DUSKIN REPORT 2016

DUSKIN
喜びのタネをまこう

DUSKIN REPORT 2016

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

FSC www.fsc.org ミックス 責任ある木質資源を使用した紙 FSC® C022784
VEGETABLE OIL INK
Waterless Printing Naturally

SF160809　16.8.1-500

～ダスキンの今に生き続ける思い～

人に、社会に、「喜びのタネまき」を。

ダスキンは、利益追求のみならず、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。

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

編集方針

「DUSKIN REPORT 2016」は、ダスキンの経営戦略や2015年度の業績などの財務情報に加え、CSR活動などの非財務情報を一体的かつ簡潔に報告した統合レポートとして編集しています。

2015年度に策定したCSR活動の考え方「安全・安心・品質」「人材」「環境」「地域・社会貢献」の4テーマを構成の基本として、新たにステークホルダーからみた重要側面を特定し、事業活動を通じたより具体性の高い取り組みをトピックスとして紹介しています。

今後も、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを図り、適切で透明性の高い情報開示に努めていきます。ぜひ、ご一読ください。

参考ガイドライン

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

対象期間

2015年度（2015年4月1日～2016年3月31日）を主な対象としていますが、2014年度以前及び2016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。その内、株式会社ダスキン及び子会社（連結対象）の取り組みは「企業集団」、企業集団及び関連会社（持分法対象）の取り組みは「グループ」、グループ及び加盟店、協栄工場等の取り組みは「グループ及び加盟店等」として紹介しています。

発行時期

2016年8月（次回発行予定：2017年8月）

DUSKIN REPORT 2016

CONTENTS

03 財務ハイライト／ 非財務ハイライト
05 TOP MESSAGE
09 価値創造モデル
11 事業内容
13 事業別概況
15 ダスキングループのCSR
17 ステークホルダーからみた重要側面の特定
21 ダスキングループのCSR活動の重点テーマ
23 トピックス1 ダスキン品質を支える生産事業の2つのつとめ〈商品・サービスの価値向上〉
25 ひとにやさしい商品・サービスの追求〈安全・安心・品質〉
33 トピックス2 社員の成長を支援する本部・加盟店の強い絆〈人材確保・育成〉
35 お互いに支え合い、成長を目指し挑戦できる人づくり〈人材〉
41 環境保全へのお役立ち〈環境〉
53 地域・社会へのお役立ち〈地域・社会貢献〉
61 トピックス3 喜びのタネまきを実践するお客様への心配りとコーポレート・ガバナンスの充実〈エンゲージメント（関係性）／組織統治〉
63 コーポレート・ガバナンス〈組織統治〉
71 財務セクション
83 役員紹介
86 第三者意見
87 会社情報

DUSKIN REPORTの構成（報告メディアの考え方）

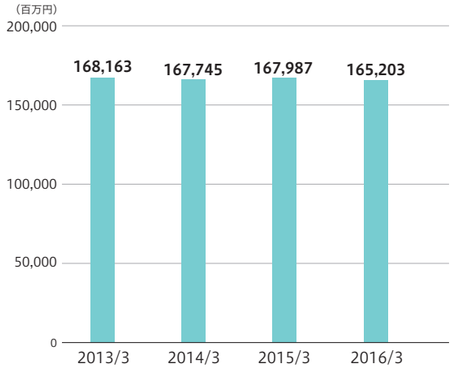
冊子は、特に社会やダスキングループが大切と考えている取り組みを中心に、読みやすさ、わかりやすさに配慮して編集しています。WEBサイトは、冊子の情報に加え、詳細なデータや取り組みを掲載し、より幅広いステークホルダーの皆様に向けて充実した情報開示に努めています。

WEBサイト
www.duskin.co.jp/csr/index.html

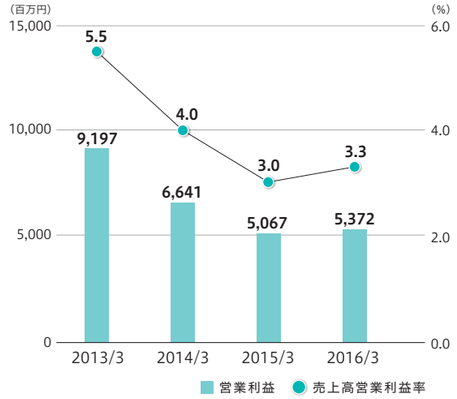
財務ハイライト

株式会社ダスキン（連結）

売上高



営業利益（売上高営業利益率）



親会社株主に帰属する当期純利益（売上高当期純利益率）

純資産額/総資産額/自己資本比率

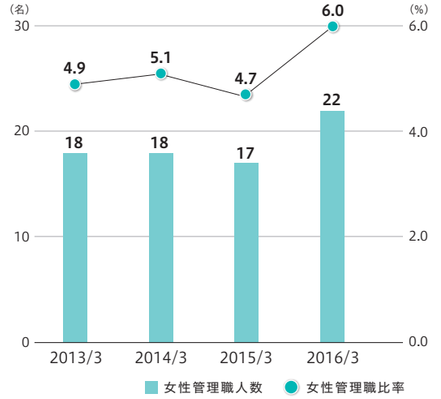
キャッシュ・フロー

配当金総額/配当性向

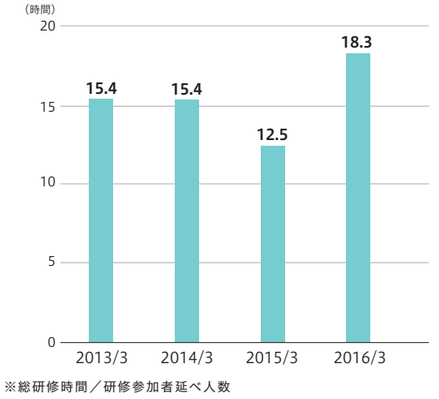
※2014年3月期は創業50周年記念配当を含んでいます。

非財務ハイライト

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／研修参加者延べ人数

GHG（温室効果ガス）排出量

※算定範囲
・クリーン・ケアグループ、本社本部：国内の直営、関係会社事業所
・フードグループ：直営、関係会社、フランチャイズの拠点・店舗
・生産事業所：直営・関係・協栄の総合工場、物流センター

クリーンアップマイタウン参加人数

学校教育支援活動
「教員向け学校掃除セミナー」参加教育委員会・受講者数

学校教育支援活動
「出前授業 キレイのタネまき教室」参加小学校・参加児童数

「ONE DUSKIN」を目指して新たな「喜びのタネまき」の第一歩を踏み出しました

当社グループは創業時より、「祈りの経営 ダスキン経営理念」のもと、世の中の人への「喜びのタネまき」の実践を志してまいりました。

そのような中、2016年3月期は、9年間の長期戦略「ONE DUSKIN」を新たに定め、その第1フェーズの初年度という、意義深い1年となりました。この第1フェーズでは、「浸透と徹底」をメインテーマに掲げ、「事業モデル構築」「新たなる成長」「構造改革」「コーポレート・ガバナンス強化」を基本方針に、業績を再び成長軌道へ乗せることに主眼を置いた取り組みに注力しています。1年目は、新たな取り組みを打ち出し、検証を進めることができました。2年目となる2017年3月期は、それを全国展開してまいります。

長期戦略の最終段階においては、「ダスキンは一つ」となることで、お客様の様々なご要望にお応えすることができ、全加盟店がこれまで以上に地域になくてはならない存在となることが目標です。「世界一 ひとにやさしいダスキン」を目指した取り組みで、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を通じて、継続的な企業価値の向上を実現してまいります。

株式会社ダスキン
代表取締役社長
山村 輝治

経営概況

厳しさを増す経営環境の中 2016年3月期の営業利益は増益となりました

2016年3月期（2015年4月1日～2016年3月31日）の我が国経済は、雇用や所得環境の改善を背景に総じて回復基調にありましたが、中国経済の減速が懸念されるなど海外経済の不確実性が高まったことなどから力強さを欠き、後半の個人消費は足踏み状態となりました。また、消費者ニーズの多様化が進む中、掃除用具がますます多彩となり、コンビニエンスストアやその他のスイーツ市場新規参入が相次ぐなど、当社を取り巻く環境は一段と厳しい状況となりました。

業績については、クリーン・ケア事業において主力のダストコントロール商品の売上高が増加したことに加え、レントオール事業、役務提供サービスなど、その他事業が総じて順調で、売上高は前期比1.1%増の1,101億91百万円となりました。フード事業はミスタードーナツが振るわず、トータルで前期比8.9%減の440億7百万円となりました。

全体では、クリーン・ケア事業の大幅増益にともない、連結営業利益は前期比6.0%増の53億72百万円となりました。また、親会社株主に帰属する当期純利益は、固定資産減損損失の増加による特別損益の悪化や法人税その他の調整額の増加などにより、前期比13.3%減の29億83百万円となりました。

当社の強みをより高めるため 各種取り組みに着手

クリーン・ケア事業では、衛生環境を総合的にサポートする専門家“ハイジーンマスター”を育成し、拭き取り検査などで事業所の見えない汚れを“見える化”し、科学的データに基づく衛生管理をご提案・ご提供していく体制が整いつつあります。また、会員サイト「DDuet」や「ポスト返却サービス」など、お客様と本部を直接結ぶ仕組みも徐々に浸透してまいりました。さらに、定期的に訪問するお客様係が、商品・サービスをご案内する「コンシェルジュ機能」を強化するため、モバイル機器を活用する準備も進め、2016年4月から導入を開始しています。

フード事業では、ミスタードーナツの強みである“手づくり”であることをより多くの方にお伝えするため、ガラス張りのキッチンを前面に出す新しいタイプの店舗を開発し、今後の展開に向け、検証を終えることができました。

今後も、当社の強みである人の“やさしさ”を、効率化した手法などと組み合わせ、ダスキンならではの事業展開につなげてまいります。

▶ 2016年3月期の業績と2017年3月期の予想（連結）

（単位：百万円）

	売上高	営業利益	経常利益	親会社株主に帰属する当期純利益
2015年3月期実績	167,987	5,067	7,083	3,441
2016年3月期実績	165,203	5,372	6,707	2,983
2017年3月期予想	166,500	4,400	5,500	3,100
前期比増減額	+1,296	△972	△1,207	+116
前期比増減率（%）	+0.8	△18.1	△18.0	+3.9

〈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カ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きます。

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

〈中期経営方針〉

長期戦略「ONE DUSKIN」第1フェーズ

メインテーマ「浸透と徹底」

基本方針

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。

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。

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。

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

	2018年3月期	2016年3月期比
連結売上高	1,730億円	+77億円
連結営業利益	60億円	＋ 6億円

※2016年3月24日に数値目標を修正しております。

中期経営方針の進捗

「ONE DUSKIN」の実現に向けグループ一丸となった基礎固めの取り組み

2016年3月期は、各事業間の連携を深めていくための取り組みに最大の力を注ぎました。その代表として、ダスキンの事業を横断する形でシニア世代のご要望にお応えするライフケア事業を立ち上げ、全事業から高齢者向け商品・サービスを網羅し、事業の展開を図りました。埼玉県和光市では公民連携協定を締結してシニア世代の方々が集まる場をつくり、お一人おひとりの暮らしの課題を解決できる商品・サービスを、他社の事業も含めてご紹介しています。

元来ダスキンは、加盟店を横糸、本部の各事業を縦糸とする、いわば1枚の布で、加盟店と本部は運命共同体として強い絆で結ばれています。今後はさらに、「ONE DUSKIN」を目指して加盟店と本部の絆を一層強め、本部と各事業、あるいは加盟店と加盟店の横の連携も強化していきます。それにより、サービスの質や効率などが飛躍的に向上し、よりお客様のご要望にお応えできると考えています。

まずはシニア世代を対象に既存の事業を結集して成功例をつくり、以降は他の世代のお客様に対しても同様に事業間の連携を図ってまいります。

事業推進、構造改革とともに成長の礎となるコーポレート・ガバナンスの強化

基本方針の一つであるコーポレート・ガバナンスの強化にも努めています。現在、社外取締役・社外監査役は各3名、計6名のうち3名が女性です。社外取締役の3名は、商品開発に関する豊富な経験、消費者問題への卓抜した知見、国際事業企画に関する十分な経験と、それぞれに異なった専門性を持っておられ、独自の視点から貴重な助言をいただいています。

また、「道と経済の合一」を経営の根幹とする当社にとって、経営とCSRは一体であり、「安全・安心・品質」「人材」「環境」「地域・社会貢献」の4つを重点分野に定め、CSR活動を推進しています。今後も、コーポレート・ガバナンス体制の強化により健全で透明性の高い経営を実現するとともに、CSR活動をますます活性化し、信頼される誠実な企業を目指していきます。その礎があって初めて、さらなる成長も可能となります。

長期戦略「ONE DUSKIN」の実現に向けて

すべての事業が一つになるため新しいダスキンを築いていく

社長就任後、全国の工場や加盟店、店舗などを訪問し、事業部門や立場の違いにより問題の捉え方などが大きく違うことを実感しました。お客様にとってダスキンは一つしかありません。加盟店と本部が一つにならなければならないという強い思いが、「ONE DUSKIN」という長期戦略につながりました。

加盟店と本部が理念を共有しているフランチャイズチェーンである「ONLY ONE」。地域に根差した加盟店が、地域で最も頼れる存在であることを目指す「NUMBER ONE」。現在のダスキンの強みであり今後も強化に努めなければなりません。

そして、ダスキンのすべての事業が一つになる「ALL FOR ONE」を築くためには、情報の一元化により他の加盟店や本部と連携し、自店が加盟していない事業のご要望にもお応えできる体制を構築することが不可欠です。

この「ONE DUSKIN」が達成できれば、「何か困ったことがあればダスキンに聞いてみよう」「ダスキンなら何でも解決してくれる」と言っていただける「世界一 ひとにやさしい」企業になれると確信しています。

お客様の多様化するご要望にお応えし社会に必要とされるダスキンを目指して

私たちは、「世界一 ひとにやさしいダスキン」を経営ビジョンに掲げています。“世界一”とは、たとえば、お客様が「あなたに来てほしい」「あなたに会いたい」と言ってくださることが私たちにとっての“世界一”です。

そのためにクリーン・ケア事業のお客様係は親身な“ご用聞き”になり、本部は地域の家庭市場のお客様と事業所市場のお客様を密にネットワークした“プラットフォーム”を築き、しっかりとバックアップしていきます。

フード事業では、マニュアルを超え一人ひとりのお客様に合ったホスピタリティあふれる接客ができる教育体制を充実していきます。

「ONE DUSKIN」では、全加盟店が「世界一 ひとにやさしいダスキン」となり、“生涯にわたりお客様のご要望にお応えできるダスキン”を実現します。大切なのは“お客様に喜んでいただけること”。9年後も、さらにその先も、「喜びのタネまき」を続けてまいります。

喜びのタネまき、社会の期待に応え続けるダスキングループを目指して

私たちは社会に生かされ、その恩返しをすることが事業活動と考えています。社会からお預かりする資本を有効に活用し、一つでも多くの喜びのタネをまき、社会にお返しすること。それが、ダスキンの祈りの経営における価値の創造です。
当社はフランチャイズという事業システムを起点に、「喜びのタネまき」を実践し、継続的な企業価値の向上を実現します。
さらにすべての事業が一体となって、ホスピタリティあふれる対応ができる企業グループ「ONE DUSKIN」を目指します。

▶バリューチェーン

ダスキンのビジネスモデルは、研究開発から調達、生産、販売、サービス、商品のリサイクルに至るまで多くのステークホルダーが関わっています。バリューチェーン全体で目的・目標を共有すること、徹底した品質マネジメントに取り組むことが重要であり、継続的な企業価値の向上には不可欠であると考えています。

	研究開発	調達	生産	販売	サービス	リサイクル
	循環型商品・サービス・仕組みの開発	安全・安心で安定した原材料調達	国内工場にて製造・洗浄加工体制の確立	全国に広がるフランチャイズ販売網	人を介した商品・サービスのお届け	くりかえし使う・みんなで使う・減らす・捨てないエコ
〈主な取り組み〉						
クリーン・ケアグループ	トータルクリーンケアに関する基盤技術深耕、品質向上・環境対策を中心とした研究開発 ▶P.31	仕入先様勉強会を毎年開催し、取引先企業とのパートナーシップを強化 ▶P.32	モップ・マットを洗浄加工で再生し、レンタルすることで社会の省資源化に貢献 ▶P.23	地域本部にて、加盟店指導を行う女性エリアマネジャーの登用を推進 ▶P.39	お困りごとから家事や介護まで、ご要望に応じてオーダーメイドプランを提供 ▶P.33～34	介護用品・福祉用具等のレンタルを通じた資源の有効活用 ▶P.47
フードグループ	ミスタードーナツ全店で低トランス脂肪酸オイルを採用 ▶P.27	食品開発のすべての段階の安全性を食品安全確認会議でチェック ▶P.27	原材料製造委託工場への新規取引前・製造時・定期監査の実施 ▶P.27	全国のショップ責任者が理念や店舗運営基準を学び、ライセンスを取得・更新 ▶P.37	手づくりと鮮度を重視した新商品やこれまで以上の心地良さを提供 ▶P.61～62	古くなったオイルを飼料や工業用の原料としてリサイクル ▶P.48

▶P は取り組み紹介ページ

投下資本

財務資本
強固な財務基盤

製造資本
オンリーワンの商品・サービス

知的資本
お客様から信頼されるブランド

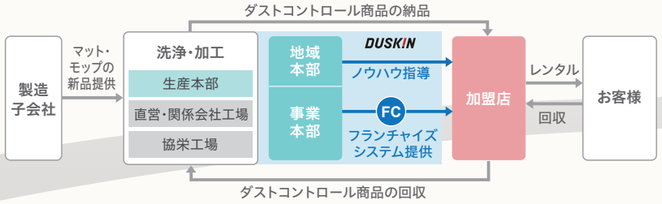
人的資本
経営理念を共有する本部・加盟店

社会関係資本
地域に根差したフランチャイズシステム

自然資本
リサイクル率97%の循環型レンタルシステム

インプット

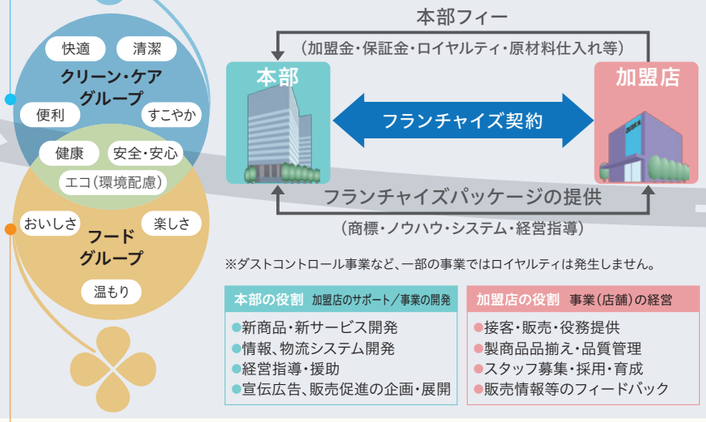
ダストコントロール事業 ビジネスフロー



FC フランチャイズシステム

事業を通じた社会への貢献「喜びのタネまき」

加盟店と経営理念を共有し、本部及びFC加盟店が共同事業の精神のもと、共に成長を目指していくのがダスキンのフランチャイズシステムです。



※ダストコントロール事業など、一部の事業ではロイヤルティは発生しません。

本部の役割 加盟店のサポート／事業の開発	加盟店の役割 事業(店舗)の経営
●新商品・新サービス開発 ●情報、物流システム開発 ●経営指導・援助 ●宣伝広告、販売促進の企画・展開	●接客・販売・役務提供 ●製商品品揃え・品質管理 ●スタッフ募集・採用・育成 ●販売情報等のフィードバック

ミスタードーナツ事業 ビジネスフロー

長期にわたる価値創造

中期経営方針「浸透と徹底」

事業モデル構築		ビジネスプラットフォーム構築
既存事業の強化	クリーン・ケアホームサービス	お客様との接点多様化
	クリーン・ケアビジネスサービス	衛生総合サービス提案
	ライフケアサービス	シニアを中心とした市場開発
	ミスタードーナツ	立地タイプ別新型店舗
	フードサービス	新業態出展展開
新たなる成長	海外展開	東南アジア・中国へのドミナント出店
	新規事業	M&A・提携・海外ブランド導入
構造改革		原価率5%低減・最適経費の追求

アウトプット

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

提供価値

お客様価値

簡単、手軽かつ健康も意識したライフスタイル提案

手づくり、できたての高付加価値商品をバラエティ豊かに提供

楽しさやワクワク感を演出し新たな価値を発信し続ける

社会的価値

家事支援ニーズの高まりへの対応として、国家戦略特区において、外国人家事支援人材の受け入れを予定

自治体との連携による介護予防や生活改善、コミュニティづくりの機会提供

アウトカム

CSR活動の重点テーマ

- 安全・安心・品質 ▶P.23
- 人　材 ▶P.33
- 環　境 ▶P.41
- 地域・社会貢献 ▶P.53
- コーポレート・ガバナンス ▶P.61

「ONE DUSKIN」の実現に向け、CSR活動における4つの重点テーマを定め、取り組み目標を設定(KPI P.22参照)。また、持続的に成長可能な企業体質となるべく、積極的な情報開示等「コーポレート・ガバナンス」の強化に取り組みます。

外部環境

超高齢化社会
・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

労働者人口減少
・従事する労働者の確保が困難

食の多様化
・食の安全要請
・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

事業内容

当社グループは、当社と子会社33社及び関連会社3社により構成されます。
クリーン・ケアグループはダストコントロール商品のレンタル、またフードグループはミスタードーナツを主な事業とし、
さら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います。

