

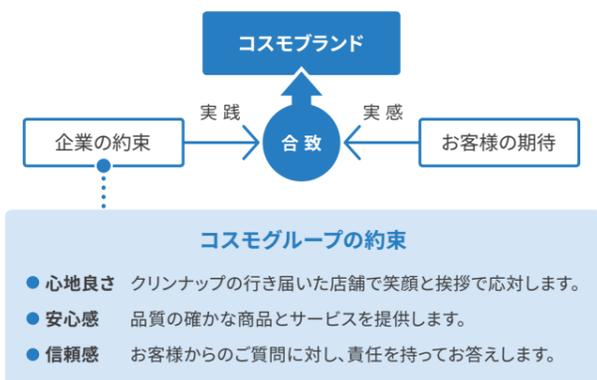


1997年に、「ココロも満タンに」というメッセージローガンを掲げました。使い始めて既に20年以上もの月日経っていますが、この言葉に込めた思いは、いまだに変わることがありません。ここでは、日々のエネルギー供給を通じて、お客様のココロも満たしていくための当社グループの取り組みについてご紹介します。

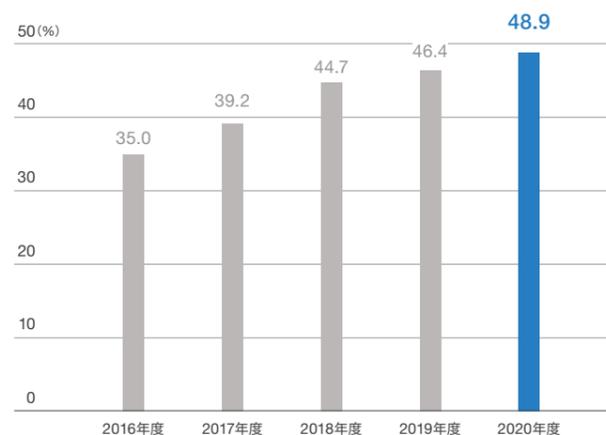
顧客満足度の向上 (3つの約束診断)

コスモステーションでは、お客様の“ココロも満タンに”を実現するために、「心地良さ」「安心感」「信頼感」の3つを「お客様との約束」(ブランドプロミス)として取り組んでいます。年に3回(2020年度は2回)、外部調査機関を利用した覆面調査を実施し、調査員のお客様目線での評価をSSにフィードバックし、お客様目線を再認識することでお客様に満足いただけるSS運営を指導しております。

3つの約束診断ではオペレーション項目(最高評価はA)と印象項目(最高評価はA)の2軸評価を行っておりますが、両方の評価項目ともに最高となる「AA」獲得のSSの比率は、前年度に比べ2.5ポイント増加し、48.9%となりました。今後、より多くのお客様の“ココロも満タンに”を実現するために、さらに「AA」獲得比率の向上をめざしてまいります。



診断評価「AA」の獲得比率の推移



EV用充電器の設備推進

コスモ石油マーケティングは、石油元売業界においていち早くSSでのマイカーリース事業を展開するなど、先駆的にカーライフ事業に取り組んできました。また、連結中期経営計画Oil & Newに掲げるお客様への充実したカーライフ提供のため、将来のEV社会到来を見据えたサービスの創出を進めています。

その実現に向けた具体的な取り組みとして、(株)e-Mobility Power(以下、eMP社)との連携により、当社系列SSへのEV用急速充電器の設置および関連サービスの開発を推進しています。

eMP社は約21,700基に及ぶEV用充電器が属する合同会

社日本充電サービスの充電ネットワーク事業を承継し、国内最大級の会員システムを有しています。そこに洗車やタイヤ交換などのカーライフサービスを提供することで、ユーザーの利便性や利用満足度向上を図っていきます。2021年度末までには、数十カ所の当社系列SSにEV用急速充電器を設置していく計画です。

今後もサステナブルな社会を支えるモビリティサービスの開発に取り組み、今まで以上にお客様に対して多様で便利な、そして人と地球にやさしいカーライフ価値を提供していきます。

