

Chapter 1

お客様の信頼と満足に応えます

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(以下SS)におけるお客様満足度の向上を追求し続けています。

「サンキュー表彰」受賞SS
お客様一人ひとりのニーズ
に敏感なSSでありたい。
コスモ石油販売(株)東京カンパニー
セルフ&カーケアステーション八王子堀之内
店長 藤原 正恒
カーケアアドバイザー 深澤 豊



通常、買い物などへ行くついでにSSに寄るといってお客様が多いと思います。しかし私たちは、このSSを目的にきてもらえるようにしたいという思いが強くありました。セルフサービスのため、全員には声をおかけできませんが、サポートを必要とするお客様もいらっしゃいますので、その素ぶりを見逃さないよう心がけています。私たちがめざすものは、難しくいえば、サポートが必要なのか、逆に急いでいるのか、お客様ごとのニーズを見極める目と人間力を

磨くことです。簡単にいけば、当たり前のことを当たり前に行えるSSスタッフでありたいと思っています。

今回、給油口と逆側につけてしまったお客様の車に傷がつかないようにホースを手で持ったことで、お褒めの言葉が寄せられ「サンキュー表彰」を受賞しましたが、私たちには当たり前のサービスです。しかし、そのお客様のニーズを的確にとらえていた。それが、こうした結果につながったのではないかと考えています。



コスモ石油
販売部
吉岡 秀晃

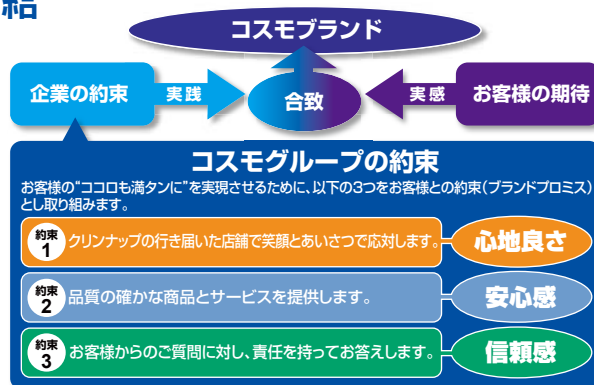
2011年度から「サンキュー表彰」を新設したのは、カスタマーセンターに寄せられた「ぜひSSの人を褒めてあげてください」というお客様の声がかきかけでした。お客様のココロを満タンにしたサービス事例を表彰し、全国のSSで共有することで、我々がめざす「ココロも満タンに」というスローガンにまた一歩近づくのではないかと考えたからです。2011年の表彰は、34SSで36事例ですが、マニュアル的な対応を一步超えたサービスであったことが共通しています。

エネルギーを安定して、お客様に喜ばれるサービスとともにお届けすることがコスモ石油グループにとってもっとも大切なことです。

お客様満足の追求とエネルギーの安定供給

エネルギー供給の一翼を担うコスモ石油グループ最大の使命は、社会の信頼に応える製品・サービスを、原油調達・精製から物流・販売までのサプライチェーン全体で安定的かつ安全・確実にお届けすることであると心に刻み、「ココロも満タンに」宣言活動を通じて、お客様に「心地良さ」「安心感」「信頼感」を実感していただくための取り組みを続けています。

2011年度は、お客様の多様なニーズに応えるべく「商品知識力」「ソリューション提案力」「技術力」「アフターサービス」の4分野に注力し、「コスモ石油」が、お客様に選ばれ続けるブランドであるよう取り組みました。



東日本大震災を乗り越えて

東日本大震災では、多くのSSや出荷施設が被災し、東北地方を中心に石油製品の供給能力が一時的に低下しましたが、特に被災地においてニーズの高い、冬場の暖房用燃料の安定供給に努めました。また、甚大な被害を受けた地域では「燃

料・保険・メンテナンス付き車両」の無償貸与、荷物の運搬、地元の皆様や復興ボランティアの移動支援など、各自治体のニーズにあった車両の提供を行ってきました。引き続き、被災地の復興および石油製品の安定供給に努めていきます。

石油製品の信頼確保

コスモ石油本社内に設置した「品質保証委員会」*1で策定したグループ共通の品質保証方針のもと、全社一体となった品質保証体制を確立しています。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し、製品の品質向上と信頼性の確保に取り組みました。

品質トラブル発生時の対応としては、トラブル発生時の連絡・対応フローをマニュアルとして整備するとともに携帯用の冊子(品質トラブル連絡表)を作成して迅速に対応できるように運用しています。

2011年度は、東日本大震災で被災した千葉製油所の生産・供給体制復旧に向け、適切な品質管理を重点項目に全社一丸となって取り組みました。ま

た、被災した油槽所やSSでは、設備の点検後、タンクに残っていた製品の品質確認を改めて実施したうえで出荷・販売を再開しました。

*1 品質保証委員会は、CSR推進委員会の実行組織です。詳しくはP25の内部統制体制図をご参照ください。

品質トラブル連絡表

品質トラブル連絡表

リスクマネジメントの取り組み状況

コスモ石油グループでは、CSR推進委員会の実行組織として、「リスクマネジメント委員会」*2を設置し、(1)リスクの洗い出し、(2)整理、(3)対策検討、(4)実施、(5)モニタリング評価のサイクルを回す活動を実施しています。

東日本大震災後、地震対応の総括を実施し、すでに策定していた首都直下型地震版BCPマニュアルの見直しに加え、懸念されている東海・東南海・南海地震版BCPマニュアルの策定を新たに進めています。なお、2012年3月12日に、東海・東南海・南海地震の被害想定シナリオにもとづき、5回目となるBCP総合訓練を実施しました。

*2 詳しくはP25の内部統制体制図をご参照ください。