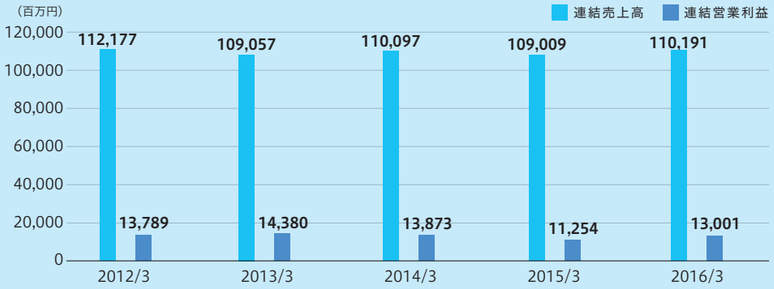
ダスキンは、日本でいち早くフランチャイズシステムを取り入れ、創業期からフランチャイズビジネスを確立するとともに、
その後の事業展開でも、常にその可能性を追求してきました。
今では、その事業領域も多岐にわたり、定期訪問レンタルサービスから高度なプロのお掃除技術サービス、
店舗販売によるフードサービスまで、様々な業態でフランチャイズビジネスを展開しています。

（2016年3月31日現在）

Clean & Care Group クリーン・ケアグループ

マット・モップ、キャビネットタオル、空気清浄機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を提供する「サービスマスター」、家事代行サービスを提供する「メリーメイド」、害虫獣駆除・予防サービスを提供する「ターミニックス」、樹木・芝生管理サービスを提供する「トゥルグリーン」の清掃美化関連役務提供事業を、一般家庭と事業所のマーケット別に展開しています。また、お客様の多様なニーズにお応えするために、「ヘルス＆ビューティ事業」の化粧品・健康食品事業、高齢者生活支援サービスを提供する「ホームインステッド事業」、介護用品やイベント用品・日用品をレンタルする「レントオール事業」、ユニフォームのリース・販売・クリーニングの「ユニフォームサービス事業」を展開しています。

連結営業利益 **130**億円
（2016年3月期）



清掃・衛生用品のレンタルと販売
ダストコントロール
拠点数：**2,015**拠点

プロのお掃除サービス
サービスマスター
拠点数：**1,058**拠点

害虫獣の駆除と予防管理
ターミニックス
拠点数：**532**拠点

便利な家事代行サービス
メリーメイド
拠点数：**750**拠点

庭木のお手入れサービス
トゥルグリーン
拠点数：**109**拠点

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
拠点数：**208**拠点

自然派化粧品と
健康食品の販売
ヘルス＆ビューティ
拠点数：**470**拠点

天然水やコーヒーの
定期お届け
ドリンクサービス
拠点数：**668**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
拠点数：**114**拠点

イベントイメージ

介護用品・福祉用具の
レンタルと販売
ヘルスレント
拠点数：**141**拠点

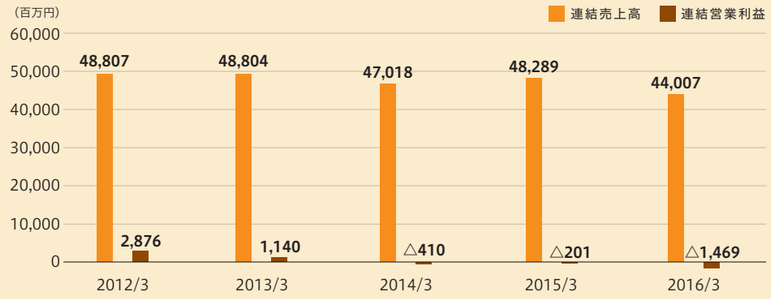
ご高齢者の暮らしの
お手伝い
ホームインステッド
拠点数：**107**拠点

医療・福祉施設の
衛生管理サービス
ダスキンヘルスケア
契約施設数：**265**施設

Food Group フードグループ

ドーナツ・飲茶等を販売する「ミスタードーナツ」を主体に、カフェオレとベニエの「カフェデュモンド」、とんかつレストラン「かつアンドかつ」、子会社では海鮮丼の店「ザ・どん」を展開しています。また、株式会社モスフードサービスとの資本・業務提携で誕生した「モスド」、約100種類の焼きたてパンが並ぶ大型ベーカリーショップ「ベーカリーファクトリー」、アイスクリームとライオンのキャラクターが人気の「アイス・デ・ライオン」、スプーンで食べるシフォンケーキ専門店「ザ・シフォン＆スプーン」、生地の表面に顔が描かれたパイ専門店「パイフェイス」などの新業態の開発を進め、新しいおいしさをご提供しています。

連結営業利益 **△14**億円
（2016年3月期）



手づくりドーナツと多彩なメニュー
ミスタードーナツ
店舗数：**1,269**店

カフェオレとベニエのお店
カフェデュモンド
店舗数：**14**店

とんかつレストラン
かつアンドかつ
店舗数：**12**店

新鮮食材にこだわるどんぶり専門店
ザ・どん
店舗数：**29**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
店舗数：**5**店

モスバーガーとの
コラボレーション
モスド
店舗数：**2**店

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
店舗数：**3**店

バラエティ豊かな
アイスクリーム専門店
アイス・デ・ライオン
店舗数：**1**店

おひつ御膳のお店
おひつ御膳 四季五感
店舗数：**2**店

オーストラリア発祥の
パイ専門店
パイフェイス
店舗数：**2**店

※拠点の契約店舗数であり、休店中、未稼働の店舗も含みます。

事業別概況

Clean & Care Group クリーン・ケアグループ

2016年3月期の振り返り

主力のダストコントロール商品の売上高が増加したことに加えて、レントオール事業、役務提供サービス等、その他事業が総じて好調に推移した結果、クリーン・ケアグループ全体の売上高は前期比1.1％増の1,101億91百万円となりました。利益面は、増収に伴う増加に加え、原価低減に努めた結果により、前期比15.5％増の130億１百万円となりました。

2017年3月期及び中期的な取り組み

高齢世帯の増加、女性の社会進出の進展等にともない家庭での生活支援ニーズはますます高まっています。また、飲食店における食の安全への要請、オフィスの化粧室等の衛生管理ニーズも一段と高まっています。これらの事業環境を踏まえ、創業から積み上げてきた訪問販売モデルを進化・発展させ、お客様との接点を強化し、売上拡大を図ります。

また、介護保険適用外サービスの需要に対応するため、当社と自治体が提携し、高齢者の相談窓口を当社が請け負い、高齢者の要望に対応、解決するという新たなビジネスモデルの検証を進めていきます。

ホームサービス（家庭市場）

- レンタル商品を職場や自宅に届け、郵送で返却していただく「ポスト返却サービス」の全国展開
- コンシェルジュ機能を備えたスマートフォン・タブレットを用いてお客様のニーズに対応するお客様係の育成

ビジネスサービス（事業所市場）

- 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の育成
- お客様のニーズに応じた厨房・化粧室・オフィス等の衛生マネジメント提案
- 全国チェーン企業に対する衛生管理を主とした営業強化

ライフケアサービス（シニア市場）

- 公民連携協定に基づく高齢者向け生活支援サービスの検証（埼玉県和光市）
- 高齢者向け生活支援サービスのメニュー開発
- 高齢者向け介護サービスと認知症ケアを中心としたホームインステッド事業の積極展開

Food Group フードグループ

2016年3月期の振り返り

新たなフード事業の出店により直営店売上が増加しましたが、ミスタードーナツのお客様売上が減少したことにともなうロイヤルティの減少や加盟店への原材料等売上の減少等の影響が大きく、フードグループの売上高は、前期比8.9％減の440億７百万円となりました。

利益面は、原材料廃棄の減少や販促費用の削減等による経費減少がありましたが、減収にともなう利益減少影響が大きく、14億69百万円の営業損失を計上することとなりました。

2017年3月期及び中期的な取り組み

少子化・高齢化の進展、共働き世帯の増加等の社会構造の変様が進む中、購入量の減少や商圏の変化等が生じています。コンビニエンスストアのスイーツ類の質・量の充実や海外スイーツショップの相次ぐ上陸等により、競争環境はますます厳しいものとなっています。フードグループにおいては、ミスタードーナツブランドを再構築すること、同時に新たな事業を発掘・育成することが最大の課題です。

ミスタードーナツ

- 利用動機や立地環境に応じた店舗への改装を積極的に推し進め、2021年３月期までの５年間で1,000店を改装・出店
- ドーナツ専門店だからこそできる手づくり、できたての高付加価値商品の提供
- お客様を大切にするホスピタリティの強化
- 手土産としての利用動機の拡大に応じたテイクアウトの強化

その他のフード事業

- 「かつアンドかつ」「ザ・シフォン＆スプーン」「ベーカリーファクトリー」「アイス・デ・ライオン」「パイフェイス」の積極的な出店

新規事業・海外展開

新規事業

当社の強みを活かせる新たな事業や既存事業の周辺事業の開発に引き続き取り組み、お客様のどんな要望にも対応できる企業グループへの成長を目指します。当社グループと事業の親和性があり、連携することで新たな価値創造が見込める企業については、国内外を問わず積極的にＭ＆Ａを検討いたします。

海外展開

著しい経済発展を遂げる近隣アジア諸国は、所得水準の向上も目覚ましいものがあります。当社はこれを商機と捉え、「ダスキン」「ミスタードーナツ」ブランドの確立を目指します。

ダスキングループのCSR

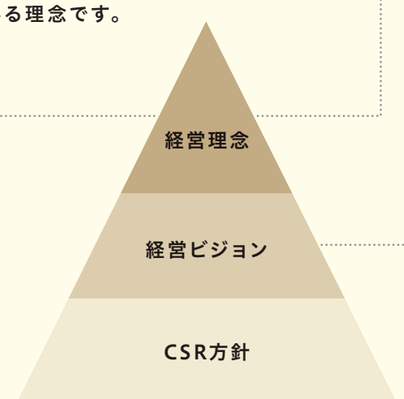
「社会からの期待に喜びをもって応えること」

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。

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。



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

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

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

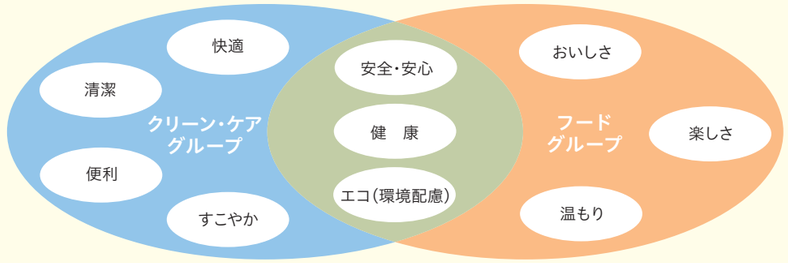
ダスキングループは、経営の根幹としている「道と経済の合一」という理念のもと、社会のお役に立ちながら持続的な成長を果たすために、グループ社員一人ひとりが守るべき行動の原則を定めます。このルールを守ることは、お客様や社会の人々、加盟店、取引先、株主、そして職場の仲間の願いに応えることであり、喜びのタネをまく、祈りの経営を実践することに他なりません。

CSR指針

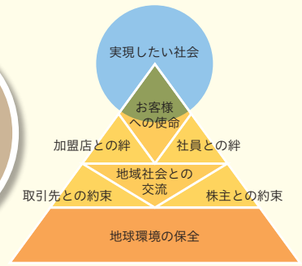
ひとにやさしいダスキン

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

事　業
を通じた社会への貢献



ステークホルダー
に向き合う姿勢



実現したい社会	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
お客様への使命	世界中の誰よりも、お客様視点に立って、考え、形にする
加盟店との絆	同じ理念を共有し、行動する
社員との絆	互いに支え合い、挑戦し、成長する
地域社会との交流	信頼を積み重ね、最も身近で頼りになる存在となり、地域社会と共生・共栄する
取引先との約束	適正で誠実な取引を通じて、強固なパートナーシップを構築する
株主との約束	コーポレート・ガバナンスの強化に努め、企業価値の（永続的な）向上を目指す
地球環境の保全	環境に配慮した事業を継続し、事業の成長と環境負荷低減を両立する

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

消費者懇談会

個人投資家向け会社説明会

ミスタードーナツお客さまセンター

日経IRフェア出展ブース

ステークホルダーからみた重要側面の特定

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。

その実現のために、当社グループが取り組むべき重要な課題を、ステークホルダーの皆様のご意見から、また広く外部機関など多様な視点・側面から汲み取り検証。その中でマテリアリティ※を特定し、取り組みを強化することでダスキングループ全体の企業価値の向上を目指します。

※企業のパフォーマンスに大きな違いをもたらす課題・側面

マテリアリティ（重要側面）の特定プロセス

国内外のステークホルダー、有識者の声を様々な方向から拾い、真摯に耳を傾け経営課題を評価し、ステークホルダー及びダスキンにとってのマテリアリティ（重要側面）を特定しています。

1 以下の9つの「ステークホルダーの皆様からのご意見」をもとに定量評価を行う。

ステークホルダーにとっての重要性

①ダスキンコールセンターに寄せられたご意見（クリーン・ケア：問い合わせ＆要望）（155,436件）
②ミスタードーナツお客さまセンターに寄せられたご意見（フード）（26,107件）
③ダスキンコールセンターに寄せられたご意見（クリーン・ケア：トラブル）（20,332件）
④CSRレポートアンケート集計（今後取り組むべきテーマや重視すべき社会的課題）（200枚）
⑤決算説明会における株主アンケート集計（大和ＩＲ）（経営において重要だと考えられる点）（15名）
⑥消費者懇談会におけるご意見（6団体）
⑦海外有識者ダイアログ（人権ビジネス研究所、Sedex）（2団体）

ダスキンにとっての重要性

⑧部長職研修ワークショップ（社会から信頼・期待される会社とは）（184名）
⑨部長職研修ワークショップ（7つの中核主題で重要視すべき課題）（184名）

2 上記のご意見を16のカテゴリ（16の重要側面）に分類し、各調査における各カテゴリを順位付ける。

3 各カテゴリの重要性を評価する。

ステークホルダーにとっての重要性

①～⑦の調査における各カテゴリ順位に上位から降順にポイントを付与し、各カテゴリの総ポイント数の平均ポイントを「重要性得点」とする。

ダスキンにとっての重要性

⑧⑨の調査における各カテゴリ順位に上位から降順にポイントを付与し、各カテゴリの総ポイント数の平均ポイントを「重要性得点」とする。

4 「重要性得点」に基づいて、マップ上にプロットする。

マテリアリティマップ

マテリアリティマップの全体

▶ 16のマテリアリティ（重要側面）

❶ 組織統治	信頼される誠実な企業としての組織づくり
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
❸ エンゲージメント（関係性）	世界中の人々との約束
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
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
❼ ダイバーシティ	多様な個性の尊重
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
❾ 労働安全	安全・安心で働きやすい職場づくり
❿ 商品の故障	お客様のお困りごとへの誠実な対応
⓫ 環境	環境保全へのお役立ち
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
⓭ 社会貢献活動	地域・社会へのお役立ち
⓮ CSR調達	取引先との約束
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
⓰ 経営戦略上の投資	社会のお役に立つための投資

有識者会議等を通した検証

企業と社会の視点を融合していくため、国内外で行われる有識者会議等にも参加し、第三者「経済人コー円卓会議日本委員会※からのアドバイスをいただきながら、世界や社会全体からみたダスキンの潜在的課題を確認。重点を置くべき内容を検討しています。

2015年度は、経済人コー円卓会議日本委員会が開催する「ステークホルダーエンゲージメントプログラム」「2015年ビジネスと人権に関する国際会議 in 東京」等に参加、また2015年9月14日には、グローバルで活躍しているCSRやビジネスと人権のイニシアティブ団体ともダイアログを開催しました。

※グローバル視点から、企業と社会の持続的発展に寄与するCSR活動を支援するNPO法人

2015年ビジネスと人権に関する国際会議 in 東京

前列左より、ルーシー・エイミス氏（人権ビジネス研究所研究員メガスポーティングイベント担当）とダン・マレー氏（Sedexヘッドオブメンバーシップディベロップメント・マーケティング）

Stakeholder Dialog

「ビジネスと人権」に関する取り組みのステータス・チェック

HUMAN RIGHTS DUE DILIGENCE ©CRT-Japan

経済人コー円卓会議日本委員会
専務理事兼事務局長　**石田 寛**

2011年に国連人権理事会で「ビジネスと人権に関する指導原則」が全会一致で承認されて以来、企業に対し、事業活動に関連した人権への負の影響の特定、対応、報告を求める声が国際的に高まってきています。

ダスキングループでは「ビジネスと人権」への要請の高まりを受け、国内外の有識者とのダイアログやステークホルダーとのエンゲージメントを通じて潜在的CSR課題の把握に努めてこられました。それらの取り組みについてのステータス・チェックを行うとともに、今後の活動に期待する点を述べます。

これまでに実施された活動

①自社の視点からの潜在的な課題の整理

「ダスキングループのCSR活動の重点テーマ」に示される4つのCSR重点テーマ（安全・安心・品質、人材、環境、地域・社会貢献）において、自社に関連する潜在的な課題を整理。

②社会の視点からの潜在的課題の整理

「ダスキングループのCSR活動の重点テーマ」に示される4つのCSR重点テーマ（安全・安心・品質、人材、環境、地域・社会貢献）について、社内外のステークホルダーの声を収集。また、経済人コー円卓会議日本委員会が主催する「2015ステークホルダーエンゲージメントプログラム」に参加し、NGO／NPOや他企業と意見交換するとともに、「2015年ビジネスと人権に関する国際会議 in 東京」において、CSR及び「ビジネスと人権」領域のグローバルなイニシアティブ団体とのダイアログを実施。

③重要テーマの選定

経営の根幹「道と経済の合一」を軸とし、上記の「自社の視点からの潜在的な課題」と「社会の視点からの潜在的な課題」を合わせ、ダスキングループにおいて特に対応が求められる重要度の高い3つのテーマ（商品・サービスの価値向上、人材確保・育成、エンゲージメント（関係性）／組織統治）を選定。

今後に向けて

ダスキングループは、約1年かけて「ビジネスと人権」に適切に対応するための準備をされてきました。

今後はクリーン・ケアとフード事業における「インパクトアセスメント」を実施され、自社の事業活動を通じた人権への負の影響について確認されることを期待します。人権への負の影響を特定し、対応し、報告する一連のプロセスは、「ひとにやさしいダスキン」というダスキングループのCSR指針を具現化する上でも重要なものと考えます。また、「インパクトアセスメント」を受けて、自社として何に配慮すべきかの方針を打ち出されることも大切です。方針の策定は、ダスキングループが培ってきた企業文化を活かしつつ、国際的に求められる「ビジネスと人権」への対応を進めていくためにも、また、社内外のステークホルダーに自社の考え方を理解してもらうためにも必要なものです。

人権という切り口で自社グループが社会に及ぼす影響について改めて整理することは、2030年に向けて世界全体で取り組むことが期待されるSDGs（Sustainable Development Goals：持続可能な開発目標）と自社との関連性について考え、効果的な活動を構築する上でも有効です。

これら一連の活動を通して「ONE DUSKIN」としての新たな「喜びのタネまき」をステークホルダーとともに進め、ダスキングループが「道と経済の合一」を一層確かなものとされることを期待します。

「CSR活動」への反映

ダスキングループは、ステークホルダーエンゲージメント（関係性）を重視するとともに、CSRと一体となった経営を推し進めています。CSR活動においては、長期戦略「ONE DUSKIN」の達成に向け、重点テーマを「安全・安心・品質」「人材」「環境」「地域・社会貢献」に特定し、独自の取り組みを実践しています。

新年度の取り組み

1. 「マテリアリティ（重要側面）の特定」から「組織統治」が上位項目とされたことを受け、組織統治（コーポレート・ガバナンス）への取り組みを一層強化するとともに、CSR活動の重点テーマを2016年度より5分野に拡大します。
2. 「人権」に対するダスキングループの基本的な考え方を、2016年度に検討し、事業活動及びCSR活動に反映していきます。

上位課題に対する具体事例をトピックス 1 2 3 で紹介します

企業の成長

- 長期戦略「ONE DUSKIN」
- 中期経営方針

CSR活動の考え方
①安全・安心・品質 ②人材 ③環境 ④地域・社会貢献

ステークホルダーエンゲージメント（関係性）

社会の発展

- 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
- CSR・株主アンケート集計
- 部長職研修ワークショップ
- 消費者懇談会

重要度の高いテーマ

トピックス 1 ▶P.23～

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

トピックス 2 ▶P.33～

人材確保・育成
お互いに支え合い、成長を目指し挑戦できる人づくり

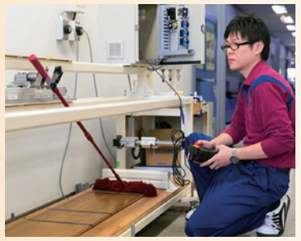
トピックス 3 ▶P.61～

エンゲージメント（関係性）/組織統治
お客様とのつながり強化／
信頼される誠実な企業としての組織づくり

ダスキングループのCSR活動の重点テーマ

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。



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。

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。

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。

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まいります。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。

重点テーマ		目標 (KPI:Key performance Indicators)	取り組み・進捗	評価
安全・安心・品質		すべての提供商品において、導入直後の重大不具合発生０件を継続します。	導入直後の重大不具合発生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、工場監査の対象範囲を拡大しました。	○
人材	多様な人材の登用・活躍の推進	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。	2016年3月期は5名増（前期比1.7％増） 女性活躍推進法に基づく行動計画策定のため、計画期間及び数値目標の見直しを行いました。	○
	人材育成	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。	2016年3月期は18.3時間／人 さらに社員のキャリア開発支援と女性の職場における活躍を推進するため、全社教育体系に新たなカリキュラム「キャリア開発研修」を追加しました。	○
環境		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。	2016年3月期は前期比2.7％減。 ダスキングループ及び加盟店まで実態を把握する体制の構築を進め、全体目標に向かってコントロールできるような仕組みづくりに取り組んでいます。	○
地域・社会貢献		クリーンアップマイタウン延べ参加人数 2006年からの延べ人数約21万9000名を2018年3月期までに30万名以上とします。	11年目を迎えた街をキレイにする清掃活動。2016年3月期は全国35か所で開催、延べ約25万名の方々に参加いただきました。引き続き、ウォーキングイベントなどで参加者に呼びかけ、地域の皆さんと一緒にゴミ拾いを行います。	○
		2016年3月期から2018年3月期までの3カ年目標 教員向け学校掃除セミナー受講者数2,000名・75教育委員会 出前授業　キレイのタネまき教室参加児童数16万2,000名・参加校数1,620校	出前授業に関して学校現場からのニーズは高く、リピート校も含めて年々希望校が増加。出前授業実施校は812校、参加児童数は延べ7万3千人を超えました。今後は専任スタッフによる学校掃除サポーター指導を継続・強化します。	○

