



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



CSR Report 2014



株式会社ダスキン
代表取締役社長

山村 輝治

創業者の願いを原点として

当社は、昨年迎えた創業50周年を機に、今いちど創業の原点を問い直してきました。

創業者・鈴木清一は社会や地域で暮らす人々に“喜びのタネ”をまくことで、美しい世の中にしたいという願いからダスキンを創業し、その想いを経営理念に掲げ実践していくことを「道と経済の合一」と言っています。それは、私たちが最も大切にしている言葉です。

「道」とは、たとえば、困った人がいれば助けたくなるという気持ちや、人との関わりの中かで自分は生かされているという感謝の気持ちです。この「道」は、時代がどんなに変わっても、変えてはならないものです。

それに対して「経済」は、企業としての事業活動であり、時代に合わせて積極的に変えていかなければならないものです。お客様に便利だと思っただけの商品、お役に立つサービスを生み出すことはもちろん、事業や組織の仕組みを社会の変化に合わせて柔軟に変革していくことです。

「道」は心（ハート）であり、「経済」は考えて行動することだとも言えます。何らかの行動を起こ

創業の原点を忘れず、 社会に生かされている企業として 感謝の気持ちを 大切にしていきます。

すときには、そこにしっかりしたハートがなければなりません。それが「道と経済の合一」です。

企業は適正な利益を上げなければ、存続できません。しかし、ただ利益を上げるための事業活動ではなく、その活動はダスキンの「道」である経営理念に合致するものでなければならないと考えています。

世界一と思っただけ ダスキンを目指して

今、私たちは「世界一 ひとにやさしいダスキン」をビジョンに掲げ挑戦を続けています。

それは、モップやマットをご利用いただいたお客様、ミスタードーナツにご来店いただいたお客様に、これからもダスキンを利用したい、ミスタードーナツにまた行きたいと思っただけのこと。お客様から「あなたでよかった」「ダスキンが一番」、とっただけの企業を目指すものです。

そのためには、「世界で一番」と言える商品を開発しなければなりませんし、接客や応対も「世界一のサービス」でなくてはなりません。売上や規模だけを追い求めるのではなく、お客様お一人おひとりにとって最高の商品・サービスを提供

できるようになるという取り組みです。お客様に接する、その時々が一番喜んでいただくことができたなら、それは、そのお客様にとって「世界一」の商品・サービスになるでしょう。それが、ダスキンが目指す「世界一」です。

ダスキンは今日までに水を使わずホコリを取るぞうきんや、バラエティ豊富なドーナツなど、日本の暮らしに新たな文化を届けてまいりました。これからも、私たちは常に生活者の視点で便利で快適な生活シーンを提案し、より多くの方にご利用いただけるように、新たな商品・サービスと仕組みの開発にチャレンジしてまいります。

社会に生かされている 感謝の気持ちを基本に

鈴木清一は、創業時に「この会社が世の中のお役に立たなくなったら、いち早くつぶしてください」と言いました。企業は社会に生かされている存在であり、社会に感謝し、お役に立ちたいという願いが、ダスキンの活動の原点になっています。

事業活動を続けていくうえで、地球環境への負荷は最小限にすることを基本としています。私たちはキレイと快適な暮らしを届ける事業を展開していることから、環境を保全し、良くしていくことにも取り組まなければならないと考えています。

社会への貢献については、創業以来続けている各拠点近隣での清掃活動や地域の方々とゴミ拾い活動を行う「クリーンアップマイタウン」、掃除を通した学校教育支援などに取り組んでいます。こうした活動は、本部だけでなく経営理念を共有する加盟店も、それぞれの地域で積極的に取り組んでいます。

私たちはこれからも社会に生かされていることの感謝の気持ちとして、環境や社会に役立つCSR活動に取り組んでまいります。

経営理念

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

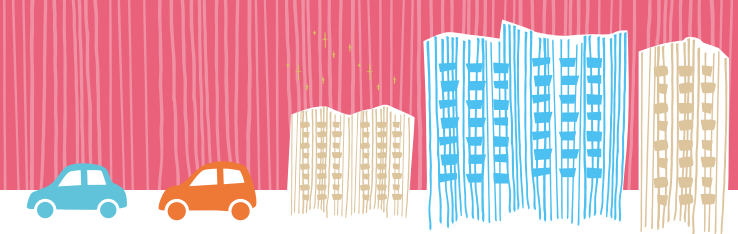
ありがとうございました

経営ビジョン

世界一 ひとにやさしいダスキン。

—— 実現したいこと ——

新たな文化を創り出し、
暮らしを豊かに、
笑顔あふれる社会に。



経営理念の継承

ダスキンには、創業者・鈴木清一が提唱した「祈りの経営」という確固とした企業理念があります。「祈りの経営」とは、創業者が理想とする経営体制を築くために、創業者自身の修養体験によって育まれた思想や人生観を経営に取り入れたもので、ダスキングループおよび加盟店ではこの創業者の願いを企業理念として継承しており、加盟店を含む従業員全員が理念をきちんと理解し実行していくことこそダスキンのコーポレート・ガバナンスだと考えています。

ダスキンは、コーポレート・ガバナンスの強化を経営の最重要課題と捉えており、健全で透明性の高い経営が実

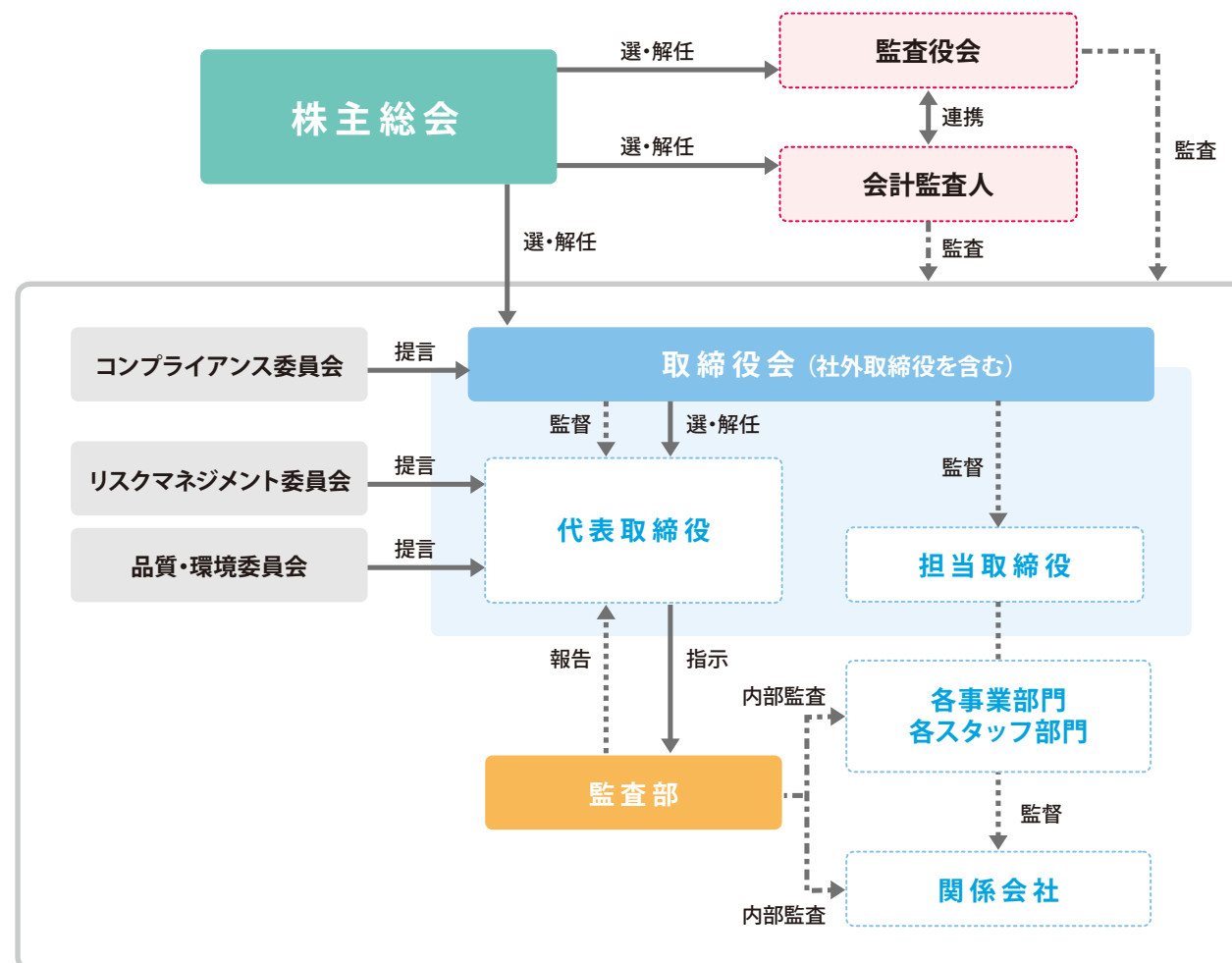
現できるよう、体制や組織、システムを整備すると共に、すべての企業活動の基本に「コンプライアンス」を据え、企業価値の持続的な向上を目指しております。

