

多くのお客様の、 満足度向上を目指します。

当グループでは、お客様とともに環境保全を推進するために「コスモ・ザ・カード エコ」を導入したことをはじめ、多くのお客様の満足度向上を目指して、お客様との双方向のコミュニケーションを推進するなど、様々な活動に取り組んでいます。

「コスモ・ザ・カード エコ」で お客様とともに環境保全を推進

「コスモ・ザ・カード」は、当社が独自に発行・運営しているカードで、有効発行枚数は185万枚に及んでいます。2001年度はお客様の環境意識の高まりに 대응するために、「コスモ・ザ・カード エコ」を新たに導入しました*1。(発行は2002年4月1日より)

「コスモ・ザ・カード エコ」は、入会時及び次年度以降の入会月にお客様からお預かりする500円の寄付金に、従来より発券している「コスモ・ザ・カード」と「コスモ・ザ・カード エコ」の売り上げの一定割合の金額を当社が加えて、NPOや公益法人などを通して、環境保全活動に役立てられます。パプアニューギニアで熱帯雨林を保全するプロジェクトや、富士山、白神山地、屋久島などの環境保全活動に役立てます。



コスモ・ザ・カード エコ

また、このカードは、ETC*2にも対応しています。当社は、環境意識の高いお客様がETCサービスを利用しやすいよう、業界に先駆けて2001年3月「コスモ・ザ・カードETC対応カード」を登場させました。ETCは、高速道路の料金所をノンストップで通過できるため、渋滞の緩和はもちろん、CO2など排気ガスの削減につながります。



ETCカード

障害者のお客様への対応

聴覚障害をもったドライバーは全国に約3万人いると言われており、聴覚障害を持った方がSS(サービスステーション)で燃料を注文する際、スムーズに注文できるようなツールとして「聴覚障害者のためのSSオーダーカード」を導入しました。このカードは聴覚障害を持った当社の社員の提案により実現しました。



オーダーカード

オーダーカードは小型のホワイトボードです。いつも同じ注文の場合には、オーダー欄にシールを貼っておきます。頻度の少ない注文の場合は、ホワイトボード用のペンで記入します。

*1 2002年8月末現在38,142人

*2 ETC

Electronic Toll Collection Systemの略。無線を使って自動的に料金の支払いを行うシステムです。専用のETCカードと車載器が必要になります。

お客様との信頼を築くために コスモ・カスタマーセンター

当社は2000年10月に「コスモ・カスタマーセンター」を開設し、お客様からのご要望やご質問に対する双方向のコミュニケーションを図るとともに、お客様の声を経営に活かす仕組みを構築してきました。

現在、フリーダイヤル及びEメールによって、1カ

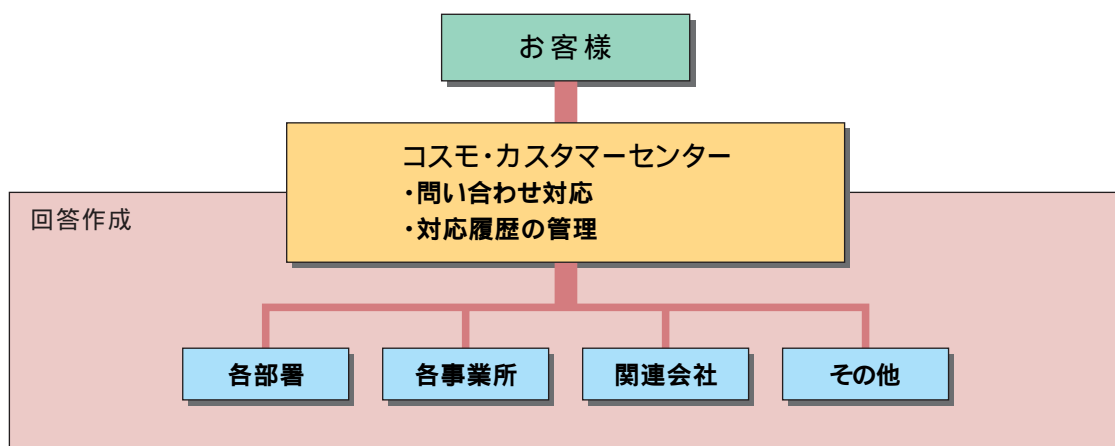
月平均180件のご連絡をいただいておりますが、その内訳は、ご質問57%、苦情23%、ご要望17%、その他3%となっています。

コスモ・カスタマーセンターでは、お客様との信頼を構築、維持、拡大するために、サービスのさらなるスピードアップ、品質向上に取り組んでいきます。

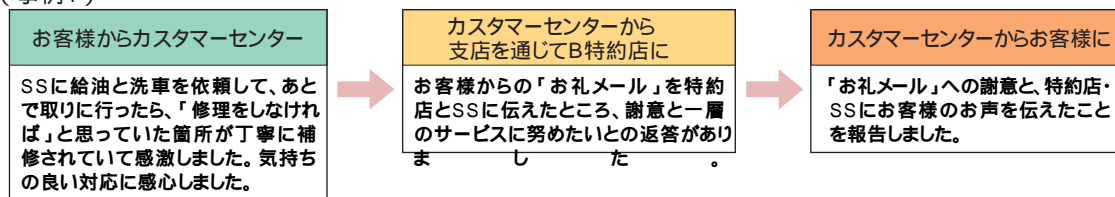
コスモ・カスタマーセンター

URL <http://www.cosmo-oil.co.jp>

フリーダイヤル 0120-530-372



(事例1)



(事例2)