※取り組みの成果（4カ年推移）はP.4の「非財務ハイライト」を参照ください。

ダスキン品質を支える生産事業

ダスキンは、モップやマットなど暮らしのキレイに役立つレンタル商品をお客様に定期的にお届けし、使用済みの商品を回収。お返しいただいた商品を洗浄・加工などで大切に再生し何度もレンタルすることで、お客様とともに社会の省資源化に貢献しています。このため、ダスキンでは商品の製造とともに、使用済み商品の再生を生産事業として位置づけています。長持ちする高品質商品をしっかりつくり、それを繰り返し丁寧に再生する。これが、“喜びのタネまき”で世の中の役に立ちたいと願うダスキン独自の生産事業です。

大阪中央工場

（大阪府吹田市）

資源を大切に使うレンタルシステムの要（かなめ） 使用済みモップ・マットの再生生産

ダスキンの直営工場「大阪中央工場」における リサイクルの品質

1台で200kgものマットを洗浄（写真左）・乾燥（写真右）する全自動ライン。

大阪中央工場は、創業工場として、モップやマットなどの洗浄・加工を行うダスキン独自の再生生産を牽引。モップ・マット大量再生生産のノウハウの多くが、ここから生まれ広がっていきました。全国48生産事業所のうち直営工場は当工場と横浜の2拠点。大阪中央工場では、全国の生産事業所が1日に再生するモップ・マット92万枚のうち約3万枚を、再生生産しています。

長年の経験を集積した再生システムが支える品質とスピード

長年の経験と最新技術を集積した再生システムが、膨大な回収品を高品質なモップ・マットへとスピーディに再生させる活動を支えています。

■汚れたモップがキレイになるまで

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、すすぎ、脱水、吸着剤をつける加工を行った後、温風乾燥させます。

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。

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。

の2つのつとめ

株式会社 和倉ダスキン

（石川県七尾市）

お客様視点に立った高品質商品の安定供給を支える ダスキンモップの製造

ダスキンモップの製造を一手に担う ダスキンの礎 和倉ダスキンの取り組み

社員たちの技と志が、レンタルに適した長持ちするモップを生み出します。

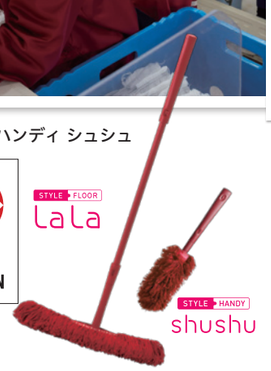
スタイルフロア ララと、スタイルハンディ シュシュ

ララは軽くてコンパクト、シュシュは隙間の奥や高いところにも届いて便利です。リビングに置けるスタイリッシュな色やデザインも好評です。

GOOD DESIGN

STYLE FLOOR lala

STYLE HANDY shushu



1967年、創業者・鈴木清一がモップ・マットの修理工場として創設。その後、各地に分散していたモップの縫製を集約し、モップ製造を一手に担う“原点の地”として歩みを重ねてきました。染色・吸着加工も行うほか、芳香剤も製造。社員一丸となって世界一のモップメーカーを目指しています。

ダスキン創業の志が息づく一大製造拠点

創生期に新品モップの生産機能を集約し、“喜びのタネをまく”という創業の志を体現。当初の思いを今に伝えつつ発展を続けています。パイル（モップの糸）づくりから最終仕上げまで全工程をカバー。モップづくりの原点の地として、また、創業者の志を継承する唯一の事業所として、グループの精神的支柱ともなっています。

試行錯誤の末生み出した、和倉ダスキン独自の技術で製造される極細のパイル。

新商品開発を支えた品質への絶対のこだわり

現在、家庭用の主力となっているスタイルハンディ シュシュとスタイルフロア ララは、使いやすさを徹底追求した形状と、極細なのにパイル抜けなどのトラブルが極めて少ない高品質を実現しています。しかし細いパイルは縫製が極めて難しく、機械化も困難でした。それを実現したのは、より使いやすいモップをお客様にお届けしたいという社員たちの熱意と努力に他なりません。

小さな機械一つにも、経験に育まれた独自の工夫が凝らされています。

女性の眼差しが生かされる職場づくり

社員数78名※のうち59名が女性。管理職も7名中5名が女性。和倉ダスキンは、ダスキングループの中でも女性の活躍が目立つ職場です。モップをお使いになるお客様も大半が女性という中、本社の商品開発部門の女性担当者との開発の協業から日々のものづくりまで、職場の至るところで女性の眼差しが大きく生かされています。

幾度もの困難をチームの結束力と努力で乗り越え、今や主力商品となったシュシュとララの生産を実現しました。※パート・アルバイトを除く（2016年2月1日現在）

ひとにやさしい商品・サービスの追求

ダスキンは、安全で安心な品質を最優先に考えています。
「世界で一番」お客様のことを考えて、商品やサービスを提供することで、
暮らしを豊かに、笑顔あふれる社会の実現を目指しています。

品質の取り組み

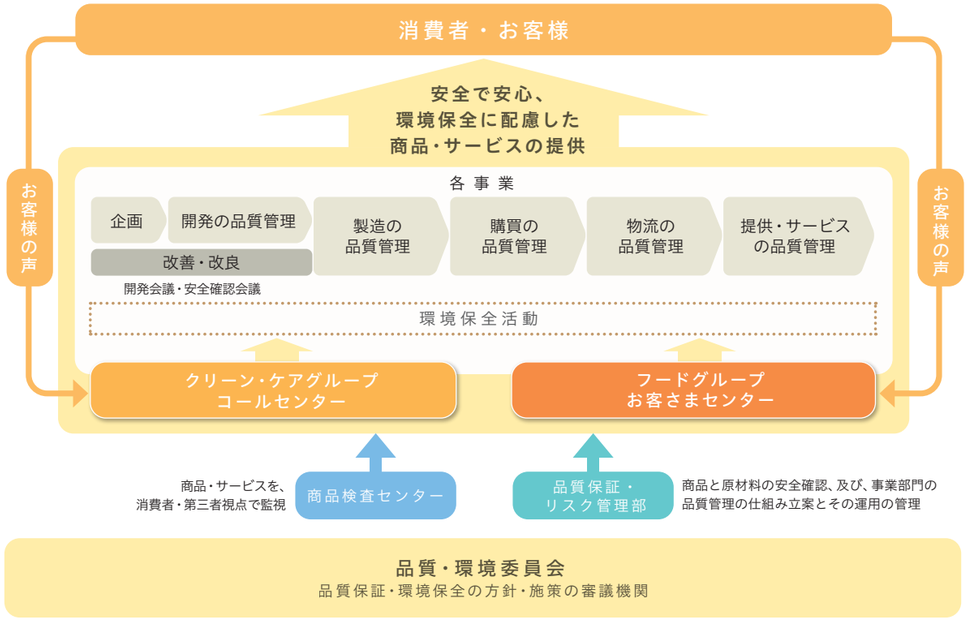
ダスキンは消費者・お客様に信頼される企業を目指して、品質方針に則り、安全で安心な商品・サービス品質を提供するため、徹底した管理体制の構築・実践に取り組んでいます。

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ます。

▶ 品質保証体制



商品の安全・安心の取り組み

お客様に安全で安心な商品をお届けするために商品の開発から市場導入までの品質について、社内第三者部門による安全確認会議などで審議・改善指示を行うとともに、開発会議において、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市場導入しています。

また、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。

各種検査装置、ロボットを使った耐久性、非破壊試験

お掃除サービスの安全・安心の取り組み

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）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に取り組み、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の様子

資器材や薬剤の安全確認

総合レンタルの安全・安心の取り組み

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

法令により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により消毒するなど、適切な消毒と保管をしています。

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）

「製品安全対策優良企業表彰」の優良賞を受賞

ダスキンは、経済産業省主催の「2015年度第9回製品安全対策優良企業表彰」の大企業小売販売事業者部門において、優良賞を受賞しました。この表彰制度は、企業の製品安全に対する積極的な取り組みを促進し、社会全体として製品安全の価値を定着させることを目的に、経済産業省が2007年度から実施しています。当社の表彰は、訪問販売業界及びダストコントロール業界で初めての受賞になります。

【当社受賞の理由】

❶使用者の視点に立った取扱製品の選定
類似の製品事故を分析し、使用者の視点で分析・検討・評価し、安全に使用できる製品を選定している。

❷利用者に対する丁寧な安全情報の提供
福祉用具等の誤使用防止のため、動画による取扱説明書を作成し、丁寧な情報提供を実施。
定期訪問によって安全確保の強化に努めている。

❸加盟店を含めた情報共有や人材育成
地域会議での製品安全情報の共有や、研修ビデオによる社員の意識啓発に取り組んでいる。

Product Safety
2015
製品安全対策優良企業
経済産業省

表彰式の様子

ひとにやさしい商品・サービスの追求

食の安全・安心の取り組み

ダスキンが開発するすべての食品は、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、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品質基準を設けて、安全を確認しています。

改善の取り組み事例 低トランス脂肪酸オイルの導入

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。

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、2007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1.32g、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。ショップ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。

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」を開催して、安全性を確認しています。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「安全性」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

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。ダスキンの食品工場専門の監査担当者が、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。

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

原材料を保管し、商品や原材料の品質を維持しながら、販売拠点へ配送する段階においても、保管状態・温度管理・期限管理などの運用状況を監査しています。新規取引や大きな変更の場合は監査担当者が、改善確認や日常のチェックは各事業部門担当者が実施しています。

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、日々の清掃の徹底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、外部検査機関による定期衛生検査を行い、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。

食の安全・安心に関する情報の提供

■栄養成分情報の提供

定められた表示基準に従い、商品の栄養成分情報（エネルギー、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。ショップでは、スタッフにお申し付けくだされればプリントアウトしてお渡しいたします。

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ご覧いただけます。

Web www.misterdonut.jp/m_menu/eiyou/

■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。ショップでは、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、スタッフにお申し付けくだされればプリントアウトしてお渡しいたします。

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ご覧いただけます。

特定原材料7品目を表示したプライスカード

■原材料原産地情報の提供

主な原材料に関して原産地を公開しています。ショップ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

ひとにやさしい商品・サービスの追求

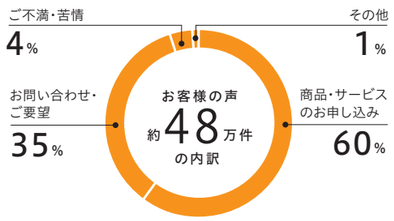
お客様の声を反映させる取り組み

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。

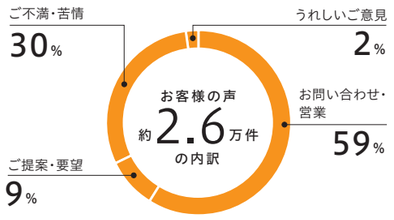
コールセンターでの対応

「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。こうしてオペレーターが正確に入力したお客様とのやりとりをもとに、お客様が今、どんなことを求めているのかを各事業部門の担当者がタイムリーに把握し、より良い商品やサービスの提供につなげています。

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



（2015年度集計）

改善の取り組み事例　ダスキンの商品を不在がちなお客様にも

「日中不在だけれども商品を使いたい」そんな声が多く寄せられるようになりました。ダスキンは創業以来、お客様のもとを訪問し、手渡しで商品をお届けするスタイルを貫いてきました。真心をもって商品をお渡しし、ご返却の際には使い心地などのご意見をお聞きしたいと考えているからです。

しかし、働く女性の増加とライフスタイルの変化に応じたレンタルサービスが必要になってきました。そこで全国展開をスタートしたのが「ポスト返却サービス」です。担当者がお客様のご自宅のポストに商品をお届けし、返却はお客様が郵便ポストへ。日中不在でも気軽にレンタルを利用していただけるようになっています。

ミスドファンミーティングの開催

お客様の声をより近くでお聞きするため、2014年5月よりミスドファンミーティングを開始しました。社長やミスタードーナツ事業スタッフが月に1回、都道府県単位で会場を訪問し、参加者の皆様と直接、意見交換するほか、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」「紙おしぼりを用意してほしい」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。2015年度は、全国12都道府県で開催し678人のご参加、これまでに23都道府県で累計1,297人にご参加をいただきました。

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

2015年11月9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。

最初の開催である2006年から数えて9回目となった今回、消費者団体など6団体の関係者9名とダスキンの役員、社外取締役などが参加し、オープンから約1カ月のダスキンミュージアムの見学と、当社の消費者とのコミュニケーションについてご説明しました。

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

消費者懇談会の様子

ひとにやさしい商品・サービスの追求

研究開発活動

ダスキン企業集団では、主に当社が提供する商品・サービスに関連する清掃及び洗浄関連商品と加工技術の研究開発に取り組んでおり、品質・環境対策を重視した活動を行っています。また、当社が提供する商品・サービスの開発段階における安全性、信頼性、使用価値性、環境への影響についての検査・試験などの商品検査活動に取り組むとともに、法令上の確認や商品表示などの検査も行っています。

研究開発方針

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います。

- 消費者の立場に立ち、本物志向の商品開発技術を確立する。
- 消費者のニーズ、変化を迅速かつ的確に把握して業界の先取りを行う。
- 商品・サービスに関連する基盤技術の研究を行う。
- 商品、技術に関する情報を即座に収集分析し、旧来の枠にとらわれない新しい技術を積極的に導入する。
- 商品の機能、性能のほかに、安全・安心はもとより、人体及び環境に限りなくやさしいことをテーマとして追求する。

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。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、薬剤などの研究にも取り組んでいます。

商品検査方針

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を確立するために、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。

研究開発における主な取り組み

■モップ商品関連の研究

ホコリの発生源や健康への影響を調査し、「ホコリをたてずにホコリを取る」という掃除方法や、ホコリの種類に応じた素材を開発してモップの機能性を高める研究をしています。本来は廃棄する紡績工程の短い繊維くずを有効活用することで環境にやさしいエコ素材の研究や、モップに付着したダニなどのアレル物質の活動を抑制する吸着剤の研究もしています。

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

■マット商品関連の研究

ダストを除去するための繊維の配合率などや、新しいマットの使用方法、機能素材の研究を行っています。また、商品の再生率を高める研究や、マットに含まれる繊維・ゴムを軽量化して、限られた資源を有効に活用する研究をしています。

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。

取引先企業とのパートナーシップの強化

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。2015年度は、クリーン・ケアグループが、2016年3月9日に243社、ミスタードーナツ事業本部では、2016年4月8日に84社の取引先企業の皆様に参加いただきました。

仕入先様勉強会の様子

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。

STEP1
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

▼

STEP2
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

▼

STEP3
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

▼

STEP4
取引開始における諸手続き
取引基本契約書の締結
「お取引先様レポート」を新規仕入先に作成依頼

社員の成長を支援する本部・加盟店の強い絆

ホームインステッド事業に見る、心の込もったサービスを提供するための研修プログラムと学び合う仕組み

あらゆるサービスの基本は「人」。ダスキンは、社員一人ひとりに「仕事の第一は人間をつくること」の意識を浸透させ、知識と技術に「心」がともなった人材の育成を大切にしています。たとえばホームインステッド事業では、独自の人間観、人材観を本部から加盟店、社員、地域へと広げることで、“喜びのタネまき”を実践しています。

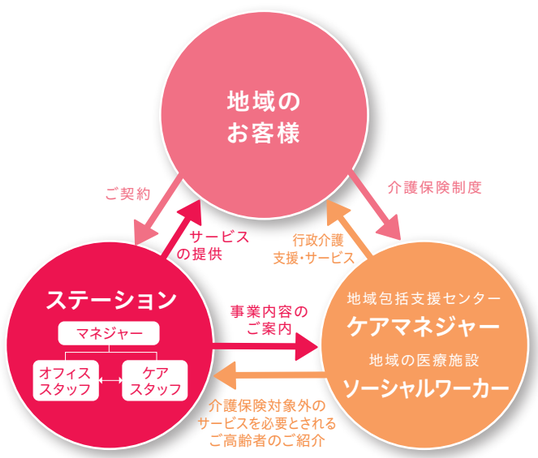
ダスキンホームインステッド

ご家族に代わって、ご高齢者のいつもの暮らしをお手伝い。

ダスキンは、2000年2月に米国ホームインステッド・シニアケア社とマスターフランチャイズ契約を結び、日本での事業をスタート。独自の研修を継続的に受けたスタッフが、お客様のちょっとしたお困りごとから家事や介護まで、おひとり違うご要望に、オーダーメイドのプランでお応えしています。

■店舗（ステーション）の運営

マネジャーが、地域の高齢者サービス拠点や医療施設などを訪れ信頼を築き、サービスを必要とされるご高齢者をご紹介いただきます。ケアスタッフが、お客様のご要望にきめ細かく対応するとともに、オフィススタッフも定期訪問し、サービス品質の維持・向上を図ります。



サービスを提供するケアスタッフの意識とスキルを高める継続的な研修プログラム

ケアスタッフの経験に合わせて段階的・実践的に組まれている研修プログラムに加え、新たに等級制度を整備。ケアスタッフ相互の学び合いを大切に、これを継続的に繰り返し、確実なスキルアップと心の成長につなげます。専門性が必要な認知症ケアのトレーニングは、特に手厚い内容です。

■ケアスタッフ研修プログラム

1. **初期研修**
「マナー教育」「守秘義務及び事業の意義や内容の理解」を徹底させ、「高齢者心理」についても学びます。
2. **基礎研修**
「お客様の思いを汲み取り」「安心で安全に」サービスを実践することや、認知症ケアの基礎を身につけます。
3. **実技研修**
車椅子や歩行、トイレの介助を学び、実習で応用力を養うとともに、掃除や料理もプロのレベルに高めます。
4. **個別事例検討会**
個別のサービス事例をもとに検討し、ケアに必要な知識や実技を学び合って、情報を確認・共有し合います。
5. **継続研修**
認知症ケアや実技のスキルアップ、お客様目線での行動や安全への配慮の確認などが主なテーマとなります。
6. **ケアスタッフの集い**
集合研修やサービス実績の表彰など、意欲的に楽しく従事していただくための定期プログラムを実施します。

（4〜6：継続的な実施）

■ケアスタッフ等級制度

Care Staff

個々が目標を持ち意欲的に学べるよう、2016年度に新設。サービスレベルを明確にすることで、お客様に選んでいただくきっかけづくりにもつなげます。

ダスキンライフケアコミュニケーション

- **DLCC 1級**
既修の8研修の内容を常に実践し、オフィス内の本部認定研修トレーナーによる評価で所定のレベルをクリア。
+300日間のサービス実績・テスト合格
- **DLCC 2級**
DLCC3級取得後、身体介護研修、コミュニケーション＆傾聴研修、認知症ケアトレーニングを受講。
+累計100日間のサービス実績・テスト合格
- **DLCC 3級**
初期研修に加え、GRAD（高齢者心理）、セーフティプログラム、認知症キャラバンサポーター研修、家事研修を受講。
+50日間のサービス実績・テスト合格
- **採用▶初期研修開始**

世田谷ステーションのスタッフたち。ともに喜びのタネをまく中で培ってきた家族のようなつながりが宝です。

現場を熟知した頼もしいオフィススタッフたちが、ケアスタッフを背後でしっかり支えています。

マネジャーを中心に地域と信頼を築き社員の成長を支え合うホームインステッド世田谷ステーション

お困りのご家族に、常にお手伝いの手を差し伸べている世田谷ステーション。

世田谷ステーションは、全国4店の直営店の一つ。少人数ながら実績全国一位に輝いた年度もあります。地域からもスタッフからも信頼の厚いマネジャー・磯田育子さんと、立ち上げ当時からのケアスタッフであり、2015年度最優秀賞も獲得した寺田明子さんに、仕事に向き合う姿勢を聞きました。

お客様のため、スタッフのために、役に立てることが何よりの喜びです。

ホームインステッド世田谷ステーション マネジャー/介護福祉士 **磯田 育子**

地域のケアマネジャーやソーシャルワーカーの方々にお話に行くと、「ダスキンは高齢者サービスもやっているんですか」と興味を持っていただけます。業務委託ではなくスタッフを雇用し、会社が責任を担うという他社にはない強みを背景に、公的支援の枠に阻まれ苦慮しておられる事例などを伺い、どんなに難しいサービスにも感謝の心で取り組み、確かな信頼を築きます。

ご紹介いただいたお客様のもとにお伺いしてご依頼をしっかり把握し、初日には必ずケアスタッフに同行してサービス内容を指導・確認。その後もフォローを行い、特に困難な局面では率先して現場に入るよう心がけています。

ダスキンの理念は福祉の仕事に見事につながっています。ダスキンがホームインステッド事業を手掛け、それに自分が関われることはすばらしいことだと感じています。充実した研修プログラムによる学び合い、支え合いを通じ、ケアに必要なスキルと同時に、そんな“心”の側面もスタッフの皆さんと共有し、ともに成長していきたいと願っています。