内部統制システム

ダスキングループでは、「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て、業務の有効性と効率性、事業活動における法令遵守、情報の適切な取扱いと管理、財務報告の信頼性、資産の適正な運用管理などを目的とした、内部統制システムの充実と強化に取り組んでいます。

ダスキングループのコーポレート・ガバナンス模式図

業務執行者を兼務する取締役の相互監視及び、独立役員を含む専門性が高い監査役による経営の監視体制を導入し、事業活動が健全で公正に行われていることを適宜確認する体制を整え、経営環境の変化に対する迅速且つ的確な経営判断と健全で効率的な業務執行の両立を行っております。



コンプライアンス

基本的な考え方

“Compliance”は「相手の身になって考え、行動すること」と捉え、ダスキンでは一人ひとりが「ダスキン行動基準」を胸に、社会の良識に基づいてお客様の期待に応えるため、日々業務に取り組んでいます。

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。

コンプライアンス委員会

ダスキン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規程」を定め、取締役会の諮問機関として「コンプライアンス委員会」を設置しています。法務・コンプライアンス担当取締役を中心として、取締役会で承認された弁護士、社外取締役、労働組合委員長を含む委員で構成し、定期的な会合の中で諸問題に対するコンプライアンス側面から見た改善提言を行うと共に、制度・規程改定等に反映しています。

「ホットライン」の設置

「公益通報者保護法」の趣旨に則り、ダスキンでは、「ホットライン」を運用しています。社内の不正を見逃さない仕組みを整えるとともに、「おかしいことはおかしい」と言える、健全で透明性の高い企業風土の醸成を目指しています。

「ダスキン購買クリーンライン」の開設

取引先企業向けホットライン「ダスキン購買クリーンライン」は、役員、従業員が「ダスキン行動基準」に違反したり、法や社会倫理に照らし合わせて疑問に思われる行動を取った場合に、取引先企業の皆様から、それをご指摘いただく窓口です。氏名や内容等プライバシーを含む一切の秘密は厳守されています。

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、取引先企業とダスキンとの取引の透明性・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。

コンプライアンス教育

ダスキングループおよび加盟店は、役員・従業員に対する行動基準の周知・徹底に努め、毎年全役員・全従業員を対象とし、具体的な事例をもちいてコンプライアンス研修を実施するほか、各事業部門は法令等を遵守することはもちろん、自主的に定めた安全・安心基準に従い業務に取り組んでいます。

「コンプライアンス委員会」において、コンプライアンスに関する体制・規程・年度計画・研修計画等を審議し教育に反映しています。

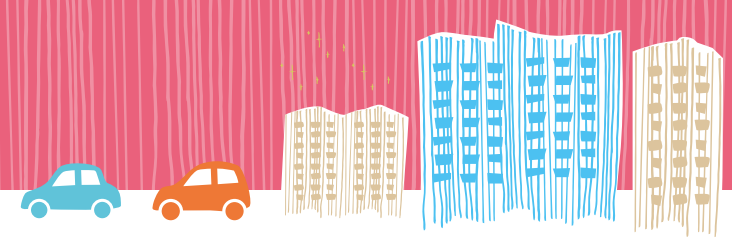


コンプライアンス研修

リスクマネジメント体制

ダスキングループ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共に、万一リスクが発生した場合に蒙る被害を回避又は最小化することを目的として「リスクマネジメント基本規程」を定めて運用しており、本社、事業(本)部、関係会社各々にリスクマネジメントを実施する責任者を設置しております。

また、前述の責任者と共に品質保証・リスク管理担当取締役を委員長とする「リスクマネジメント委員会」を社長の諮問機関として常設しており、年2回定期的に委員会を開催しております。



安全・安心の考え方

ダスキンは消費者・お客様に信頼される企業をめざして、品質方針に則り、安全で安心、環境保全に配慮した商品・サービスを提供するため、徹底した管理体制の構築・実践に取り組んでいます。

