

# お客様とのかかわり

WEBはこちら <http://www.cosmo-oil.co.jp/sustainable/06/soc/customer.html>

お客様一人ひとりの「ココロも満タンに」を合言葉に、  
安心安全なサービスの提供に努めます。

## お客様の「ココロも満タン」に向けて

### SSサービス診断

私たちのSSでは4つの基本ルールとして、「親しみやすさ」「清潔さ」「高品質」「安心感」を遵守目標としています。これらが高いレベルで実現されているか否かをチェックするため、2005年度は年6回、お客様の目線でのモニター調査を実施しました。調査結果は素早く分析・フィードバックされ、各SSの改善に活用されます。

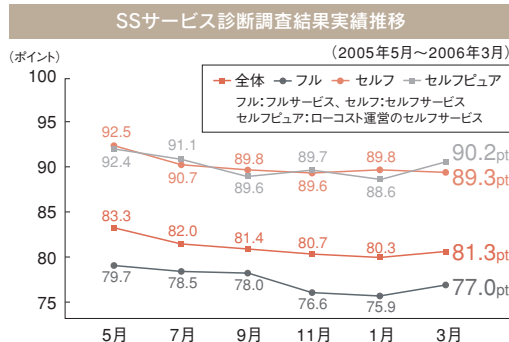
### 災害対策

ガソリンなどの危険物を取り扱うSSは厳格な消防法に基づき建設されています。

万一地震が発生した場合には、SSの全設備を再点検し、地域の皆様に安全にエネルギーを供給できるように努めています。特に震度5以上の被災SSには、油漏洩につながる可能性が大きい地下タンク配管設備の自主検査をはじめ、加圧検査を実施して安全確保を図っています。

災害の「未然防止」と万一の発生時に被害を最小限に食い止める「緊急時対応」の両側面から安全対策に取り組んでいます。

#### ▼グラフ5



### カスタマーセンターの取り組み

2000年10月から、お客様との双方向コミュニケーションを図ることを目的に、「コスモカスタマーセンター」を開設しました。2005年度は、フリーダイヤルとEメールによって、約3,800件のお客様の声が寄せられました。その声の収集、分類、分析を行って、「正確・迅速・丁寧」に応えるとともに、お客様の声をいち早く関連部署に伝え、サービス改善・業務改善に確実に反映し、お客様満足のさらなる向上に努めています。

WEB お問い合わせ <http://www.cosmo-oil.co.jp/contact/index.html>  
☎ 0120-530-372

### 製品の信頼確保とその推進体制

安全性確保や環境負荷低減はもちろんのこと、使用実感などお客様ニーズや社会ニーズに応える製品を提供するため、コスモ石油グループでは「企業行動指針第1章（消費者・ユーザーとの関係）」の中で品質に関する指針を定め、高品質の製品開発に向けた研究を行っています。また、品質保証推進・計画・その他品質関連事項の決定機関として品質保証委員会、機能的かつ迅速に品質保証を実施するための委員会下部組織として品質保証連絡会および品質保証ミーティングを本社に設置し、部門横断的な品質保証体制を敷いて製品の品質向上そして信頼確保に日々努めています。

また、製油所においては、主要製品について品質マネジメントシステムの国際規格ISO9001の認証を取得しています。今後は、製造時の安全性確保も「品質」として視野に入れ、品質の向上に努めていきます。

関連情報 ●コスモ・ザ・カード ●セルフSS ●Auto B-cleネットワーク ●PP (プライバシー・ポリシー) ポイント <http://www.cosmo-oil.co.jp/sustainable/06/soc/customer.html>