理するためのコストが上昇した場合には、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

フードグループに係るリスクについて

事業環境について

フードグループの主要事業であるミスタードーナツ事業は、ドーナツを中心としたメニューにより当社グループ及び加盟店におきまして多店舗展開しています。当社グループでは、ショッピングセンター等への新規出店、利用動機や立地環境に応じた店舗の改装・再配置、時間帯別に応じた付加価値の高いメニューの開発、アジア市場への進出等により当社グループの事業の拡大を図っていく方針ですが、市場動向、競合の状況、消費者の嗜好の変化や原材料等の高騰等によっては当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

食品の安全性について

当社グループでは、近年の食品の安全性に対する社会的な要請の高まりを踏まえて、衛生管理ガイドの整備、自主的に外部検査機関を使った定期検査を実施する等、食品の安全性を確保するための社内体制を構築し、運用しています。しかしながら、当社グループ又は加盟店の店舗において食中毒が発生したり、食品衛生法等の法的規制に違反する事象が生じた場合、損害賠償金の負担の発生、これらの店舗の全部又は一部の営業停止や当社グループに対する信用の低下等により、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

製品（グッズ）の安全性について

ミスタードーナツ事業では、オリジナルグッズ等について安全性を確認した上で販売を行っていますが、これら製品（グッズ）に何らかの品質上の問題が発生した場合、当社

グループに対する信用の低下等により、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

特定の製品の仕入先について

ミスタードーナツ事業における製粉については、ドーナツ加工の基となるフォーミュラー（製粉の配合割合）に関する情報漏洩防止の観点から、日本製粉株式会社１社から仕入れています。これにより当社は、事実上安定した品質の製粉を確保することができ、価格に関しましても、市場に連動した適正価格で取引することが可能となっていますが、同社との取引条件の変更等によっては、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

法的規制について

フードグループで展開する事業は、食品衛生法、不当景品類及び不当表示防止法、下請代金支払遅延等防止法等の法的規制を受けています。従いまして、これらの法令等の改廃、新たな法令の制定、当社グループの違反に対する行政指導等により当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

個人情報について

当社グループ及び加盟店は、事業運営に当たりお客様の個人情報を取得、利用しており、「個人情報保護規程」をはじめとする諸規程の制定、役員・社員への研修の実施、加盟店を対象とした勉強会の開催、システムのセキュリティ対策等個人情報の管理体制を構築・運用しています。しかしながら、外部からの不正アクセス等により個人情報の流出等の重大なトラブルが発生した場合、当社グループへの損害賠償請求や当社グループに対する信用の低下等により、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

自然災害について

当社グループは、地震、台風、洪水等の自然災害に対して、発生時の損害を最小限に抑えるため、安否確認システムの構築、自然災害対応マニュアルの作成、事業継続計画の整備に努め、災害発生を想定した安否確認訓練、防災訓練を実施しています。しかしながら、当社グループ及び加盟店は、日本全国に事業を展開していることから、リスクを全て回避することは困難であり、また、大規模な災害が発生した場合、被災地域における営業活動の停止、被害を受けた設備等の修復、更に人的被害があった場合には、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

退職給付債務及び費用について

当社グループの退職給付債務及び費用は、退職給付債務の割引率及び年金資産の期待運用収益率等の数理計算上の前提条件に基づいて算出されています。これらの前提条件は妥当なものと判断していますが、実際の年金資産の運用状況及び市場金利に著しい変動が生じた場合、又は前提条件が変更された場合には、当社グループの財政状態及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

人材の育成と確保について

当社グループでは、あらゆるサービスの基本は人材だと考え、さまざまな教育や研修を通じて人材の育成を進めています。また、新卒者の安定的採用や専門的知識・経験を持ち即戦力となる中途採用により、計画的に人材の確保を図っています。しかしながら、何らかの理由により人材の確保が困難になる、或いは、優秀な人材が流出した場合には、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

海外展開について

当社グループは、アジア圏の国と地域において、ダストコントロール事業及びミスタードーナツ事業を展開しています。これらの国と地域において政治・経済の混乱及び想定していなかったテロ・労働争議の発生等といった障害に直面する可能性があります。また、法令や各種規制の制定若しくは改正がなされた場合、事業活動が期待どおりに展開できない可能性があります。こうした海外における障害に対しては、案件毎にその回避策を講じてリスク管理に努めていますが、完全に回避できるものではなく、リスクが顕在化した場合には、当社グループの事業及び経営成績が影響を受ける可能性があります。

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（年４回開催）。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。

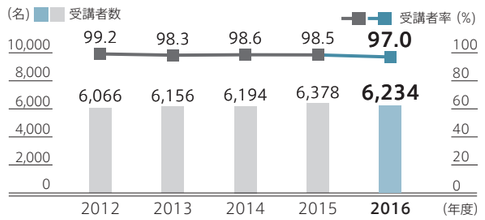
コンプライアンスの推進

階層別研修

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。

2016年度は、外部の講師として株式会社伊藤園常務執行役員・CSR推進部長の笹谷秀光氏を招き、講演を実施したほか、CSRの理解を深め、倫理的な判断力を養うためのケーススタディ研修として、「ジレンマゲーム」を実施しました。

▼コンプライアンス研修受講者数・受講者率



※ 受講者：グループ社員（パート社員含む）

誓いの日

当社は、2002年５月31日に「大肉まん問題※」で大阪府から食品衛生法違反による営業一部禁止処分を受けたことにちなみ、毎年５月31日を「誓いの日」と定めています。当日は、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る日としています。

最近では、世代交代が進み、事件を知らない社員も増えましたが、先輩から話を聞くことで、事件を思い起こし、コンプライアンスを徹底するよう、誓いを新たにしています。

※ 大肉まん問題：「ミスタードーナツ」で販売されていた大肉まんに、国内では無認可の添加物が使われていた問題。当社は、早い段階で事実を把握していたにもかかわらず、マスコミから問い合わせがあるまで事実を公表せず、大きな社会的批判を受けた。

「誓いの日」講演会

インサイダー取引の防止

当社は、「インサイダー情報管理規程」並びに「インサイダー情報取扱細則」を定めて、業務等において発生する重要な情報、業績の状況等に関する情報管理を行っています。重要情報のすべてを情報取扱責任部署であるIR室に集約、一元管理する体制を構築しています。その上で、投資者への適時適切な会社情報開示が、健全な証券市場の根幹をなすものであるとの認識に立ち、情報開示に当たっては、証券市場の公正性と健全性確保に努めています。

なお、「ディスクロージャー・ポリシー」を別に定め、決算（四半期決算を含む）情報の漏洩を防ぎ、公平性を確保するため、決算期末の翌日から決算発表日までの間を沈黙期間とし、この間は決算、業績見込み等に関するご質問への回答やコメントは差し控えることとしています。