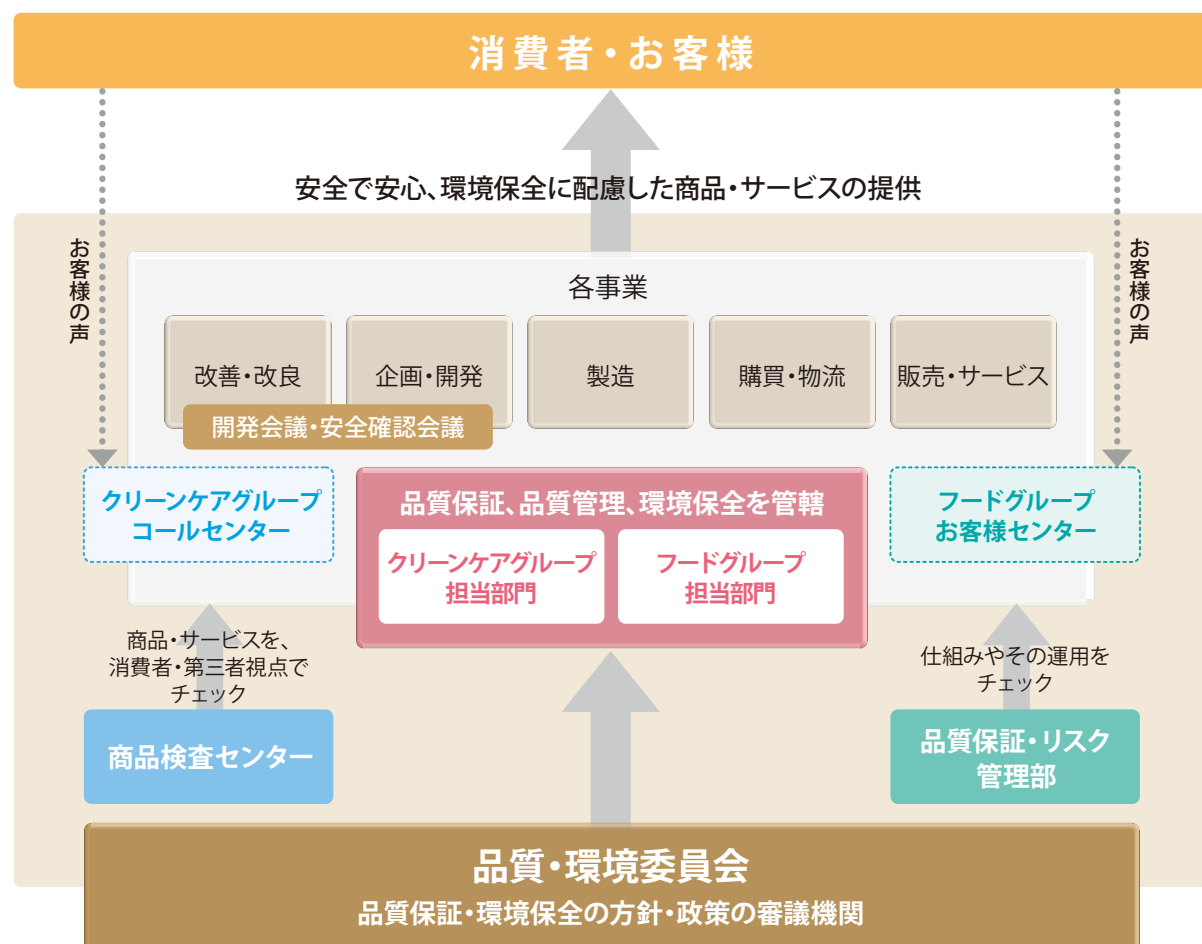
ダスキン品質方針

『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します。

品質保証体制

すべての商品・サービスを、安全・安心とともにお届けするために、品質面はもちろん、環境面にも配慮した商品やサービスの提供を維持できるよう、品質保証体制を整えています。



食の安全・安心への取り組み

ミスタードーナツをはじめとするフードサービスでは、お客様に安心してお召し上がりいただくために「食の安全」を最優先に考え、関係機関で定めた厳しい品質基準をもとに、確認を行っています。

食品安全確認会議

食品の開発及び仕様変更については、食品安全管理責任者、商品開発、品質保証を担当する部門などから構成される「食品安全確認会議」を開催し、原材料や仕様に関する規格内容の確認、残留農薬・抗生物質検査、商品の保存性に関する試験結果、原材料製造工場の衛生管理を検査した結果等をもとに安全性が確保できていることを確認しています。



食品安全確認会議

原材料工場の定期検査

原材料工場では、最良な環境で生産できるように、定期的な検査を実施しています。ダスキンの品質管理担当者※が、原材料生産における施設管理、工程管理、衛生管理、生産管理の4つの分野、合計400項目にのぼるチェック項目をすみずみまで入念に検査します。

検査終了後は、検査結果報告と共に必要に応じて改善指導を実施。こうした検査～改善を繰り返すことで、最終的な商品の品質を継続的に維持しています。

※品質管理担当者とは検査の責任者として専門的な知識を活かし、商品の安全性を保つ仕組みが整っているかを検査します。



原材料工場の定期検査

ダスキンコールセンターの運営

コールセンターは、お客様の総合窓口として24時間365日対応をさせていただいています。

お客様からのご注文、お問い合わせ、ご要望などを加盟店・関連部署に迅速に連絡し対応依頼するとともに、お客様の声を運営・商品の改良・改善につなげる社内体制で、お客様満足度の向上にも繋げています。



消費者団体との懇談会

2013年11月1日に「消費者懇談会」を本社にて開催しました。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しています。2006年から開催しており、今回が7回目の開催となります。

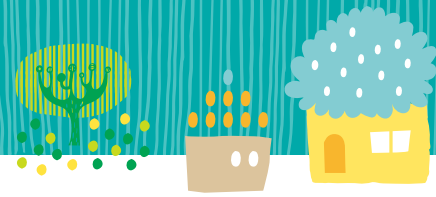
今回は消費者団体など5団体の関係者8名とダスキンの役員などが参加し、学校教育支援活動やクリーンアップマイタウン、ダスキン愛の輪基金など、社会貢献活動の取り組みをVTRを交えてご説明しました。

参加者からは、「高齢者の『消費者トラブル』」や「廃棄ドーナツに関する取り組み」、「社外取締役の役割」など幅広い質問やご意見・ご感想をいただきました。

今後も貴重な意見交換の場として継続して開催していく予定です。



消費者懇談会の様子



環境への取り組み

ダスキン環境方針

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。

1 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。

2 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。

3 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、CO₂排出の削減に取り組めます。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。

4 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。

5 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。

ダスキンの環境宣言

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。



身近に、未来に、エコのタネまき。
〔環境シンボルマーク〕

ダスキンの「4つのエコ」の取り組み

くりかえし使うエコ

創業当初からくりかえし使う
循環型の事業活動で、お客
様先のキレイをサポートして
います。レンタル用モップや
マットは回収され、約96%が
再商品化されます。

みんなで使うエコ

一つのものをみんなで使う。
レンタル事業を通じ、ベビー
用品や旅行用品、介護・福祉
用具など、所有でなく共有す
ることで資源の有効活用にも
つながります。

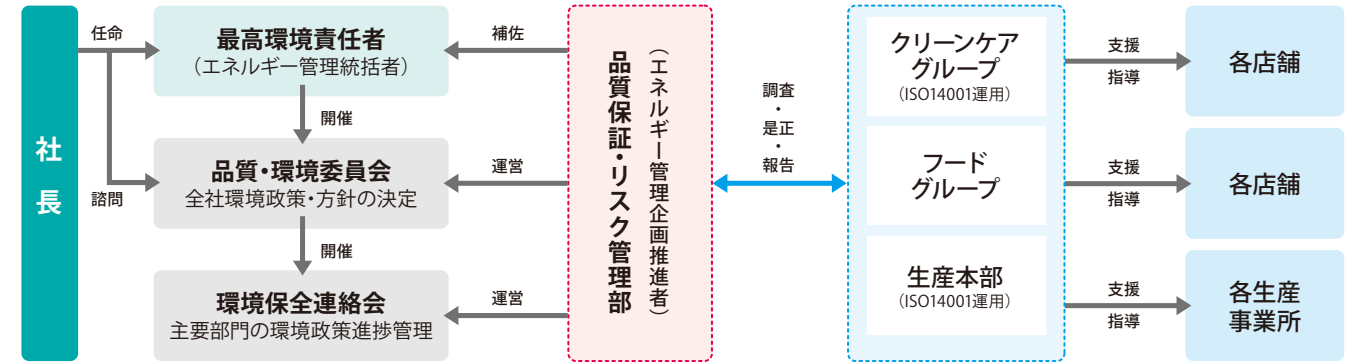
減らすエコ

お掃除サービスや害虫駆除
サービスでは、人と環境への
負荷ができるだけ少なくなる
よう、薬剤と施工法を常に工
夫しています。

捨てないエコ

ミスタードーナツでは、1974年
より、陶器・ガラス製の食器を
使用しています（フードコート
のお店などは除く）。使い捨て
製品の利用を減らすことで、ゴ
ミの排出を極力抑えています。

環境管理体制



主な取り組みテーマ

取り組み内容		2013年度目標	2013年度の実績	評価
全社	電気使用量の削減	直営・関係会社合計3,671万kWh以下	直営・関係会社合計3,563万kWh	★★★
	紙使用量の削減	直営・関係会社合計62.4 t以下	直営・関係会社合計70.0t	★
クリーンケアグループ	アイドリングストップ活動によるCO ₂ の削減	1,070.0t-CO ₂ 削減	1,091.9t-CO ₂ 削減	★★★
生産本部	工場のCO ₂ 排出量	46,490t-CO ₂ 以下	45,832t-CO ₂	★★★
	配送車両の燃費向上	燃費7.00km/l以上	燃費6.63km/l	★★
フードグループ	ドーナツ廃棄量の削減（ミスタードーナツ事業）	2011年度比3.5%削減	6.7%の削減	★★★

