

Chapter 01

お客様の信頼と
満足に応えます

社会から期待される「石油の安定供給」と
お客様に喜ばれるサービスステーションでの
満足度向上はコスモ石油グループの
もっとも大きな社会的責任です。



サービスステーションにおけるお客様の満足を追求します。

コスモ石油グループでは、社会へエネルギーを安定供給すること、エネルギーのエンドユーザーである消費者の皆様と信頼関係を築くこと、そしてコミュニケーションの場であるサービスステーション（以下、SS）における満足度を高めることが極めて重要であると考えています。

2010年度、コスモ石油グループのSSでは、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、「ココロも満タンに”宣言2010」を策定し、その実行度をあげるべく活動してきました。「ココロも満タンに”宣言2010」のテーマとして「お客様のカーライフバリューチェーンを構築するために、SS機能を強化し、最強のブランド構築をめざします。」を掲げ、具体的な数値を伴う目標を設定し、この目標達成に向けてコスモ石油グループを挙げて取り組みました。

“ココロも満タンに”宣言2010必達目標

- CSR診断平均95ポイント以上獲得
- “ココロも満タンに”宣言3つの約束診断”平均90ポイント以上獲得
- SSNV指数平均1ポイント以上改善

東日本大震災以降の取り組み

東日本大震災では、多くのSS、出荷設備が被災し、東北地方を中心に石油製品の供給能力が不足しました。エネルギーのなかでも社会性の高い石油製品の供給を行う企業としての社会的責任を果たすため、社員とその家族の安全を確保した上で、可能な限り短時間で供給不足の解消ができるよう総力を挙げて石油製品の安定供給に努めました。特に震度6以上であった地域に所在するSS（240SS）については、施設安全確保のため、地下タンクおよび埋設配管の緊急点検を実施し、早期営業再開に努めました。また、計量機が損傷を受けたSSについては、中古計量機を5SSに無償で設置し、仮設SSとして営業しました。

供給体制が震災前の状態に戻るまで、引き続き、被災地の復興および石油製品の安定供給に最大限努力してまいります。

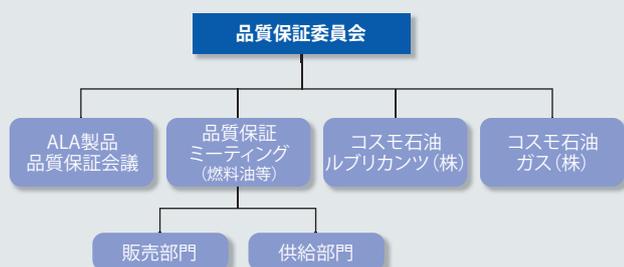
コスモ石油グループの最大の社会的責任は、日本の経済活動と社会を支えるエネルギーを安定的に供給することです。原油の安定的な調達にあたっては、産油国との良好な関係を永年にわたり築いてきました。一方で、お客様から信頼いただける製品を上質なサービスとともに提供していくために、サービスステーションにおけるお客様満足度の向上を追求し続けています。



製品・サービスの品質向上と信頼性の確保

コスモ石油本社内に設置した「品質保証委員会」を司令塔として、グループ共通の品質保証方針を策定し、全社一体となった品質保証体制を確立しています。製造部門では品質マネジメントの国際規格であるISO9001の着実な運用に注力し、物流および販売部門では品質管理に関する教育・指導を徹底するなど、事故・トラブルの撲滅に向けた不具合の未然防止活動を推進。各部門が連携することで製品・サービスの品質向上と信頼性の確保に取り組んでいます。

品質保証委員会体制図



社会を支える石油の安定供給のため、産油国との信頼関係構築に努めています。



アブダビ石油(株)
企画部次長企画グループ長
高田 宏永

新興国の経済発展に伴い、エネルギー資源は世界の国々による争奪戦の様相を呈しています。また国内においては、ガソリンや軽油の安定的な供給がいかに社会生活に重要であるか、私自身それを東日本大震災によって改めて思い知らされました。

そのような状況の中、アブダビ石油(株)はアラブ首長国連邦アブダビ首長国で取得していた探鉱開発利権を30年間更新する新協定締結と、新鉱区の追加取得をすることができました。日本企業が自主開発できる油田を多く持つことは、石油の安定供給に大きく貢献します。そのためには、常に産油国と密接な関係を築いていることが大切です。今回の利権更新も、40年以上の採掘実績で培われた信頼関係と環境技術や教育支援等、アラブ首長国連邦アブダビ首長国に対する幅広い貢献が評価された結果ではないかと考えています。

エネルギー資源の大半を輸入に依存する日本にとって、石油の安定供給は一企業の枠を超えた大きな責任ともいえます。この業務に携わることは、大きな意義とやりがいのあることだと感じています。

カタールで新たな自主開発原油の生産を開始

石油の安定供給のためには、「自主開発原油」の確保が極めて重要です。コスモ石油のグループ会社であるカタール石油開発(株)は、新たな自主開発の油田として「A構造南部油田」の開発に成功し、2011年4月27日に原油生産を開始しました。今後も、これまでに培った経験や技術を新規の油田開発に活かすことで、中東産油国各国との協力関係を強化し、さらなる安定供給に努めます。また、コスモ石油が自主開発する油田においては、石油生産の際に発生する随伴ガスを大気中で燃焼させることなく地中に戻す技術を導入することで、環境に配慮した操業を継続しています。

