

① お客様の信頼と満足に応えます

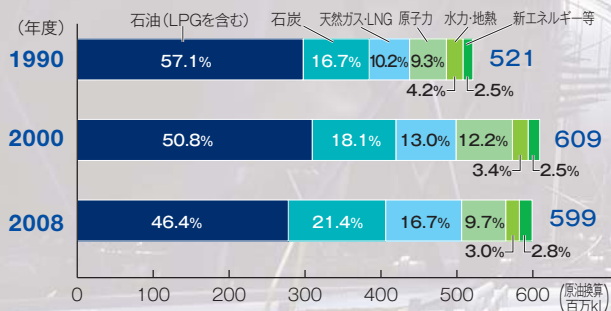
私たちの暮らしを支える石油。  
コスモ石油グループは、長期的な  
安定供給に努めます。



データで見る社会情勢

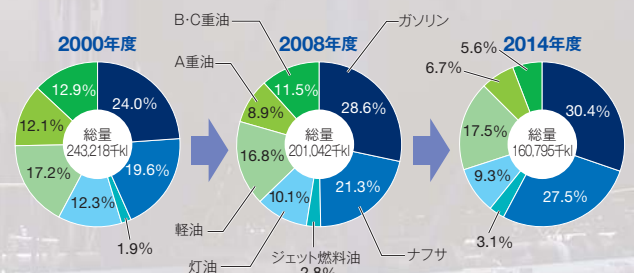
日本の一次エネルギー総供給量に占める石油の比率は、石油代替エネルギー利用の進展などにより減少傾向で推移していますが、依然として国内エネルギー供給量の約半分を占めており、石油は人々の生活に深く根ざしています。一方で、日本における石油製品の需要構造は変化しており、重油比率が減少する中、ガソリン、ナフサ、軽油などの比率が増加する傾向にあります。

一次エネルギー供給(総供給)の推移



出所:経済産業省 資源エネルギー庁「総合エネルギー統計」

石油製品の需要構造変化



(注1)四捨五入の関係により100%にならない場合があります。  
(注2)2014年度は見通しになります。

出所:経済産業省「生産動態統計 資源・エネルギー統計」  
経済産業省 総合資源エネルギー調査会石油分科会より一部抜粋



## エネルギー供給会社として、石油の安定供給を支えます。

コスモ石油グループの最大の使命は、日本の産業・社会に不可欠なエネルギーである石油を安定供給することです。石油の安定供給には、「原油の安定的な調達」と「お客様が求める製品の開発・提供」という2つの側面があります。原油を安定的に調達するためにもっとも重要なことは、産油国の国々と良好な関係を長く築くことです。また、石油の供給が不足する事態に備えて石油の安定供給を確保するため、民間備蓄として70日分以上の石油を備蓄しています。