ISO14001の認証取得状況

各事業でISO14001の認証を取得しており、環境マネジメントシステムの継続的な改善に努めています。

初回登録日	登録範囲
2000年3月 3日	生産本部、生産事業所
2001年3月30日	クリーンケアグループ（ダストコントロール事業：本部／加盟店）
2001年4月27日	クリーンケアグループ（ケアサービス事業：本部／加盟店）
2001年7月26日	レントオール事業／ヘルスレント事業 本部と全拠点

環境教育

新卒入社の子社員を対象に、ダスキンでは環境に関する初期教育を実施しています。環境活動や環境報告などの取り組みについて学ぶカリキュラムとなっています。

入社時から環境に関する意識を高めてもらい、将来的には環境経営を担う人材を育成することを目的としています。



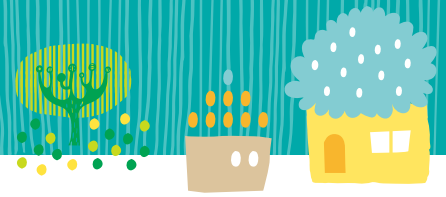
環境教育研修風景

フードグループにおけるISO14001認証の返上

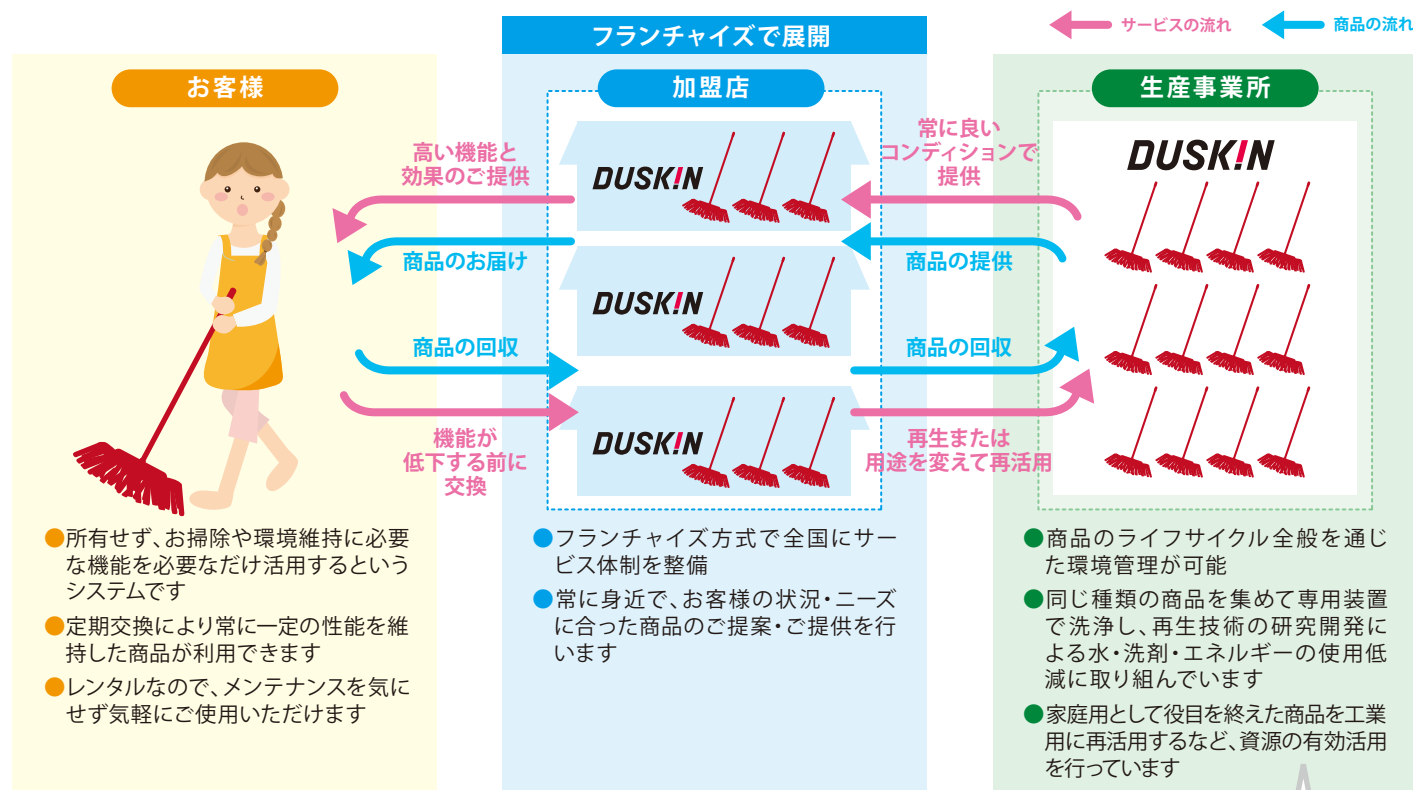
フードグループでは、フード事業における環境課題への取り組みを通して社会へ貢献することを目的に、2000年にミスタードーナツ事業、2008年にはその他のフード事業にまで範囲を拡大し、環境マネジメントシステム（ISO14001）を導入し運用してまいりました。

この13年間に及ぶ環境マネジメントシステムの運用により、当初のISO14001の導入目的もフードグループ内に浸透するとともに、環境マネジメントシステムが定着した結果、エネルギーの削減、廃棄物排出の低減など一定の成果を達成したことから、ISO14001の役割が十分果たせたものと判断し、ISO14001の認証を2013年9月30日をもって返上いたしました。