つらい時にも親身に相談にのってくれるオフィススタッフの存在が、私たちの大きな支えです。

ホームインステッド世田谷ステーション ケアスタッフ **寺田 明子**

ケアスタッフは日々お客様のもとに出向き、最後はオフィスに電話報告をして1日のサービスを終えます。この電話が、つらい時には何よりの支えです。オフィススタッフのだれが電話をとっても親身に話を聞いてくれ、メンタルとスキルの両面から的確なアドバイスをくれます。うまくいかず落ち込んでいても、「よく頑張っていますよ」と認めてもらうと、「明日も頑張ろう」と思うことができるのです。

充実した研修と日々の実践、そして、温かいオフィスのバックアップ。これらに支えられてきたからこそ、子育てをしながらも長い間続けてこられたのだと思います。また、マネジャーがひたすらお客様のため、ケアスタッフのために自分を無にして働くのを見ていると、これこそ“喜びのタネまき”だと実感し、「自分も」と思います。

新たにスタートした等級制度にも期待しています。今後も一つでも多くの「ありがとう」を耳にできるよう、研修に学び、お客様に学び、周囲に学んで、成長を続けていきます。

お互いに支え合い、成長を目指し挑戦できる人づくり

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。
知識と技術に心がともなった人材を育成するとともに、多様な価値観を持った人材の個性を尊重し、能力を最大限に発揮できる職場づくりを進めています。

人事基礎データ

		2014年3月末時点	2015年3月末時点	2016年3月末時点	備考
社員数(人)※1	男性	2,291	2,306	2,350	正社員、非正規社員の人数(役員、臨時社員を除く)
	女性	1,261	1,181	1,188	
	合計	3,552	3,487	3,538	
入社人数(人)※1	新卒	37	24	30	正社員の入社人数 海外現地採用社員を含む
	中途採用	123	118	112	
正社員への登用人数(人)※1		18	28	36	非正規社員からの登用人数
退社人数(正社員)(人)※1		123	115	142	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	27	47	42	4日以上の休業をともなうもの
	軽度	194	185	172	3日までの休業をともなうもの
組合加入状況※1	人数(人)	2,993	2,989	3,021	
	率(%)	100	100	100	
全社研修: 一人当たり年間研修時間(時間)※1		12.0	6.9	9.5	事業部別研修を除く
平均年齢(歳)※2	男性	44.9	45.6	46.0	
	女性	41.5	42.2	42.3	
	全体	43.9	44.5	44.9	
勤続年数(年)※2	男性	17.4	18.0	17.9	
	女性	12.6	13.4	13.4	
	全体	16.0	16.7	16.5	
社員意識調査の評点※2		ー	3.83	3.78	5点満点

※1 ダスキン及び子会社(連結対象)
※2 ダスキン単体

正社員への登用制度

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には、スキルや意欲の高い人材を積極的に登用し、能力や経験を十分に発揮できる環境づくりをすることが重要です。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化する制度を設けています。2016年度より正社員区分の中に新たなコースを設けることで、正社員への門戸を拡大しました。今後、さらなる人材の活用を進めていきます。

社員意識調査の実施

この調査は、社内風土改革の一環として、様々な角度から職場の風土や活性度を測り、より良いダスキンをつくることを目的に実施しています。今後は、経年で調査することにより、風土の変遷を可視化するとともに施策の指標にします。分析結果は社内報などを通じて共有し、会社一丸となって社員意識の向上に取り組んでいます。

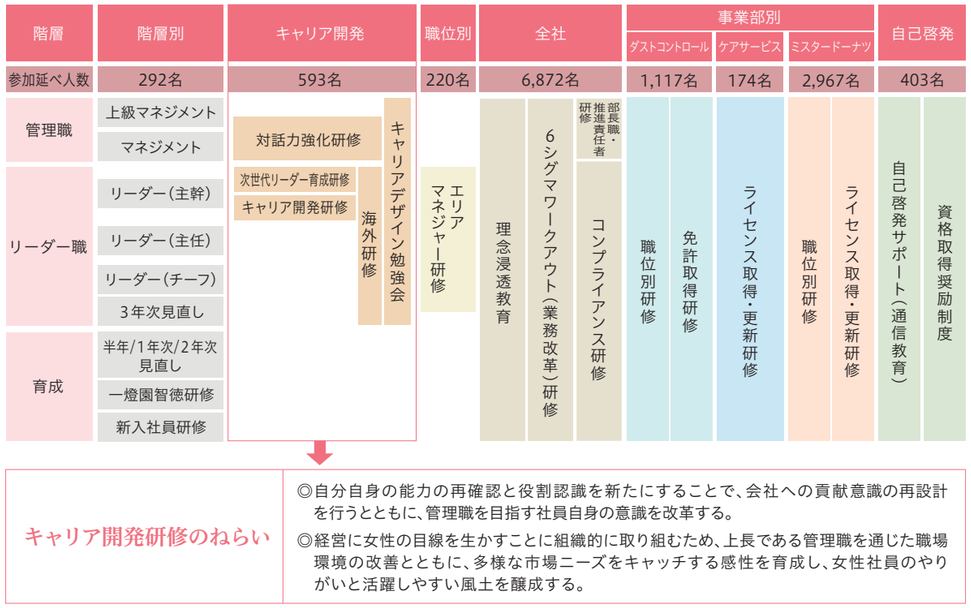
人材育成

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。さらに、社員のキャリア開発支援と女性の職場における活躍を推進するため、全社教育体系に新たなカリキュラムを追加しました。

2015年度は延べ12,638名の社員が目的やキャリアに応じた教育研修に参加。知識やスキルの向上に努めています。

▶全社教育体系図



ダスキンスクール

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っており、充実した設備のもと、知識と技術を修得する場となっています。2015年度の事業部別研修の研修参加者は年間延べ1,291名、総研修時間は年間17,901時間でした。

お互いに支え合い、成長を目指し挑戦できる人づくり

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を持つ必要があります。ダスキンは全国に11カ所の地域研修センターを設置し、サービス・技術向上を目指し、地域の市場特性にも合わせた研修を繰り返し行っています。

地域研修センターでの研修風景

取り組み事例 衛生管理のプロフェッショナルの育成

お客様の事業に最適な衛生環境づくりをマネジメントするハイジーンマスター。飲食店では厨房内の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。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し、衛生リスク予防のアドバイスを行っています。このハイジーンマスターを育成するため、研修施設のダスキンスクール及び各地域研修センターでは、衛生管理の知識を基礎から徹底的に教え込みます。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つけます。

ミスタードーナツカレッジ

ドーナツ製造、接客技術はもとより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。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、研修に参加しているメンバーでチームを組み、実習を中心とした教育で徹底的に身につけていきます。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。2015年度の事業部別研修の研修参加者は年間延べ2,967名、総研修時間は年間42,429時間でした。

ミスタードーナツカレッジでの研修風景

取り組み事例 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は、店主になるために、厳しい試験を乗り越えてライセンスを取得することが必要です。新規加盟の場合は、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、ドーナツの作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つけます。こうして取得した店主のライセンスは、2年ごとに更新しなければならず、お客様のために緊張感を持って、スキルを磨き続けています。

ワーク・ライフバランス

ワーク・ライフバランス推進方針

社員が仕事と家庭生活を両立することができ、かつ各個人の持てる能力を最大限発揮し、適正な評価を受けられる環境を構築、やる気と達成感・満足感を高められるよう、行動計画を策定し推進します。

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。

■取り組み内容

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。第4期となる行動計画は2016年度から2018年度までの3年間を期間として、行動計画に基づく取り組みを推進していきます。

行動計画1

ワーク・ライフバランス推進のための取り組みを実施する

・ノー残業デーを継続して実施、さらに浸透できる仕組みを検討する。
・計画有給休暇（連続5日）の取得推進を行う。
・家族参観日を継続して実施し、職場の同僚や上司と家族が交流できる場の提供を行う。

行動計画2

仕事と育児・介護の両立支援制度の活用推進に向けた取り組みを行う

・育児休業者及び職場復帰の際のサポートを行う。
・男性の子育て参加の機会を増やす取り組みとして、配偶者出産休暇の取得推進を行う。
・介護についての情報提供などを検討する。

仕事と育児・介護の両立支援制度

ダスキンでは、急速に進む少子高齢化などの社会課題の解決に貢献するため、社員の育児・介護休業などの制度を整備し、仕事と家庭の両立を支援するための取り組みを進めています。

妊娠中もしくは小学校6年生までの子どもを育児中の社員、家族の介護が必要な社員に対しては、就業開始時間を最大1時間30分まで前後に変動できる「よつ葉シフト」制度を取っています。また、育児や介護などの理由でやむを得ず退職した社員が復職できる「よつ葉Dターン」制度も設けています。

育児中の社員に対しては、子どもが3歳になるまでは、1日最大2時間までの育児時間短縮勤務、3歳以降小学校1年生の年度末までは短縮後の時間が6時間45分までの育子時間短縮勤務制度なども導入しています。

家族の介護が必要な社員に対しては、介護休暇・休業制度のほか、未消化の有給休暇を積み立てていく積立有給などを活用して、介護しやすい環境を整えています。

		2014年3月末 時点	2015年3月末 時点	2016年3月末 時点
一人当たり年間総労働時間（時間）		1,955	1,944	1,918
有給休暇取得率（%）		49.6	50.7	48.1
育児休業取得者数（人）	男性	0	0	0
	女性	30	27	36
介護休業取得者数（人）	男性	0	1	0
	女性	4	0	0

※ダスキン及び子会社（連結対象）

よつ葉Dターン（復職制度）

お互いに支え合い、成長を目指し挑戦できる人づくり

ダイバーシティ

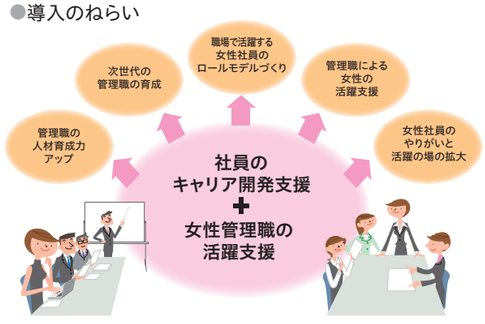
ダイバーシティ推進方針

ダスキンのダイバーシティは、性別、年齢、国籍、キャリア、ライフスタイル等の違いに関わらず、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風土を醸成することです。変化し続ける事業環境や多様化する顧客ニーズに最も効果的に対応し、新たな価値や優位性を生み出し続ける会社となることを目指します。

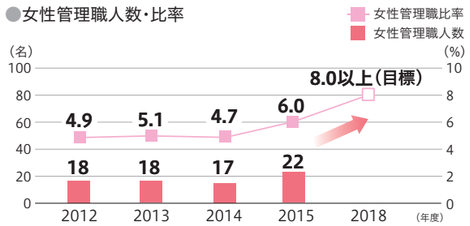
女性の活躍推進

女性活躍推進法に基づいて行動計画を策定しました。第1次の行動計画は2016年度から2018年度までの3年間を期間として、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きます。

●導入のねらい



●女性管理職人数・比率



※ダスキン単体

目標

・管理職に占める女性割合を8.0%以上にする

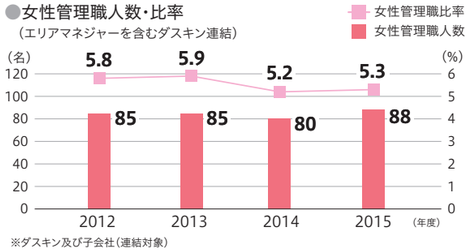
2016年度以降の取り組み内容

・初級管理職を対象に、部下の意欲向上を図ることを目的とする教育研修の実施
・係長級前のクラスを対象として、管理職を目指す意欲の醸成を目的とした教育研修の実施
・係長級を対象として毎年10名程を選抜し、管理職育成を目的としたキャリア研修の実施

女性エリアマネジャーの活躍推進

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、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うほか、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進めています。

●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）



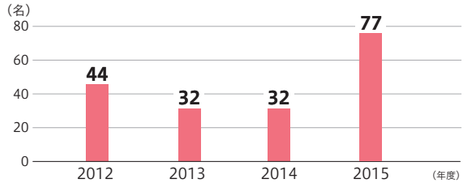
※ダスキン及び子会社（連結対象）

女性エリアマネジャーとして加盟店をサポート

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、最長で65歳まで再雇用する制度を導入しています。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



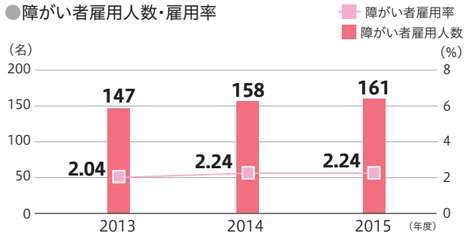
※各年度内に新たに再雇用になった人数
※ダスキン及び子会社（連結対象）

障がい者雇用の促進

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を提供することも、企業の社会的責任だと考えています。ダスキンは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を行っているほか、障がい者の方がいきいきと働くことのできる雇用の場を提供し、定着を図っています。

こうした取り組みが評価され、2014年度「障害者雇用優良事業者等の厚生労働大臣表彰」を受賞しました。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。

●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　※ダスキン及び子会社（連結対象）

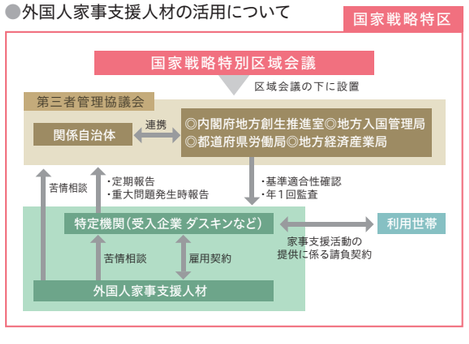
厚生労働大臣表彰の授賞式

外国人雇用の促進

家事支援ニーズ高まりへの対応として、国家戦略特別区域内において試行される「国家戦略特別区域家事支援外国人受入事業」において、特定機関として神奈川県での事業者に認定されました。今回の認定を受け、2016年度中のサービス開始を目指し、人材の採用や教育、研修の実行施策・計画を固めています。また、神奈川県と同じく、大阪市域で実施される当事業への参入を予定しております。

出所：内閣府地方創生推進事務局　家事支援外国人受入事業 制度概要より一部要約
www.kantei.go.jp/jp/singi/tiiki/kokusentoc/pdf/gaiyou_Japanese.pdf

●外国人家事支援人材の活用について



環境保全へのお役立ち

ダスキンは、循環型のビジネスモデルである清掃用具のレンタル事業で創業し、
今日まで歩んできました。活動領域が大幅に広がった今も、
地球環境に配慮した事業の推進に取り組んでいます。

環境マネジメント

ダスキンの環境宣言

1998年に「環境理念」「環境方針」を制定し、翌1999年からはISO14001の認証取得に向けて活動に取り組みました。2008年には「環境宣言」を制定し、引き続き全社的な環境への取り組みを進めています。

エコのタネ
身近に、未来に、エコのタネまき。

環境シンボルマーク

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。

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。

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。

ダスキンの「4つのエコ」の取り組み

くりかえし使うエコ

回収されたレンタル用のモップ、マットの約97%を工場で再び商品化。創業以来、変わることなく「くりかえし使う」循環型の事業活動に取り組んでいます。

みんなで使うエコ

ベビー用品や介護用品・福祉用具などのレンタルを通じて、ひとつのモノを「みんなで使う」ことで、限りある資源を有効活用する事業を展開しています。

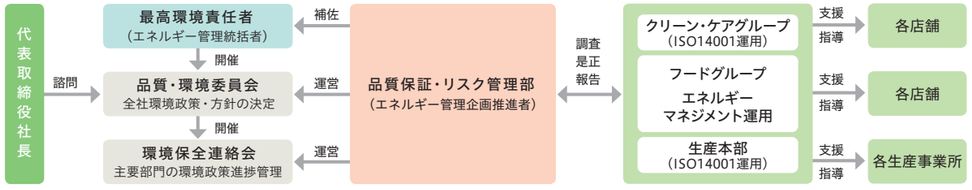
減らすエコ

お掃除サービスも、害虫駆除サービスも、薬剤や施工方法を工夫。人と環境に対する負荷を「減らす」ための取り組みを積極的に進めています。

捨てないエコ

ミスタードーナツでは、店舗で使う食器を陶器・ガラス製にして、ゴミの排出を抑える「捨てない」活動を推進しています。※フードコートの店舗などを除く。

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。

環境教育研修の実施

ISO14001の認証取得状況

1999年から、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証取得に向けて取り組みを開始し、5つの事業で取得しました。その後、2013年にフードグループは認証を返上し、新たな環境保全活動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の統合化を行い、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。

JMAQA-E095

48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

JQA-EM1552

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

環境保全へのお役立ち

環境データ

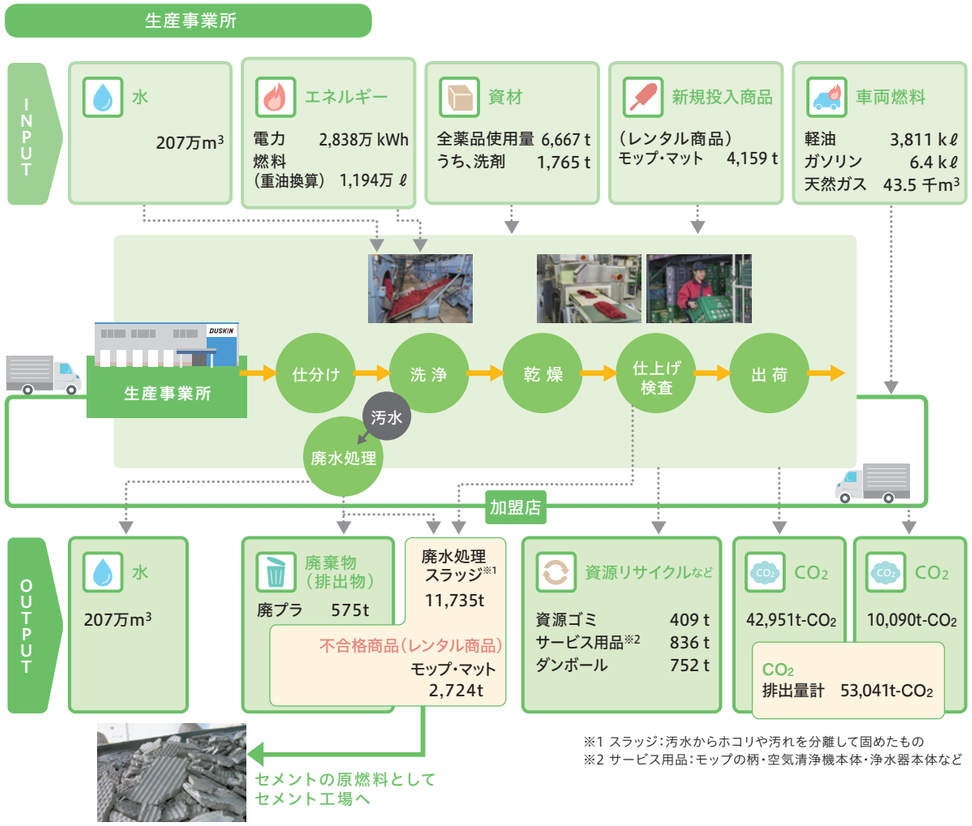
ダスキンは創業以来、レンタルシステムによりお客様へ商品をお届けしています。ものを大切にするという考え方はすべての事業活動に共通した概念であり、くりかえし使う・みんなで使う・減らす・捨てないという4つの視点から環境負荷低減への取り組みを継続・推進してきました。

▶環境データ

	項目（目標）	取り組み内容	2013年度	2014年度	2015年度	前年度比
生産事業所（全国48事業所）	燃料使用量の削減（重油換算）	40℃以上の配管・タンク保温、季節ごとの乾燥設定、定期清掃	1,250万ℓ	1,209万ℓ	1,194万ℓ	▲1.2%
	電気使用量の削減（グロス）	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	3,206万kWh	2,959万kWh	2,838万kWh	▲4.1%
	CO_2排出量の削減	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	45,832t-CO_2	43,822t-CO_2	42,951t-CO_2	▲2.0%
	配送車両燃費の向上	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	6.63km/ℓ	6.72km/ℓ	6.79km/ℓ	1.0%
	配送車両CO_2排出量の削減	ルート見直しによる輸送効率の改善、積載効率向上	10,000t-CO_2	10,015t-CO_2	10,090t-CO_2	0.7%
	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	214万㎥	207万㎥	207万㎥	0.0%
	洗剤の利用削減	洗浄水に特殊処理を施すことで使用する洗剤量を削減	1,830t	1,766t	1,765t	▲0.1%
	廃棄物の削減・リサイクル	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の原料	12,511t	12,081t	11,735t	▲2.9%
		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	2,840t	2,625t	2,724t	3.8%
		資源ごみ・サービス用品：リサイクル業者にて再資源化 ダンボール：古紙として再資源化	1,673t	2,398t	1,997t	▲16.7%
	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	5拠点	5拠点	5拠点	—
本社・関係会社	電気使用量の削減（グロス）	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	3,630万kWh	3,595万kWh	3,918万kWh	9.0%
	コピー用紙使用量（グロス）	自社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	72.3t	71.0t	70.9t	▲0.1%
	低公害車導入台数・率	自社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	2,461台	2,595台	2,638台	1.7%
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	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	8,017kWh	7,963kWh	7,642kWh	▲4.0%
	全店電気使用量の削減（グロス）	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、バックヤード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	129百万kWh	125百万kWh	116百万kWh	▲7.2%
	全店都市ガス使用量の削減		170万㎥	169万㎥	150万㎥	▲11.2%
	全店CO_2排出量の削減		54,289t-CO_2	53,049t-CO_2	49,494t-CO_2	▲6.7%
	全店水使用量の削減		163万㎥	159万㎥	147万㎥	▲7.5%
	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、廃棄チェックリストによる徹底管理	5,467個	6,052個	5,771個	▲4.6%
	廃棄ドーナツの飼料化導入店舗数	閉店後に残ったドーナツを飼料化処理工場にて飼料化	490店舗	503店舗	478店舗	▲5.0%
	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	441t	407t	411t	1.0%
	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	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LED照明に交換	186店舗	237店舗	282店舗	19.0%
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	41,349kℓ	40,692kℓ	38,365kℓ	▲5.7%
		CO_2排出量（実排出）	90,942t	89,125t	82,124t	▲7.9%

