

S — お客様とのかかわり

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。

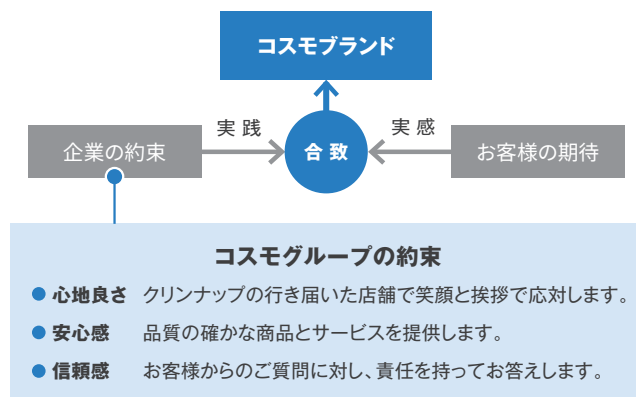
使い始めて既に20年以上もの月日が経っていますが、
この言葉に込めた思いは、いまだに変わることがありません。

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。

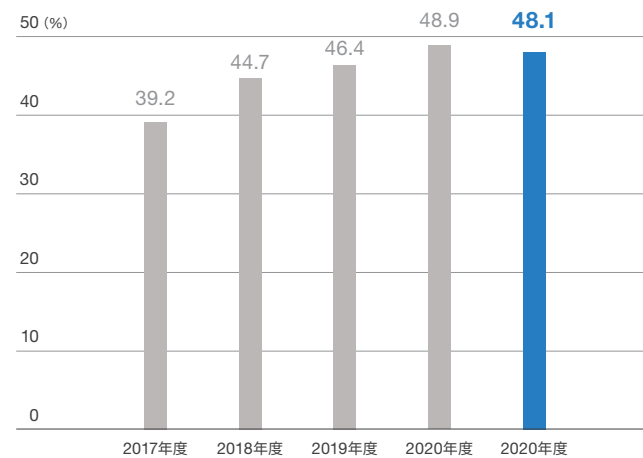
顧客満足度の向上(3つの約束診断)

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0.8ポイント減少し、48.1%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。第6次中計Oil & Newに掲げた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、コスモ石油マーケティング系列SSへのEV用急速充電器の設置および関連サービスの

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。2021年4月には、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。急速充電器には、コスモエコパワーの風力電源由来の実質再エネ電気を供給するため、お客様は実質CO₂フリーの電力によるEV充電が可能です。さらにEVは走行時のCO₂もフリーなため、環境にもやさしいカーシェアとなっています。

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、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。さらには2021年9月から販売を開始した「コスモ・ゼロカボソリューション」においても、EVカーリースやEVカーシェアを提供しています。

開発を推進しています。現在はSSに設置されたEV用急速充電器にて、eMP社ネットワークの充電サービスが利用できます。現在は系列SSの約20カ所でEV用急速充電器を設置していますが、2022年度末までには数十カ所へと拡大していく方針です。

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、今まで以上に多様で便利で人と地球にやさしいカーライフサービスを提供していきます。

今後もEVの導入を拡大することでお客様のニーズに応えながら、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、さらなる成長と環境への貢献を図っていきます。



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6万2千人：2022年7月時点）。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（以下、エコ基金）を構成し、2021年度は15団体17プロジェクトを支援しました。

新型コロナウイルスの影響は環境活動にも広がり、一部では計画していた活動を縮小せざるを得ないこともありましたが、キリバスのプロジェクトではマングローブ植林活動が就労の機会を失った現地住民の方の受け皿となり、新しい参加者が加わるなど、逆境の中でも成果を上げたプロジェクトもありました。

エコ基金は2022年に20周年を迎え、中長期ビジョンを発表しました。「ずっと地球で暮らそう」のテーマのもと、次の20年も

会員様やパートナー団体の皆さま、広く社会の方々とのつながりを一層大切に育てながら、ともに、気候変動や生態系保全などの課題に取り組んでまいります。



コスモ石油エコカード基金活動報告書2022
※2022年9月末掲載予定
<https://ceh.cosmo-oil.co.jp/kankyo/eco/report.html>

コスモわくわく探検隊

当社グループの中心的な社会貢献活動である「コスモわくわく探検隊」（1993年開始）は、交通遺児の小学生を対象とし、2泊3日のキャンプを開催していました。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点よりキャンプの開催は見送らざるをえませんでした。2021年度は、TOKYO FMおよび全国FM放送協議会（JFN）加盟局とともに、地球環境の保護と保全のために呼びかけていく活動「コスモ アースコンシャス アクト」の一環として制作した絵本「ようこそ地球へ」を246名の交通遺児へ贈答しました。本を読んだ子ども達からは、「地球はみんなのものだから大切にしたい」「色々な命がめぐりめぐっているんだと、心がジーンとした」等の感想が寄せられました。