今後は、ダスキンの経営理念や行動基準に則り、フードグループ事業活動の進捗と連動した取り組みや仕組みで環境保全活動を継続し、企業としての責任を果たしてまいります。



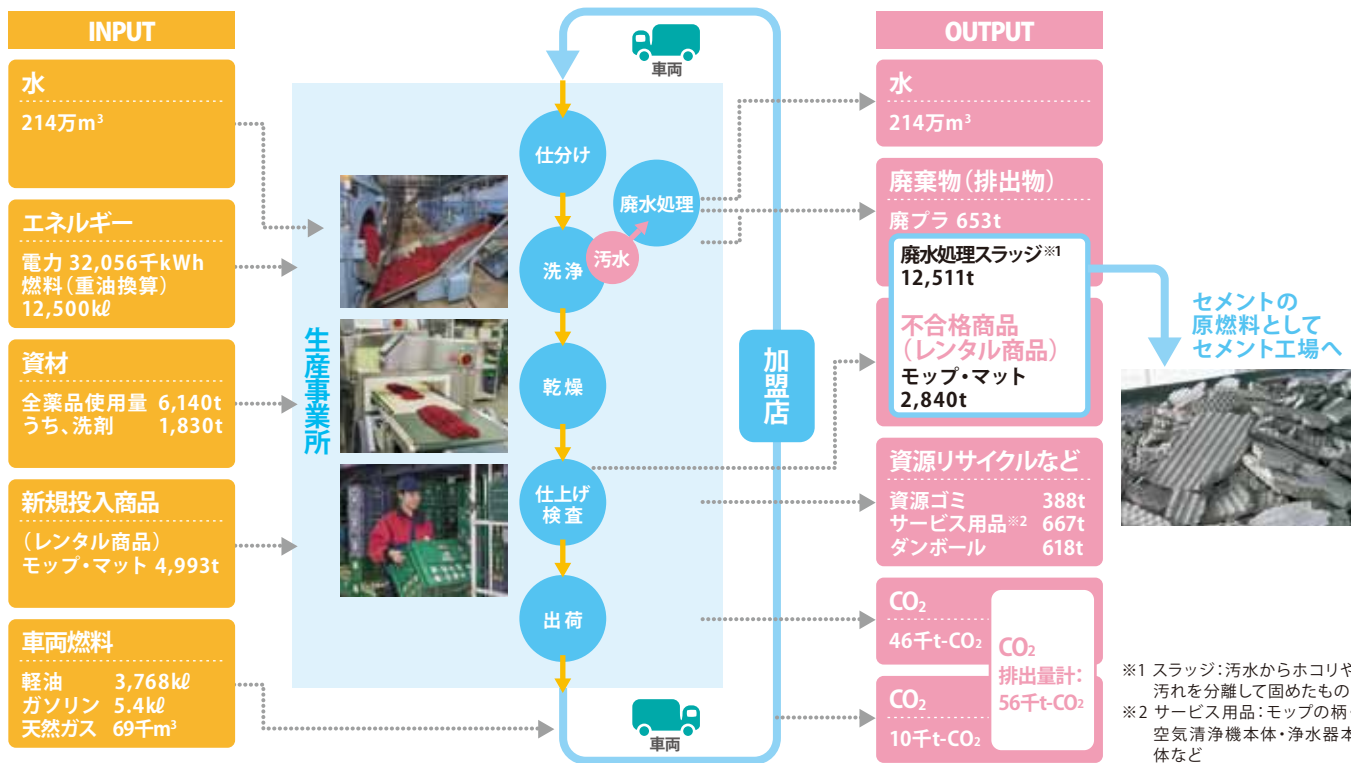
ダスキンの循環型レンタルシステム



定期サービスを通じた、お客様と販売員との強固なつながりが循環型レンタルシステムの基盤

国内の循環型レンタルシステム確立のため、全国的な生産・販売体制の整備と組織の構築を実施

マテリアルバランス レンタル商品のライフサイクル(洗浄・仕上げ・出荷)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。

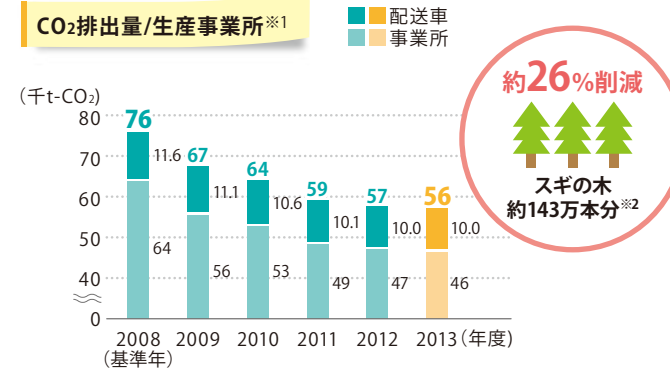


CO₂排出量の削減

生産事業所では省エネ型設備を導入するとともに節電に取り組み、エネルギーロスの削減に努めています。

配送車両では輸配送ルートを見直すことにより、輸送効率の改善を図り、CO₂排出量の削減につなげています。

ドライバーは日頃の運転においてエコドライブの活動に取り組んでいます。



※1 電力のCO₂排出量換算には電気事業連合会の2008年度の係数を使用しています。
※2 スギのCO₂吸収量は、約14kg-CO₂/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」)

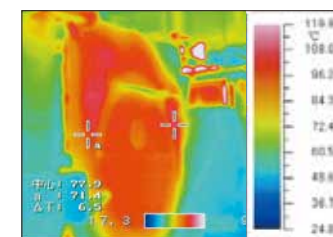
省エネルギー化の推進

放熱ロスの「見える化」

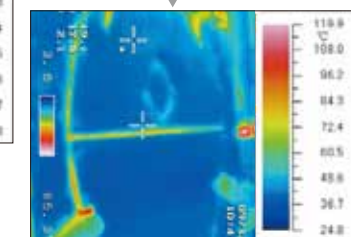
乾燥設備や配管の温度を定期的に確認し、放熱ロスの箇所を点検しています。サーモグラフィを使うことにより、設備や配管などの保温状態を「見える化」します。40℃以上の箇所には断熱材を取り付け、熱の放出を抑える保温の実施に取り組んでいます。これにより、設備の放熱ロスによるエネルギー使用量の増加を抑制しています。

乾燥機ドア部の保温効果

〈実施前〉



〈実施後〉



太陽光発電システムの導入

地球温暖化対策やエネルギー問題の切り札として注目され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、最大出力100kW規模の発電を行っています。

※家庭一世帯あ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350枚のモジュール

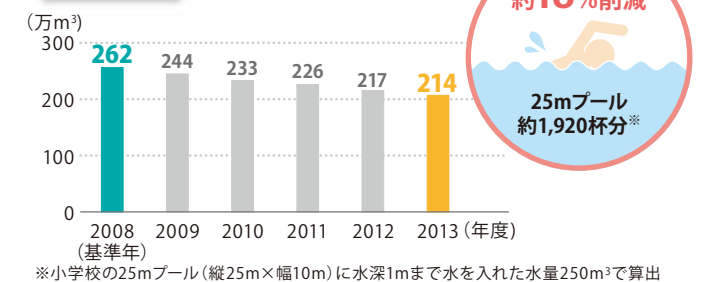
水資源の有効活用

工場処理水の再利用

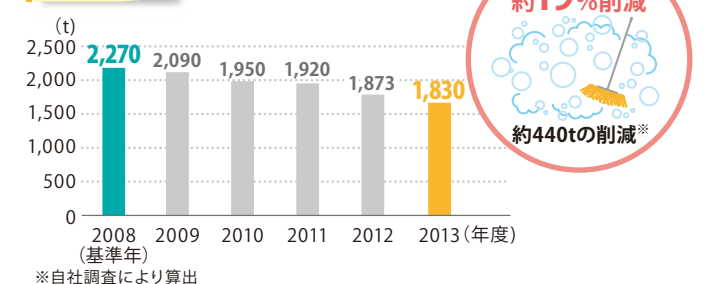
モップやマットの洗浄工程では多量の水を使用します。使用後の汚れた水は工場内で水処理を行い、法令基準より厳しい独自の排出基準に適合させて放流しますが、この処理水を再び洗濯水として利用することで水の使用量削減に取り組んでいます。

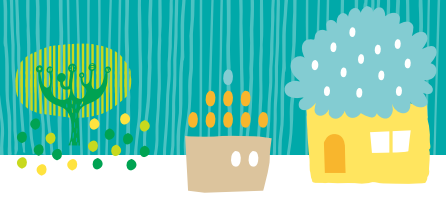
また、洗浄工程で使用する水に特殊な処理を行い、洗浄・すすぎに適した水質とすることで洗剤の使用量を削減しています。