またIR室は、「インサイダー情報管理規程」に基づき、情報管理、インサイダー取引の未然防止について、役員、社員、関係会社の役員、関係会社の社員に対し、随時研修等を行い、周知徹底を図っています。

組織統治

お客様の期待に応え、成長を続ける企業となるために。

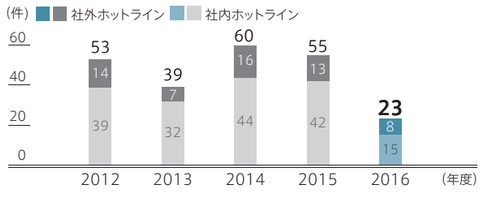
公益通報窓口の設置

内部通報窓口「ホットライン」

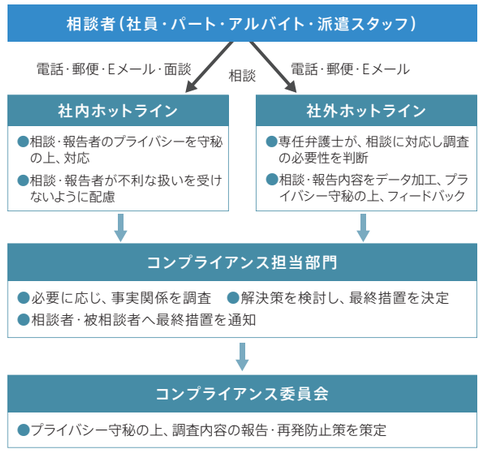
公益通報者保護法の趣旨に則り、ダスキンでは法務・コンプライアンス部や外部の弁護士事務所に直接通報できる「ホットライン」を運用しています。法令違反や反倫理行為、社内の不正などを見逃さない仕組みを整え、健全で透明性の高い企業風土の醸成を目指しています。通報者のプライバシーを保護し、不利益な扱いを受けないようにしています。

2016年度のホットラインの利用者は、社内15件、社外8件でした。

▼ホットライン利用者数の推移



▼ホットラインの流れ



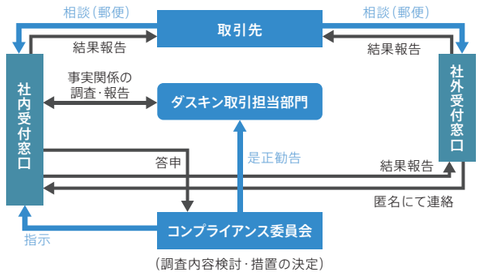
取引先企業向け窓口

取引先企業向け「ダスキン購買クリーンライン」は、役員や社員がダスキン行動基準に違反したり、法令や社会倫理に照らし合わせて疑問に思われる行動をとったりした場合に、取引先企業の皆様から、それをご指摘いただく窓口です。

通報者の氏名や内容等プライバシーを含む一切の事項は厳守され、この制度を利用される取引先企業の皆様が不利益を受けることは決してありません。この制度を通じて、取引先企業の皆様との取引の透明性・公平性を高め、より深い信頼関係を築くことを目指しています。

なお、2016年度の利用者数は0件でした。

▼「ダスキン購買クリーンライン」の流れ



知的財産の保護

知的財産の保護は当社の事業活動に不可欠と考え、事業の展開に応じて権利取得を積極的に推進するとともに、第三者による当社の知的財産権の侵害を発見した場合は、関連する法規に基づいて適切な対応を行います。

一方で、新商品・サービスの導入に当たっては、導入前に、知的財産に関して担当部門(法務・コンプライアンス部)へ確認することがルール化されており、他者の権利に抵触することがないように努めています。特にトータルクリーンケアに関する商品・サービスについては、開発研究を行う部門においても、研究開発の段階から知的財産権の調査・分析を行い、知的財産の保護を徹底しています。

当社ではこれらの知的財産を効率的に運用・管理を行うため、関連する部門と連携をとりながら、法務・コンプライアンス部で一元管理を行っています。

▼知的財産の保有件数(2013年度～2016年度)

		2013	2014	2015	2016
特許	国内	127	124	139	**141**
	海外	15	16	7	**9**
意匠	国内	48	57	57	**65**
	海外	9	10	13	**26**
実用新案		3	3	3	**3**
商標	国内	321	335	338	**326**
	海外	177	179	187	**188**

各年度末(3月31日)時点

財務セクション

101 主な経営指標の10カ年サマリー
103 財務の概況
107 連結財務諸表
107 連結貸借対照表
109 連結損益計算書
109 連結包括利益計算書
110 連結株主資本等変動計算書
112 連結キャッシュ・フロー計算書

主な経営指標の10カ年サマリー

ダスキン及び連結子会社
3月31日に終了した各事業年度

		2008	2009	2010		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
会計年度												
売上高	(百万円)	192,344	188,552	181,280		177,320	171,118	168,163	167,745	167,987	165,203	**161,880**
経常利益	(百万円)	15,259	14,487	13,806		12,613	11,609	11,027	8,322	7,083	6,707	**7,554**
親会社株主に帰属する当期純利益	(百万円)	7,196	6,460	7,824		5,248	4,583	6,092	4,448	3,441	2,983	**4,318**
包括利益	(百万円)	—	—	8,662		4,384	5,320	9,095	6,246	7,870	1,401	**5,309**
会計年度末												
純資産額	(百万円)	139,664	143,322	148,308		148,565	149,604	152,811	151,903	155,196	143,648	**142,108**
総資産額	(百万円)	195,822	194,653	200,889		198,876	197,316	202,375	202,778	198,475	190,322	**190,116**
キャッシュ・フロー												
営業活動によるキャッシュ・フロー	(百万円)	15,555	13,993	18,563		14,032	14,057	16,269	12,086	6,251	11,199	**15,803**
投資活動によるキャッシュ・フロー	(百万円)	△16,301	△7,065	△7,849		△12,700	△8,686	△6,864	△14,004	5,515	△2,826	**△3,565**
財務活動によるキャッシュ・フロー	(百万円)	△10,282	△5,628	△3,803		△9,749	△4,355	△5,980	△6,553	△4,514	△12,952	**△6,800**
現金及び現金同等物の期末残高	(百万円)	23,843	25,237	32,157		23,714	24,724	28,171	19,775	27,118	22,503	**27,902**
1株当たり情報												
1株当たり純資産額	(円)	2,054.32	2,130.52	2,226.72		2,262.41	2,314.38	2,407.88	2,446.24	2,544.09	2,569.53	**2,651.76**
1株当たり当期純利益金額	(円)	106.80	96.18	117.20		79.39	71.07	95.15	71.13	56.19	52.18	**78.95**
1株当たり配当額	(円)	40.00	40.00	40.00		40.00	40.00	40.00	60.00	40.00	40.00	**40.00**
財務指標												
自己資本比率	(%)	70.7	73.2	73.4		74.3	75.4	75.1	74.3	77.6	75.0	**74.5**
自己資本利益率	(%)	5.2	4.6	5.4		3.6	3.1	4.1	2.9	2.3	2.0	**3.0**
株価収益率	(倍)	15.79	16.3	14.19		19.42	23.26	19.74	27.82	37.02	38.75	**30.75**
配当性向	(%)	37.5	41.6	34.1		50.4	56.3	42.0	84.4	71.2	76.7	**50.7**
株式情報												
資本金	(百万円)	11,352	11,352	11,352		11,352	11,352	11,352	11,352	11,352	11,352	**11,352**
発行済株式総数	(株)	67,394,823	67,394,823	67,394,823		67,394,823	66,294,823	64,994,823	63,494,823	63,494,823	57,494,823	**55,194,823**
従業員数												
連結	(人)	3,591	3,549	3,398		3,458	3,422	3,512	3,552	3,487	3,538	**3,528**
連結（外、平均臨時雇用者数）	(人)	6,677	6,626	6,403		5,931	5,890	5,751	5,867	6,041	6,128	**6,219**
単体	(人)	1,982	1,987	2,014		2,033	2,039	1,952	1,936	1,928	1,960	**1,954**
単体（外、平均臨時雇用者数）	(人)	2,543	2,386	2,367		2,158	2,079	1,715	1,541	1,478	1,588	**1,607**