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。



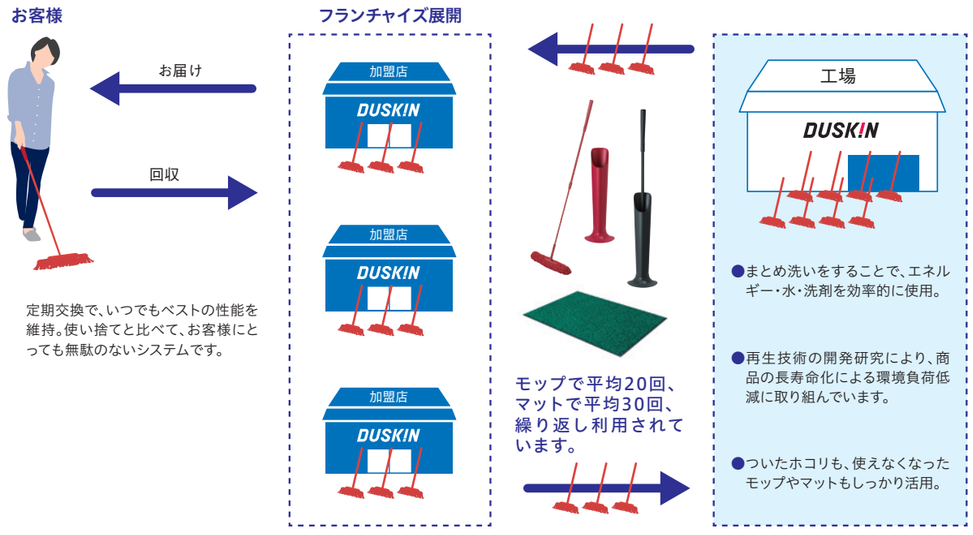
環境保全へのお役立ち

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。

ダスキンの循環型レンタルシステム

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にあります。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。



定期交換で、いつでもベストの性能を維持。使い捨てと比べて、お客様にとっても無駄のないシステムです。

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。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、ダスキンのお店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。

▶2015年度の主な再資源化実績

対象物	2015年度	リサイクルの概要・処理方法
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）	11,735t	セメント会社でセメント原料
検査不合格商品（モップ・マット）	2,724t	セメント会社でセメント原燃料
サービス用品（モップの柄、浄水器本体など）	836t	素材ごとに分解・解体され再資源化

商品・役務サービスでの取り組み

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等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。

■事業所用モップの取り組み

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。

スマートモップ　ニューダスキンモップ　ノンオイルモップ・エコAC

■事業所用マットの取り組み

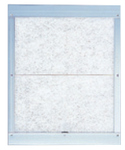
ペットボトルを再利用した「再生ポリエステル」のパイル素材を使用。環境問題にも配慮したエコロジー商品の一つです。環境配慮材料を使用するとともに、ダストコントロールマットに求められる基本機能（除塵・吸着・吸水）を高い次元で発揮します。

オーダーメイドマットエコ吸塵・吸水タイプ

■レンジフードフィルター不織布タイプ

繊維で油汚れを素早く吸収するお手頃で安全性の高いフィルターとして人気で、素材の一部には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。

※バイオマスプラスチックとは、原料として植物などの再生可能な有機資源を使用することにより、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る新しいプラスチック素材です。



レンジフードフィルター不織布タイプ

■エアコンクリーニングでの効果

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。

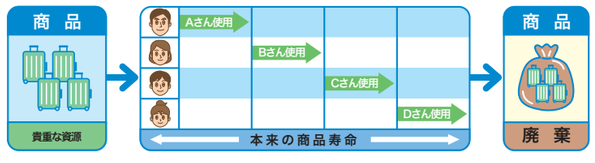
家庭用・業務用のエアコン内部を洗浄

環境保全へのお役立ち

レントオール／ヘルスレントのレンタルシステム

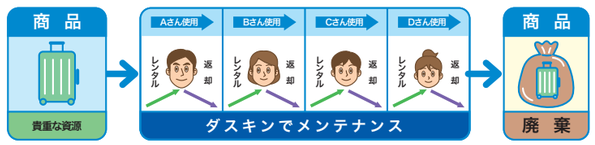
ダスキンではベビー、トラベル、イベント用品や、介護・福祉用具のレンタル事業を展開しています。

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。

■ダスキンレントオールによる取り組み

ベビーベッドのレンタルは、年間約33,600台※1に及びます。これらすべてのベッドを購入すると、年33,600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15,100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。

●ベビーベッドの場合

※1：2015年4月～2016年3月レンタル台数
※2：ベビーベッド保有数

取り組み事例

安心して日常生活を過ごすために

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。

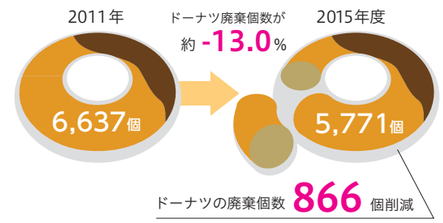
どんな用具を選べばいいのか。すぐに借りることはできるのか。品質に問題はないのか。そうした心配事に対して、ヘルスレント事業では一つひとつ親身にこたえていきます。高齢者の方々の生活がより快適で安心になることを大切にし、身体の状態や生活環境が違う高齢者の方々にマッチした福祉用具をお届けするため、常に最新の商品知識や介護情報をスタッフとともにチェック。ご利用になる方の自立に向けたサポートと介護する方の使いやすさを考えた福祉用具をご提供することで、より快適な暮らしをサポートしています。

リサイクル・省資源の取り組み

■ドーナツの廃棄削減と原料化リサイクル

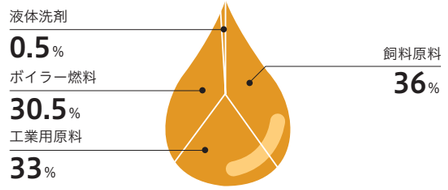
廃棄するドーナツの個数を適正に保つため、製造スケジュールの見直しや廃棄チェックリストによる徹底管理を行っています。また、関東及び東海エリアにある478店舗（全国の約38%）では、閉店後に残ったドーナツを飼料化処理工場へ運び、飼料としてリサイクルしています。

●一店当たりのドーナツ廃棄個数（月間）



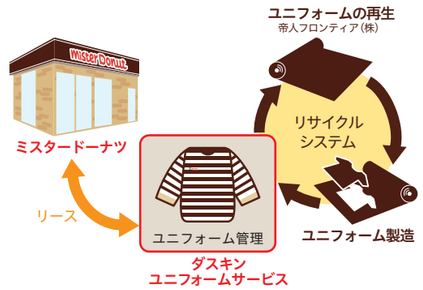
■ドーナツ調理オイルのリサイクル活用

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石けん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。



■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。



■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。

環境保全へのお役立ち

省エネ・温暖化対策

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。フランチャイズチェーン全体での省エネルギー活動推進を通じ、温室効果ガスの排出削減を着実に進めていきます。

▶エネルギー使用状況届出（省エネ法における特定連鎖化事業者※）

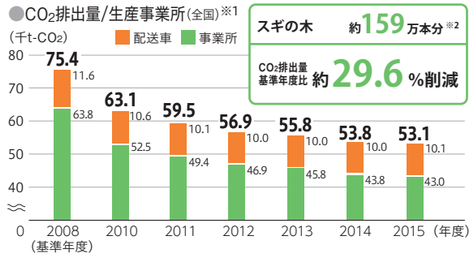
対象物	2013年度	2014年度	2015年度	2013年度比
原油換算	41,349kℓ	40,692kℓ	38,365kℓ	▲7.2%
CO_2排出量（実排出）	90,942t	89,125t	82,124t	▲9.7%

※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）

■生産事業所でのCO_2排出量の削減

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、節電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。商品の配送では、ルートの見直しにより輸送効率の改善を図り、また、ドライバーはエコドライブに取り組んでいます。急発進や急停止の抑制、速度超過の防止が安全運転にもつながっています。

●CO_2排出量/生産事業所（全国）※1



スギの木 約159万本分※2

CO_2排出量 基準年度比 約29.6%削減

※1 電力のCO_2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」）

■太陽光発電システムの導入

地球温暖化や資源、エネルギーなどの環境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。

大阪中央工場屋上に設置された約350枚のモジュール

一般家庭の年間消費電力 約21世帯分※

年間発電量 約10万kWh

※ 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」）

■低公害車の導入促進

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CO_2削減を目的として「エコドライブ」に取り組み、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、車両を新たに導入する際の環境配慮について基準を設けており、営業車両においては低排出ガス車の導入を進めるとともに、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。

営業車両

▶低公害車導入台数

対象物	2013年度	2014年度	2015年度	13年度比
低公害車導入台数	2,461台	2,595台	2,638台	7.2%

※直営・関係会社の導入台数

エネルギーマネジメント（省エネ活動）の推進

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、空調の設定温度や照明の必要箇所の見直し、バックヤード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環境への負荷を低減するエネルギーマネジメント（省エネ活動）に取り組んでいます。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しています。

▶CO_2排出量

対象物	2013年度	2014年度	2015年度	13年度比
店舗数	1,350店	1,317店	1,271店	▲5.9%
CO_2総排出量	54,289t	53,049t	49,494t	▲8.8%
店舗平均（年間）	40.2t	40.3t	38.9t	▲3.2%

※ 電力のCO_2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。

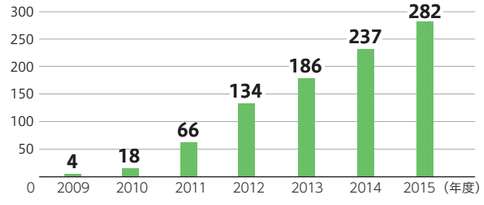
■LED照明の設置

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。2015年度は新規・改装合わせて45店でLED照明の設置を行いました。

パラペットサインとショーケース

店内照明

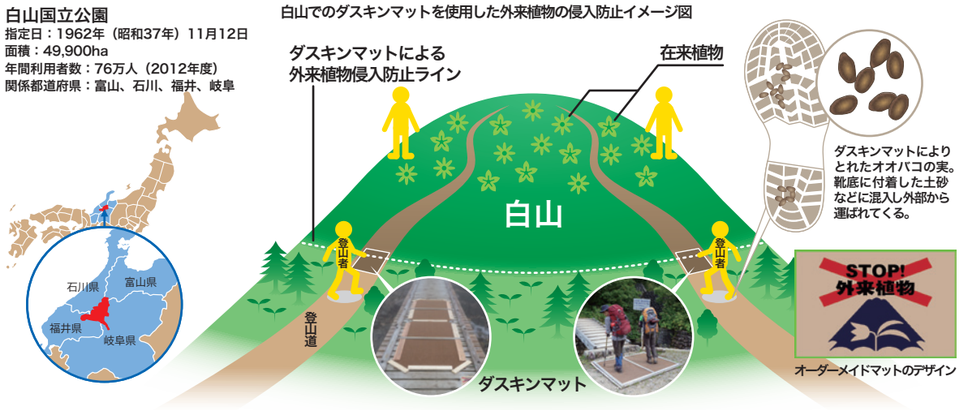
●LED店内照明導入累計店舗数の推移



環境保全へのお役立ち

生物多様性の保全に向けて

白山は万葉集などにも「しらやま」とうたわれ、古来より富士山・立山と並び「日本3名山」の一つとして崇められてきました。この西日本を代表する国立公園で、ダスキンのマットが生態系の保護に貢献しています。



■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カ所に計50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。

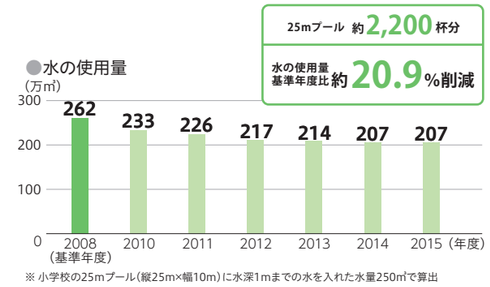
写真提供：環白山保護利用管理協会

水資源の有効活用

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。

■生産事業所での水資源有効活用

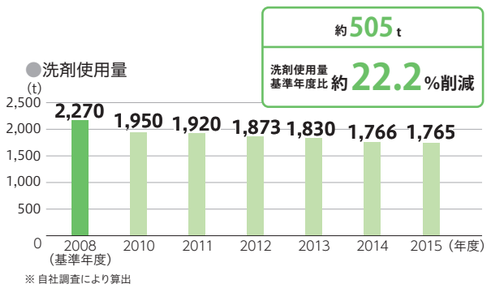
モップやマットの洗浄工程では多量の水を使用します。使用後の汚れた水は社内の廃水処理ライセンス取得者による管理のもと、工場内で水処理を行い、法令基準よりも厳しい独自の排出基準に適合させて放流します。
また、この処理水265万㎥のうち58万㎥を再び洗濯水として利用することで、水の使用量削減に取り組んでおり、基準年度に比べて、約20.9%の水使用量の削減ができています。



※ 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250㎥で算出

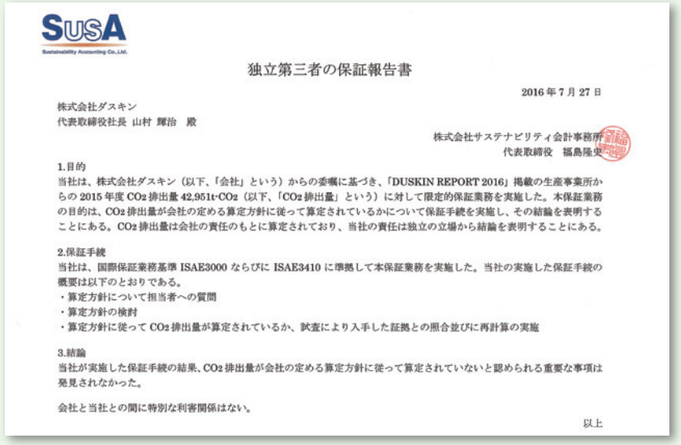
■生産事業所での洗剤の利用削減

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に特殊処理を施すことで、使用する洗剤量の削減に取り組んでおり、基準年度に比べて、約22.2%の洗剤使用量の削減ができています。



※ 自社調査により算出

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

2016年7月27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、「DUSKIN REPORT 2016」掲載の生産事業所からの2015年度 CO_2 排出量 42,951t-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

地域・社会へのお役立ち

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。

地域・社会への取り組み

公益財団法人 ダスキン愛の輪基金

「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、との願いからダスキンは、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（2011年12月 公益財団法人に認定。「公益財団法人 ダスキン愛の輪基金」に名称を変更）。現在、ダスキングループをはじめ約18万8千名が会員となり、障がいのある方たちと共生する活動を行っています。フードグループのショップでは、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。

「公益財団法人 ダスキン愛の輪基金」は、大きく2つの事業を実施しています。1つ目は、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、35年間で489名が研修をし、帰国後はその貴重な体験を生かし、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されています。

「ダスキン愛の輪基金」募金箱と入会パンフレット

2つ目は、1999年より実施している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。17年間で27の国と地域から121名の研修生が学び、母国でリーダーとして活躍されています。

※研修生人数はいずれも2016年3月末現在（研修中も含む）

ダスキン障害者リーダー育成海外研修派遣事業

ダスキン・アジア太平洋障害者リーダー育成事業

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・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。2015年度は、6,603名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

「ダスキンミュージアム」を開設

2015年10月、ダスキン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つの軸で展開。掃除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、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。

2015年度（10月～3月の6カ月間）の来場者数は、24,432名。関西の人気スポットとして報道各社からも注目を浴びています。

ダスキンミュージアム エントランス

おそうじ館

ミスドミュージアム

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目指すプロジェクトです。2008年からスタートし、2015年度は全国166都市481公演、約56万9千人を招待しました。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。

「こころの劇場」上演作品 劇団四季ミュージカル「むかしむかしゾウがきた」

第5回大阪マラソンに協賛

今回で5回目となる「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。

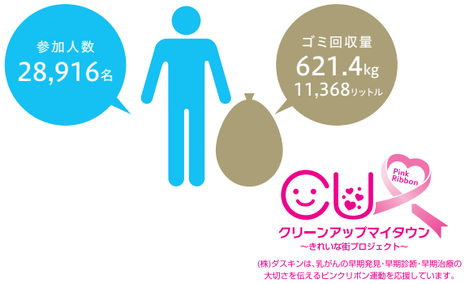
第5回大阪マラソン
（2015年10月25日）

地域・社会へのお役立ち

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。」という環境スローガン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ます。2015年度は28,916名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25万名となりました。

また、2015年度は、2014年度に引き続き全国で開催されてい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活動を行いました。



(株)ダスキンは、乳がんの早期発見・早期診断・早期治療の大切さを伝えるピンクリボン運動を応援しています。

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

活動に参加したスタッフ

ミスタードーナツでの清掃活動「ミスタードーナツ創業の日」

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の導入を決意した日にちなんだもので、以来、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。また、毎年1月27日にミスタードーナツ各ショップで、お買い上げいただいた金額の10%を「ダスキン愛の輪基金」(P.53参照)に寄付させていただいています。

清掃活動は早朝から始まる

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。ショップでの主な支援内容としては、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。2008年からスタートしたこの取り組みは2016年3月末現在、37都道府県で計586のショップが登録を行っています。これらのショップでは店頭に「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

学校教育支援活動

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。

ダスキンの学校教育支援活動は、学校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」、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」、教員の皆様が掃除の取り組みを行う際に使用していただける「教育支援カリキュラム」の提供の3本柱で構成されています。

これらの活動すべてに関わる「学校掃除マスター」や、出前授業を担当する「学校掃除アシスタントマスター」、「学校掃除サポーター」は厳しい研修を受け、認定されます。特に「学校掃除マスター」に認定されるには、最低3年間の研修が必要です。マスターの候補生は、日常の業務をこなしながら、ダスキンお掃除教育研究所の所員とともに何度も練習を行い、教育現場のニーズにしっかりと応えるためのスキルを磨いています。

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」

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」という声にお応えするために、教員向けセミナーでは「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しています。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、実践的なプログラムで日々の掃除指導に役立てていただいています。2015年度末で延べ206教育委員会・5,589名が受講されました。

小学生対象出前授業「キレイのタネまき教室」

キレイのタネまき教室(出前授業)では、45分間の授業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、サポートしています。2012～2015年度にかけて812校で73,453名の児童に授業を実施しました。

教育支援カリキュラム

「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。カリキュラムには汎用性を持たせ、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いただけます。

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

地域・社会へのお役立ち

超高齢社会への取り組み

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・ご家族の安全・安心・快適な生活をお手伝いしています。

ヘルスレント

介護用品・福祉用具のレンタルと販売を通じて、高齢者がご自宅で朝起きてから夜寝るまでの行動をサポートし、高齢者の自立支援と生活の質の改善に貢献するとともに、高齢者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を中心として取り扱っており、またリスクの予測・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。また、定期的に訪問を実施し、ご利用者様の利用目標の達成状況の確認や、商品を長く使っている場合でも安全性が確保されていることをチェックしているほか、徹底した衛生管理システムにより、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、ご利用者様の安全・安心につなげています。

今後、介護が必要になる人がますます増加することを見据え、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。

ホームインステッド

認知症ケアや夜間の見守り、食事づくりや、身体、食事、排泄介助などのサービスを提供し、24時間365日、お一人おひとりのご要望に合わせて、住み慣れたご自宅で、ご家族に代わって生活のお手伝いをしています。特に、認知症の方については、認知症ケアトレーニングを受講したスタッフが対応しています。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で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。

また2015年より、お客様と一緒に活動し楽しみを共有するツール「色彩組色®ドリル」を導入しました。これは色に関する30問1セットの問題で、お客様と一緒に取り組み、問題を解く達成感や、作品をつくりあげる喜びを共有します。色を選んだり、カラーカードをちぎるなど、視覚・触覚を刺激することで脳や心に良い影響を与え、充実した生活の維持を目指します。

ダスキンオリジナルプログラム「色彩組色®ドリル」

「わこう暮らしの生き活きサービスプラザ」を開設

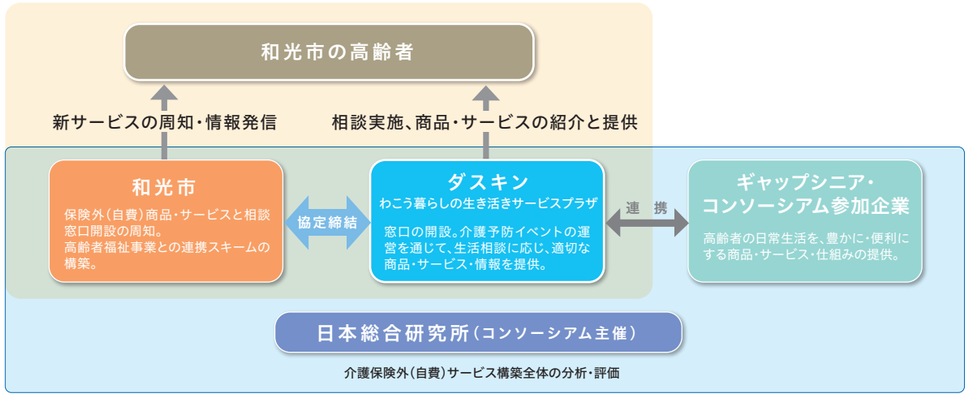
高齢者の日常生活の質の向上と新たな生活支援サービスの開発を目的に、埼玉県和光市と協定締結を行い「わこう暮らしの生き活きサービスプラザ」として相談窓口拠点を2016年1月12日に開設。これに先立ち同サービスの発足式が、和光市長、そして当取り組みを包括するギャップシニア・コンソーシアムを主催する株式会社日本総合研究所の常務執行役員、当社社長の山村、及び和光市内の高齢者福祉に携わる事業者が多数出席され和光市役所にて執り行われました。