水の使用量



洗剤使用量





省エネルギーへの取り組み

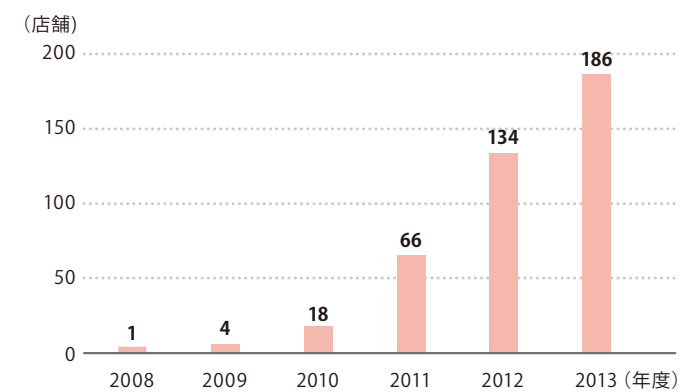
ミスタードーナツショップでの省エネ活動推進

お客様をお迎えするショップでは快適な空間維持に配慮しつつ、省エネ活動を進めています。空調の温度管理や照明の必要箇所の見直しを行うとともにバックヤードのこまめな消灯、日々の水道光熱メーターのチェックにより、快適でエコなショップづくりに取り組んでいます。

ショップに導入される冷凍・冷蔵機器も、電力使用量の少ない省エネタイプのを順次採用しています。

また、新規でオープンするショップはLED照明の設置を標準とするなど、照明のLED化を推進しています。既存のショップについても改装などの際にLED照明への交換を進めています。2013年度は新規・改装あわせて52店でLED照明の設置を行いました。

LED店内照明導入累計店舗数の推移



リサイクルの取り組み

ドーナツの廃棄削減と原料化リサイクル

ミスタードーナツでは廃棄するドーナツの個数を適正に保つため、販売予測や廃棄チェックリストによる徹底管理を行っています。

閉店後に残ったドーナツは、飼料化処理工場へ持ち込み、飼料原料へとリサイクルしています。現在、関東および東海エリアにある490店(全国の36%)でこの飼料化への取り組みを行っています。

ドーナツオイルのリサイクル活用

ミスタードーナツでは、ドーナツを調理する油の品質を適正に管理しています。ドーナツの味や品質を維持する目的のほか、調理油を無駄なく活用する取り組みに役立てています。

最終的に廃棄される油は、主に飼料や工業用の原料に使用されますが、一部はショップ用液体石けんとしてリサイクルされています。また、一部地域では、モップやマットを洗浄や再生するダスキンの生産事業所で、ボイラーの燃料として活用しています。



リサイクルされたショップ用液体石けん

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。これは帝人ファイバー株式会社が開発した技術で、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により、素材をくりかえし利用することが可能となりました。

この素材の導入により、ミスタードーナツでは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。



リサイクルポリエステルを使ったユニフォーム

廃棄物削減への取り組み

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紙製食器等の廃棄を削減しています(ショッピングセンター等のフードコートではガラスや陶器を使用できないため、紙コップ等を使用しています)。



1974年より陶器・ガラス製食器を導入

低公害車の導入促進

エコドライブの推進と、次世代自動車の導入検証

ダスキンでは、商品やサービスのお届け時に営業車両の使用は不可欠です。

車両から排出されるCO₂削減を目的に「エコドライブ推進活動」に取り組み、その一環としてアイドリングストップなど環境に配慮した運転を推進しています。

また、ダスキングループでは環境配慮車導入における基準を設けており、営業車両においては低排出ガス車の導入を進めると共に、本部で導入する車両はハイブリッド車などの、より進んだ環境配慮車の導入を進めています。



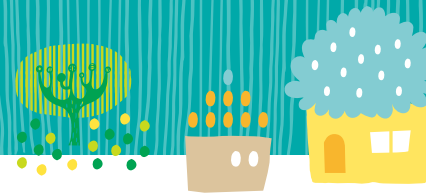
テスト運用中の電気自動車

レントオール／ヘルスレントでの取り組み

ライフステージで見る、レントオール／ヘルスレントの「みんなで使うエコ」

様々なライフステージによって、お客様に必要な商品も多様に変化していきます。ダスキンではベビー用品やトラベル用品、イベント用品のほか、介護・福祉用具のレンタル事業を展開しています。ていねいなメンテナンスで管理された商品を必要なときに必要なだけ利用することで、限りある資源を共有して有効に活用できるシステムです。

誕生	就学	就職	結婚	催事・イベント	介護・シニアライフ
誕生。高価だったり、すぐに使えなくなったりするベビー用品はレンタルで。	スポーツやレジャーなどの行事参加が増える。メンテナンスの行き届いたレンタル用品を利用。	就職してはじめての一人暮らし。買ってしまうと処分に困る一人用の家電はレンタルして節約。	新婚旅行で海外へ。たまにしか使わないトラベル用品や海外で使える電化製品をレンタル。	展示会やフェスティバル、セレモニーなど多くの実績と専門知識やノウハウを兼ね備えたレントオールで。	家族の介護や安全で快適な住環境を福祉用具等を通じてサポート。徹底した衛生管理やアフターサービスのヘルスレントで。
商品ラインアップ	商品ラインアップ	商品ラインアップ	商品ラインアップ	商品ラインアップ	商品ラインアップ
 ベビーベッド	 ビデオカメラ・デジタルカメラ	 家電製品(冷蔵庫)	 スーツケース	 かき氷機	 車イス
 ベビーカー	 スポーツ用品	 家電製品(洗濯機)	 海外用電化製品	 やぐら	 介護ベッド



ダストコントロールでの取り組み

省エネルギーに貢献するレンタルモップ

近年、エネルギー多量消費型のライフスタイルが見直されつつあります。家電製品の中でも掃除機の使用を減らし、ホコリを舞い上げないモップの日常的な活用が注目されています。

レンタルでくり返し使用できることから、省エネルギー・省資源につながる掃除スタイルと言えます。

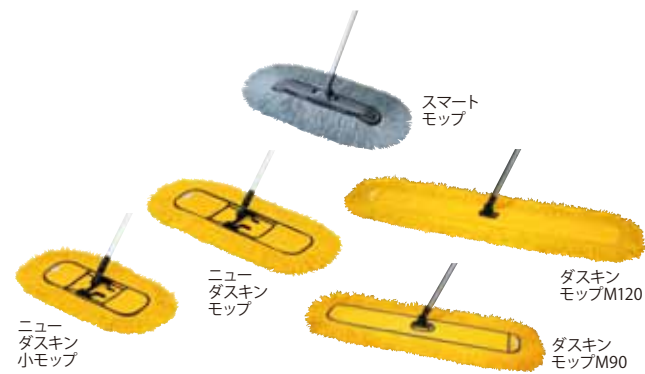
スタイルハンディ シュシュ スタイルフロア ララ ダストクリーナー



モップで集めたホコリをダストクリーナーで吸い取る、新しい掃除スタイルです。

事業所用モップの取り組み

事業所用フロアモップの主な商品では、製造工程における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、これまでは廃棄されていた短繊維などの「未利用繊維」をパイルの一部に活用しています。このようにして製造された商品はエコマーク認定を受けています。



エコマーク認定の事業所用フロアモップ（未利用繊維を使用）

LED照明の販売を開始

LED照明は、従来の照明に比べて消費電力が低く長寿命です。ダスキンのLED照明サービスは、訪問販売の利点を活かし、お客様先でLED照明の実際の明るさや光色を体感の上で、お選びいただいています。

ターミックスでの取り組み

害虫獣駆除サービス

ターミックスでは、害虫獣をすばやく駆除するだけでなく、人と環境に配慮し、薬剤を使用しない、使っても薬剤の使用を抑える駆除方法を行い、予防管理に重点をおいた「I.P.M(総合的有害生物管理)」を推進しています。

すばやく安全に駆除し、定期チェックを行うことで、害虫獣の生息しない衛生的な環境を維持します。



定期的にスタッフが訪問し管理

メリーメイドでの取り組み

エコお掃除

環境問題への関心の高まりから、近年では家族や住環境にやさしい掃除を希望されるお客様が増えています。メリーメイドでは、合成洗剤の代わりに身近な材料を使って掃除をする「エコお掃除」のメニューを用意しています。