※ 売上高には、消費税等は含まれておりません。

財務の概況

経理の状況

連結財務諸表及び財務諸表の作成方法について

(1)当社の連結財務諸表は、「連結財務諸表の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和51年大蔵省令第28号)に基づいて作成しております。

(2)当社の財務諸表は、「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和38年大蔵省令第59号。以下「財務諸表等規則」という。)に基づいて作成しております。

また、当社は、特例財務諸表提出会社に該当し、財務諸表等規則第127条の規定により財務諸表を作成しております。

監査証明について

当社は、金融商品取引法第193条の2第1項の規定に基づき、連結会計年度(平成28年4月1日から平成29年3月31日まで)の連結財務諸表及び第55期事業年度(平成28年4月1日から平成29年3月31日まで)の財務諸表について、新日本有限責任監査法人により監査を受けております。

連結財務諸表等の適正性を確保するための特段の取組みについて

当社は、連結財務諸表等の適正性を確保するための特段の取り組みを行っております。具体的には、会計基準等の内容を適切に把握し、又は会計基準等の変更等について的確に対応することができる体制を整備するため、公益財団法人財務会計基準機構へ加入し、同法人や新日本有限責任監査法人、その他外部団体、専門家の行う開示や会計基準の改正に関する研修会に必要に応じて参加しております。

経営と財務の状況

当社グループ(当社及び当社の関係会社)は、当社(株式会社ダスキン)、子会社34社及び関連会社3社により構成され、クリーン・ケアグループのダストコントロール商品のレンタル及びフードグループのミスタードーナツを主な事業内容とし、更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おります。

事業の概況

当社は、展開するすべての事業が一体となってお客様にホスピタリティ溢れる対応ができる「ONE DUSKIN」を目指す第1フェーズ「中期経営方針」の2年目を迎え、業績回復に向けた各種取り組みとその後の飛躍に向けた基盤作りに注力してまいりました。

クリーン・ケアグループにおいては、当社最大の強みであるお客様接点の強化・多様化のための各種検証、生産・物流・調達及び情報システム等のコスト見直しを実施し、フードグループにおいては、ミスタードーナツのブランド再構築とミスタードーナツに次ぐ事業の育成に注力しました。その他にも、マレーシア最大のドーナツチェーン企業の子会社化を進める等の海外事業拡大や、企業統治体制の見直しを図る等の経営基盤強化にも精力的に取り組みました。

経営成績の分析

当連結会計年度(以下、当期)は、クリーン・ケアグループが増収となった一方、フードグループは減収となりました。利益面につきましては、フードグループの減収の影響に加えて退職給付費用が増加する等の減益要因があったものの、仕入コスト削減等の取り組みにより原価率が改善した結果、連結営業利益、連結経常利益は増益となりました。更に、親会社株主に帰属する当期純利益も熊本地震に伴う損失の計上や減損損失の増加があったものの、固定資産廃棄損、関係会社清算損が減少したこと等により特別損益が改善し、増益となりました。

①売上高

クリーン・ケアグループは、主力のダストコントロール商品の売上高が、フランチャイズ加盟店から前期に譲受した拠点の売上が計上されたものの、フランチャイズ加盟店向けの売上は減少し、前期の売上高を下回る結果となりました。しかしながら、家事代行等の役務提供サービス、イベント関連用品、介護用品等のレンタルを行うレントオール事業、ユニフォーム関連事業、化粧品関連事業等が好調に推移し、クリーン・ケアグループ全体の売上高は増加しました。一方、フードグループは、ミスタードーナツの減収影響が大きく、とんかつレストラン等その他フード事業の売上が増加したものの、フードグループ全体の売上高は減収となりました。

その結果、連結売上高は前期から33億22百万円、2.0%減少し、1,618億80百万円となりました。

②営業利益(売上原価、販売費及び一般管理費)

クリーン・ケアグループにおいて、「スタイルクリーナー」(新型の置き型式掃除機)の原価が減少したこと、フードグループにおいて、原材料等の仕入コスト削減に取り組んだこと等により、売上原価は前期に比べ55億35百万円、5.8%減少し、892億4百万円となりました。

販売費及び一般管理費は、フードグループにおいて販売促進費用等の削減による減少があったものの、退職給付費用の増加等により、前期より15億15百万円、2.3%増加し、666億6百万円となりました。

その結果、連結営業利益は前期から6億97百万円、13.0%増加し、60億69百万円となりました。

③経常利益(営業外収益及び費用)

営業利益の増加及び営業外損益の改善により、連結経常利益は前期から8億46百万円、12.6%増加し、75億54百万円となりました。

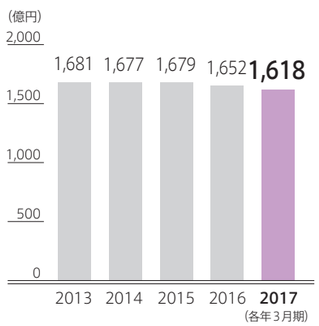
営業外収益につきましては、市場金利低下に伴う運用利率の低下により公社債利子の受取利息は減少したものの、ミスタードーナツ店舗の転貸収入等設備賃貸料の増加等により、前期から98百万円、5.5%増加し、18億84百万円となりました。営業外費用につきましては、前期に連結子会社である共和化粧品工業株式会社が製品の自主回収を行ったことに伴う費用が当期は発生しないこと等により、前期から50百万円、11.3%減少し、3億99百万円となりました。

④親会社株主に帰属する当期純利益(特別利益及び損失)