この「わこう暮らしの生き活きサービスプラザ」では、介護予防や生活改善を主としたイベントを通じて楽しみやコミュニティづくりの機会を提供するとともに、個々の高齢者に適切な介護保険外（自費）による商品・サービスをアドバイスし提供します。

埼玉県和光市は先進的な高齢者福祉施策を実践し、国内でも特に注目を集めている自治体です。ライフケア開発本部ではこの公民連携による活動を通じて、新たな高齢者サービスの構築を目指しています。

発足式の様子

事業の概要



※ギャップシニア・コンソーシアムとは
体力の低下などにより「やりたいこと」と「できること」にギャップが生じた高齢者の生活を多面的に支える
サービスを提供するため、民間事業者と自治体が協働できるプラットフォームの構築を目指す組織。

サービスプラザでは日常生活の不安・不便に対するアドバイスや商品・サービスの提供だけでなく、イベントを通じた新しいコミュニティづくりを促進し、高齢者の生活に張りや生きがいをも提供できる、自費による生活支援サービス等の提供の新たな拠点として活動を行っています。

地域・社会へのお役立ち

株主・投資家への責任

株主・投資家についての考え方

当社は、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ます。IR・SR活動につきましては、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に積極的に取り組むことを基本方針としております。株主・投資家の投資判断に必要と考えられる情報については、法令や証券取引所規則などで定められている情報の適時適切な公表はもとより、当社の各種取り組みやニュース、トピックス等も、ホームページ、株主通信などに積極的に開示しています。

なお、「株主との建設的な対話に関する方針」を、当社ホームページに開示しています。

Web www.duskin.co.jp/CSR/governance/corporate/

大和インベスター・リレーションズ株式会社主催
「株主還元フェスタ in 大阪」IRプレゼンテーションの様子

ダスキン株主通信「ナビダス」

株主優待

ダスキンは、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ことを目的に、さらには、ダスキングループが提供する商品・サービスの幅広いご利用により、ダスキングループの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。

■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が対象です。

■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）

■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。ダスキンの社会貢献活動に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利用範囲を広げています。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きます。

TOPICS

熊本地震に関するご報告

4月14日に発生した「平成28年（2016年）熊本地震」は、最大震度7を観測しました。翌々日16日未明には、一連の地震の本震とされるマグニチュード7.3の地震が発生し、再び最大震度7を観測。その後も強い余震が断続的に発生するなど、熊本県を中心に大きな被害をもたらしました。被災された皆様に謹んでお見舞い申し上げます。

当社グループにおける被害状況

ダスキンでも当該地域の関係会社の工場やフランチャイズ加盟店の拠点・店舗にも、天井や壁に亀裂が入るなどの被害が発生しました。

今回の地震で、熊本県御船町にあるダスキン熊本中央工場（㈱ダスキンプロダクト九州）の施設・設備も大きな被害を受けました。同工場は九州地域の約3割にあたるダストコントロール商品の洗浄を受け持っていましたが、一時すべての操業が停止。その間の同工場の機能は主に九州地域内の別工場で対応しました。さらに、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。

大きな被害を受けた
ダスキン熊本中央工場

フランチャイズ本部としての対応

地震発生の翌15日、被災地域の情報収集と支援活動を行うため、熊本県内に「現地災害対策本部」（本部長：宮島賢一専務取締役）を設置しました。即日、ダスキン本社より飲料水約2千リットルなどの救援物資を現地災害対策本部に向けて輸送開始。その後も飲料水や手指消毒剤などの支援物資を送りました。

また、熊本県を除く全国のミスタードーナツをはじめとするフードグループの店舗には、義援募金箱を設置。当社グループ内外に対して義援募金を呼び掛けました。

ダスキン本社ビル内に備蓄していた
災害用飲料水を被災地へ

フードグループの店舗に
設置された義援募金箱

被災地への支援活動

度重なる余震で多くの方々が避難生活を送られる中、ミスタードーナツでは避難所にドーナツを届ける支援を4月18日から開始。4月28日までに熊本県内で製造したドーナツ約2万4千個を延べ61カ所にお届けしました。

また、地震発生以降多くの飲食店やコンビニエンスストアが閉店・品薄状態が続く中、ミスタードーナツでは早期の営業再開に向けて復旧作業を急ぎました。被害を受け休店していた「ミスタードーナツ健軍ショップ」（熊本市東区）では4月17日に営業を再開。

オープンを待ちわびてくださっていた多くのお客様で長蛇の列ができました。

4月17日に営業を再開したミスタードーナツ健軍ショップ

避難所へドーナツをお届け

喜びのタネまきを実践する お客様への心配りとコーポレート・ガバナンスの充実

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、健全で透明性の高い経営が実現できるよう、体制や組織、システムの整備に努めています。
経営理念である“喜びのタネまき”も、盤石のガバナンスが根底にあってこそ実践可能です。
ミスタードーナツの店舗はそうした実践の場の一つであり、社員一人ひとりの意識が、お客様に安全・安心な商品と心地良さをお届けするという、ダスキンの使命を支えています。

できたてのおいしさと安全・安心を両立する入念な原材料管理と細やかなお客様への目配り

ミスタードーナツ新タイプの直営店
ららぽーと EXPOCITYショップ

落ち着いた色づかいが基調の内外装は当ショップならではの試み。全国のミスタードーナツでまだ十数店だけが扱うパスタメニューも人気です。

ダスキンは、新たな“喜びのタネ”をまこうと、1971年4月、大阪府箕面市にミスタードーナツ国内1号店をオープンさせました。以来、多くの加盟店と心を一つに喜びのタネまきが続いています。ららぽーとEXPOCITYショップは、2015年11月に誕生した新タイプの直営店。お客様への約束として、新しい商品やこれまで以上の心地良さをご提供していかなければなりません。モデル店としての、多様な取り組みが進んでいます。

できたて商品を出しつつお客様へのお声がけや誘導も心がけています。

ドーナツづくりのプロとしてお客様のご期待以上の喜びを提供することを常に心がけています。

ららぽーと EXPOCITYショップ 副店主 **田中 理紗**

オープンから数カ月。まだ初来店のお客様も多く、新しいタイプのミスタードーナツとしてご期待いただいていることを日々実感しています。新メニューのパスタやドリンクステーションのほか、3種のドライフルーツを練り込んだ生地を、人の手で伸ばして型を抜きフライするという、これまで以上に手づくり感をアピールする新シリーズのドーナツも好評です。

運営管理面では、パスタにセットされるサラダ用に生鮮食品を扱うようになったことが大きな変化です。安全・安心のため、原材料使用前の目視確認の徹底もルール化されました。店舗として、パスタをつくるエリアは、特に衛生管理にも力を入れています。

もちろん、品質管理は安全・安心の確保だけでなく、ダスキン品質方針に「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」とあるように、ムダを出さないよう原材料開封のタイミングを適切に管理するなどの環境配慮や、お客様への目配り・お声がけによる楽しさのご提供にもスタッフ全員で取り組んでいます。

根底にあるのは、ミスタードーナツのスタッフ全員に共通した、プロとしての誇りとお客様への思いです。ドーナツは家庭でつくれるお菓子ですが、私たちはそれをプロとして提供しています。だからこそ、たとえばチョコのコーティングにおいて、気泡が出ないように最適な量にこだわるなど、心を込めて手づくりしています。また、4時間を目安によりおいしく召し上がっていただけるように、製造の量とタイミングをきめ細かく調整。できたて時は、ベルを鳴らしてお知らせします。

店内では、ドリンクステーションのコーヒーサーバーの操作やベビーカーのご利用でお困りのお客様のお手伝いはもちろん、会話や表情、しぐさにも注意を払い、お客様により心地良く感じていただけるよう目配りを欠かしません。私たちにとって、そのすべてが“喜びのタネまき”につながっているのです。

ドーナツ製造の合間にも、常に、衛生管理、品質管理に目を光らせています。

ららぽーとEXPOCITYショップはキッチンがガラス張りで、手づくりの様子が一目瞭然。お客様には、見えることが何よりの安心感へとつながります。

「祈りの経営」を根幹とした生きたコーポレート・ガバナンス

社外取締役の目から見たダスキンの組織統治

ダスキンの強み“お客様との強い絆”を企業価値としてさらに高めていくために

かつての大肉まん事件を契機に組織統治の充実に努めてきたダスキン。これまでの取り組みと努力から生まれた成果や今後の課題などダスキンのコーポレート・ガバナンスについて、社外取締役に評価してもらいました。

社外取締役も発言しやすい風通しの良い取締役会

以前の職場で人事担当役員を務めた時期に、初の社外取締役の招請を担当し、議論に新風を入れる存在としての意義を実感しました。

このため、私自身が社外取締役となった今は、会議での積極的な参画を特に大切にしています。ダスキンの取締役会は、監査役を含め社外役員の発言も尊重する環境づくりを工夫していると思います。

経営理念と経営戦略をつなぐことが社外取締役の役割

多くの企業は個性を強みとしており、ダスキンの場合も経営理念である「祈りの経営」が個性と強みの源泉となっています。一般に経営は短期の数値目標達成偏重に陥りがちですが、現在のダスキンにおいては、理念を大切にすることがその弊害を防ぎ、ガバナンスの充実にもつながっています。

社外取締役としては、外からの冷静な目で理念と経営戦略の有機的な結合を一層強化し、真の企業価値向上に貢献したいと思います。

お客様に支持され続けるダスキンを目指して

就任して満1年。毎春開催される各事業部の加盟店向けの政策勉強会にも参加し、ダスキンは企業市民としての立ち位置をしっかり認識している会社であるという思いを強くしました。今後は、「喜びのタネまき」をベースに積極的に事業を展開し、支持され続ける「ONE DUSKIN」を実現していくことが求められます。私も、前職で海外戦略を担当した経験などを生かし、できる限りの貢献に努めます。

Profile

社外取締役 **山本 忠司**

1976年株式会社ワコール入社。2006年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年両社取締役退任、以後2014年まで株式会社ワコール監査役を務め、2015年6月に株式会社ダスキン社外取締役就任、現在に至る。

コーポレート・ガバナンス

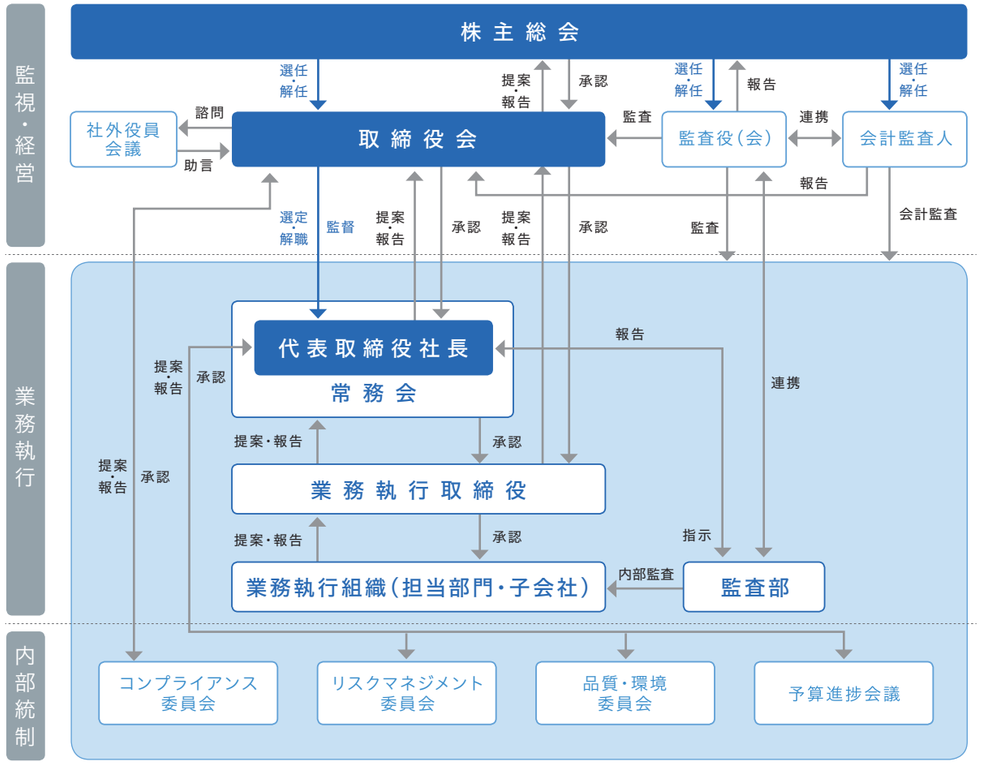
当社は、様々なステークホルダーの期待に応え、中長期的な企業価値の向上と永続的な成長を果たす企業となるために、コーポレート・ガバナンスの強化を経営の最重要課題と捉えています。経営環境の変化に迅速かつ的確に対応できる経営体制を確立するとともに、健全で透明性の高い経営が実現できるよう、体制や組織、システムを整備してまいります。また、すべての企業活動の基本に「コンプライアンス」を据え、企業価値の永続的な向上を目指します。

当社には創業者・鈴木清一が提唱した「祈りの経営」という確固とした経営理念があります。「祈りの経営」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、当社では、この創業者の願いを継承し、社員全員が理念をきちんと理解し実行していくことこそ当社のコーポレート・ガバナンスであると考えています。

コーポレート・ガバナンス体制

業務執行者を兼務する取締役の相互監視及び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。

▶ コーポレート・ガバナンス体制図



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任用されており、また取締役の員数を15名以内としており、2016年6月24日現在では、独立役員である社外取締役3名(うち女性2名)を含む12名で構成されています。

社外取締役には、当社と特別な利害関係がなく独立性が高いと判断される人材を招聘しています。3名の社外取締役は、各出身分野における豊富なビジネスキャリアと専門的知見を有しており、経営の透明性、健全性、手続きの公平性を保持する上で多面的視点から有益な助言をいただいています。

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(2016年6月24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。

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。

1.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。
2.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。
3.株主還元	株主還元としては、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。

社外役員の独立性に関する基準

当社が、社外取締役または社外監査役が独立性を有するという場合は、当該社外取締役または社外監査役が以下に掲げる要件のいずれにも該当しないこととしています。なお、以下の基準は、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を前提として、さらに、当社独自の基準を定めるものです。

当社では、社外役員の独立性を判断するにあたり、「社外役員の独立性に関する基準」に照らして当該者が下記1.から9.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社外役員候補者を決定します。

1. 当社グループ※1の取締役（当社の社外取締役を除く）、監査役（当社の社外監査役を除く）または使用人である者
2. 当社の主要株主※2もしくは当社が主要株主である法人等の取締役、監査役または使用人である者
3. 当社グループの主要取引先企業※3の取締役、監査役または使用人である者
4. 当社グループから多額の寄付※4を受けている個人もしくは法人・団体等の理事その他の取締役、監査役または使用人である者
5. 当社グループから役員報酬以外に多額の金銭※5その他の財産を得ている法律専門家、会計専門家、コンサルタント（当該財産を得ている者が法人等の団体である場合は、当該団体に所属する者）
6. 過去において、上記1.から2.までに該当していた者
7. 過去3年間において、上記3.から5.までに該当していた者
8. 上記1.から7.までに掲げる者の配偶者または二親等内の親族
9. 就任からの在任年数が社外取締役については5年、社外監査役については8年を超える者
10. その他、当社の社外役員としての職務遂行上、独立性に疑念がないこと

※1「当社グループ」とは、株式会社ダスキン及び株式会社ダスキンの子会社をいう。
※2「主要株主」とは、総議決権の10%以上の株式を保有する個人または法人等をいう。
※3「主要取引先」とは、直前事業年度において当社グループとの取引の支払額または受領額が、当社グループまたは取引先（その親会社及び子会社を含む。）の連結売上高の3%または10億円のいずれか大きい額を超える者をいう。
※4「多額の寄付」とは、直前事業年度において当社グループの連結売上高の1%または1億円のいずれか大きい額を超える財産を得ていることをいう。
※5「多額の金銭」とは、直前事業年度において当社グループの連結売上高の1%または1億円のいずれか大きい額を超える財産を得ていることをいう。

株主との建設的な対話に関する方針

1. 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。

2. 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活動を行います。IR室長は、社内の重要な会議に出席する他、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た上で、IR室は基本方針に則した活動に努めます。

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、応ずることとします。

3. IR・SR活動内容及び一層の充実に向けた取り組み

（1）機関投資家・アナリスト（株主も含む）へのIR・SR活動

①決算説明会	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）開催します。説明会においては、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。
②個別面談	機関投資家・アナリストとの個別面談は随時積極的に実施します。
③その他	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ます。

（2）個人投資家（株主も含む）へのIR・SR活動

①会社説明会	証券会社の全国支店及び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ます。説明会においては、原則としてIR室長が、展開している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ます。
②IR関連フェアへの出展	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することとしています。フェアにおいては、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、独自のアンケートを実施する等、個人投資家・株主の意見を吸い上げる場と位置付けています。
③その他	●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。 ●個人投資家・株主の投資判断に資するよう、ホームページの充実に努めています。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。

（3）一層の充実に向けた取り組み

機関投資家・アナリストに対しては事業戦略説明会等の開催を検討、個人投資家に対しては会社説明会の開催数を増やす等、IR・SR活動の一層の充実に取り組みます。

（4）経営へのフィードバック

IR・SR活動の中で得る情報や市場の評価・意見については、年2回取締役会にて報告することとする他、必要に応じてIR室から担当取締役に報告することとし、報告を受けた担当取締役から取締役会に報告、その後の経営に反映します。

4. インサイダー情報管理に関する方策

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。

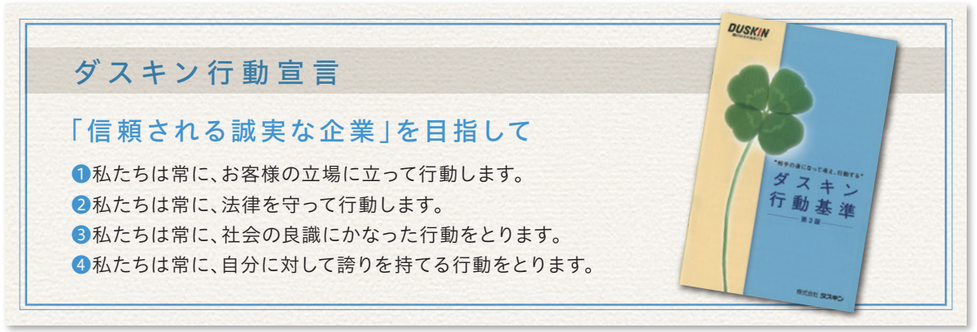
またIR室は、「インサイダー情報管理規程」に基づき、情報管理、インサイダー取引の未然防止について、役員、従業員、関係会社の役員、関係会社の従業員に対し、随時研修等を行い、周知徹底を図っています。

内部統制

内部統制システム

① 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。



② 当企業集団の取締役及び使用人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

③ 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

④ 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

⑤ 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

⑥ 当企業集団における業務の適正を確保するための体制

⑦ 財務報告の信頼性を確保するための体制

⑧ 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

⑨ 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

⑩ 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、10名体制で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。

リスクマネジメント

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。また、定期にリスクマネジメント委員会を開催し、企業集団リスクマネジメントに関し、指示・指導を行っています。

また、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あたります。

危機発生時の体制

危機情報の集中

危機・自然災害による被害発生時、又は震度5強以上の地震発生時等、リスクマネジメントの各部門責任者は自ら情報収集を行い、品質保証・リスク管理部に報告しています。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。

危機対策本部・災害対策本部の設置

企業集団に及ぼす影響が高いリスクが発生した場合、社長は、対策本部設置の有無を判断し、対策本部長を指名します。対策本部は人命尊重を最優先として被害の拡大の防止・早期復旧を目的に必要な事項を検討、決定します。本社の対策本部は対策の立案・対応を実施し、現地の対策本部は本社と連携して被害拡大防止など対応を実施します。

リスク未然防止活動

各部門の特有のリスクに対応するため、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し、実行します。品質保証・リスク管理部は、各部門・拠点を訪問し、対策の実施状況を確認・評価します。この評価をもとにリスクと対策の見直しを行います。

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。

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。

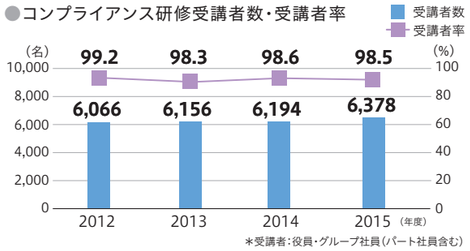
コンプライアンス委員会

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。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。

コンプライアンス推進の取り組み

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。この研修では、外部の講師を招いて講義を受けるほか、倫理的な判断力を養うケーススタディ研修を行っています。

●コンプライアンス研修受講者数・受講者率



＊受講者：役員・グループ社員（パート社員含む）

役員コンプライアンス研修 ご講演 田中 宏司先生

「誓いの日」の制定

2015年度より「誓いの日」（5月31日）を制定し、大肉まん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。

2002年5月31日は大阪府より食品衛生法違反で営業一部禁止処分を受けた日であり、全社員が大肉まん事件を思い起こし、事件を知らない社員は先輩から話を聞くことにより、コンプライアンス体制の確立に向けて誓いを新たにすることを目的としています。