EVカーシェア、モビリティ事業の展開

コスモ石油マーケティングは、EVを軸とした新たなモビリティサービスの創出を進めています。その新たな試みとして、コスモ石油販売のSS「セルフピュア新宿中央」において、EVカーシェアリングの提供を開始しました。

2021年4月より、当該SSのカーシェアリング用の車両にEV車両をラインナップに追加しました。本EV車両は、実質再エネ電気(コスモエコパワー風力電源由来)を充電に用いるため、EV共通の特徴である走行時のCO₂フリーに加え、発電時のCO₂フリーも実現する、環境にもやさしいカーシェアとなっております。

2021年6月にはEVの企画、開発、製造および販売を行うASF(株)(以下、ASF社)と資本業務提携契約を締結しました。この提携により、当社の既存事業である「コスモMyカーリース」や「やさしいカーシェア」の仕組みを通じてASF社製の軽自動車クラスEVを提供していきます。当社グループは川上で発電した再

生可能エネルギーを川下のEVへの供給に繋げることで、グリーンサプライチェーンの構築を実現します。また、EVの導入を拡大することでお客様のさまざまなニーズに応えるとともに、既存のモビリティ事業を将来のカーボンネットゼロ実現に向けて発展させ、さらなる成長を図っていきます。



コスモステーションでの取り組み

① お身体の不自由なお客様への給油サポート

一部のSSでは、お身体の不自由なお客様への給油サポートを実施しています。今後も、給油サポートを実施できるSSを拡大していきます。

② 福祉車両・介護車両のリース販売

コスモMyカーリースでは、身体障がいのある方や高齢の方のカーライフをより良いものにするため、福祉車両・介護車両のリース販売も展開しています。



S お客様とのかかわり

お客様や地域社会との関係づくり

当社グループは、サステナビリティの基本的な考え方である「企業と社会の調和と共生」に基づき、お客様や地域社会と積極的なコミュニケーションを図っています。

コスモ石油エコカード基金

当社グループは、年間500円で国内外の環境活動に貢献できる機能を追加したコスモ・ザ・カード「エコ」(以下エコカード)を2002年より発行しています(会員数6万4千人:2021年6月末時点)。エコカード会員様、「コスモでんきグリーン」のご契約者様および「カーライフスクエアアプリ」からご寄付をいただいたお客様等と当社グループが、ともに寄付金を拠出してコスモ石油エコカード基金を構成し、2020年度は16団体18プロジェクトを支援しました。

また、2020年度の活動報告書「Thank you Press2021」の発行とともに、2022年に20周年を迎えるにあたって、コスモ石油エコカード基金中長期ビジョンを策定し発表しました。「ずっと地球で暮らそう。」を実現するために、また、引き続き気候変動などのさまざまな課題の解決をめざしビジョンを達成するために、次の20年も会員のみなさまやパートナー団体などのつながりを一層大切に育てながら、推進していきます。



コスモ石油エコカード基金活動報告書2021
<https://ceh.cosmo-oil.co.jp/company/publish/ecoreport/index.html>



コスモ石油エコカード基金中長期ビジョン
https://ceh.cosmo-oil.co.jp/company/publish/ecoreport/pdf/2020/ecoreport2021_02.pdf

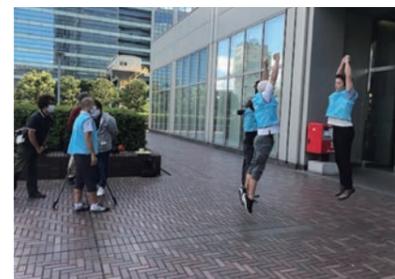


コスモわくわく探検隊

当社グループで実施する社会貢献活動の中心的なプログラムである「コスモわくわく探検隊」は、車社会に関わる企業として、独立行政法人自動車事故対策機構友の会に登録している交通遺児の小学生を対象に、夏休みに2泊3日のキャンプを行う自然体験プログラムで、1993年に開始して以来継続的に実施しています。