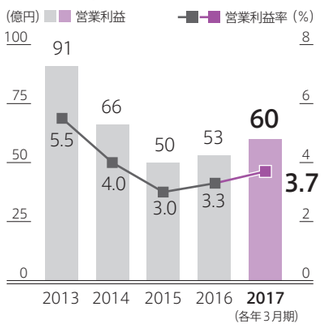
特別利益につきましては、保有する有価証券の一部を売却したことに伴う「投資有価証券売却益」の計上等により、前期より98百万円、15.7%増加し、7億28百万円となりました。特別損失につきましては、熊本地震災害支援費用の計上や固定資産等減損損失の増加があったものの、固定資産廃棄損の減少、前期に発生した関係会社の清算損が当期は発生しなかったことにより前期より9百万円、0.6%減少し、16億73百万円となりました。

また、過年度に減損処理を行った関係会社株式の譲渡に伴い、税金費用が減少した結果、親会社株主に帰属する当期純利益は前期から13億35百万円、44.8%増加し、43億18百万円となりました。

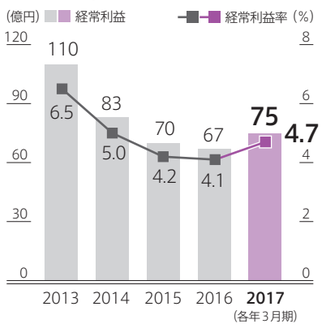
▼売上高



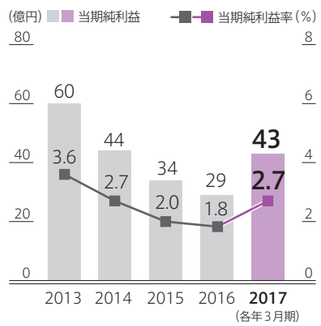
▼営業利益/営業利益率



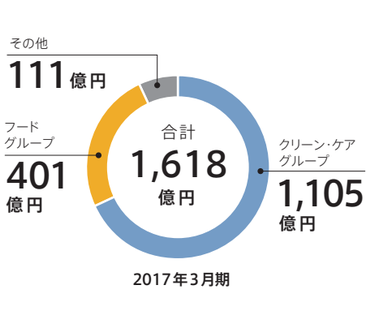
▼経常利益/経常利益率



▼親会社株主に帰属する当期純利益/当期純利益率



▼セグメント別売上構成



財務状態の分析

流動資産

当連結会計年度末における流動資産残高は620億21百万円となりました。前連結会計年度末と比較して12億38百万円減少しております。その要因は、現金及び預金が21億93百万円増加したことに対し、短期運用の有価証券が35億9百万円減少したこと等であります。

固定資産

当連結会計年度末における固定資産残高は1,280億95百万円となりました。前連結会計年度末と比較して10億33百万円増加しております。その要因は、建物及び構築物が11億33百万円減少したことに対し、投資有価証券が23億71百万円増加したこと等であります。

流動負債

当連結会計年度末における流動負債残高は346億3百万円となりました。前連結会計年度末と比較して26億74百万円増加しております。その要因は、未払法人税等が19億24百万円、未払金が5億25百万円増加したこと等であります。

固定負債

当連結会計年度末における固定負債残高は134億3百万円となりました。前連結会計年度末と比較して13億40百万円減少しております。その要因は、退職給付に係る負債が13億85百万円減少したこと等であります。

純資産

当連結会計年度末における純資産残高は1,421億8百万円となりました。前連結会計年度末と比較して15億39百万円減少しております。その要因は、退職給付に係る調整累計額が18億20百万円増加したことに対し、親会社株主に帰属する当期純利益43億18百万円と剰余金の配当22億4百万円及び自己株式の消却46億91百万円の差引等により利益剰余金が25億77百万円減少したこと、その他有価証券評価差額金が7億7百万円減少したこと等であります。

キャッシュ・フローの分析

当社は、営業活動によるキャッシュ・フローの増大を図り、新たな成長分野への投資を継続することが企業価値向上において重要と捉えています。

当連結会計年度末における現金及び現金同等物（以下「資金」）は、前連結会計年度末の225億3百万円から53億98百万円増加し279億2百万円となりました。

営業活動によるキャッシュ・フロー

当連結会計年度における営業活動によるキャッシュ・フローは、158億3百万円の資金収入（前年同期は111億99百万円の資金収入）となりました。その要因は、税金等調整前当期純利益が66億10百万円、減価償却費が69億55百万円、減損損失が12億97百万円、退職給付に係る負債の増加額が12億38百万円あったこと等であります。

投資活動によるキャッシュ・フロー

当連結会計年度における投資活動によるキャッシュ・フローは、35億65百万円の資金支出（前年同期は28億26百万円の資金支出）となりました。その要因は、有価証券及び投資有価証券の売却及び償還による収入が361億47百万円あったことに対し、有価証券及び投資有価証券の取得による支出が319億12百万円、有形固定資産の取得による支出が43億63百万円あったこと等であります。

財務活動によるキャッシュ・フロー

当連結会計年度における財務活動によるキャッシュ・フローは、68億円の資金支出（前年同期は129億52百万円の資金支出）となりました。その要因は、自己株式の取得による支出が44億17百万円、配当金の支払額が22億10百万円あったこと等であります。

研究開発等の状況

研究開発の方針と体制

当社は、消費者に対して当社が届けるトータルクリーンケアに関する商品・サービスについて、安心且つ信頼のおけるダスキンブランドの確立を目指しており、基盤技術深耕、新商品開発、商品の品質向上及び環境対策を中心とした研究開発活動に取り組んでおります。

また、当社の主力はレンタル商品であり、商品を繰り返し使用することで、資源の有効活用ができ、環境配慮と商品原価の低減が図れます。従いまして、使用回数を延ばすことを目的として、使用済みレンタル商品の加工工程、薬剤等の研究にも取り組んでおります。

2017年3月31日現在、開発研究所は新たなレンタル商品素材や製造・加工方法を研究、開発する「素材技術研究室」と、レンタル品の付加価値を高める薬剤の研究及び産学連携にてお掃除とアレルギーに関する実証実験を行う「環境衛生研究室」、従来の枠にとらわれない新たなレンタルシーズの研究を行う「新規加工技術研究室」の3部門構成であり、総勢24名の体制となっております。

商品検査の方針と体制

消費者に対して当社が届けるすべての商品・サービスについて、安心且つ信頼のおけるダスキンブランドを確立するために、顧客満足、生活者保護、遵法性、環境保全の4つの視点で、「外観、構造、成分における安全性」「性能、効果」「使い勝手」「信頼性、耐久性」「表示の適切性」の観点より、商品検査及び分析・衛生検査業務を行っております。

