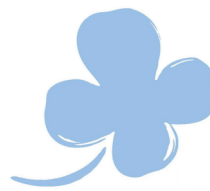


株式会社 タスキン

＜訪問販売事業者の製品安全の取組み＞



弊社の概要

清掃用具のレンタル事業、訪問販売のフランチャイズ全国組織で創業。

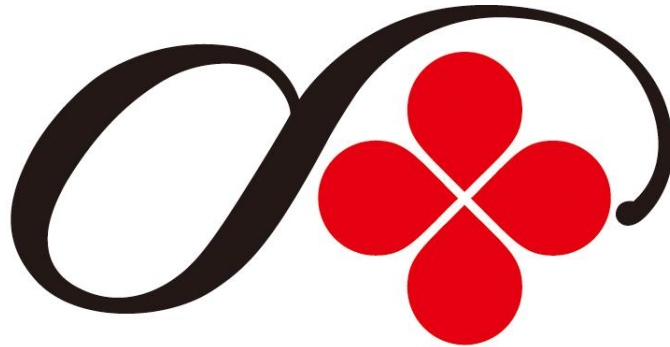
社名 株式会社ダスキン【DUSKIN CO., LTD.】
本社 〒564-0051 大阪府吹田市豊津町1番33号
代表者 代表取締役社長 山村 輝治
設立 1963（昭和38）年2月4日
資本金 113億円（2015年3月31日現在）
売上高 1,415億円（2015年3月期） 単体
1,679億円（2015年3月期） 連結
全国チェーン店お客様売上高 4,015億円（2015年3月期）
従業員数
1,928名（2015年3月31日現在） 単体
3,487名（2015年3月31日現在） 連結



DUSKIN
喜びのタネをまこう



社章



四つ葉のクローバ

「仕事」「家庭」「趣味」「信仰（感謝の心）」

従業員

働きさん（傍を楽にする人）

事業目的

「道と経済の合一」



弊社の主な事業

DUSKIN
喜びのタネをまこう

タスキン
レントオール
DUSKIN RENT-ALL

Health
Rent
ヘルスレント

DUSKIN
DRINK
SERVICE

消費生活用製品の事業

プロのおそうじ
ServiceMASTER[®]

家事の代行
merry maids[®]

害虫駆除
TERMINIX[®]

花と庭木の管理
TRUGREEN[®]

Home
Instead
SENIOR CARE[®]

