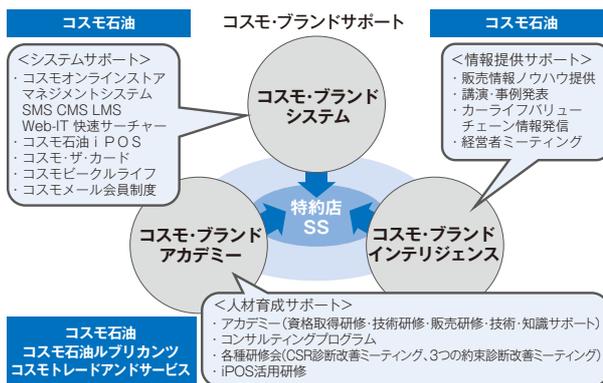


## ブランドサポート宣言

2011年度は、お客様のニーズに対応した質の高い活動に取り組むことで、「コスモ石油」というブランドがお客様から選ばれるブランドとなるべく取り組みました。また、具体的なブランドサポート方針を3つの「ブランドサポート宣言」として発信しています。

これらの取り組みを通じて「ココロも満タンに」宣言の実行度を高め、ステークホルダーの皆様から高い評価をいただけるブランドの実現をめざしています。

- 宣言1** コスモ・ブランドならではの顧客管理やSS運営をサポートするシステムの提供  
⇒**コスモ・ブランドシステム**
- 宣言2** 実績に裏付けられた実践的ノウハウの提供  
⇒**コスモ・ブランドアカデミー**
- 宣言3** 将来を見据えた商品開発やリテール最新情報の発信  
⇒**コスモ・ブランドインテリジェンス**

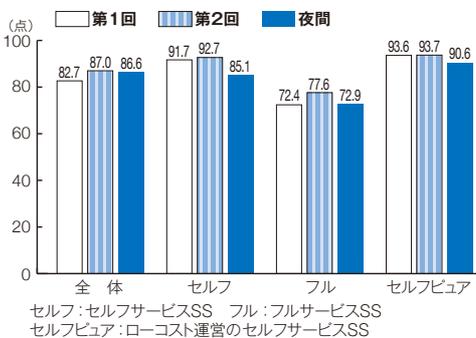


## 「3つの約束」をモニター調査

お客様との3つの約束が各SS店頭で忠実に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、お客様の満足度の向上に努めています。2011年度は24時間営業のSSを対象とした夜間調査も実施し、約1,300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向上に役立てています。

詳細情報 “ココロも満タンに”宣言  
<http://www.cosmo-oil.co.jp/ss/mantan/>

「ココロも満タンに」宣言3つの約束診断結果の推移 (2011年度)

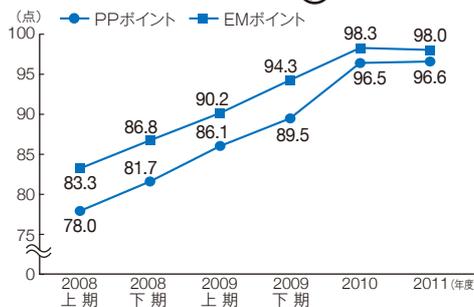


## SSにおけるCSRの現状調査

“ココロも満タンに”宣言活動の実践には、社会の一員としてCSRの徹底が欠かせません。SSを取り巻くさまざまな法令の遵守状況等を確認するため、個人情報保護（PP）調査ならびに環境管理（EM）調査などのCSR診断を毎年実施し、その結果を基に改善を図っています。2011年度は約1,350のSSが参加しました。

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

PPポイント・EMポイントの推移

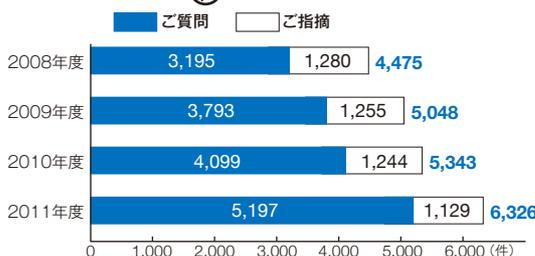


## お客様サポート体制の充実

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。2010年10月より、電話によるお問い合わせ受付の24時間化を実施しました。寄せられたお客様の声は、サービス向上・業務改善に役立てています。

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

お問い合わせ件数\*



\* 東日本大震災に関連するお問い合わせは含まれておりません。昨年度のお問い合わせ件数と異なるのはそのためです。