



社会とのかかわり

コスモエネルギーグループは、地域を支えるエネルギーインフラとしての役割を担うだけでなく、お客様の生活を支え、環境・社会問題に貢献する企業としての取り組みを推進しています。

ここでは、お客様とのかかわり、そして事業を通じた社会課題の解決について、当社グループの取り組みをご紹介します。

お客様とのかかわり

1997年に、「ココロも満タンに」というメッセージスローガンを掲げました。

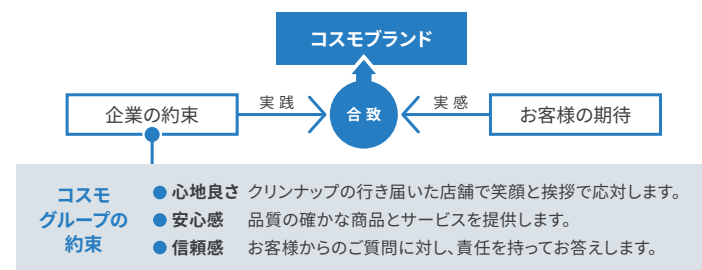
使い始めて既に20年以上もの月日が経っていますが、この言葉に込めた思いは、いまだに変わることがありません。

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させていただきます。

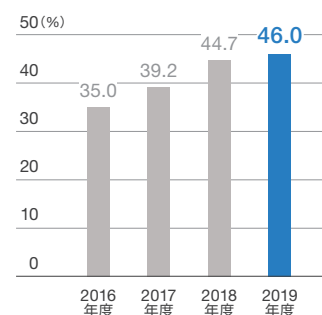
顧客満足度の向上(3つの約束診断)

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サービスステーション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サービスステーション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軸評価をおこなっておりますが、両方の評価項目ともに最高となる「AA」獲得のサービスステーションの比率は、前年度に比べ1.3ポイント増加し、46.0%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



事業を通じた社会課題の解決

コスモでんきグリーン

2019年度より、成長戦略の一つであるホームライフ市場・地域エネルギー市場への参画、事業展開をめざし、家庭用電力「コスモでんき」の販売を開始いたしました。お客様の多様なニーズにお応えして、4つのプランをご用意しております。商品の一つ「コスモでんきグリーン」は、環境にやさしい電気(風力発電など再生可能エネルギー由来の非化石証書による環境価値を持つ電気)をお手頃な価格で提供しています。また、コスモでんきグリーンへの加入により、コスモ石油エコカード基金が行う環境保全や環境教育などのエコ活動をご支援いただけます。

当社グループのこれまで蓄積してきた知見と販売力、全国各地にあるサービスステーションを用いた販売拠点を組み合わせることにより、今後も多くのお客様に認知いただき、ご利用いただけるよう取り組みを推進してまいります。

また、コスモエネルギーホールディングスの子会社であるコスモエコパワーから酒田港風力発電所にて発電する電力を購入し、コスモでんきグリーンの電源としてお客様への供給を開始しております。グループ各社が連携し、発電から小売りまで一貫したクリーンなエネルギーの提供を行うことで、さらなる価値を創出してまいります。

カーライフスクエアアプリ

お客様との関係性の強化を図るべくカーライフスクエアアプリでは大量の顧客基盤を構築、お客様と繋がりを持つことにより、お客様に対し「適切なタイミング」で「お客様にあった」割引クーポンの配布やカーライフ情報提供などをOne to Oneで対応することが可能となりました。

カーライフスクエアアプリが提供するお客様向けコンテンツとして燃料油にかかわる機能だけではなく、リース・車検・メンテナンス商品といったカーライフ関連のコンテンツも提供しております。

特に「コミット車検」に関しては、従来の車検でお客様が感じ

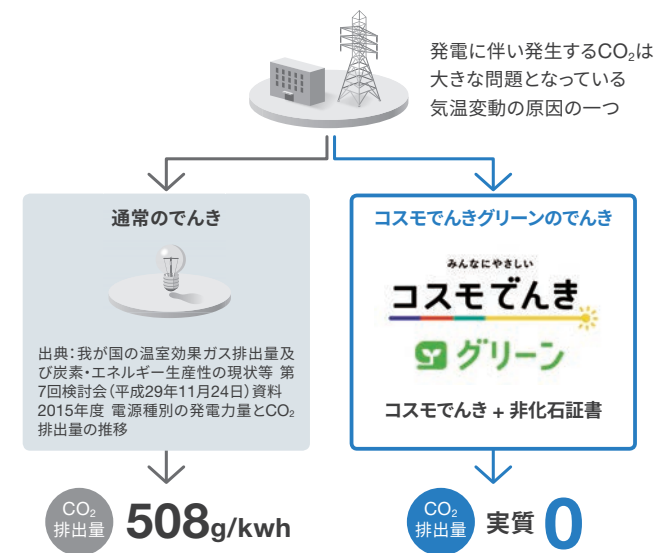
コスモステーションでの取り組み

■ お身体の不自由なお客様への給油サポート

一部のサービスステーションでは、お身体の不自由なお客様への給油サポートを実施しております。今後も、給油サポートを実施できるサービスステーションを拡大してまいります。