DUSKIN
HEALTHCARE

役務の事業

Mister Donut

Café Du Monde[®]
CAFÉ & BEIGNETS

かっかっ

THE 井

THE
Spoon & Spoon

B
Bakery Factory

食品の事業

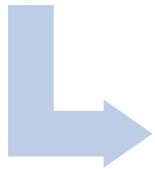
国内で約6,800店舗を展開



製品安全へ向けた歩み

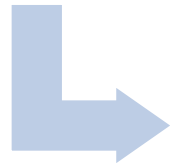
製品安全 責任体制

- 2001 商品検査部門 を設置
- 2002 品質保証部門 を設置
- 2002 社外役員に 消費者代表



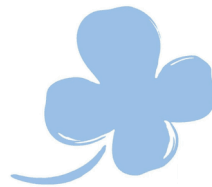
製品安全 の原則

- 2003 品質環境委員会発足
- 2004 品質方針・行動基準策定
- 2004 商品サービス開発規程施行

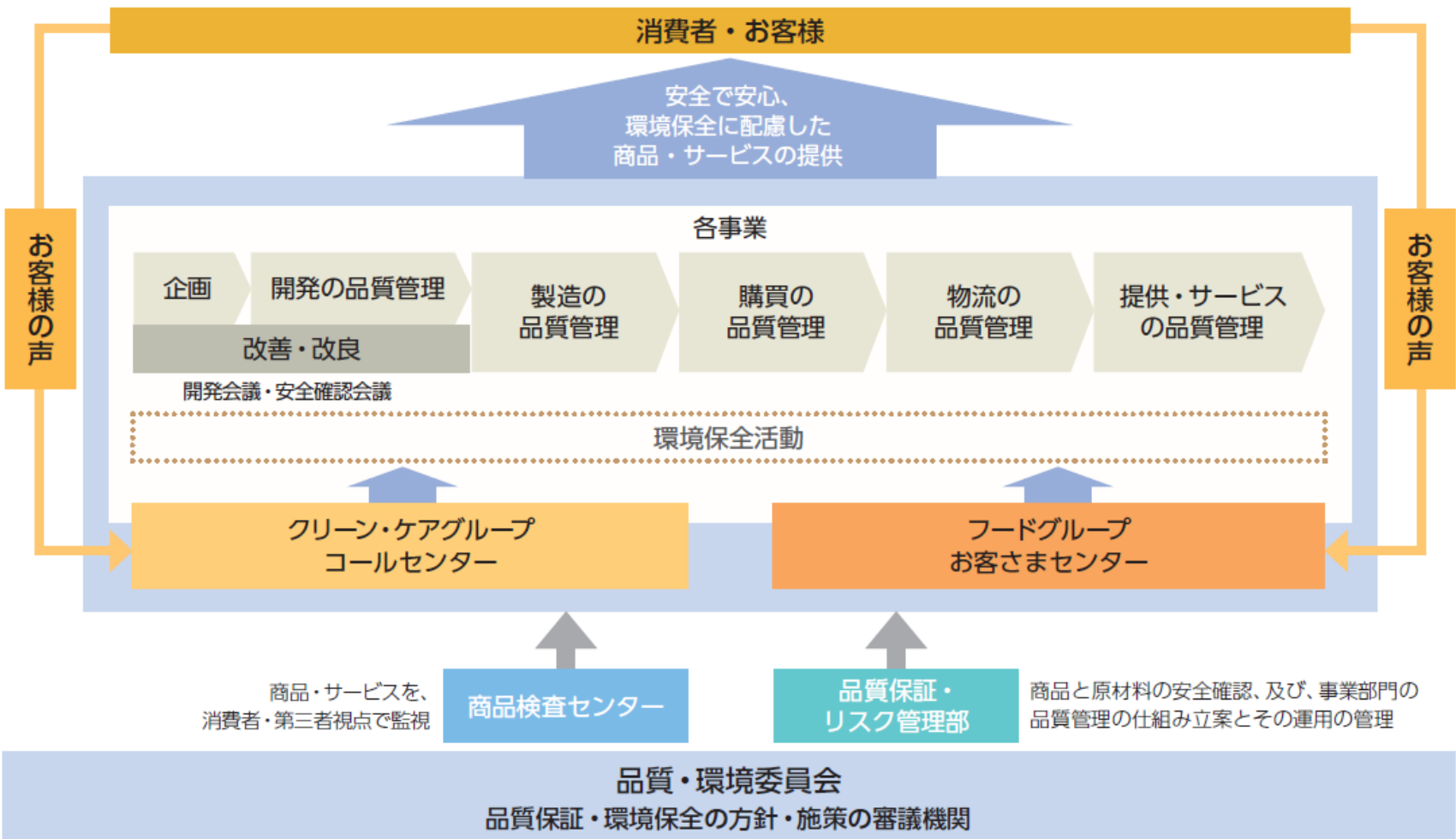


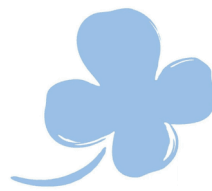
人材育成

- 2003～ コンプライアンス勉強会
(本部対象) 開始
- 2005～ コンプライアンス勉強会
(加盟店展開) 開始



品質保証体制





企業姿勢

2004年

「ダスキン品質方針」の策定

「ダスキン行動基準」の策定

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

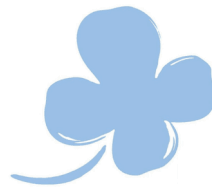
