



お客様満足と安定供給のために

お客様の信頼と満足に応える製品・サービスを
安定的にお届けします。

エネルギーの安定的な供給のために ～産油国との強い信頼関係～

コスモ石油グループは40年にわたり産油国であるUAE(アラブ首長国連邦)、特にアブダビ首長国と経済、文化、教育、環境などさまざまな面で交流を深め、強い信頼関係を築いてきました。2007年にはIPIC*と提携し同国との関係を一層強化し、また2008年4月には、IPICの関連会社であるヒュンダイオイルバンク(株)(韓国)との間で、アジア太平洋における製油所の供給体制最適化の実現等をめざして石油事業包括協力覚書を締結するなど、石油・エネルギーの安定供給という使命を果たすための体制づくりに努めています。

また、カタール国においては、既存の生産油田での増産に加え、新鉱区での探鉱活動を積極的に進めています。

さらに豪州でも探鉱活動を進めており、中東地域をコアエリア、豪州をサブコアエリアとして、輸入原油に占める自主開発原油比率10%の早期達成をめざしています。

*IPIC (International Petroleum Investment Company) : アブダビ首長国政府が全額出資する投資会社。

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。首都圏直下型地震対策を重点事項として全社的な訓練を実施しているほか、石油連盟と東京都が締結した「大規模災害時における石油燃料の安定供給に関する協定」に基づき、出荷基地の稼働状況等の情報を提供することにしています。また、首都圏の約50のSSを「ライフラインサポートSS」として、災害時の停電に対処できるように手回しポンプや発電機を設置しています。なお、2008年6月に発生した岩手・宮城内陸地震および2008年7月に発生した岩手県沿岸北部地震では、施設安全確保のため、震度6以上の地区に所在する系列SSに対し、地下タンクや埋設配管の緊急点検などを実施しました。



手回しポンプ(左)と発電機(右)

製品の信頼確保

お客様や社会のニーズに応える製品を提供するため、高品質の製品開発に向けた研究を行っています。また、品質関連事項の決定機関として「品質保証委員会」、機能的かつ迅速に対応するための「品質保証連絡会」および「品質保証ミーティング」を本社に設置し、部門横断的な品質保証体制を敷いています。製油所では、主要製品について品質マネジメントシステムの国際規格ISO9001の認証を取得しており、2008年10月に新JISマーク表示制度への移行を完了しました。

WEB → 詳細情報・製品の信頼確保
<http://www.cosmo-oil.co.jp/csr/social/customer.html>

コスモステーションでの取り組み

◎コスモセルフ

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」の確立をめざします。

◎コスモ・ザ・カード

お客様とのつながりをより一層強めるために引き続きコスモ・ザ・カードを積極的におすすめします。また、購買データを活用し、会員様のカーライフをより一層サポートしていきます。

◎コスモアカデミー

確かな知識と高い技術力を身に付け、進化するカーメンテナンス需要に柔軟に対応できるよう、研修・コールセンター・WEBと多方面からサポートし、「お客様に求められる人材の育成」に努めます。

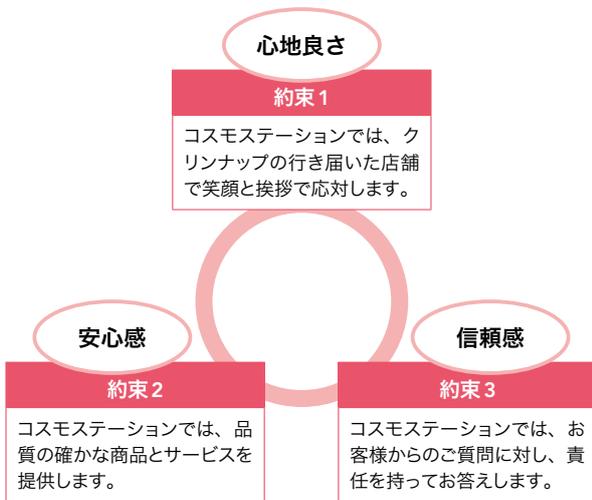
お客さまから寄せられた声と今後の対応

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開設されている「コスモ石油カスタマーセンター」では2008年度、フリーダイヤルとEメールによって、4,475件(お問い合わせ3,195件、ご指摘1,280件)のお客様の声が寄せられました。いただいたお客様の声に「正確・迅速・丁寧」にお答えするとともに、いち早く関連部署に伝え、サービス改善・業務改善に反映し、お客様満足のさらなる向上に努めています。

