

誠実な業務遂行

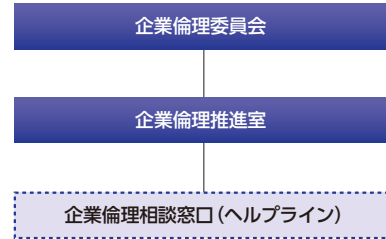
コンプライアンスの推進

企業倫理体制

CSR推進委員会の実行組織として、企業倫理に関する基本方針の決定・推進・実施と確認を行う「企業倫理委員会」、推進役となる「企業倫理推進室」を設置しています。さらに企業倫理上の問題を早期発見すべく、「企業倫理相談窓口（ヘルプライン）」を設けています。

なお、2013年からは、従来の推進体制の一部見直しに取り組んでいます。

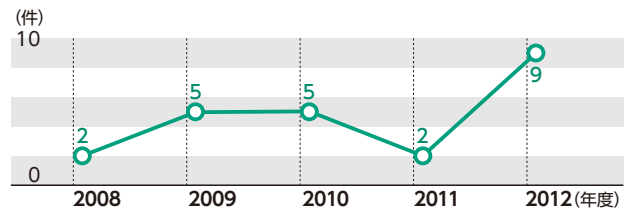
企業倫理推進体制図



企業倫理相談窓口（ヘルプライン）

業務における法令および倫理上の問題を匿名で相談・通報できる仕組みとして、社内には企業倫理推進室内に企業倫理相談窓口、社外には外部専門家へ直接相談できる窓口を設置しています。また、人事部門内には、セクシュアルハラスメントおよびパワーハラスメントに関する相談窓口も設けています。

相談窓口寄せられた相談件数



企業倫理研修会の実施

コスモ石油グループでは、企業倫理への認識を高いレベルで維持するため、グループ社員を対象とした企業倫理研修を毎年実施しています。職務に応じた知識を取得する階層別の研修に加え、グループ会社社長が主催する関連会社ごとのテーマに沿った研修も行っています。

2012年度は、右表のテーマで研修を実施し、情報管理や安全に対する意識向上を図るとともに、法律に関する知識を深めました。

2012年度の企業倫理研修の実績数

研修名	テーマ	受講者数	研修時間
新入社員	コンプライアンスと企業倫理、企業行動指針、会社の意志決定ルール	27名	3～6時間
新任ライン長研修	コンプライアンス遵守、企業倫理醸成のためのライン長としての役割	39名	2時間
事業所研修	【全部門】トップコミットメント(企業倫理への取り組みに対する所信表明)、ヘルプラインの仕組み、情報管理の徹底・情報システムの適正利用 【販売部門】品確法・独占禁止法と個人情報 【技術部門】安全を創る	3,798名	2時間

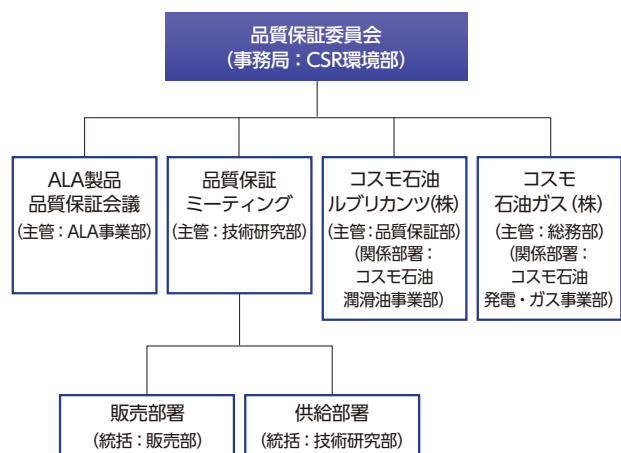
石油製品の信頼確保

コスモ石油本社内に設置した「品質保証委員会」*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。

品質不具合撲滅のために、法令遵守はもちろんのこと、定められたルールの遵守、作業前の手順確認と作業後の品質確認の徹底により品質不具合の未然防止に努めました。今後も継続して品質保証活動に取り組んでいきます。