2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より実開催は中止としましたが、活動を継続させるために、活動場所である千葉県南房総市を舞台に活動の様子を動画撮影し、DVDに纏め、子どもたちにプレゼントとして贈りました。さらに、当動画を活用することで、今後の参加者の拡大に繋げていく計画です。

子どもたちにたくさんの仲間との交流と自然環境の大切さを考える機会を提供していくとともに、社員へは新しい価値観醸成や多様性促進など、啓発にも繋げていきます。



アブダビ首長国への教育分野での協力と両国の相互理解促進

当社グループは、アブダビ首長国において石油開発事業を行うだけでなくUAE国民の人材教育へさまざまな貢献を行っています。当社グループの活動は現地高校生への日本語教育、アブダビ日本人学校でのUAE国民子弟の受け入れ、現地大学生の日本での研修受け入れなど多岐にわたります。

当社グループは、2011年9月より学校法人立命館と共同でアブダビ首長国王立科学技術系高等学校における日本語教育プログラムを実施しています。当社グループから3名の日本語教員を現地に派遣するとともに、プログラムへの資金支援を行っています。

2021年6月現在、累計143名の学生が3年間のプログラムを卒業し、そのうち19名の学生が日本の大学に留学しています。

これらの取り組みを通じてUAEの生徒たちが日本語や日本文化への理解を深め両国の架け橋として活躍する人材に成長し、当社とアブダビ首長国そして両国間の多層的な協力関係がさらなる発展を遂げることを願っています。



アブダビ首長国王立科学技術系高等学校 オンライン修了式(2021年6月に実施)

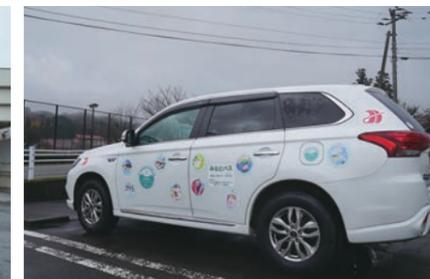
グループ会社における地域社会とのコミュニケーション

コスモエコパワー

コスモエコパワーは、会津若松ウィンドファームが立地する会津若松市湊町にて、「走る美術館」プロジェクトを実施しました。本プロジェクトは、湊町で地域内デマンド交通として親しまれているEV車「みなとバス※」を、地域のみなさまのアートで飾るプロジェクトであり、バスのボディを展示壁面とする美術館に見立て、地元の保育園の年中クラス・年長クラスの子どもたち、総勢16名の絵画を展示しました。

展示開始日には湊町にてセレモニーを開催し、絵の作者である子どもたちや、普段からお世話になっている地域のみなさまにご出席いただきました。

コスモエコパワーは、「走る美術館」プロジェクトのほか、地域でのコミュニケーションをより豊かにし、活性化に貢献できる取り組みを地域のみなさまと検討し、推進していきます。



※みなとバス:NPO法人みんなと湊まちづくりネットワークにより、2017年から運行されている地域のデマンドバスです。路線バスへの接続を含めた地域内における移動手段のほか、野菜の運搬など無料で複合的に利用されています。コスモエコパワーは、車両購入費の支援や、使用する電力の当社変電設備に設置する急速充電器からの提供を通して、サポートしています。

丸善石油化学

丸善石油化学が掲げる企業使命のもと、豊かな社会づくりへの思いから「良き企業市民」の姿勢をより明確にし、地域の発展に貢献しうるさまざまな活動に継続的に取り組んでいます。例年千葉工場ではデンカ(株)、昭和電工マテリアルズ(株)とともに五井小学校の児童を招き、各社の工場見学を実施しておりますが、2020年度および2021年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より見学は見送り、記念品贈呈のみとしました。また、

市原市経済部より要請を受け、県立市原高校1年生を対象に五井コンビナートの概要の説明を当社総務課長より行いました。

2020年度、2021年度上期と新型コロナウイルス感染防止拡大のため例年実施している地域とのイベントの多くが中止となりましたが、今後も引き続き地域にしっかりと寄り添いながら、安全、安定運転を継続して地域に貢献していきます。