WEB → 関連情報・お問い合わせ
<http://www.cosmo-oil.co.jp/contact/index.html>
フリーダイヤル 0120-530-372

“ココロも満タンに” 宣言

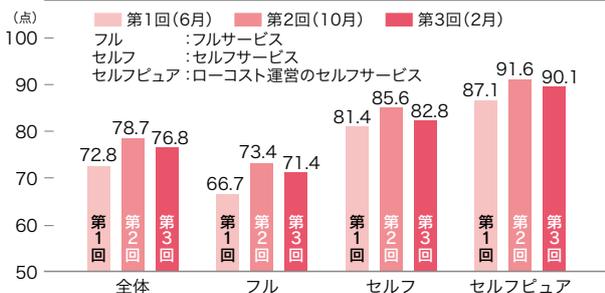
“ココロも満タンに”を、お客様がコスモステーションに対し抱くブランドイメージとして確立させるために、「ココロも満タンに」宣言」の活動に取り組んでいます。



3つの約束診断

お客様との3つの約束がSS店頭で実践されているかを確認するため、SSにおける「心地良さ」「安心感」「信頼感」をお客様目線でチェックするモニター調査を実施しています。2008年度は3回実施し、各調査に約2,100SSがエントリーしました。調査結果はSSへフィードバックしSS店頭におけるサービス改善に活用されています。

“ココロも満タンに” 宣言 3つの約束診断結果実績推移



WEB 詳細情報・サービスステーション “ココロも満タンに” 宣言
<http://www.cosmo-oil.co.jp/ss/mantan/index.html>

コスモステーションでのCSR

CSR研修

SSを取り巻く法令は数多くありますが、特に「土壌汚染に関する法令」「消防法」「個人情報保護法」に焦点をあて、2008年度はエリアごとに全国14会場ですべて28回の研修会を実施しました。特約店からは、店主のほか部課長・スーパーバイザー・SSマネージャーなど、多くの関係者の方にご出席いただきました。

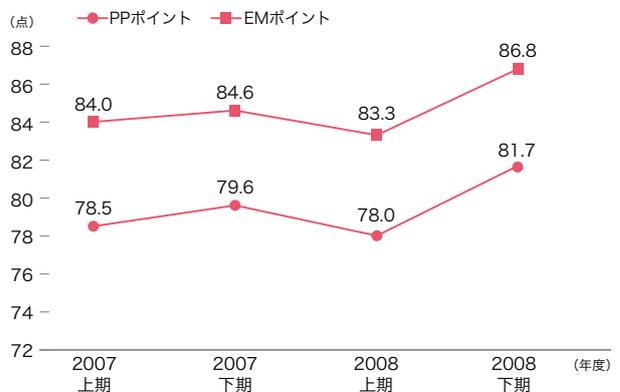


CSR 研修実施風景

CSR診断

SSを取り巻く法令の遵守状況などを確認するため、CSR診断として個人情報保護 (PP) ポイント調査ならびに環境管理 (EM) ポイント調査を半年ごとに実施・調査し、その結果をもとに必要な項目について改善を図っています。2008年度は約3,900SSが参加し、現状の確認、改善を実施しました。2008年度下期は、PPポイント81.7点、EMポイント86.8点となり、2007年度下期よりPP2.1点、EM2.2点改善しました。

PPポイント・EMポイント改善推移



WEB 詳細情報・PP・EMポイント
<http://www.cosmo-oil.co.jp/csr/social/customer.html>

WEB 関連情報・情報管理
<http://www.cosmo-oil.co.jp/csr/social/customer.html>