汚れを落とす効果としては自然材料を使用するため、ある程度の限界がありますが、今後も「安全な洗剤を使う」ことを優先するお客様へのサービス提供を行っていきます。

エコお掃除の材料

ク エ ン 酸	レモンや梅干しに含まれている成分
重 曹	温泉の天然成分の一つ
液 体 せっ け ン	シャンプーなどに使われる天然原料
酸 素 系 漂 白 剤	塩素系に比べ、低刺激でやさしい成分
エッセンシャルオイル	ハーブや樹木などから抽出した天然成分

サービスマスターでの取り組み

エアコンクリーニングで省エネ効果アップ

ここ数年、節電対策は社会的な重要課題となっています。特に、夏場の電力使用は日中に最大ピークを迎え、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、フィルターを掃除するなど定期的なクリーニングの実施が効果的です。サービスマスターのエアコンクリーニングサービスは、専門技術を得たスタッフがエアコン内部まで分解洗浄を行うことで、風量や冷却能力が回復し、電力使用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

「窓用フィルム施工サービス」による節電対策

サービスマスターでは「窓用フィルム施工サービス」を提供しています。このサービスは、グリーン購入法の特選品目でもある日射調整フィルムの施工をすることで、熱さをもたらす赤外線を90%以上※カット、また家具や室内の日焼けの原因となる紫外線を99%以上※カットするという効果が期待できるものです。これにより、エアコンなどの空調管理の負担が低減し、節電対策にもつながります。

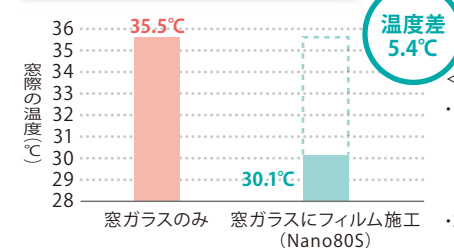
また、災害時のガラス飛散防止にも効果があり、二次災害の防止にもつながります。

※住友スリーエム株式会社に測定。赤外線カット率90%以上は「遮熱・UV カットタイプ」(Nano80S)が対象です。



紫外線も99%カットする窓用フィルム

フィルム使用時の窓際の温度変化



<住友スリーエム社調べ>

・ダスキンの遮熱・UVカットタイプフィルムは「3M™ スコッチ ティント™ ウィンドウフィルム (マルチレイヤー) Nano80S」住友スリーエム社の製品を使用しています。
・3M、スコッチティントは住友スリーエム社の商標です。

洗浄・はく離汚水の処理

アルカリ度の高い洗剤やワックスのはく離汚水など、環境への影響が大きいものについては、現場から持ち帰り適正に処理しています。

専用の処理剤を使用し、中和・凝集・ろ過を行い出来るだけ不純物を取り除く仕組みを導入しています。



洗剤やワックスのはく離汚水などは持ち帰り、適正に処理しています

トウルグリーンでの取り組み

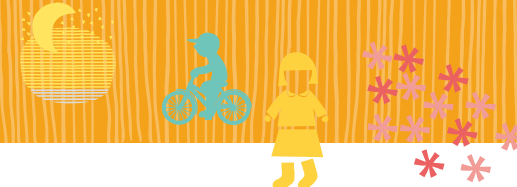
トウルグリーンでは専門スタッフによる年間プログラムに沿った樹木の健康管理サービスを行っています。病害虫防除の際の薬剤の散布では、庭全体を点検した上で状況に合わせて施工することで不必要な薬剤を使用しない取り組みを行っています。

適切な時期に適切な方法で庭木を管理することで緑が息づく景観を守るとともに植物からの酸素の還元にもつながり※、環境負荷の低減に貢献します。

※例として、約5㎡の芝生は一人当たりの1日の酸素量を供給します。(自社調べ)



薬剤はポイント施工で空中に散布しない方法も一部行っています



従業員への取り組み

研修教育制度

ダスキンでは、サービスの基本は「人」だと考えています。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、技と知識に心がともなうことが必要です。この考えのもと、ダスキンではさまざまな教育や研修を通じて「ひとつづき」を進めています。

ダスキンスクール

ダスキンの全事業を対象とした総合教育センターとなる「ダスキンスクール」。経験豊富な教育スタッフ陣と広範な研修カリキュラムが完備されており、充実した設備のもと、経営理念から運営ノウハウとともに、従業員・加盟店スタッフが知識と技術を習得する場となっています。



地域研修センター

お客様に信頼いただくためには、優れた商品やサービスの開発はもちろん、お届けするスタッフも専門的な教育を受ける必要があります。

ダスキンでは全国11ヵ所に地域研修センターを設置し、サービス・技術向上を目指した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

ドーナツづくりや接客など、あらゆるノウハウを学ぶための施設です。食品や衛生に関する知識、製造品質管理、店舗の維持管理まで実習中心の教育を徹底。一定の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できます。



女性の感性が活かされる職場環境

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。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考えることで、より便利で快適な商品・サービスの提供を目指しています。

また地域本部では、加盟店指導を行う女性のエリアマネジャーの登用もしており、今後も女性の活躍の場を広げていきます。

お客様とのコミュニケーション

「喜びのタネまき新聞」

1971年に創刊した「喜びのタネまき新聞」は、ダスキンとお客様をつなぐコミュニケーション紙で、“読む人の幸せ”をテーマに心温まるエピソードやおやつのレシピなどを掲載。

4週間に1回、約450万部を発行し、ダスキンをご利用のお客様に商品と共に直接お渡ししています。また2012年には過去に読者お便り紹介コーナーに掲載された作品をまとめた本『ほほえみのひろば』(マガジンハウス刊)を発行しました。



喜びのタネまき新聞

サプライチェーンとのコミュニケーション

取引先勉強会を開催

毎年開催している取引先勉強会を、クリーンケアグループでは2014年3月18日、ミスタードーナツ事業本部では2014年4月11日に、大阪府吹田市で開催しました。

これは、取引先企業と各事業グループが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を共有することでより強いパートナーシップを構築することを目的としており、取引のある企業の皆さまに参加していただきました。

商品開発計画や販売促進計画、購買物流計画など、各部門の担当者が事業の計画を説明し、参加者との情報共有を図りました。



株主・投資家の皆様とのコミュニケーション

情報開示とコミュニケーション

ダスキンへの理解を深めていただくため、株主・投資家の皆様へのIR活動を通じて投資判断に必要と思われる情報を適時適切に開示しています。

ホームページ上でIRニュースや決算短信、決算説明会資料、有価証券報告書等を公開し、迅速・公平な情報開示を行うほか、株主通信「ナビダス」の発行など株主の皆様とのコミュニケーションを図っています。



ダスキン株主通信「ナビダス」

株主優待

ダスキンでは株主の皆様の日頃のご支援にお応えするとともに、ダスキングループに対する理解を一層深めていただくために「株主優待制度」を設けています。

■対象株主

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を対象といたします。

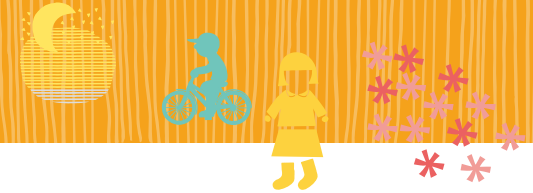
■優待内容

株主様の保有株式数	ご優待内容
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)

2014年3月31日現在

■社会貢献寄付制度

ダスキンの社会貢献活動にご賛同いただける株主様から「株主ご優待券」をご返送いただき、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きます。