その他にも、当社グループが所在する地域の自治体を中心に、合計1,879冊を寄贈しました。絵本は自治体を通して、地域の幼稚園や小学校、図書館などに置かれています。

今後も、子どもたちに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、社員には新しい価値観醸成や多様性促進などの啓発にもつなげていきます。

環境コミュニケーションWEBサイト「COSMO ecolozoo」

当社グループは、風力発電事業をはじめとする環境関連事業を推進するとともに、エコ基金や「コスモ アースコンシャス アクト」等、“お客様とともにつくる”環境貢献活動を長年継続してきました。

より多くのお客様に環境活動を身近に感じていただきたいという想いから、2021年12月、世の中で注目される環境ニュースや当社グループの活動を分かりやすくご紹介するとともに、環境保全活

動への参加を呼び掛ける環境コミュニケーションWEBサイト「COSMO ecolozoo」を開設しました。当サイトを起点として環境活動の輪を広げることで、地球環境保全に一層貢献していきます。

COSMO ecolozoo WEBサイト
<https://ecolozoo.cosmo-energy.co.jp/>

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、2011年9月からは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、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8月現在、累計161名の学生が3年間のプログラムを修了し、そのうち19名の学生が日本の大学に留学しています。

また、日本人学校へのUAE国民子弟の受入れ活動は2006年から開始し、一期生は本年大学2年生になります。卒業生のう

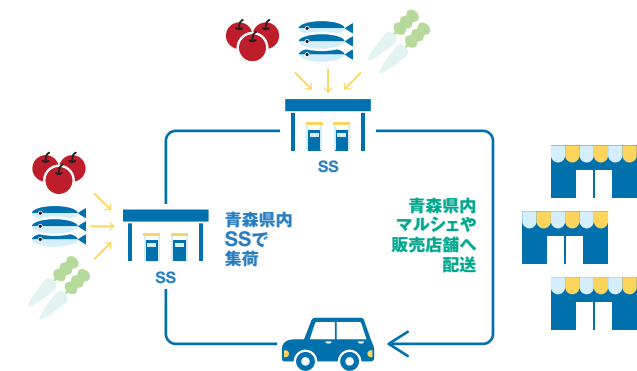
グループ会社における地域社会とのコミュニケーション

コスモエコパワー

当社グループは、コスモエコパワーが風力発電事業を行う、青森県の農水産業の振興を目的とした「あおもりを、食べよう!」プロジェクトに参画しました。「あおもりを、食べよう!」プロジェクトは、青森県の農水産業の振興のため、地元農家、漁業者、小売店舗、地元物流会社、大学と共同で、食の地産地消の実現をめざすプロジェクトです。青森の豊かな自然にはぐくまれたこだわ

当社グループの取り組み

● **物流構築支援**
青森県内のSSを拠点とする、地域循環型の物流網を、地元物流会社と提携のうえ構築し、とれたての地元農水産物をSS等で集荷したあと、地元の小売店舗、マルシェなどへ配送し、地元の皆さまに青森のおいしさをお届けする活動を行いました。



物流イメージ

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社、昭和電工マテリアルズ社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、記念品贈答のみとしました。また、

ち6名が現在日本の高校・大学へ留学しており、高校生はドバイ万博（2021年10月から2022年3月まで開催）の日本館アンバサダーに選ばれました。

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、当社グループ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おります。

りのおいしい野菜・果物や水産物を、地元の皆さまへお届けするとともに、その魅力を発信してまいりました。また、本年度は、新幹線荷物輸送を活用し、青森の新鮮な農水産物を県外の産直市へお届けする取り組みも実施いたしました。

「地域の幸せを運ぶエネルギーになろう」をキーワードに、青森の新鮮な農水産物のおいしさや皆さまの思いをつなぎ、農水産業の振興と地域活性化を応援してまいります。

● **販売促進支援**
TVCM、特設ホームページを通じた青森産農水産物の販売促進支援を行いました。また、コスモのアプリ「カーライフスクエア」および「コスモ・ザ・カード」の全国の会員様へ、青森の豊かな自然と農水産物の魅力をお伝えする活動も行いました。そして、マルシェや産直市等での店頭販売支援も行いました。



青森産直市（JR大宮駅）

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

2020年度、2021年度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を余儀なくされましたが、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、地域に貢献していきます。