「誓いの日」衛星放送

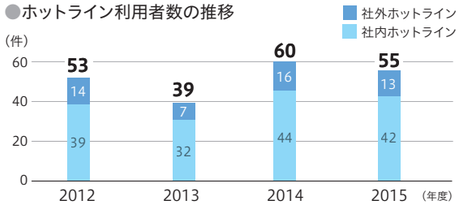
当社商品の措置命令について

当社が提供する「窓用フィルム施工サービス」の一部地域のチラシ・ダイレクトメールの表現が、不当景品類及び不当表示防止法において禁止される優良誤認表示にあたるとして、2015年12月に消費者庁から措置命令を受けました。当社は、今回の指摘を真摯に受け止め、広告物の表現に関する講習会を定期的に開催する等、社内管理体制のさらなる強化を図るとともに、法令順守意識を高め、再発防止に努めてまいります。

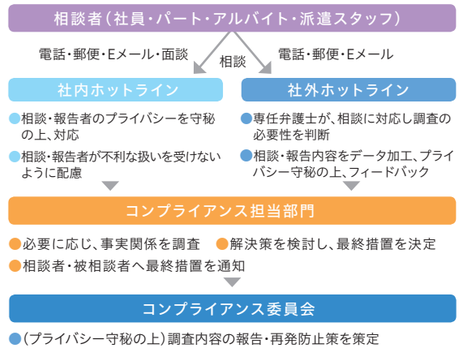
「ホットライン」の設置

「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。

●ホットライン利用者数の推移



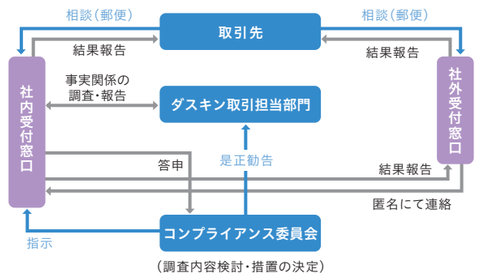
●ホットラインの流れ



「ダスキン購買クリーンライン」の設置

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取ったりした場合に、取引先企業の皆様から、それをご指摘いただく窓口です。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、2015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



（調査内容検討・措置の決定）

グループ社員一人ひとりの行動指針

「ダスキン行動基準」は、全役員・社員（パートタイマーを含む）の参加によるディスカッションで提案のあった多くの意見を反映した形で作成しました。この行動基準は、私たちが目指す理想の姿を示し、それに向かって努力することをお客様や社会一般にお約束するものです。

▶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

財務セクション

【経理の状況】

1. 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。

2. 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27年4月1日から平成28年3月31日まで)の連結財務諸表及び第54期事業年度(平成27年4月1日から平成28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。

3. 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。

当報告書においては、「連結財務諸表作成のための基本となる重要な事項」の掲載を省略しています。財務諸表に関する詳細については、当社Webサイトにおける「株主・投資家情報」をご覧ください。

【主要な経営指標等の推移】

①【連結経営指標等】

決算年月		2012/3	2013/3	2014/3	2015/3	2016/3
売上高	(百万円)	171,118	168,163	167,745	167,987	165,203
経常利益	(百万円)	11,609	11,027	8,322	7,083	6,707
親会社株主に帰属する当期純利益	(百万円)	4,583	6,092	4,448	3,441	2,983
包括利益	(百万円)	5,320	9,095	6,246	7,870	1,401
純資産額	(百万円)	149,604	152,811	151,903	155,196	143,648
総資産額	(百万円)	197,316	202,375	202,778	198,475	190,322
1株当たり純資産額	(円)	2,314.38	2,407.88	2,446.24	2,544.09	2,569.53
1株当たり当期純利益金額	(円)	71.07	95.15	71.13	56.19	52.18
潜在株式調整後1株当たり当期純利益金額	(円)	–	–	–	–	–
自己資本比率	(%)	75.4	75.1	74.3	77.6	75.0
自己資本利益率	(%)	3.1	4.1	2.9	2.3	2.0
株価収益率	(倍)	23.26	19.74	27.82	37.02	38.75
営業活動によるキャッシュ・フロー	(百万円)	14,057	16,269	12,086	6,251	11,199
投資活動によるキャッシュ・フロー	(百万円)	△8,686	△6,864	△14,004	5,515	△2,826
財務活動によるキャッシュ・フロー	(百万円)	△4,355	△5,980	△6,553	△4,514	△12,952
現金及び現金同等物の期末残高	(百万円)	24,724	28,171	19,775	27,118	22,503
従業員数 (外、平均臨時雇用者数)	(人)	3,422 (5,890)	3,512 (5,751)	3,552 (5,867)	3,487 (6,041)	3,538 (6,128)

(注) 1. 売上高には、消費税等は含まれておりません。
2. 潜在株式調整後1株当たり当期純利益金額については、潜在株式がないため、記載しておりません。
3. 「企業結合に関する会計基準」(企業会計基準第21号 平成25年9月13日)等を適用し、当連結会計年度より、「当期純利益」を「親会社株主に帰属する当期純利益」としております。

②【提出会社の経営指標等】

決算年月		2012/3	2013/3	2014/3	2015/3	2016/3
売上高	(百万円)	150,019	145,275	142,589	141,580	138,697
経常利益	(百万円)	10,313	9,446	6,795	6,167	6,136
当期純利益	(百万円)	4,428	4,995	3,914	3,394	1,831
資本金	(百万円)	11,352	11,352	11,352	11,352	11,352
発行済株式総数	(株)	66,294,823	64,994,823	63,494,823	63,494,823	57,494,823
純資産額	(百万円)	132,128	133,622	131,635	134,071	125,578
総資産額	(百万円)	184,811	187,960	186,295	183,202	175,151
1株当たり純資産額	(円)	2,055.34	2,118.27	2,137.68	2,214.31	2,260.79
1株当たり配当額 (うち、1株当たり中間配当額)	(円)	40.00 (–)	40.00 (20.00)	60.00 (40.00)	40.00 (20.00)	40.00 (20.00)
1株当たり当期純利益金額	(円)	68.66	78.01	62.59	55.42	32.03
潜在株式調整後1株当たり当期純利益金額	(円)	–	–	–	–	–
自己資本比率	(%)	71.5	71.1	70.7	73.2	71.7
自己資本利益率	(%)	3.4	3.8	3.0	2.6	1.4
株価収益率	(倍)	24.08	24.07	31.62	37.53	63.13
配当性向	(%)	58.26	51.28	95.86	72.18	124.89
従業員数 (外、平均臨時雇用者数)	(人)	2,039 (2,079)	1,952 (1,715)	1,936 (1,541)	1,928 (1,478)	1,960 (1,588)

(注) 1. 売上高には、消費税等は含まれておりません。
2. 2014年3月期の1株当たり中間配当額には、創業50周年記念配当20円を含んでおります。
3. 潜在株式調整後1株当たり当期純利益金額については、潜在株式がないため、記載しておりません。

【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33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、今後も持続的に成長できる企業となるために、すべての事業が一体となってお客様にホスピタリティあふれる対応ができる「ONE　DUSKIN」を目指す第1フェーズ「中期経営方針」を始動し、近年低迷してきた業績の回復を成し遂げるための各種取り組みに着手いたしました。

クリーン・ケアグループは、お客様との接点多様化を図るとともに強固なものとすることを目的に、会員サイト「DDuet」の機能強化、お客様ごとに最適な衛生管理を総合提案できる「衛生管理マネジメント業」への変革に向け、その要となる高度な専門知識を有する「ハイジーンマスター」の育成、更なる高齢化進展を見据えた専門部署の設置など、自治体（埼玉県和光市）との連携で高齢者に様々なサービスを提供する検証の開始等を実行しております。

フードグループにおいて、近年売上が漸減傾向にあるミスタードーナツは、ブランド再構築に向けた新コンセプトのショップ「NEW MISDO」への改装に取り掛かりました。その他のフード事業においては、「パイフェイス」の新規オープンや「ザ・シフォン＆スプーン」のフランチャイズ展開開始等、フードグループのもう1つの柱となる事業の育成に注力しました。

経営成績の分析

①売上高

クリーン・ケアグループは、フランチャイズ加盟店から譲受した売上も含めると主力のダストコントロール商品の売上高が増加に転じた他、家事代行等の役務提供サービス、レントオール事業が引き続き好調に推移しました。ユニフォームサービス事業、高齢者支援のホームインステッド事業等、その他の事業も総じて好調に推移し、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の売上が増加したものの、フードグループ全体では減収となりました。

その結果、連結売上高は前期から27億83百万円、1.7%減少し、1,652億3百万円となりました。

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」（置き型式掃除機）の原価が減少したこと、フードグループの原材料等の評価損・廃棄費用が減少したこと等により、売上高に対する売上原価の比率が57.3%（前期58.4%）となりました。その結果、売上原価は前期に比べ34億24百万円、3.5%減少し、947億40百万円となりました。販売費及び一般管理費は、前期に開催した全国のお客様係を対象とした地域大会に係る費用が当期は発生しないことによる減少等があったものの、ミスタードーナツにおける運賃の上昇、フードグループの新事業出店による費用増、ダスキンミュージアム完成にともなう費用増等により、前期より3億36百万円、0.5%増加し、650億90百万円となりました。

その結果、連結営業利益は前期から3億4百万円、6.0%増加し、53億72百万円となりました。尚、当期営業利益率は前期3.0%から3.3%へ上昇しました。

③経常利益（営業外収益及び費用）

営業利益は増加したものの、営業外損益の悪化により連結経常利益は前期から3億75百万円、5.3%減少し、67億7百万円となりました。

営業外収益につきましては、保有有価証券減少及び金利低下にともなう受取利息の減少、前期計上した「投資有価証券償還益」がなくなったこと等を主因に前期から4億32百万円、19.5%減少し17億85百万円となりました。営業外費用につきましては、連結子会社である共和化粧品工業株式会社が自主回収を行ったことにともなう費用計上等により前期から2億48百万円、122.9%増加し、4億49百万円となりました。尚、当期経常利益率は前期4.2%から4.1%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ともなう「投資有価証券売却益」の計上、上海でミスタードーナツ事業を展開する美仕唐納滋（上海）食品有限公司の出資持分を追加取得し、新たに連結子会社にしたことにともなう「負ののれん発生益」の計上等により、前期より5億3百万円、398.8%増加し、6億29百万円となりました。特別損失につきましては、固定資産減損損失の増加を主因として前期より13億33百万円、381.7%増加し、16億82百万円となりました。

上述の要因による利益の減少にともなう税金の減少はありましたが、法人税率改正にともない「繰延税金資産」を取り崩し「法人税等調整額」を計上したこと等の結果、親会社株主に帰属する当期純利益は前期から4億57百万円、13.3%減少し29億83百万円となりました。尚、当期純利益率は前期2.0%から1.8%となりました。

セグメントの業績

①クリーン・ケアグループ

主力のダストコントロール商品の売上高が増加したことに加えて、レントオール事業（日用品、イベント用品等のレンタル）、役務提供サービス等、その他事業が総じて好調に推移した結果、クリーン・ケアグループ全体の売上高は前期対比で11億81百万円（1.1%）増加し1,101億91百万円となりました。

利益面につきましては、前期対比で17億46百万円増加し130億1百万円（前期比15.5%増）となりました。

＜事業状況＞

- ●家庭向けダストコントロール商品／セット商品「おそうじベーシック3」の販売強化、時代にマッチした「ポスト返却サービス」の開発等で、新規獲得率、解約率が前期に比べ改善。
- ●事業所向けダストコントロール商品／当期開始した「配置ドリンクサービス」が売上に寄与。
- ●役務提供サービス／市場ニーズの高まりに応えスタッフの増員を図った結果、お客様売上が増加し、ロイヤルティが増加。
- ●その他／イベント関連用品、介護用品等が好調に推移したレントオール事業が大幅に増収。ユニフォームサービス事業、ホームインステッド事業、化粧品関連事業も売上増加。

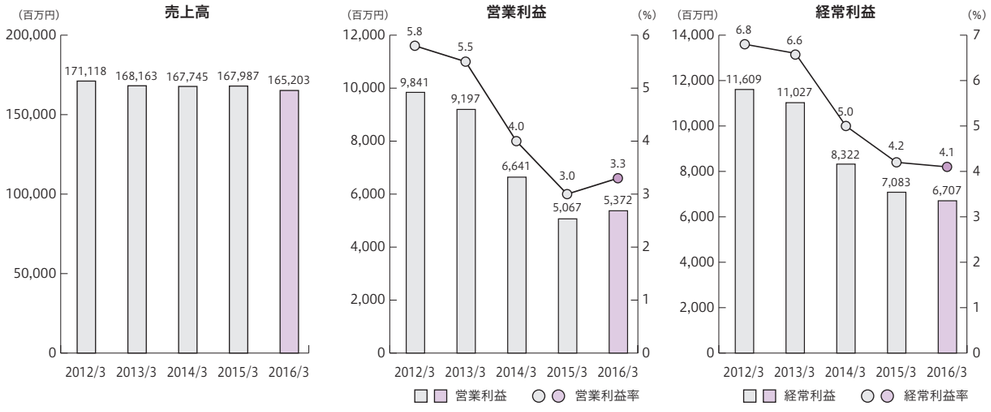
②フードグループ

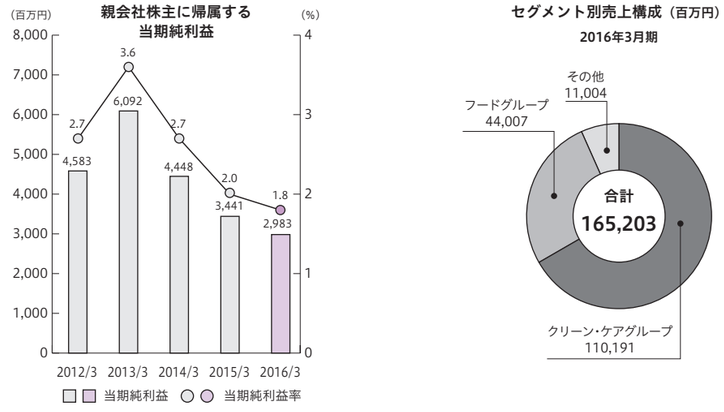
ミスタードーナツでしか味わえない高付加価値商品や季節感のある商品の開発、販売に注力しました。しかしながら、ショップへの来店を誘因できる効果的なプロモーションが不足し、前期に発売した新商品と比べると期待した効果を得られませんでした。更には、不採算店の閉店を進めた結果、稼働店舗数が減少したことも加わって全店お客様売上は前期実績を下回る結果となりました。その結果、フードグループの売上高は、前期対比で42億81百万円（8.9%）減少し440億7百万円となりました。

利益面につきましては、原材料廃棄の減少や販促費用の削減等による経費減少がありましたが、減収にともなう利益減少影響が大きく、前期対比で12億67百万円減少し14億69百万円の営業損失を計上することとなりました。（前期の営業損失は2億1百万円）

＜事業状況＞

- ●ミスタードーナツ／お客様売上が減少したことにともなう、ロイヤルティの減少や加盟店への原材料等の売上減少が影響し、前期実績を下回る。
- ●パイフェイス、ザ・シフォン＆スプーン、ベーカリーファクトリー／店舗数の増加を主因に前期の売上高を上回る。





●かつアンドかつ／既存店が好調、新たに3店舗を出店し順調に推移。
●カフェデュモンド、ザ・どん／店舗数の減少により減収。
●アイス・デ・ライオン／ミスタードーナツ店舗併設型に加え、単独店での検証をスタート。

③その他

中国（上海）でクリーン・ケア事業を展開する楽清（上海）清潔用具租賃有限公司、原材料及び資器材の調達を主に営む楽清香港有限公司が好調に推移したことに加えて、中国（上海）でミスタードーナツ事業を展開する美仕唐納滋（上海）食品有限公司の出資持分を追加取得し、新たに連結子会社にしたこともあって海外事業が増収となったことを主因に前期対比で3億16百万円（3.0%）増加し110億4百万円となりました。

利益面では、海外事業における決算期差異に関する未達取引修正の影響等により、前期対比で1億14百万円減少し2億2百万円の営業損失を計上することとなりました。（前期の営業損失は87百万円）

【財務状態の分析】

①流動資産

当連結会計年度末における流動資産残高は632億60百万円となりました。前連結会計年度末と比較して44億67百万円減少しております。その要因は、短期運用の有価証券が20億36百万円、現金及び預金が18億10百万円減少したこと等であります。

②固定資産

当連結会計年度末における固定資産残高は1,270億62百万円となりました。前連結会計年度末と比較して36億86百万円減少しております。その要因は、投資有価証券が28億9百万円減少したこと等であります。

③流動負債

当連結会計年度末における流動負債残高は319億29百万円となりました。前連結会計年度末と比較して20億96百万円減少しております。その要因は、流動負債のその他が10億14百万円、未払法人税等が9億79百万円減少したこと等であります。

④固定負債

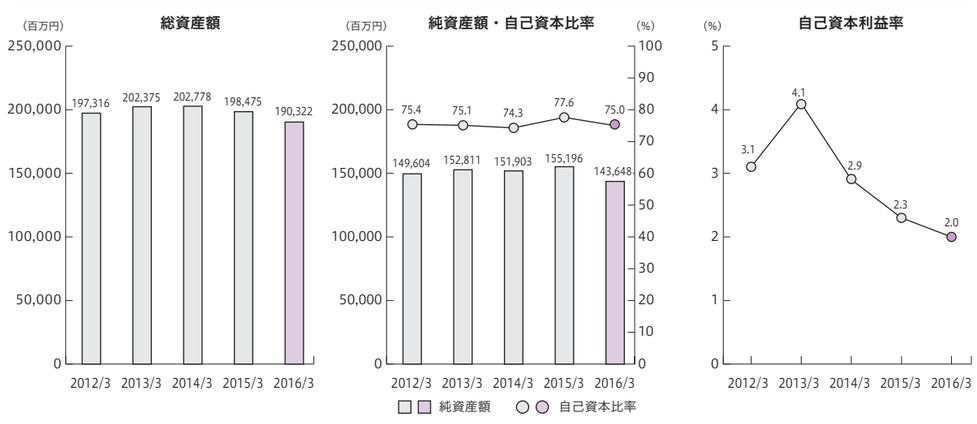
当連結会計年度末における固定負債残高は147億44百万円となりました。前連結会計年度末と比較して54億90百万円増加しております。その要因は、退職給付に係る負債が54億46百万円増加したこと等であります。

⑤純資産

当連結会計年度末における純資産残高は1,436億48百万円となりました。前連結会計年度末と比較して115億47百万円減少しております。その要因は、その他有価証券評価差額金が25億17百万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29億83百万円と剰余金の配当23億21百万円及び自己株式の消却118億33百万円の差引等により利益剰余金が112億4百万円減少したこと、退職給付に係る調整累計額38億55百万円を新たに計上したこと等であります。

【キャッシュ・フローの状況】

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271億18百万円から46億14百万円減少し225億3百万円となりました。



①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、111億99百万円の資金収入（前期比49億47百万円増）となりました。その要因は、税金等調整前当期純利益が56億55百万円（同12億5百万円減）、減価償却費が67億66百万円（同3億42百万円減）あったことに対し、未払消費税等の減少額が11億66百万円（同24億70百万円減）あったこと等であります。

②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、28億26百万円の資金支出（前期は55億15百万円の資金収入）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210億86百万円（前期比41億91百万円減）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160億26百万円（同45億6百万円増）、有形固定資産の取得による支出が58億8百万円（同11億79百万円増）あったこと等であります。

③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、129億52百万円の資金支出（同84億38百万円増）となりました。その要因は、配当金の支払額が23億17百万円（同1億46百万円減）、自己株式の取得による支出が105億6百万円（同86億63百万円増）あったこと等であります。

【研究開発等の状況】

研究開発方針と研究開発体制

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、安心か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。

研究開発部門である開発研究所は、「素材技術研究室」、「環境衛生研究室」、「新規加工技術研究室」の3室構成であり、総勢47名の体制となっております。

商品検査方針と商品検査体制

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、安心か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、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」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。

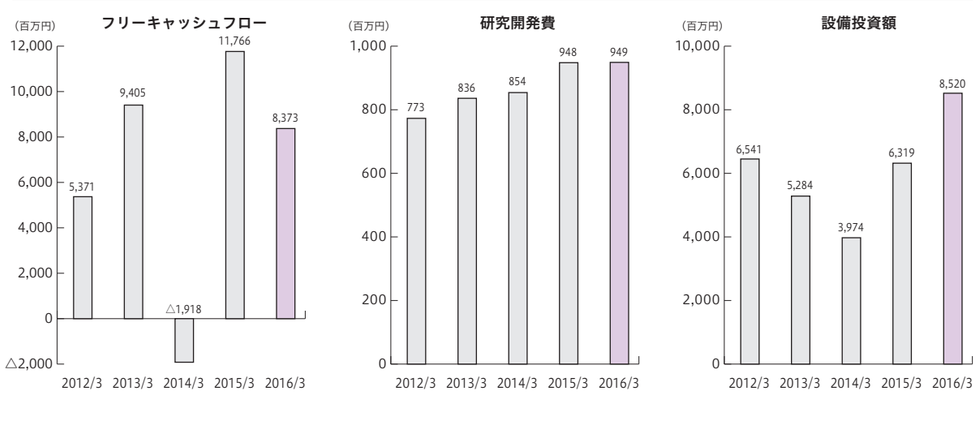
商品検査部門である商品検査センターは「信頼性・使用価値試験室」と「安全性・分析試験室」の2室構成であり、総勢16名の体制となっております。

研究開発費

当連結会計年度の研究開発費の総額は9億49百万円であります。

【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85億20百万円となります。クリーン・ケアグループにおいては、生産事業所システムの構築で21億20百万円の投資を実施、また工場生産設備の増設・更新等で12億35百万円の投資を実施しました。フードグループにおいては、新規出店及び改装のために12億58百万円の投資を実施しました。本社（共通）においては、ダスキンミュージアムビル耐震工事他で12億82百万円の投資を実施しました。尚、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。