自然保護の取り組み

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。この外来植物の種子持ち込み防止の取り組みに、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。

2007年より、シーズンにはダスキンのマットが登山道などに設置され、マットで捕集した土砂から外来植物の種子が確認されるなど一定の効果が認められています。現在では白山国立公園の登山口や登山道など8か所に計52枚のダスキンマットを提供し、生態系保護の取り組みに協力しています。



登山道に設置された「ダスキンエクステリアマット」

災害時支援の登録

ミスタードーナツでは、大規模災害などで交通がマヒした場合に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。主な支援内容としては徒歩帰宅者にショップで水道水やトイレ、道路情報等を提供します。

2008年からスタートしたこの取り組みは2014年3月末現在、35都道府県で計654のショップが提携を行っています。これらのショップでは店頭「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。



帰宅支援ステーションのマーク

クリーンアップマイタウン50

ダスキンでは創業以来、全国の拠点で清掃活動を行っています。毎年、創業記念日の前後には、地域ごとに「企業集団感謝デー」として、ダスキングループ及び加盟店の従業員とその家族が参加し清掃活動を実施してきました。

その活動は新たに「クリーンアップマイタウン50」と名称の変更を行い、2013年11月16日には創業50周年を記念し、社会への感謝を込めて、ダスキングループ及び加盟店の従業員とその家族24,497人が全国一斉に清掃活動を実施いたしました。



各地で開催された「クリーンアップマイタウン50」の様子

クリーンアップマイタウン

「クリーンアップマイタウン」活動は、ダスキンが、「身近に、未来に、エコのタネまき。」という環境宣言のもと全国で行っている地域のゴミ拾い活動です。

一般の方々にご賛同いただき、「一緒に街をキレイにしたい」という願いで行っている活動です。2013年度には27,063人の方々にご参加いただき、2006年からスタートしたこの活動への参加者は、延べ約18万人となりました。



毎年多くの方にご参加いただく「クリーンアップマイタウン」活動

公益財団法人 ダスキン愛の輪基金

「ダスキン愛の輪基金」は、1981年に「障がいのある方の自立と社会参加」を目指して設立し、現在では33年目となります。

発足以来、「ダスキン障害者リーダー育成海外研修派遣事業」は、すでに470名の障がいのある方を海外に研修派遣しています。1999年から開始したアジア・太平洋地域の障がいのある若者を日本に招き、母国で活躍する障がい者福祉リーダーとして育成する「ダスキン・アジア太平洋障害者リーダー育成事業」も、これまで25の国と地域から109名の障がいのある若者たちを日本に迎えるなど、社会福祉を担う人材の育成を進めています。

この活動が評価され、2010年12月には厚生労働大臣表彰を受けています。



ダスキン・アジア太平洋障害者リーダー育成事業 開講式

劇団四季「こころの劇場」に協賛

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、舞台を通じて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語りかけ、心豊かな社会の実現をめざすプロジェクトです。2008年からスタートし、2014年度は、全国137都市442公演、約53万人を招待する予定です。

ダスキンは、社会貢献の一環として、2014年度から上演活動に協賛・サポートしています。



「こころの劇場」上演作品 劇団四季ミュージカル「ふたりのロッセ」

ミスタードーナツでの清掃活動

毎年1月27日には、全国のミスタードーナツがショップ周辺の清掃活動を行ないます。これは1970年1月27日、ダスキン創業者・鈴木清一がミスタードーナツ事業への参画を決意した日にちなんだもので、以来、毎年1月27日を「反省と感謝の日」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。

また、ミスタードーナツ各ショップでは、1月27日の売上の一部を「ダスキン愛の輪基金」に寄付をしています。



清掃活動は早朝から始まる

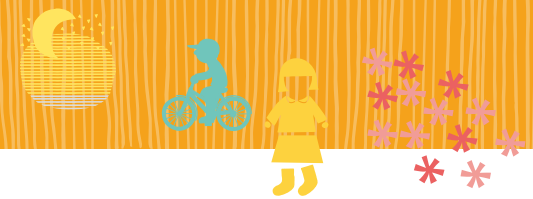
第3回大阪マラソンに協賛

今回で3回目となる「大阪マラソン」。前回に続き、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、協賛するとともに、チャリティテーマの一つである「景観を守り、美化する活動を広げよう」の推進に取り組みました。

この協賛に伴い開催された「大阪マラソンEXPO2013」にダスキنبースを出展し、大会を盛り上げました。



大阪マラソン2013



ダスキン生産事業所見学

暮らしの身近にあるエコを実感する場として「生産事業所見学」を実施しています。回収されたモップやマットが洗浄され、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。

2013年度は、9,478人の見学者が全国の生産事業所を訪れました。



生産事業所を見学する子どもたち

学校教育支援活動

ダスキンでは、2000年より掃除教育に関する研究に取り組み、教員セミナーや出前授業、教育支援カリキュラムなどを通して、未来を担う子どもたちに「掃除の必要性や知識、習慣を身につけてほしい」「ゴミの捨て方や環境のことを考えられるようになってほしい」「掃除を通して内なる力を伸ばしてほしい」、そんな願いをこめて本部と加盟店が一体となって取り組む学校教育支援活動に力を入れています。

教員向けセミナー

「子どもたちの力を伸ばす学校掃除セミナー」

掃除時間を児童・生徒の力を伸ばす学習の場としてほとんどの学校は、子どもたちが自分たちで学校掃除をします。学校掃除は日々の継続活動であり、1年間に児童・生徒が掃除に費やす時間は約3,000分(=45分授業では約66時間分)にもなります。本セミナーでは、この掃除の時間を、“子どもたちの力を伸ばすための時間”として見直し、学習の場として活用するための具体的な方法について考えていただくヒントをご提案しています。2013年度までに、のべ160教育委員会・約4,400名が受講されました。



教員向けセミナー

出前授業

「キレイのタネまき教室」

小学生に向けての出前授業、「キレイのタネまき教室」を実施しております。これは、加盟店が本部主催の「学校掃除サポーター育成研修」を受講し、サポーターライセンスを取得後、出前授業を行うものです。子どもたちに、掃除の必要性と掃除用具の使い方を、実習を交えて伝えています。2012年度～2013年度にかけて180校で約16,500人の児童に授業を実施しました。



「キレイのタネまき教室」

教育支援カリキュラム

発達段階別の全学年対応カリキュラム。学級活動や教科として取り組んでいただけるダスキンオリジナルカリキュラムです。「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)」の2つをダスキンwebサイトにてご紹介しています。

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



教育支援カリキュラム

経済産業省主催の「第4回キャリア教育アワード」で『学校教育支援活動』が優秀賞を受賞

ダスキンは経済産業省が主催する「第4回キャリア教育アワード」の大企業の部において、優秀賞を受賞しました。

「キャリア教育アワード」とは、企業や団体による教育支援の取り組みを推奨・普及するための表彰制度で、経済産業省が2010年度から実施しています。この度、多くのエントリー企業の取り組みの中から、当社の社会貢献活動『学校掃除教育支援活動 ～みんなでつくろう キレイをいっしょに～』が優秀賞に選ばれました。



表彰式に出席したスタッフ

優秀賞 受賞理由

- 学校での掃除の時間を貴重な社会教育の時間として捉え直し、掃除のプロであるダスキンのネットワーク・人材を活用した事業の展開はユニークである。
- 講師育成用研修プログラムが確立しており、教員向けのセミナーも実施している点において、企業として長期的で、継続性を見込んでの取り組みとなっており評価できる。
- 掃除という学校でも身近な内容を教材に取り上げているとともに、「学校掃除を通して伸ばしたい習得目標シート」がわかりやすい。