安全性を最優先します。



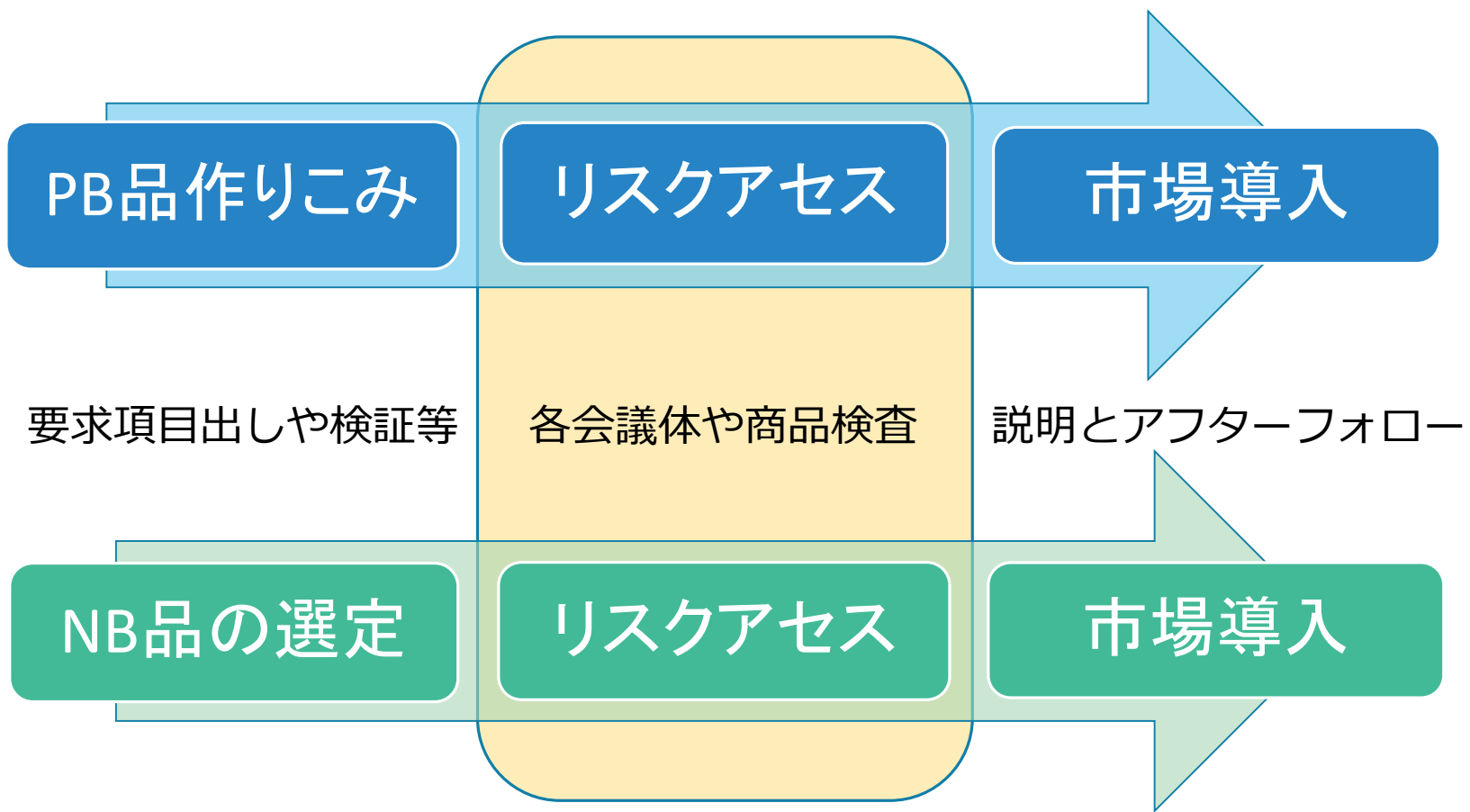


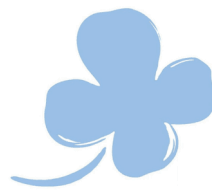
評価ポイント1

＜使用者の視点に立った取扱製品の選定＞



全製品リスクアセスメントを実施





リスクアセスメント その1

会議体でのリスク検討

P B 品：要求品質確認会議

N B 品：リスク検討会議

お客様視点、法令、
自主基準(要求品質)に則り、
開発商品・取扱商品を精査



各会議体で承認されたもののみ次のステップへ



リスク検討会議風景



リスクアセスメント その2

商品検査センター(社内) での**第三者的検査**

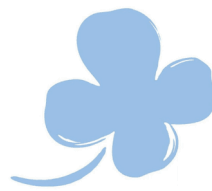


実使用試験

ロボット試験

非破壊検査

様々な試験・検査を通じてリスク評価
⇒ リスクの有無・大小判定し、開発部門に提言



リスクアセスメント その3

事故実例に基づく
R-Mapによる
リスク評価



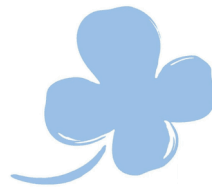
レベルの判定
(A・B・Cゾーン)



		軽傷		重傷		
頻度	5	C	B2	A1	A2	A3
	4	C	B2	B3	A2	A2
	3	C	B1	B2	B3	A1
	2	C	C	B1	B2	B3
	1	C	C	C	B1	B2
	0	C	C	C	C	C
		0	I	II	III	IV
		無傷	軽微	中程度	重大	致命的