2017年3月31日現在、商品検査センターは「信頼性・使用価値試験室」と「安全性・分析試験室」の2室構成であり、総勢16名の体制となっております。

研究開発費

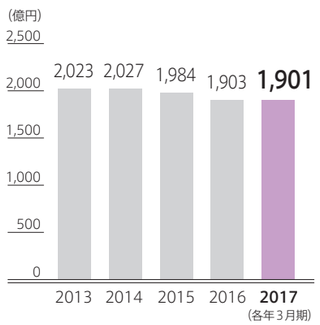
当連結会計年度の研究開発費の総額は6億62百万円であります。

設備投資等の状況

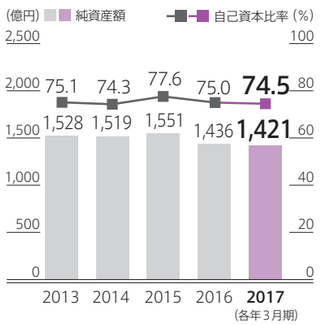
当連結会計年度の設備投資の総額（無形固定資産、敷金及び差入保証金含む）は59億5百万円であり、主なものは次のとおりであります。クリーン・ケアグループにおいては、工場設備の増設・更新等で9億15百万円、生産事業所システム第2期開発（追加機能等）で6億55百万円、特別顧客譲渡制度によるのれん計上で5億45百万円、店舗業務システムの改修で3億22百万円の投資を実施しました。フードグループにおいては、ミスタードーナツ新コンセプト店舗への改装及び出店で9億80百万円の投資を実施しました。

なお、当連結会計年度において重要な設備の除却、売却等はありません。

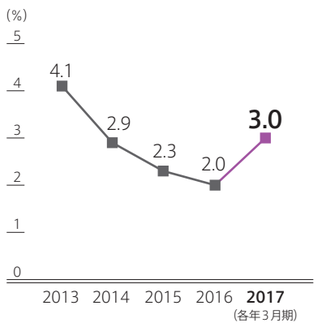
▼総資産額



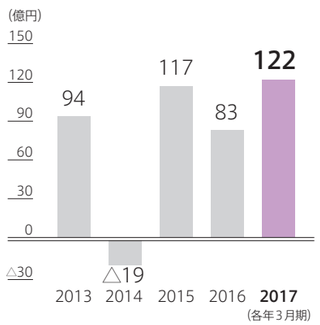
▼純資産額 / 自己資本比率



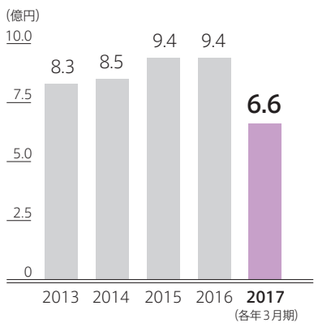
▼自己資本利益率



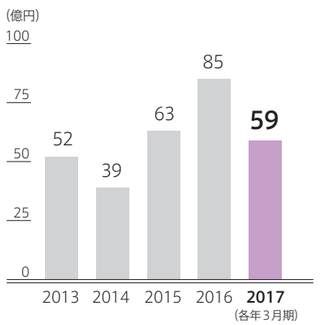
▼フリーキャッシュ・フロー



▼研究開発費



▼設備投資額



連結財務諸表

連結貸借対照表

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (2016年3月31日)	当連結会計年度 (2017年3月31日)
資産の部		
流動資産		
現金及び預金	19,006	**21,200**
受取手形及び売掛金	10,109	**9,887**
リース債権及びリース投資資産	1,460	**1,359**
有価証券	19,528	**16,018**
商品及び製品	7,590	**7,388**
仕掛品	174	**157**
原材料及び貯蔵品	1,432	**1,557**
繰延税金資産	1,473	**1,719**
その他	2,524	**2,766**
貸倒引当金	△39	**△34**
流動資産合計	63,260	**62,021**
固定資産		
有形固定資産		
建物及び構築物	44,397	**44,157**
減価償却累計額	△25,494	**△26,388**
建物及び構築物（純額）	18,902	**17,769**
機械装置及び運搬具	24,139	**24,880**
減価償却累計額	△17,618	**△18,134**
機械装置及び運搬具（純額）	6,520	**6,745**
土地	23,588	**23,628**
建設仮勘定	324	**241**
その他	13,100	**11,903**
減価償却累計額	△9,703	**△8,955**
その他（純額）	3,397	**2,948**
有形固定資産合計	52,733	**51,334**
無形固定資産		
のれん	305	**793**
その他	7,263	**6,825**
無形固定資産合計	7,569	**7,618**
投資その他の資産		
投資有価証券	56,608	**58,979**
長期貸付金	8	**5**
繰延税金資産	2,283	**2,263**
差入保証金	6,408	**6,304**
その他	1,596	**1,616**
貸倒引当金	△147	**△27**
投資その他の資産合計	66,758	**69,142**
固定資産合計	127,062	**128,095**
資産合計	190,322	**190,116**

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (2016年3月31日)	当連結会計年度 (2017年3月31日)
負債の部		
流動負債		
支払手形及び買掛金	7,353	**6,836**
短期借入金	—	**78**
1年内返済予定の長期借入金	9	**10**
未払法人税等	413	**2,337**
賞与引当金	2,876	**3,255**
資産除去債務	8	**12**
未払金	7,057	**7,583**
レンタル品預り保証金	9,657	**9,421**
その他	4,552	**5,069**
流動負債合計	31,929	**34,603**
固定負債		
長期借入金	10	**—**
退職給付に係る負債	13,286	**11,901**
資産除去債務	643	**616**
長期預り保証金	728	**812**
長期未払金	74	**74**
その他	0	**0**
固定負債合計	14,744	**13,403**
負債合計	46,673	**48,007**
純資産の部		
株主資本		
資本金	11,352	**11,352**
資本剰余金	10,835	**11,086**
利益剰余金	119,910	**117,332**
自己株式	△3,843	**△3,568**
株主資本合計	138,255	**136,203**
その他の包括利益累計額		
その他有価証券評価差額金	8,462	**7,754**
繰延ヘッジ損益	△18	**—**
為替換算調整勘定	△37	**△120**
退職給付に係る調整累計額	△3,934	**△2,113**
その他の包括利益累計額合計	4,472	**5,521**
非支配株主持分	920	**384**
純資産合計	143,648	**142,108**
負債純資産合計	190,322	**190,116**