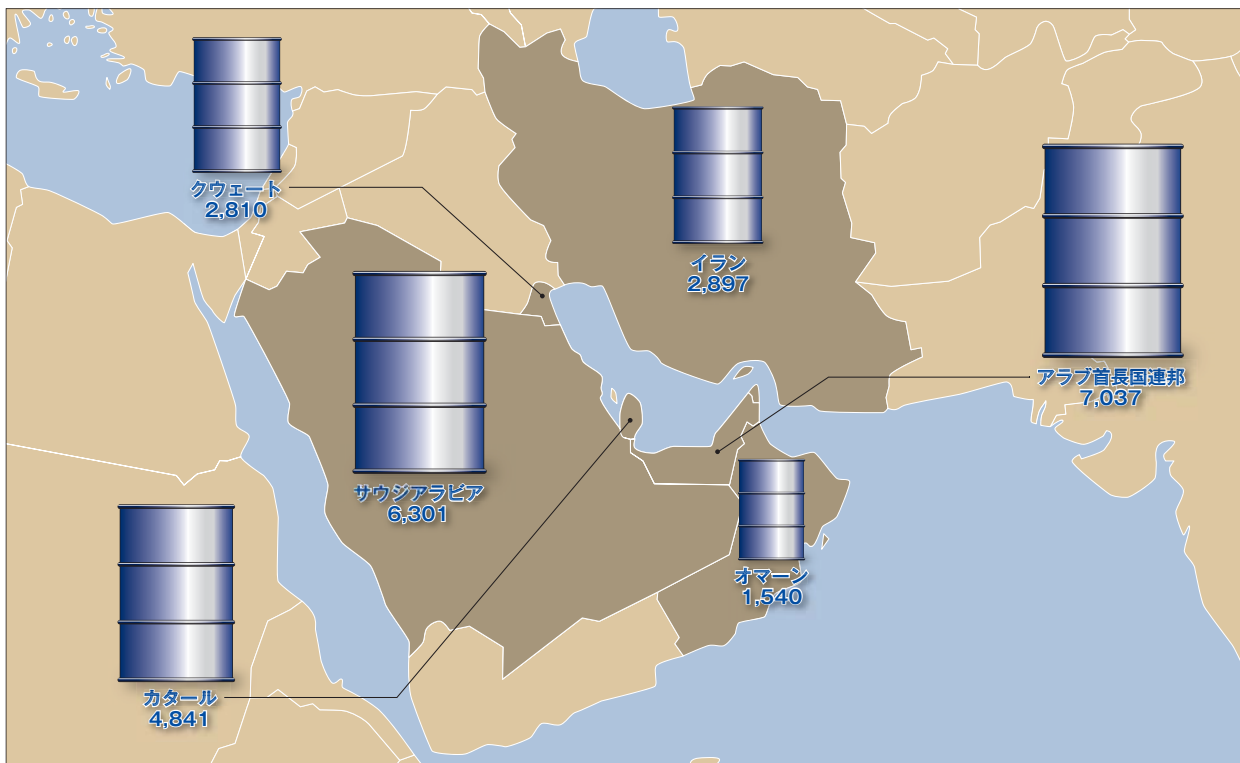
一方、信頼される製品を開発・提供するために、製品・サービスの品質維持と安全性確保に努めるとともに、お客様からいただいた製品・サービスに関する声を真摯に受け止め、新たな製品の開発やサービス改善に努めています。

### 産油国との信頼関係が安定供給の礎

資源の少ない日本は石油の約87.8%を中東から輸入しています。コスモ石油グループは、早くから中東産油国と信頼・協力関係を築いており、その中でもUAE(アラブ首長国連邦)のアブダビ首長国との関係は1967年までさかのぼります。また、近年では、1997年にカタール国政府との「開発生産物の分与契約」に調印し、2006年より商業生産を開始しました。昨今の原油価格の記録的な高騰に対し、将来を見据えた安定した原油調達はますます重要になってきており、コスモ石油グループと中東産油国との強い絆は、大きな期待を担っています。そうした中、コスモ石油は2007年にアブダビ首長国政府が100%出資する

投資会社IPIC(International Petroleum Investment Company)と戦略提携を結びました。この提携によって、コスモ石油グループの経営資源とIPICの国際的ネットワークや資金を組み合わせ、石油開発事業や石油化学事業などの成長分野において共同事業案件の検討を進めています。その成果のひとつとして、特にアジアでの石油化学製品の需要増を視野に入れ、韓国のヒュンダイオイルバンク(株)とパラキシレン事業の合弁会社を2009年11月に設立しました。今後も、コスモ石油グループの競争力・収益力の強化につながる案件について両社で検討を進めていきます。

コスモ石油の2009年度国別原油輸入実績(単位:千kl)



① お客様の信頼と満足に応えます

② 安全で事故のない企業をめざします

③ 人を大切にします

④ 地球環境を大切にします

⑤ 社会とのコミュニケーションを大切にします

⑥ 誠実な企業であり続けます

# ① お客様の信頼と満足に応えます お客様の満足と安定供給をめざして

## 海上輸送における安全の確保

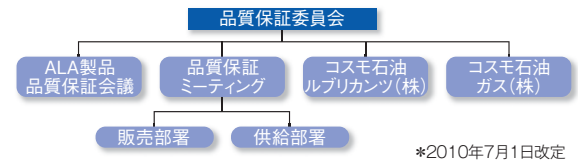
原油は、約12,500km離れた中東諸国から日本まで、約20日かけて輸送されます。コスモ石油グループでは、全長約300m・30万トン級の大型タンカーを9隻定期傭船しており、供給が途絶えないよう日々航行を続けています。傭船するすべてのタンカーの構造は、万一の海洋事故に備え、石油の流出を防ぐダブルハル(二重殻構造)となっています。さらに、最新技術が用いられた船舶を自社船隊に組み入れるべく、2010年度は2隻の契約更改を行い、新造船を順次導入していく予定です。