コスモでんきグリーンがエコな理由

地球温暖化の原因となるCO₂
コスモでんきグリーンは
実質CO₂排出量0の環境にやさしい電気で
実質的に地球にとってもやさしいエネルギーです



※ 非化石証書：非化石電源により発電された電気の電源価値を証書化するもので、電気を小売する事業者が、再生可能エネルギー由来の証書を購入し償却した電力メニューは、「非化石証書の証書により、実質的に再生エネルギー〇%の調達を実現したメニュー」と表示すること、またCO₂排出係数への反映が可能となります。

ていた「車検金額は結局いくらでできるのかわかりにくい」「本当に必要な整備箇所はどこかわからない」といった不の要素を解決し、アプリ内で提示した見積価格でお任せできる車検を提供しております。(一部部品を除く)

カーライフスクエアアプリは、現状の機能やコンテンツに留まらず、今後お客様の不の解消を少しでも可能にするべく新商品・新コンテンツ・新しい仕組みの開発に努めてまいります。



■ 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 社会とのかかわり

お客様や地域社会との関係づくり

コスモエネルギーグループは、グループ理念の一つである「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。

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6万5千人)。環境意識が高いエコカード会員の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を構成し、気候変動問題の解決への貢献を中心としたプロジェクトを支援しています。2019年度は17のプロジェクトを支援し、森林保全活動等に取り組みました。気候変動問題の根本には途上国の貧困や教育、経済成長などの社会的な課題があり、エコカード基金のプロジェクトはそれらの課題解決にも寄与している点が大きな特徴です。2019年度からは「コスモでんきグリーン」を契約されたお客様やカーライフスクエアアプリからもご寄付をいただく仕組みを構築するなど、基金を拡大しつつ、社会課題の解決に継続して貢献していきます。



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プログラムである「コスモわくわく探検隊」は、車社会にかかわる企業として、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す。1993年に開始して以来継続的に実施しており、27回目を迎えた2019年度は、交通遺児の小学生34名と社員ボランティア18名が参加しました。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るとともに、社員へは新しい価値観醸成や多様性促進など、啓発にも繋がっていきます。



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

コスモエコパワーでは、地域の皆様に風力発電についてより知っていただくために、複数の発電所で見学会や勉強会を開催しています。地元の小中高校、大学、企業に加え、一般応募による見学者など幅広い方々にご参加いただいております。風車の機能、建設の流れなど風車にかかわる内容をご説明し、展望台での眺望見学を行っていただくなど、風力発電を「見て」「聞いて」「感じて」学んでいただくことができます。「遠くから眺めていただけでは知らなかったことが、説明を聞いて理解できた」「風車の建設・輸送などを含めた事業全般の技術に感心した」等の声をいただき、皆様に風力発電についてより知っていただき、身近に感じていただくことができています。

また、会津若松市湊地区における、コミュニティの維持や高齢者の移動を目的とした取り組みへの支援を行っています。地域団体が無料運行するオンデマンドバスに、当社は電気自動車購入のサポートおよび急速充電施設を無償で開放する形で

協力しております。新車両による運行は2020年6月にスタートし、同7月に市長も出席する記念式典が行われました。同取り組みは2019年に第10回EST交通環境大賞で大賞(環境大臣賞)を受賞しております。



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。2019年度の活動として、千葉工場ではデンカ(株)、日立化成(株)(2020年10月より昭和電工マテリアルズ(株)に社名変更)とともに五井小学校の児童約150名を招いて、工場見学会を開催しました。また、コスモ石油千葉製油所とともに、市原市内を対象に「飛燕杯」として第86回、第87回少年野球大会(春季秋季の年2回)、第13回中学校野球大会、第44回中学校対抗

ソフトテニス大会を主催、協賛いたしました。

2019年、千葉県は台風を始め自然災害に見舞われた年となりました。昨年11月にはコスモ石油と連名で市原市へ台風被害の支援金として寄付いたしました。

2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため例年実施しているスポーツイベントや工場見学会などの多くが中止となりましたが、今後も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まいります。