連結損益計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (自 2015年4月1日 至 2016年3月31日)	当連結会計年度 (自 2016年4月1日 至 2017年3月31日)
売上高	165,203	**161,880**
売上原価	94,740	**89,204**
売上総利益	70,462	**72,676**
販売費及び一般管理費	65,090	**66,606**
営業利益	5,372	**6,069**
営業外収益		
受取利息	571	**408**
受取配当金	293	**325**
設備賃貸料	95	**177**
受取手数料	215	**198**
持分法による投資利益	126	**171**
雑収入	483	**603**
営業外収益合計	1,785	**1,884**
営業外費用		
支払利息	0	**1**
為替差損	53	**7**
支払補償費	219	**48**
解約違約金	6	**102**
自己株式取得費用	44	**60**
雑損失	125	**179**
営業外費用合計	449	**399**
経常利益	6,707	**7,554**
特別利益		
固定資産売却益	4	**0**
投資有価証券売却益	559	**580**
負ののれん発生益	50	**—**
投資有価証券清算益	—	**114**
関係会社株式売却益	—	**24**
その他	14	**8**
特別利益合計	629	**728**
特別損失		
固定資産売却損	12	**22**
固定資産廃棄損	308	**166**
減損損失	1,165	**1,297**
関係会社清算損	115	**—**
災害による損失	—	**176**
のれん償却額	79	**—**
その他	1	**10**
特別損失合計	1,682	**1,673**
税金等調整前当期純利益	5,655	**6,610**
法人税、住民税及び事業税	1,645	**3,051**
法人税等調整額	1,215	**△726**
法人税等合計	2,860	**2,325**
当期純利益	2,794	**4,285**
非支配株主に帰属する当期純損失（△）	△188	**△33**
親会社株主に帰属する当期純利益	2,983	**4,318**

連結包括利益計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (自 2015年4月1日 至 2016年3月31日)	当連結会計年度 (自 2016年4月1日 至 2017年3月31日)
当期純利益	2,794	**4,285**
その他の包括利益		
その他有価証券評価差額金	2,517	**△707**
繰延ヘッジ損益	△18	**18**
為替換算調整勘定	34	**△68**
退職給付に係る調整額	△3,830	**1,816**
持分法適用会社に対する持分相当額	△95	**△34**
その他の包括利益合計	△1,392	**1,024**
包括利益	1,401	**5,309**
（内訳）		
親会社株主に係る包括利益	1,556	**5,367**
非支配株主に係る包括利益	△154	**△57**

連結株主資本等変動計算書

(単位：百万円)

前連結会計年度　(自 2015年4月1日 至 2016年3月31日)

	株主資本				
	資本金	資本剰余金	利益剰余金	自己株式	株主資本合計
当期首残高	11,352	10,841	131,115	△5,170	148,139
会計方針の変更による累積的影響額		△6	△32		△39
会計方針の変更を反映した当期首残高	11,352	10,834	131,082	△5,170	148,099
当期変動額					
剰余金の配当			△2,321		△2,321
親会社株主に帰属する当期純利益			2,983		2,983
自己株式の取得				△10,506	△10,506
自己株式の消却			△11,833	11,833	—
非支配株主との取引に係る親会社の持分変動		0			0
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）					
当期変動額合計	**—**	**0**	**△11,172**	**1,326**	**△9,844**
当期末残高	**11,352**	**10,835**	**119,910**	**△3,843**	**138,255**

	その他の包括利益累計額					非支配株主持分	純資産合計
	その他有価証券評価差額金	繰延ヘッジ損益	為替換算調整勘定	退職給付に係る調整累計額	その他の包括利益累計額合計		
当期首残高	5,944	—	32	△78	5,899	1,157	155,196
会計方針の変更による累積的影響額							△39
会計方針の変更を反映した当期首残高	5,944	—	32	△78	5,899	1,157	155,156
当期変動額							
剰余金の配当							△2,321
親会社株主に帰属する当期純利益							2,983
自己株式の取得							△10,506
自己株式の消却							—
非支配株主との取引に係る親会社の持分変動							0
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	2,517	△18	△70	△3,855	△1,427	△236	△1,663
当期変動額合計	**2,517**	**△18**	**△70**	**△3,855**	**△1,427**	**△236**	**△11,508**
当期末残高	**8,462**	**△18**	**△37**	**△3,934**	**4,472**	**920**	**143,648**

連結株主資本等変動計算書

(単位：百万円)

当連結会計年度 (自 2016年4月1日 至 2017年3月31日)

	株主資本				
	資本金	資本剰余金	利益剰余金	自己株式	株主資本合計
当期首残高	11,352	10,835	119,910	△3,843	138,255
当期変動額					
剰余金の配当			△2,204		△2,204
親会社株主に帰属する当期純利益			4,318		4,318
自己株式の取得				△4,417	△4,417
自己株式の消却			△4,691	4,691	―
非支配株主との取引に係る親会社の持分変動		251			251
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）					
当期変動額合計	**―**	**251**	**△2,577**	**274**	**△2,052**
当期末残高	**11,352**	**11,086**	**117,332**	**△3,568**	**136,203**

	その他の包括利益累計額						
	その他有価証券評価差額金	繰延ヘッジ損益	為替換算調整勘定	退職給付に係る調整累計額	その他の包括利益累計額合計	非支配株主持分	純資産合計
当期首残高	8,462	△18	△37	△3,934	4,472	920	143,648
当期変動額							
剰余金の配当							△2,204
親会社株主に帰属する当期純利益							4,318
自己株式の取得							△4,417
自己株式の消却							―
非支配株主との取引に係る親会社の持分変動							251
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	△707	18	△82	1,820	1,049	△536	512
当期変動額合計	**△707**	**18**	**△82**	**1,820**	**1,049**	**△536**	**△1,539**
当期末残高	**7,754**	**―**	**△120**	**△2,113**	**5,521**	**384**	**142,108**

連結キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (自 2015年4月1日 至 2016年3月31日)	当連結会計年度 (自 2016年4月1日 至 2017年3月31日)
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税金等調整前当期純利益	5,655	6,610
減価償却費	6,766	6,955
のれん償却額	295	245
貸倒引当金の増減額（△は減少）	6	△53
貸倒損失	1	2
受取利息及び受取配当金	△864	△733
支払利息	0	1
為替差損益（△は益）	2	2
持分法による投資損益（△は益）	△126	△171
有形固定資産売却損益（△は益）	8	21
有形固定資産除却損	148	114
投資有価証券売却及び償還損益（△は益）	△559	△580
投資有価証券清算益	―	△114
負ののれん発生益	△50	―
減損損失	1,165	1,297
関係会社清算損益（△は益）	115	―
災害損失	―	176
売上債権の増減額（△は増加）	116	283
たな卸資産の増減額（△は増加）	385	122
仕入債務の増減額（△は減少）	408	△537
賞与引当金の増減額（△は減少）	△394	380
退職給付に係る負債の増減額（△は減少）	△81	1,238
未払消費税等の増減額（△は減少）	△1,166	509
リース投資資産の増減額（△は増加）	89	139
その他の資産の増減額（△は増加）	244	397
その他の負債の増減額（△は減少）	621	49
小計	**12,784**	**16,358**
利息及び配当金の受取額	1,072	853
利息の支払額	△0	△1
災害損失の支払額	―	△167
法人税等の支払額	△2,657	△1,240
営業活動によるキャッシュ・フロー	**11,199**	**15,803**
投資活動によるキャッシュ・フロー		
定期預金の増減額（△は増加）	623	△199
有価証券の取得による支出	△8,002	△21,502
有価証券の売却及び償還による収入	8,000	21,500
有形固定資産の取得による支出	△5,808	△4,363
有形固定資産の売却による収入	30	67
投資有価証券の取得による支出	△8,024	△10,410
投資有価証券の売却及び償還による収入	13,086	14,647
投資有価証券の清算による収入	―	117
連結の範囲の変更を伴う子会社株式の取得による支出	―	△222
連結の範囲の変更を伴う子会社出資金の取得による収入	70	―
連結の範囲の変更を伴う子会社株式の売却による支出	―	△41
貸付けによる支出	△2	△3
貸付金の回収による収入	7	5
敷金及び保証金の差入による支出	△322	△342
敷金及び保証金の回収による収入	285	281
営業譲受による支出	△93	△581
その他の支出	△2,693	△2,590
その他の収入	15	73
投資活動によるキャッシュ・フロー	**△2,826**	**△3,565**
財務活動によるキャッシュ・フロー		
短期借入金の純増減額（△は減少）	―	78
長期借入金の返済による支出	△30	△9
自己株式の取得による支出	△10,506	△4,417
配当金の支払額	△2,317	△2,210
非支配株主への配当金の支払額	△4	△3
連結の範囲の変更を伴わない子会社株式の取得による支出	△93	△237
財務活動によるキャッシュ・フロー	**△12,952**	**△6,800**
現金及び現金同等物に係る換算差額	**△34**	**△39**
現金及び現金同等物の増減額（△は減少）	**△4,614**	**5,398**
現金及び現金同等物の期首残高	**27,118**	**22,503**
現金及び現金同等物の期末残高	**22,503**	**27,902**