## 製品の信頼確保

コスモ石油本社内に品質保証方針の決定機関である「品質保証委員会」を設置し、部門横断的な品質保証体制を敷いています。品質保証方針のもと、製造、物流、販売の各部門が一体となって各製品・サービスの品質維持と安全性確保に取り組んでいます。

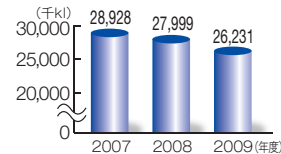
品質保証委員会体制図



## 製油所での精製・生産

産油国から輸送された原油は国内4カ所(千葉・四日市・堺・坂出)の製油所で精製され、LPガス、ガソリン、灯油、軽油、重油などの石油製品として出荷されます。2009年度の原油処理量は26,231千klとなっています。また、2010年2月には堺製油所に重質油分解装置群を新設し、石油製品需要の構造変化に対応していきます。

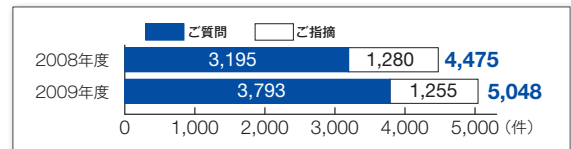
原油処理量実績



## お客様サポート体制の充実

お客様との双方向コミュニケーションを目的に「コスモ石油カスタマーセンター」を開設しています。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・業務改善に反映しています。

お問い合わせ件数



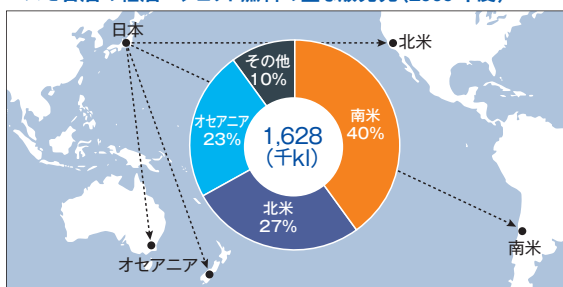
関連情報 ● お問い合わせ

<https://www.cosmo-oil.co.jp/contact/>  
フリーダイヤル 0120-530-372

## 石油製品の海外販売

製油所で生産された石油製品は、国内だけでなく海外にも販売されています。コスモ石油の製油所で生産される高品質の製品が高く評価される、環境規制の厳しい地域(北米・南米・オセアニア)を中心にターム(長期)契約に基づく安定的な販路での販売を行っています。

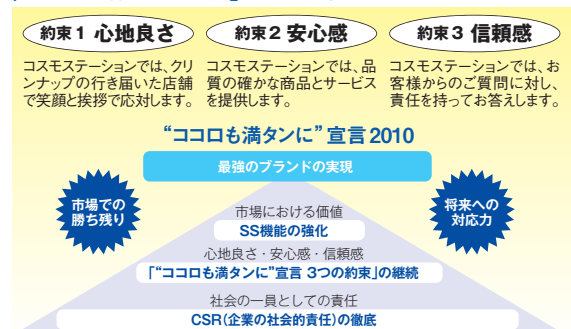
コスモ石油の軽油・ジェット燃料の主な販売先(2009年度)



## 「ココロも満タンに」宣言」活動を実践

コスモステーションにおいてお客様に「心地良さ」「安心感」「信頼感」=「ココロも満タンに」を実感していただけるよう、2007年度より「ココロも満タンに」宣言」活動を実践しています。