R-Map

許容できるレベル（Cゾーン）のみ取扱可
もしくはCゾーンへのレベル低減対策提言



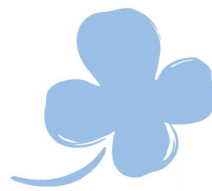
事故情報の活用

製品事故の経験不足



NITEの
事故情報データベースを
最大限活用

The screenshot shows the NITE website interface. At the top left is the NITE logo and name: "nite National Institute of Technology and Evaluation 独立行政法人 製品評価技術基盤機構". Below this is a blue header with the text "製品安全" (Product Safety). A breadcrumb trail reads "HOME > 製品安全 > 製品事故情報・リコール情報". A dark blue box contains the title "製品事故情報・リコール情報". Underneath, a section titled "メニュー一覧" (Menu List) contains several links: "最新事故情報" (Latest Accident Information), "事故情報の検索" (Search for Accident Information), "事故情報収集制度 (事業者・自治体向け) 製品事故の報告、通知制度の説明" (Accident Information Collection System (For Business Operators and Local Governments) Explanation of Reporting and Notification Systems for Product Accidents), "リコール情報の検索" (Search for Recall Information), and "リコール情報の検索" (Search for Recall Information).



PB品の安全対策事例 1

商品：「モップ」

レンタル期間中(4週間) 衛生的で安全に使用できること



【衛生性】

吸着剤に、抗菌・防カビ・アレル物質抑制機能付加

【安全性(素材)】

吸着剤の安全性を社内と第三者試験機関でダブル検証





【安全性(使用時)】

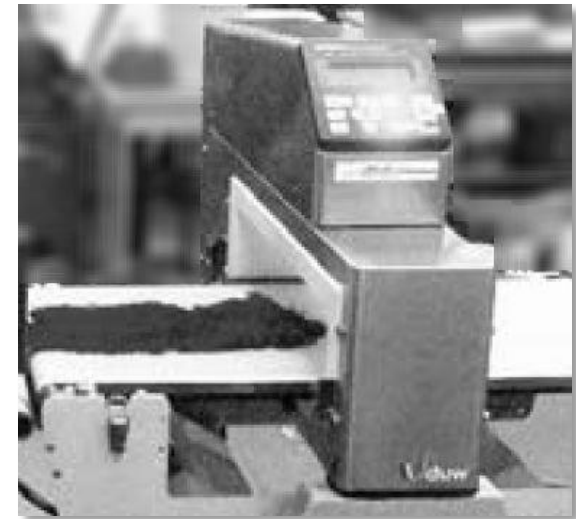
使用時の安全性を確保するために、
ブラッシング、X線透過、金属探知による異物除去



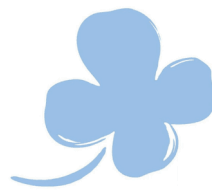
機械による除去



X線による検査



磁力による検査



PB品の安全対策事例 2

商品：「モップハンドル」

安全に、破損することなく使用できること
使い勝手が良いこと



耐久試験、ユーザビリティテストの実施

耐久試験

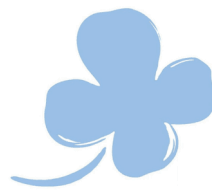


ユーザビリティテスト



評価ポイント2

＜利用者に対する丁寧な安全情報の提供＞



利用者へ安全情報の提供

福祉用具は、**誤使用によるリスクが高い**

※マニュアルは読まれないことも多い

メーカーの取扱説明書とは別に
当社独自の**動画マニュアル**を作成

商品総合カタログには
商品ごとに二次元バーコード





利用者の使用状況を知る

福祉用具は、**破損や調整不良によるリスクが高い**
また利用者の体の状態が変化し、用具が合わない事態も



定期訪問でのモニタリング

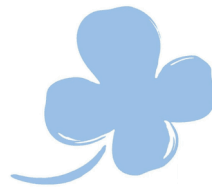
- ・ 製品状態の確認
- ・ 体の状態とご利用品が適切かの確認





評価ポイント3

<加盟店を含めた情報共有や人材育成>



製品安全情報の共有

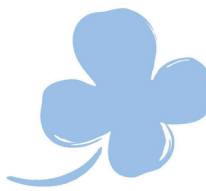
製品の安全情報を
全組織で標準化 して共有



訪問販売の強みを生かし、
お客様に直接 お伝え



商品ガイド



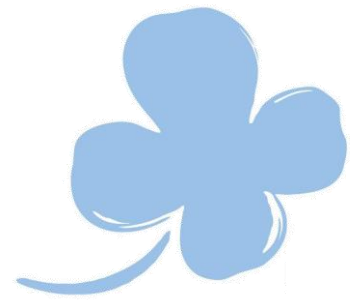
人材教育

加盟店オーナー・責任者への教育
(本部「カレッジ」による研修)

お客様係リーダーへの教育
(地域「研修センター」での研修)

お客様係への教育
(お客様係リーダーによる店内研修)

※コンプライアンス研修は、
本部・加盟店従業員 毎年1回受講必須



ご清聴
ありがとうございました。

DUSK!N
喜びのタネをまこう