社会からの評価

ダスキンは、ESG（環境・社会・ガバナンス）分野におけるさまざまな社会的課題への取り組みを推進しています。
これらの取り組みに対し、さまざまなSRI（社会的責任投資）評価機関や社外の組織・団体から、評価や表彰を受けています。

SRI・ESG評価機関からの評価

モーニングスター「社会的責任投資株価指数」の構成銘柄に指定

モーニングスター株式会社では、国内上場企業の中から社会性に優れた企業を150社選定し、その株価を指数化した国内初の社会的責任投資株価指数を運営しています。
当社は2017年1月時点で、構成銘柄に選定されています。

MS-SRI モーニングスター社会的責任投資株価指数 Morningstar Socially Responsible Investment Index

健康経営優良法人2017（ホワイト500）に選定

保険者と連携して従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践している大規模法人を、経済産業省と日本健康会議が共同で、2020年までに500社を認定する制度です。
当社はその内の1社として選定されています。

2017 健康経営優良法人 Health and productivity ホワイト500

社外からの表彰・認証

「環境 人づくり企業大賞2016」で奨励賞を受賞

環境省と環境人材育成コンソーシアム（EcoLeaD）では、優良な「環境人材」の育成に取り組む企業を「環境 人づくり企業大賞」として表彰しています。
当社は2016年の同賞で、職種や階層に応じた体系的な環境教育の実施や環境活動、環境関連法規等に関する独自のガイドブック作成などが評価され、「奨励賞」を受賞しました。

文部科学省「青少年の体験活動推進企業表彰」で審査委員会特別賞を受賞

当社は2016年、文部科学省が主催する「青少年の体験活動推進企業表彰」で、『審査委員会特別賞』を受賞しました。
同表彰は、社会貢献活動の一環として青少年の体験活動に関する優れた実践を行っている企業を全国に広く紹介することにより、次世代を担う青少年の「社会を生き抜く力」を育み、未来への飛躍を実現する人材を養成するための体験を積み重ねる機会を創出することを目的としています。

「くるみんマーク」の認定

厚生労働大臣が、子育てサポート企業として認定する証が「くるみんマーク」です。
当社は次世代育成支援対策推進法に基づき行動計画を策定し、計画に定めた目標の達成及び一定の基準を満たしたことにより、「子育てサポート企業」として厚生労働大臣の認定（くるみん認定）を受けています。

くるみん

全国防犯CSR推進会議から「防犯CSR実践企業表彰審査委員会 特別賞」を受賞

全国防犯CSR推進会議では、地域の治安や防犯対策の観点から活発的な取り組みを行う企業・団体を表彰しています。2016年度は、当社を含む8社が表彰を受けました。
当社は各地域の管轄警察と協力して特殊詐欺被害を防止するための啓発活動として、「特殊詐欺被害防止啓発マット」を金融機関などに積極的に提案しています。

第9回「製品安全対策優良企業表彰」で「大企業小売販売事業者部門・優良賞」を受賞

経済産業省では、製品安全に積極的に取り組んでいる製造事業者、輸入事業者、小売販売事業者について、企業全体の製品安全活動を審査し、「製品安全対策優良企業」として表彰しています。
当社は2015年に、訪問販売業界及びダストコントロール業界として初めて、同賞を受賞しました。

Product Safety 2015 製品安全対策優良企業 経済産業省

平成26年度「障害者雇用優良事業者等の厚生労働大臣表彰」を受賞

厚生労働省では、障がい者を積極的に多数雇用している事業所に対し、厚生労働大臣表彰を行っています。
当社は障がい者のさらなる雇用と定着を図る「障がい者雇用推進プロジェクト」を社内で立ち上げるなど、障がい者雇用における様々な取り組みが評価され、厚生労働大臣賞に選ばれました。

第三者意見

株式会社日本総合研究所
理事 **足達 英一郎 氏**

経歴
1986年一橋大学経済学部卒業後、1990年株式会社日本総合研究所入社。経営戦略研究部、技術研究部を経て、現在、ESGリサーチセンター長。主に企業の社会的責任の観点からの産業調査、企業評価を手がける。

昨年度に引き続き、ダスキン統合レポートを拝読しました。本号は経営戦略や財務情報に加え、CSR活動などの非財務情報を一体的かつ簡素に報告する統合レポートを志向されていることを理解しました。以下に第三者意見を提出いたします。

前回の第三者意見において、ビジネスモデルの特徴であるフランチャイズ方式について、全体像と強みを、より詳細に開示いただくことをお願いしました。本号においては、37ページなど複数の個所で、詳細な記述を行っていただいたことに感謝いたします。今後は、さらにフランチャイジーの所在、企業属性、人材教育などの実態に関する開示を強化いただくとともに、フランチャイジーの皆さんの生の声を掲載いただきたいと思います。

「安全・安心・品質」など4つの重点テーマの設定には、説得力がありました。とりわけ「人材」がダスキンの次の成長の鍵を握っていることが本号全体を通じてよく分かりました。例えば、29～30ページのSWOT分析で、「人件費の高騰による店舗収益力の低下」などの要因を率直に挙げておられることに注目しました。こうした状況下であるからこそ、「家事支援外国人受入事業」に、他社に先駆けて、いちはやく参入された経緯もよく分かりました。