「ココロも満タンに」宣言」3つの約束

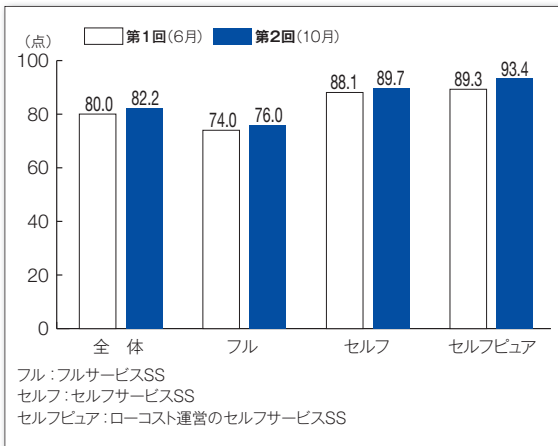


## 「3つの約束」をモニター調査

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おり、お客様の満足度の把握に努めています。

2009年度は2回調査を実施し、各調査に約2,100のSS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、店頭におけるサービス改善に反映されています。

### 「ココロも満タンに」宣言3つの約束診断結果の推移(2009年度)



詳細情報 ● 「ココロも満タンに」宣言

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

### Voice



(株)津田屋  
SS統括マネージャー  
松田 晃 様

#### お客様満足の実現に向けて、日々努力を重ねています

当社はコスモ石油の特約店として千葉県内に14のSS店舗を展開しており、創業当時から常にお客様に礼儀正しく、親切・丁寧な対応を心がけ、高品質なサービスの提供をめざしています。「ココロも満タンに」宣言の活動を開始する以前

から、当社ではお客様が行きたくなるSSを日々考え改善してきました。すべてのSS施設で清掃を徹底することはもちろん、SS周辺も店頭の一部と捉え、環境美化に努めています。また、お客様のカーケアに対する潜在的な要望に常に「先手で気づく」ことで、新たな提案を行っています。

「ココロも満タンに」宣言の精神は、創業当時からのお客様への心がけと共通しており、活動に終わりはありません。今後もお客様に満足いただき、地域に愛されるSSをめざして、全力を尽くしていきたいと考えています。

## 各地でCSR研修を実施

SS運営に関連する法令の中から、特に「土壌汚染に関する法令」「消防法」「個人情報保護法」に焦点をあてた研修会を実施しています。特約店から店主や部課長・



CSR研修実施風景

SSマネージャーに出席いただき、日々のSS運営において各法令を意識し、SS全体の課題として取り組むことの重要性を共有しています。

## 約3,700のSSがCSR診断に参加

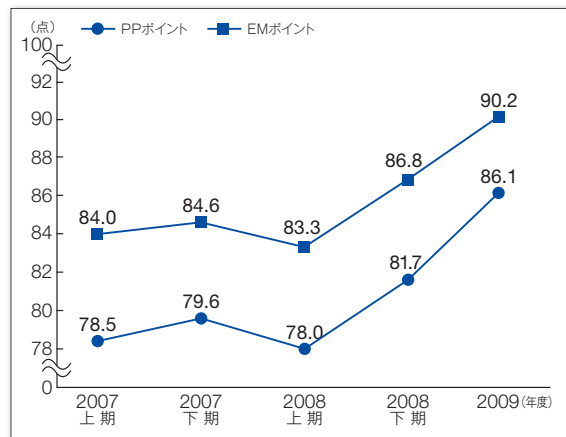
SSを取り巻く法令の遵守状況などを確認するため、CSR診断として個人情報保護(PP)調査ならびに環境管理(EM)調査を年1回実施し、その結果を基に必要な項目について改善を図っています。2009年度は約3,700のSSが参加しました。

2009年度は、PPポイント86.1点、EMポイント90.2点となり、2008年度下期よりそれぞれ4.4点、3.4点の改善となりました。



CSR診断PP調査シート

### PPポイント・EMポイントの推移



関連情報 ● 情報管理

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

① お客様の信頼と満足に応えます

② 安全で事故のない企業をめざします

③ 人を大切にします

④ 地球環境を大切にします

⑤ 社会とのコミュニケーションを大切にします

⑥ 誠実な企業であり続けます