

お客様とのかかわり

お客様一人ひとりの「ココロも満タンに」を合言葉に、安心安全なサービスの提供に努めます。

SSでの取り組み

コスモセルフ

お客様の消費行動はセルフSSへシフトする傾向にあり、全国のセルフSS数比率は2008年3月末には16.1%に対して、コスモ石油グループでは21.0%と業界平均を大きく上回る比率を示しています。また、マーケットでは、セルフSS対セルフSSの競争が激化する中、多様化するお客様のニーズに応えられる、高いレベルのカーケア販売力をそなえた「コスモセルフ」の確立をめざしています。

コスモ・ザ・カード

原油価格高騰によるガソリン価格上昇もあり、お客様のガソリン価格に対する意識が高まる中、お得に会員価格で給油できるコスモ・ザ・カードがお客様との長期的な関係づくりに役立っています。また、総合スーパー最大手のイオングループと提携し、2006年6月に「コスモ・ザ・カード・オーパス」の会員募集を開始し、新たな会員の獲得に伴う「収益の最大化」を図っています。

コスモアカデミー

「コスモアカデミー」では、お客様との最大の接点となるSSスタッフの人材育成をバックアップしています。新人からマネージャーまで各階層別に資格取得や技術・販売などを目的とした研修のほか、カーメンテナンスに関するコールセンターの設置やインターネットで車に関する最新情報を提供するなど、SSスタッフがお客様のニーズにすばやく対応できるように側面支援しています

詳細情報●コスモ・ザ・カード/セルフSS

web <http://www.cosmo-oil.co.jp/csr/social/customer.html>

Column

カスタマーセンター

2000年10月から、お客様との双方向コミュニケーションを図ることを目的に、「コスモカスタマーセンター」を開設しました。2007年度は、フリーダイヤルとEメールによって、4,756件のお客様の声が寄せられました。

その声の収集、分類、分析を行って、「正確・迅速・丁寧」に答えるとともに、お客様の声をいち早く関連部署に伝え、サービス改善・業務改善に確実に反映し、お客様満足のさらなる向上に努めています。

関連情報●お問い合わせ

web <http://www.cosmo-oil.co.jp/contact/index.html>

☎0120-530-372

“ココロも満タンに”宣言

コスモ石油では販売促進プログラム「NAVI」において、2007年度より新たな取り組みとして「“ココロも満タンに”宣言」を展開してまいりました。これは、コスモ石油のキャッチフレーズ“ココロも満タンに”をこれまで以上に実感していたためのお客様との約束事であり、それを実行する活動です。2007年度は3つを約束し、これらが実践されているかをチェックするための調査も実施いたしました。

“ココロも満タンに”宣言

- コスモステーションでは、ク린ナップの行き届いた店舗で笑顔と挨拶で対応します。 **心地良さ**
- コスモステーションでは、品質の確かな商品とサービスを提供します。 **安心感**
- コスモステーションでは、お客様からのご質問に対し、責任を持ってお答えします。 **信頼感**

この「“ココロも満タンに”宣言」を、2008年度より、「NAVI」にかわる販売促進プログラムの名称とし、「SS構造改革」のみならず、「CSR」「お客様満足度の向上」の3つの確立をめざした内容にしました。

関連情報●サービスステーション “ココロも満タンに”宣言

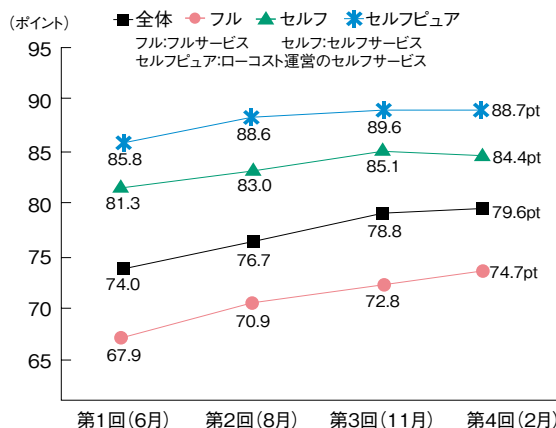
web <http://www.cosmo-oil.co.jp/ss/mantan/index.html>

SSサービス診断

お客様との3つの約束がSS店頭で実践されているかをチェックするため、SSでの「心地良さ」「安心感」「信頼感」をお客様の目線でモニター調査しています。

2007年度は4回実施し、各調査結果はSSへフィードバックされSSのサービス活動改善に活用されています。

◆SSサービス診断調査結果実績推移



お客様とのかかわり

コスモステーションでのCSR

CSR経営として、コスモ石油グループのSSでは次のような取り組みを行っています。

コンプライアンスの徹底

コスモ石油グループでは「NAVIガイドブック」(特約店、SS向けのパンフレット)に、SSを取り巻く主な法令と内容を記載し、特約店、SS、リテール業務に携わる社員に、法令遵守を徹底するよう呼びかけています。さらに、これらすべての法令遵守を念頭に置き、「個人情報保護法」「消防法」「土壌汚染に関する条例」については以下のような活動を行っています。

個人情報保護法

- 「個人情報保護テキスト」の配布
- 「個人情報保護マニュアル」の配布
- 「個人情報流出事故対応マニュアル」の活用
- 個人情報保護ポイント(PPポイント)調査の実施

個人情報保護ポイント(PPポイント)調査：個人情報の管理状況などを半年ごとに調査しポイント化(100点満点)、必要な項目については改善を図っています。2007年度下期の平均は79.6点で、上期より1.1点改善し、2006年度下期から3.2点改善しました。

詳細情報●PPポイント

web <http://www.cosmo-oil.co.jp/csr/social/customer.html#pp>

消防法・土壌汚染に関する条例

- 安全点検記録帳による在庫管理・点検
- 環境管理ポイント(EMポイント)調査の実施
- 各種管理ツール・マニュアルの活用

環境管理ポイント(EMポイント)調査：施設点検、在庫、産業廃棄物対策、設備点検などの管理状況などを半年ごとに調査しポイント化(100点満点)、ウィークポイントの改善に努めています。2007年度下期の平均は84.6点で、上期より0.6点改善し、2006年度下期から2.0点改善しました。

詳細情報●EMポイント

web <http://www.cosmo-oil.co.jp/csr/social/customer.html#em>

人と社会と地球にやさしいSS

お客様との最大の接点であるSSにおける「人と社会と地球にやさしいSS」の実現をめざし、取り組みをはじめています。次のような取り組みを2007年度から本格的に導入しました。

- 犬走りスロープ
- 大型トイレの標準装備
- 地域協力…… 緊急車両への安定的な石油製品の供給体制の確立(BCP)
- 環境ハード… 省エネルギー電灯の導入
- 環境ソフト… 環境管理ポイント(EMポイント)調査やリスクマネジメント研修による環境保全意識の向上



犬走りスロープ

Column

災害時の石油製品の安定供給

大規模災害時において石油製品の安定供給を図るため、BCP(Business Continuity Plan：事業継続計画)に取り組んでいます。人命尊重を最優先とし、可能な限り石油製



品の安定供給を行いながら、二次災害の防止・被災地の復旧・復興支援を行います。このBCPの一環として、災害による停電などに対処できるように発電機や手回しポンプを設置した首都圏の約50SSを「ライフラインサポートSS」とし、災害発生時に速やかに石油製品を供給できる体制の構築に努めております。

今後、災害対応に関するハード面およびソフト面でのさらなる強化に加え、対象SSの拡大といった取り組みを検討していきます。