一方、こうして考えてくると、59ページ以降の7ページにわたる「人材」に関する情報開示で、人材の確保、定着、能力向上の状況が十分にステークホルダーに伝えられているかは検証してみる余地があるでしょう。ダスキンのマテリアリティとして「人材確保・育成」を捉えるのであれば、ダスキンの正社員以外にもバウンダリーを拡げて現状把握を行うことも一考でしょうし、より具体的に課題に対する対応策とその成果を紹介していただきたいと感じました。

クリーン・ケアグループにしても、フードグループにしても、お客様との距離が近いこと、ニーズに密着していることが事業の特徴だと考えます。だからこそ、ダスキンの事業に関係するスタッフの皆さんが、どんな想いでダスキンに集い、経済的価値ばかりでなく社会的価値創出の実感を日々有しておられるのか、それを伝えることがダスキンにおける統合レポートの理想像なのだと感じます。

構造改革への挑戦、海外展開の拡大などに注力されている姿を理解することもできました。2016年度には「健康経営優良法人（ホワイト500）」に認定されるなどの嬉しいニュースもありました。今後も、なお一層「信頼される誠実な企業」を目指していただきたいと思います。

第三者意見をいただいて

ダスキングループの活動報告について、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。ダスキン統合レポート2017では、当社のビジネスモデルや事業の特徴について、わかりやすくお伝えするよう心がけました。とくに、内容を充実させたフランチャイズにおける当社の姿勢や取り組みについて評価をいただいたことを励みにして、今後もフランチャイズ全体で、さらなる活動の深化を図ってまいります。

また、「人材」については、いただいたご意見を踏まえ、ステークホルダーの期待をより理解したうえで、具体的な取り組みや指標の充実に、今後も努めたいと考えています。

これからも、ステークホルダーの皆様の期待と信頼に応えるべく継続して改善を図り、さらなる企業価値の向上と持続可能な社会の実現に向けてCSR活動を実践してまいります。

取締役
CSR委員会 委員長
住本　和司

沿　革

1963（昭和38）年	2月	株式会社サニクリーンを設立登記
	11月	ダストコントロール商品の初の生産拠点、吹田工場開設
1964（昭和39）年	6月	株式会社ダスキンに社名変更
	10月	化学ぞうきん「ホームダスキン」全国発売開始
1969（昭和44）年	8月	国際フランチャイズ協会（IFA）に、日本初のメンバーとして入会
1971（昭和46）年	1月	サービスマスター事業を開始
	4月	ミスタードーナツ事業を開始。大阪府箕面市に1号店をオープン
	7月	ホームダスキンの廃却布を再生した産業用ウエスのレンタルスタート
1976（昭和51）年	11月	株式会社アガとの提携により、化粧品販売開始（現ヘルス&ビューティ事業）
1977（昭和52）年	4月	害虫獣駆除事業（現ターミニックス事業）を開始
	8月	レントオール事業、1号店を開始
1978（昭和53）年	12月	ユニフォームレンタル事業（現ユニフォームサービス事業）を開始
1982（昭和57）年	7月	医療関連施設のマネジメントサービスを開始（現株式会社ダスキンヘルスケアにて運営）
1989（平成元）年	7月	メリーメイド事業を開始
	12月	カフェデュモンド事業を開始
1990（平成2）年	9月	本社ビル「ダスキンピア」が現在地に完成
1993（平成5）年	10月	新フランチャイズシステム「ダスキンサーヴ100」活動スタート
1994（平成6）年	12月	台湾でのダストコントロール事業を開始
1999（平成11）年	2月	かつアンドかつ事業を開始
	4月	ケータリング事業（現ドリンクサービス事業）を開始
	11月	トゥルグリーン事業（現トータルグリーン事業）を開始
2000（平成12）年	5月	中国（上海）でのミスタードーナツ事業を開始
	6月	ホームインステッド事業を開始
2003（平成15）年	4月	品質保証体制構築のため「品質保証委員会」設置（現品質・環境会議）
	4月	コンプライアンス体制構築のため「コンプライアンス推進会議」設置（現コンプライアンス委員会）
2004（平成16）年	9月	三井物産株式会社との包括的な資本・業務提携契約締結
	10月	台湾でのミスタードーナツ事業を開始
2006（平成18）年	11月	中国（上海）でのダストコントロール事業を開始
	12月	東京証券取引所・大阪証券取引所の各市場第1部に上場 ※東京証券取引所と大阪証券取引所は、2013（平成25）年7月16日に現物市場を統合
2008（平成20）年	2月	株式会社モスフードサービスと資本・業務提携契約締結
2010（平成22）年	10月	アザレプロダクツ株式会社及び共和化粧品工業株式会社の両社を完全子会社化
2011（平成23）年	8月	マレーシアでのミスタードーナツ1号店をクアラルンプール近郊にオープン
2012（平成24）年	3月	韓国でのダストコントロール事業を開始
	5月	蜂屋乳業株式会社を完全子会社化
2013（平成25）年	4月	ダスキン共益株式会社とダスキン保険サービス株式会社が合併（存続会社：ダスキン共益株式会社）
	4月	エムディフード株式会社を設立
2014（平成26）年	3月	中外産業株式会社を完全子会社化
	11月	ザ・シフォン＆スプーン事業を開始
	11月	ベーカリーファクトリー事業を開始
2015（平成27）年	5月	インドネシアでのミスタードーナツ1号店がジャカルタ近郊にオープン
	10月	パイフェイス事業を開始
	10月	ダスキンミュージアムを開設
	10月	株式会社ダスキン伊那を設立
	12月	株式会社ダスキン八代を設立
	12月	株式会社ダスキン鹿児島を設立
2016（平成28）年	1月	エムディフード東北株式会社を設立
	4月	ホームリペア事業を開始
	6月	株式会社ダスキン越前を設立
2017（平成29）年	2月	Big Apple Worldwide Holdings Sdn. Bhd.を子会社化

株式情報

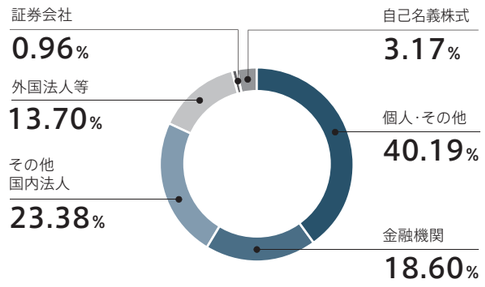
（2017年3月31日現在）

株式の状況

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	55,194,823株
株主数	38,200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

（注）2017年3月31日付で実施した自己株式の消却により、
前期末と比べて2,300,000株減少しております。

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	1,857	3.47
日本製粉株式会社	1,800	3.36
日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口）	1,765	3.30
小笠原 浩方	1,515	2.83
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口）	1,403	2.62
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口9）	1,225	2.29
ダスキンFC加盟店持株会	1,070	2.00
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口5）	983	1.84
三井物産株式会社	870	1.62
株式会社三井住友銀行	840	1.57

（注）1.当社は、自己株式を1,749,382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。