2012年度は、2011年の東日本大震災で被災した千葉製油所の完全復旧に向け、品質不具合を未然に防止するために、装置再稼働前の事前確認を徹底して実施しました。

品質保証委員会の新体制



* 品質保証委員会は、CSR推進委員会の実行組織です。

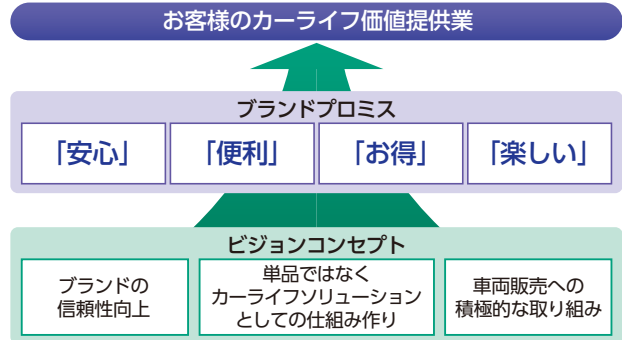
お客様満足への追求

お客様満足の追求と安定供給/カーライフ価値提供業へ

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。

2013年度は、燃料油を中心とした石油流通業からトータルカーライフでの価値提供業への変革をめざし、「安心」「便利」「お得」「楽しい」のブランドプロミスのもと、オートリースを中心とした品揃えの一層の充実を図り、お客様の多岐にわたるカーライフニーズに応えていきます。

お客様のカーライフ価値提供



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

「3つの約束」をモニター調査

お客様との3つの約束、SSにおける「心地良さ」「安心感」「信頼感」が各SS店頭で忠実に実践されているかを確認するため、お客様目線でチェックするモニター調査を実施し、お客様の満足度の確認と向上に努めています。2012年度は合計3回の調査を実施し、約1,360のSSがエントリーしました。2013年度はお客様の再来店意向をメインに据え、継続して調査を実施していきます。

※ 第3回の調査は、第1回、第2回の調査結果で90点に満たないなどのSSを対象に実施しています。

「ココロも満タンに”宣言」3つの約束診断結果の推移(2012年度) ㊟

		第1回	第2回	第3回
全体	通常	85.0点	86.4点	83.6点
	夜間	86.1点	87.5点	78.9点
セルフサービスSS	通常	91.9点	92.1点	89.3点
	夜間	84.9点	86.4点	80.1点
フルサービスSS	通常	74.5点	77.2点	80.6点
	夜間	71.4点	75.7点	57.7点
セルフピュア*	通常	93.6点	92.9点	80.5点
	夜間	90.4点	91.1点	90.5点

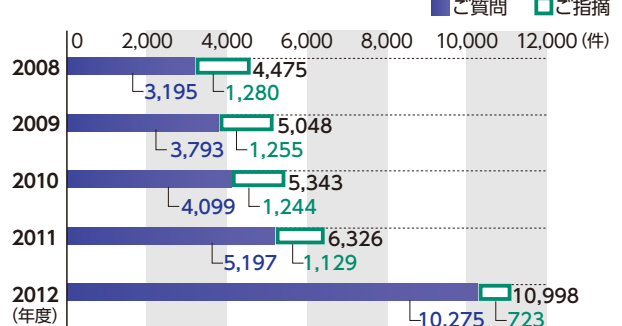
* セルフピュア: ローコスト運営のセルフサービスSS

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、2010年から電話によるお問い合わせ受付の24時間化を実施しています。2012年度はイオンキャンペーンなどの異業種提携や、ビークルリースの拡大などにより、お問い合わせ件数は大きく伸長している一方、「ご指摘」の件数は減少しています。

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 ㊟



SSにおけるCSRの現状調査

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) 調査や環境管理 (EM) 調査などのCSR診断を毎年実施し、改善を図っています。2012年度は1,275のSSに調査員が訪問して調査しましたが、その他1,800を超えるSSが自己診断を実施しました。

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 ㊟

