# お客様、地域社会、従業員に対する活動

## お客様に対する活動

お客様からのお問い合わせ・ご意見には、迅速で的確な対応の充実を心がけ、努力を続けています。

電話でのお問い合わせにはフリーダイヤルを設定している他、当社のホームページ（www.cosmo-oil.co.jp）でもカード会員向け、一般顧客向けのe-mailやファクシミリ、郵便などによる対応窓口も設置しています。

電話、e-mail、郵便などによるお問い合わせ・ご意見は、できる限りその場で対応を行い、その後すべてカスタマーセンターに集め、一元管理します。寄せられたご意見などに迅速に対応するとともに、情報を共有し、社内のサービス・環境整備にお客様の生の声を活かしています。

**一般のお客様向けの電話窓口を新設**
**できる限りその場で迅速に対応**

2000年10月、当社は一般のお客様からのお問い合わせ・ご意見を受け付ける電話窓口として「コスモ・カスタマーセンター」を新設しました。

同センターは、フリーダイヤルで受け付け、可能な限りその場でお客様にご満足頂く対応・お答えをしています。

従来より、お電話でのお問い合わせ・ご意見は、カード会員のお客様に関しては「カードセンター」やフリーダイヤルの「コスモアンサーセンター」が受け付けを行い、カード会員以外の一般のお客様は本社・支店が個別に対応していました。

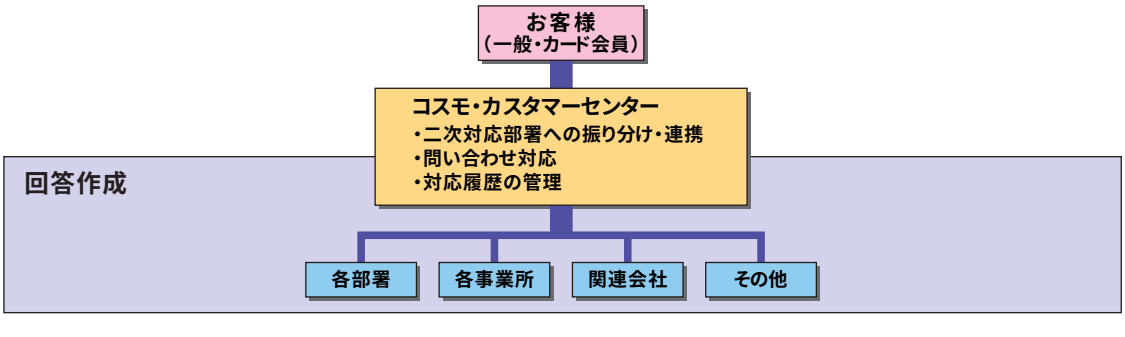
コスモ・カスタマーセンターの開設により、一般のお客様への対応窓口が一本化し、より迅速な対応が可能になりました。

カスタマーセンターへは、開設から2001年3月までの間に、平均すると1ヵ月当たり約120件のお問い合わせ・ご意見がありました。SS（サービスステーション）に関するご意見については、カスタマーセンターから担当部署を通じてSSを管理する特約店に連絡し、対処・改善した内容をお客様にお答えしています。

**ウェブサイト（ホームページ）からの**
**メール窓口も積極活用**

当社ウェブサイト（www.cosmo-oil.co.jp）に設定したe-mailアドレスには、2000年10月～2001年3月の間、平均すると1ヵ月当たり約50件のお客様からのお問い合わせ・ご意見が集まっています。ホームページ上でも電話と同様に担当部署と連携し迅速な対応を進めています。

お客様と当社双方が手軽に、低コストに情報をやりとりできるe-mailによるコミュニケーションは、今後とも電話によるものと同様、重視していく方針です。




（例）

| お客様からカスタマーセンター | カスタマーセンターから販売部を通じてB特約店に | カスタマーセンターからお客様に |
|---|---|---|
| 給油したAサービスステーションで軽油の単価が領収書に記載されていなかったので聞いたら単価記載の義務はないと言われた。 | 事実確認し、お客様が不信感をお持ちにならないように、特約店・SSに単価記載を指導。 | Aサービスステーションで単価記載をすること及び、サービスマンの接客姿勢を改善させることをお伝えしました。 |

## 地域社会との交流

製油所では、大型の新設備の設置前には環境省の規定による環境アセスメントを実施している他、日頃から地域住民の方々との対話の場を設け、できる限りそのご意見を取り入れています。

また、所外清掃、スポーツ大会・スクール、施設の開放などを通して、地域との積極的な交流を図っています。

またSSには、地域社会との良好なコミュニケーションを図るために、自治会、町内会、地域行事への参加、周辺道路の掃除、雪かきなどを行うよう指導しています。

## 人事制度

人事制度の充実は、経営目標である「真に顧客に愛されるコスモネットワーク」づくりの基盤となります。

当社の人事制度の根幹は、上司と部下が納得するまで話し合い、業務目標を設定し、その達成に向け自律的に職務を遂行する「目標によるマネジメント」と、明確な目標達成基準、業績・成果だけでなくプロセスを重視する評価方法、面談による合意に基づく公正な評価決定、柔軟な人材登用を可能にする5段階の簡素な等級制度などを取り入れた「業務評価・能力評価」にあります。

また、その基礎となる人材育成においては、従業員の個性を尊重しながら、適性職務の早期判定、キャリアプランの明確化、能力開発プログラムの作成、各種社員教育研修の実施、新規事業への社内公募制度の適用など、個々のキャリア形成を推進する施策を実施しています。

## 人権研修の一環として セクシャルハラスメント研修を実施

国際化が進展する中、企業価値を向上させるとともに、人権尊重の風土を維持・発展させ、幅広く社会に貢献できる人間形成を目的とし、人権問題に関する研修活動及び啓発活動の充実を図っています。1999年からは、人権研修の一環として、男女雇用機会均等法の改正に伴い、全従業員を対象にセクシャルハラスメント研修を継続しています。

また、労働協約、就業規則などにセクシャルハラスメント条項を追加したほか、主要事業所に相談窓口を設置しています。

## 安全衛生

生産現場である製油所では、当社従業員及び協力会社従業員が一体となって安全活動に取り組んでいます。労働災害を未然に防止するために、危険予知活動、事故事例の研究による再発防止策の検討など、従業員ひとり一人の意識を高める様々な活動を展開しています。2001年3月末現在、当社の千葉製油所では、石油業界NO.1の労働無災害時間、1,357万労働時間を継続しています。

衛生活動としては、従業員に対する定期健康診断、有所見者に対するフォローアップ検診を実施し、製油所では、産業医による職場訪問などを実施しています。また、健康保険組合が窓口となって、従業員の家族も健康診断を受診できる体制を整えています。