【連結財務諸表】

①【連結貸借対照表】

（単位：百万円）

	前連結会計年度 （平成27年3月31日）	当連結会計年度 （平成28年3月31日）
資産の部		
流動資産		
現金及び預金	20,817	19,006
受取手形及び売掛金	10,201	10,109
リース投資資産	1,549	1,460
有価証券	21,564	19,528
商品及び製品	8,104	7,590
仕掛品	158	174
原材料及び貯蔵品	1,292	1,432
繰延税金資産	1,801	1,473
その他	2,270	2,524
貸倒引当金	△33	△39
流動資産合計	67,727	63,260
固定資産		
有形固定資産		
建物及び構築物	42,495	44,397
減価償却累計額	△24,641	△25,494
建物及び構築物（純額）	17,853	18,902
機械装置及び運搬具	23,577	24,139
減価償却累計額	△17,053	△17,618
機械装置及び運搬具（純額）	6,524	6,520
土地	24,192	23,588
建設仮勘定	1,067	324
その他	12,740	13,100
減価償却累計額	△9,417	△9,703
その他（純額）	3,322	3,397
有形固定資産合計	52,960	52,733
無形固定資産		
のれん	425	305
その他	7,731	7,263
無形固定資産合計	8,156	7,569
投資その他の資産		
投資有価証券	59,417	56,608
長期貸付金	10	8
繰延税金資産	2,383	2,283
差入保証金	6,479	6,408
その他	1,532	1,596
貸倒引当金	△193	△147
投資その他の資産合計	69,630	66,758
固定資産合計	130,748	127,062
資産合計	198,475	190,322

（単位：百万円）

	前連結会計年度 （平成27年3月31日）	当連結会計年度 （平成28年3月31日）
負債の部		
流動負債		
支払手形及び買掛金	6,915	7,353
1年内返済予定の長期借入金	30	9
未払法人税等	1,392	413
賞与引当金	3,270	2,876
資産除去債務	5	8
未払金	6,957	7,057
レンタル品預り保証金	9,887	9,657
その他	5,567	4,552
流動負債合計	34,026	31,929
固定負債		
長期借入金	20	10
退職給付に係る負債	7,839	13,286
資産除去債務	577	643
長期預り保証金	732	728
長期未払金	82	74
その他	0	0
固定負債合計	9,253	14,744
負債合計	43,279	46,673
純資産の部		
株主資本		
資本金	11,352	11,352
資本剰余金	10,841	10,835
利益剰余金	131,115	119,910
自己株式	△5,170	△3,843
株主資本合計	148,139	138,255
その他の包括利益累計額		
その他有価証券評価差額金	5,944	8,462
繰延ヘッジ損益	–	△18
為替換算調整勘定	32	△37
退職給付に係る調整累計額	△78	△3,934
その他の包括利益累計額合計	5,899	4,472
非支配株主持分	1,157	920
純資産合計	155,196	143,648
負債純資産合計	198,475	190,322

②【連結損益計算書及び連結包括利益計算書】

【連結損益計算書】

（単位：百万円）

	前連結会計年度 （自　平成26年４月１日 至　平成27年３月31日）	当連結会計年度 （自　平成27年４月１日 至　平成28年３月31日）
売上高	167,987	165,203
売上原価	98,165	94,740
売上総利益	69,821	70,462
販売費及び一般管理費	64,753	65,090
営業利益	5,067	5,372
営業外収益		
受取利息	937	571
受取配当金	252	293
設備賃貸料	96	95
受取手数料	193	215
持分法による投資利益	–	126
営業権譲渡益	9	–
投資有価証券償還益	300	–
雑収入	428	483
営業外収益合計	2,217	1,785
営業外費用		
支払利息	1	0
為替差損	–	53
持分法による投資損失	6	–
支払補償費	63	219
賃貸借契約解約損	22	0
自己株式取得費用	3	44
雑損失	105	132
営業外費用合計	201	449
経常利益	7,083	6,707
特別利益		
固定資産売却益	11	4
投資有価証券売却益	108	559
負ののれん発生益	–	50
その他	6	14
特別利益合計	126	629
特別損失		
固定資産売却損	7	12
固定資産廃棄損	223	308
減損損失	88	1,165
関係会社清算損	–	115
のれん償却額	–	79
その他	28	1
特別損失合計	349	1,682
税金等調整前当期純利益	6,860	5,655
法人税、住民税及び事業税	2,716	1,645
法人税等調整額	754	1,215
法人税等合計	3,471	2,860
当期純利益	3,389	2,794
非支配株主に帰属する当期純損失（△）	△51	△188
親会社株主に帰属する当期純利益	3,441	2,983

【連結包括利益計算書】

（単位：百万円）

	前連結会計年度 （自　平成26年４月１日 至　平成27年３月31日）	当連結会計年度 （自　平成27年４月１日 至　平成28年３月31日）
当期純利益	3,389	2,794
その他の包括利益		
その他有価証券評価差額金	3,575	2,517
繰延ヘッジ損益	–	△18
為替換算調整勘定	145	34
退職給付に係る調整額	635	△3,830
持分法適用会社に対する持分相当額	126	△95
その他の包括利益合計	4,481	△1,392
包括利益	7,870	1,401
（内訳）		
親会社株主に係る包括利益	7,871	1,556
非支配株主に係る包括利益	△0	△154

③【連結株主資本等変動計算書】

前連結会計年度（自　平成26年４月１日　　至　平成27年３月31日）

（単位：百万円）

	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	130,300	△3,326	149,167
会計方針の変更による累積的影響額			△163		△163
会計方針の変更を反映した当期首残高	11,352	10,841	130,137	△3,326	149,004
当期変動額					
剰余金の配当			△2,463		△2,463
親会社株主に帰属する当期純利益			3,441		3,441
自己株式の取得				△1,843	△1,843
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）					
当期変動額合計	**–**	**–**	**977**	**△1,843**	**△865**
当期末残高	**11,352**	**10,841**	**131,115**	**△5,170**	**148,139**

	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	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	2,369	△190	△709	1,469	1,265	151,903
会計方針の変更による累積的影響額						△163
会計方針の変更を反映した当期首残高	2,369	△190	△709	1,469	1,265	151,739
当期変動額						
剰余金の配当						△2,463
親会社株主に帰属する当期純利益						3,441
自己株式の取得						△1,843
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	3,575	223	631	4,430	△108	4,321
当期変動額合計	**3,575**	**223**	**631**	**4,430**	**△108**	**3,456**
当期末残高	**5,944**	**32**	**△78**	**5,899**	**1,157**	**155,196**

当連結会計年度（自　平成27年4月1日　　至　平成28年3月31日）

（単位：百万円）

	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**

④【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　平成26年4月1日　至　平成27年3月31日）	当連結会計年度（自　平成27年4月1日　至　平成28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	6,860	5,655
減価償却費	7,109	6,766
のれん償却額	201	295
貸倒引当金の増減額（△は減少）	△2	6
貸倒損失	－	1
受取利息及び受取配当金	△1,190	△864
支払利息	1	0
為替差損益（△は益）	△5	2
持分法による投資損益（△は益）	6	△126
有形固定資産売却損益（△は益）	△3	8
有形固定資産除却損	291	148
投資有価証券売却及び償還損益（△は益）	△408	△559
投資有価証券評価損益（△は益）	3	－
負ののれん発生益	－	△50
営業権譲渡損益（△は益）	△9	－
減損損失	88	1,165
関係会社清算損益（△は益）	－	115
売上債権の増減額（△は増加）	507	116
たな卸資産の増減額（△は増加）	145	385
仕入債務の増減額（△は減少）	△850	408
賞与引当金の増減額（△は減少）	95	△394
ポイント引当金の増減額（△は減少）	△438	－
退職給付に係る負債の増減額（△は減少）	△6,782	△81
未払消費税等の増減額（△は減少）	1,303	△1,166
リース投資資産の増減額（△は増加）	60	89
その他の資産の増減額（△は増加）	1,032	244
その他の負債の増減額（△は減少）	△936	621
小計	**7,079**	**12,784**
利息及び配当金の受取額	1,351	1,072
利息の支払額	△1	△0
法人税等の支払額	△2,178	△2,657
営業活動によるキャッシュ・フロー	**6,251**	**11,199**
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）	△61	623
有価証券の取得による支出	△3,000	△8,002
有価証券の売却及び償還による収入	6,000	8,000
有形固定資産の取得による支出	△4,628	△5,808
有形固定資産の売却による収入	73	30
投資有価証券の取得による支出	△8,521	△8,024
投資有価証券の売却及び償還による収入	19,277	13,086
関係会社株式の取得による支出	△893	－
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
貸付けによる支出	△83	△2
貸付金の回収による収入	181	7
敷金及び保証金の差入による支出	△165	△322
敷金及び保証金の回収による収入	690	285
営業譲受による支出	－	△93
営業権譲渡による収入	9	－
その他の支出	△3,540	△2,693
その他の収入	176	15
投資活動によるキャッシュ・フロー	**5,515**	**△2,826**
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）	△33	－
長期借入金の返済による支出	△159	△30
自己株式の取得による支出	△1,843	△10,506
配当金の支払額	△2,464	△2,317
非支配株主への配当金の支払額	△14	△4
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
財務活動によるキャッシュ・フロー	**△4,514**	**△12,952**
現金及び現金同等物に係る換算差額	**90**	**△34**
現金及び現金同等物の増減額（△は減少）	**7,343**	**△4,614**
現金及び現金同等物の期首残高	**19,775**	**27,118**
現金及び現金同等物の期末残高	**27,118**	**22,503**

役員紹介（2016年6月24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

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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）

鶴見 明久（つるみ あきひさ）

（1953年9月26日生）

専務取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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 4月 当社専務取締役人事部、総務部、経理部、経営管理部、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（現任）

岡井 和夫（おかい かずお）

（1957年6月29日生）

常務取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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
2012年4月 当社取締役クリーン・ケア事業本部長兼開発研究所担当
2015年6月 当社常務取締役クリーン・ケア開発本部長
2016年4月 当社常務取締役クリーン・ケア開発本部担当（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

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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
2016年 4月 当社取締役クリーン・ケア営業本部担当
同年　 6月 当社取締役クリーン・ケア営業本部、東日本法人営業部、西日本法人営業部担当（現任）

藤井 修治（ふじい おさはる）

（1958年9月25日生）

取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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4月 当社取締役広報部、法務・コンプライアンス部、国際部、新規事業開発部担当
同年　 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（現任）

住本 和司（すみもと かずし）

（1960年11月29日生）

取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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
2015年6月 当社取締役ライフケア開発本部長兼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
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（現任）

内藤 秀幸（ないとう ひでゆき）

（1961年12月3日生）

取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

1982年 4月 当社入社
1995年 8月 当社カフェデュモンド事業本部計数管理室長
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（現任）

鈴木 琢（すずき たく）

（1965年10月8日生）

取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

1989年 4月 当社入社
2003年 5月 当社ダスキンヘルス＆ビューティカンパニー開発部長
2007年 6月 株式会社ダスキンプロダクト東北代表取締役社長
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（現任）

簀 ゆき子（やぶ こ）

（1958年6月23日生）

社外取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

1981年4月 松下電器産業株式会社（現パナソニック株式会社）入社
2006年4月 同社松下ホームアプライアンス社　技術本部くらし研究所所長
2011年1月 同社コーポレートブランドストラテジー本部
グローバルコンシューマーリサーチセンター所長・理事
2013年4月 同社アプライアンス社
グローバルマーケティングプランニングセンター
コンシューマーリサーチ担当理事兼グループマネージャー
2014年3月 同社退社
同年　 6月 当社取締役（現任）
（重要な兼職の状況）宝ホールディングス株式会社　社外取締役

山本 忠司（やまもと ただし）

（1952年11月14日生）

社外取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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
同年　 6月 株式会社ワコールホールディングス取締役退任
同年　同月 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）

片田 純子（かただ じゅんこ）

（1963年2月21日生）

社外取締役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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
同年　同月 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）

常勤監査役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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）

常勤監査役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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
同年 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）

社外監査役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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）新日本理化株式会社 社外取締役

川西 幸子（かわにし さちこ）

（1959年1月22日生）

社外監査役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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）

社外監査役

略歴、当社における地位及び担当（重要な兼職の状況）

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
同年 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
株式会社大阪屋栗田 執行役
三島産業株式会社 社外監査役

第三者意見

株式会社日本総合研究所
理事 足達 英一郎 様

ダスキンの経営戦略や2015年度の業績などの財務情報に加え、CSR活動などの非財務情報を一体的かつ簡素に報告した統合レポートとして編集しているとの意欲的な方針を念頭に、以下に第三者意見を提出いたします。

ダスキンでは明確な経営理念が掲げられているとの印象をこれまでも有してきましたが、今回、本書を通じてそのことを改めて認識できました。一方、もう一つの特徴であるフランチャイズ方式の事業活動については、全体像と強みを、より詳細に理解したいと感じました。「知的資本」としてのフランチャイズ契約の特徴などを解説いただくことは、その助けになるでしょう。また、本書の対象範囲には加盟店も含まれるとありますが、非財務情報部分ではバウンダリーが明確でない箇所も散見されました。特に、「安全・安心・品質」、「人材」、「環境」の項目で、加盟店における情報を拡充いただくことを期待します。

マテリアリティの特定プロセスを丁寧に記述されている点には注目いたしました。ただ、事業活動が社会・環境に及ぼす（可能性のある）悪影響と好影響という視点が、やや不足しているという印象がありました。「国際統合報告フレームワーク」の重要性に関する指導原則に照らして、今後の開示情報の深耕を期待します。例をあげるなら、食品ロスの問題は、国連の持続可能な開発目標（SDGs）にも「小売・消費レベルにおける世界全体の一人当たりの食料の廃棄を半減させ、収穫後損失などの生産・サプライチェーンにおける食料の損失を減少させる」とのターゲットが掲げられ大きな関心を集めています。廃棄ドーナツ処理に関する開示などは今後、拡充の余地があるでしょう。また、国家戦略特別区域家事支援外国人受入事業の特定機関となることを認定されたとの記述がありますが、実施の段階では受入外国人の人権擁護に関する開示も必要となるでしょう。

「国際統合報告フレームワーク」の戦略的焦点と将来志向の指導原則に照らせば、ライフケアサービスの拡充について、ダスキンが考える社会課題の認識、提供できるノウハウや能力の存在について、より詳細な開示が期待されます。高齢者がサービス利用者になることから予想される様々な状況にも、十分に準備を重ね、その検討内容も可能な範囲で開示いただきたいと考えます。

「誓いの日」の制定、ホットライン利用者数の推移、コールセンターへの不満・苦情の声の件数などの開示は高く評価されるべきものと考えます。今後は、改善に繋げることができた事例の紹介などを通じて、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、貴重なご意見及びご指摘をいただき誠にありがとうございました。本レポートは、持続可能な社会の実現に向けたダスキンの姿勢や取り組みをわかりやすく伝え、理解を深めていただくことを目的に、財務と非財務の情報を一体的かつ簡潔に統合した「DUSKIN REPORT 2016」としてまとめました。また、CSR活動の重点テーマに加えて、新たにステークホルダーエンゲージメントを通じてマテリアリティを特定し、その取り組みをトピックスで紹介しました。

これまでに当社が進めてきた取り組みについて一定の評価をいただきましたが、ご指摘の点につきましては真摯に受け止め、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つながるCSRの実践に努めてまいります。

株式会社ダスキン　経営企画部

会社情報

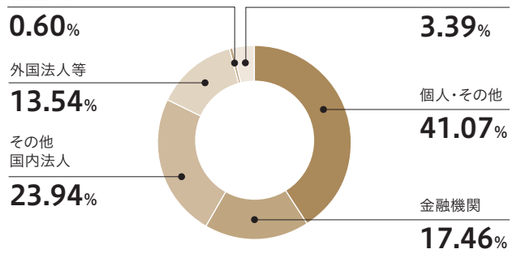
沿革

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
1977（昭和52）年	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
1989（平成元）年	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
1991（平成3）年	12月	ザ・どん事業を開始
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・環境委員会）
	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
2007（平成19）年	4月	韓国でのミスタードーナツ事業を開始
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
	6月	アイス・デ・ライオン事業を開始
	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

株式の状況（2016年3月31日現在）

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	57,494,823株
株主数	40,415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

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	1,906	3.43
日本製粉株式会社	1,800	3.24
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口）	1,759	3.16
小笠原 浩方	1,515	2.72
三井物産株式会社	1,470	2.64
日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口）	1,349	2.42
ダスキンFC加盟店持株会	1,027	1.84
株式会社三井住友銀行	840	1.51
CBNY-GOVERNMENT OF NORWAY	825	1.48
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口9）	801	1.44

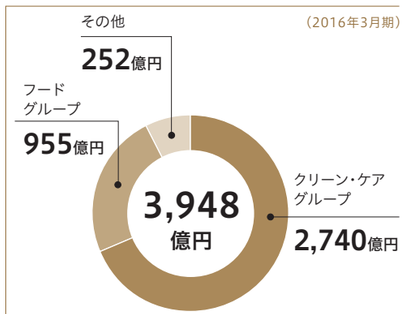
（注）1.当社は、自己株式を1,948,572株所有しておりますが、上記大株主からは除外しております。 2.持株比率は自己株式を控除して計算しております。

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（2016年3月31日現在）
売上高	1,386億円（2016年3月期）単体 1,652億円（2016年3月期）連結
全国チェーン店お客様売上高※	3,948億円（2016年3月期）
従業員数	1,960名（2016年3月31日現在）単体 3,538名（2016年3月31日現在）連結

全国チェーン店お客様売上高※構成比

（2016年3月期）



※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。

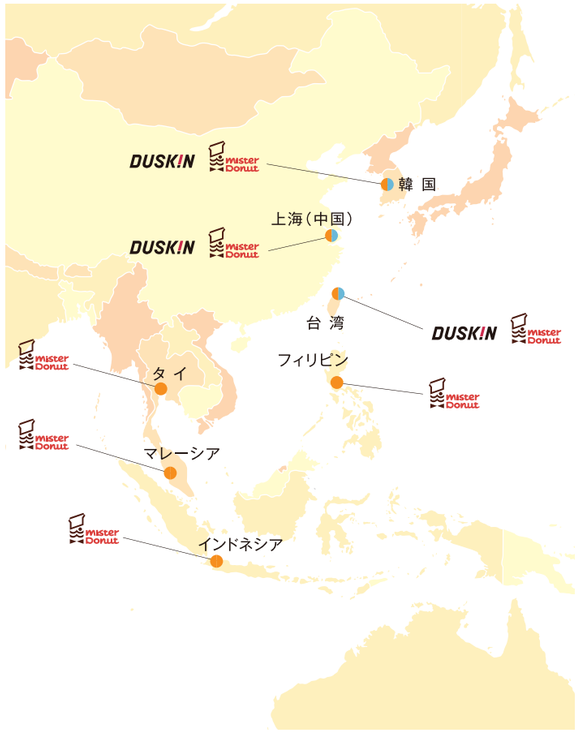
拠点一覧（2016年3月31日現在）

北海道地域本部	〒063-0867 北海道札幌市西区八軒7条東5丁目1-15 TEL 011-738-0760
東北地域本部	〒983-0835 宮城県仙台市宮城野区大梶2-23 TEL 022-293-4471
東京地域本部	〒163-0223 東京都新宿区西新宿2丁目6-1 新宿住友ビル23階（私書箱47号） TEL 03-5909-6720
北関東地域本部	〒331-0812 埼玉県さいたま市北区宮原町2丁目43-1 TEL 048-654-4038
南関東地域本部	〒163-0223 東京都新宿区西新宿2丁目6-1 新宿住友ビル23階（私書箱47号） TEL 03-5909-6735
東海・北陸地域本部	〒456-0002 愛知県名古屋市熱田区金山町1丁目7-8 電波学園金山第2ビル9階 TEL 052-678-1236
近畿地域本部	〒564-0054 大阪府吹田市芳野町5-32 TEL 06-6821-7200
中国・四国地域本部	〒733-0822 広島県広島市西区庚午中2丁目12-11 TEL 082-274-8730
九州地域本部	〒813-0032 福岡県福岡市東区土井2-14-10 TEL 092-691-7567

関係会社（2016年3月31日現在）

㈱ダスキンサーヴ北海道	共和化粧品工業㈱	エムディフード東北㈱
㈱ダスキンサーヴ東北	中外産業㈱	㈱どん
㈱ダスキンサーヴ北関東	㈱和倉ダスキン	㈱エバーフレッシュ函館
㈱ダスキン伊那	㈱小野ダスキン	蜂屋乳業㈱
㈱ダスキンサーヴ東海北陸	㈱ダスキンプロダクト北海道	ダスキン共益㈱
㈱ダスキンサーヴ近畿	㈱ダスキンプロダクト東北	㈱ダスキンヘルスケア
㈱ダスキンサーヴ中国四国	㈱ダスキンプロダクト東関東	楽清（上海）清潔用具租賃有限公司
㈱ダスキンサーヴ九州	㈱ダスキンプロダクト西関東	楽清香港有限公司
㈱ダスキン八代	㈱ダスキンプロダクト東海	美仕唐納滋（上海）食品有限公司
㈱ダスキン鹿児島	㈱ダスキンプロダクト中四国	楽清服務股份有限公司
㈱ダスキンシャトル東京	㈱ダスキンプロダクト九州	PULMUONE DUSKIN CO., LTD.
アザレプロダクツ㈱	エムディフード㈱	統一多拿滋股份有限公司

海外展開（2015年12月31日現在）



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）へと進出し、現地に合弁会社を設立しました。2012年には韓国にも進出し、家庭市場、事業所市場の開拓を進めています。

3地域24拠点

台湾、上海（中国）、韓国

ミスタードーナツ事業

「おいしさ」は国境を越えて。

タイ、フィリピン、上海（中国）、台湾、韓国、マレーシアに加えて、2015年5月にはインドネシアにも出店。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。

7地域3,511拠点

タイ、フィリピン、上海（中国）、台湾、韓国、マレーシア、インドネシア