

# 誠実な業務遂行

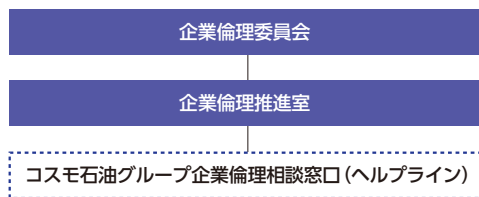
## コンプライアンスの推進

### 企業倫理推進体制

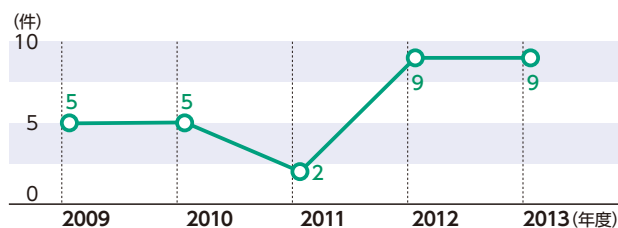
CSR推進委員会の実行組織として、企業倫理に関する基本方針の決定・推進・実施と確認を行う「企業倫理委員会」、推進役となる「企業倫理推進室」を設置しています。

さらに、業務における法令および倫理上の問題を匿名で相談・通報できる仕組みとして、「コスモ石油グループ企業倫理相談窓口」を社内および社外の弁護士事務所を設置しています。相談・通報の内容と対応は、「企業倫理委員会」に報告し、今後の活動に反映しています。また、人事部門内には、セクシュアルハラスメントおよびパワーハラスメントに関する相談窓口を設けています。

企業倫理推進体制図



相談窓口寄せられた相談件数



### 企業倫理研修会

コスモ石油グループでは、毎年企業倫理研修会を行っています。

2013年度の研修会は、3つのテーマ・目的として①「個人・組織の倫理観のレベルをあげる」②「潜んでいる問題への感度を高める」③「指摘し、議論し、正そうとする風土をつくる」を掲げ、従来の聴講を主とした研修から、参加型の研修にて実施しました。コスモ石油グループの日常ありがちな事例を社員同士で討議するスタイルにしたことにより、「自分で考えることで身についた」「理解しやすかった」「他の人の意見が聞けてよかった」と反応も良く、グループ社員の倫理観を高めることができました。



2013年度 企業倫理研修の実績数 ㊦

研修名	テーマ	受講者数	研修時間
新入社員	コンプライアンスと企業倫理、企業行動指針、会社の意志決定ルール	66名	2～3時間
新任ライン長研修	コンプライアンス遵守、企業倫理醸成のためのライン長としての役割	29名	1.5時間
事業所研修	トップコミットメント(企業倫理への取り組みに対する所信表明)、ヘルプラインの仕組み、CSR経営と企業倫理、ありがちな企業倫理事例の討議と共有	3,250名*	1.5時間

\* 開催回数は、全36事業所、73回になります。



## お客様満足への追求

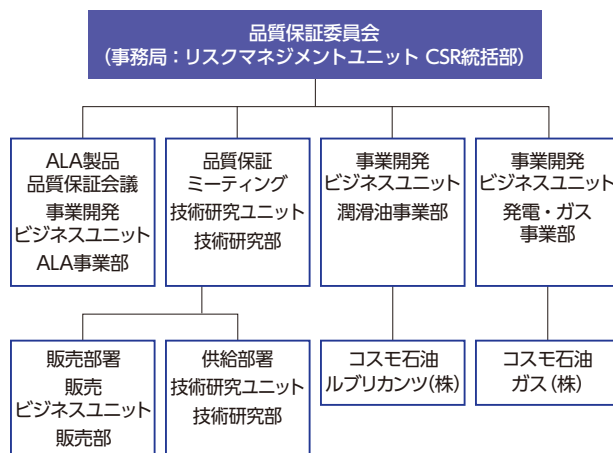
### 石油製品の信頼確保

#### 品質不具合撲滅策の確実な実行

コスモ石油本社内に「品質保証委員会」を設置し、全社一体となった品質保証体制の確立を図っています。燃料油においては、活動テーマとして「安全・安定供給のための施策の徹底(品質不具合の防止)」と「製品トラブル発生時の迅速・適切な対応」を掲げ、安全管理活動に取り組んできました。

残念ながら2013年度は、コスモ石油グループの系列SSで荷卸し時の人的ミスによる混油事故が発生しました。迅速な初動対応により大事には至りませんでした。同様の事故がグループ内で再発するのを防止すべく、「積込・荷卸作業手順確認書」の使用を徹底し配送先との相互確認を強化しています。

品質保証委員会の体制



### “ココロも満タンに”宣言

コスモ石油グループでは、SSで迎えるお客様に「心地良さ」「安心感」「信頼感」を実感していただくために、「ココロも満タンに”宣言”」活動に取り組んでいます。

詳細情報：“ココロも満タンに”宣言  
<http://www.cosmo-oil.co.jp/ss/mantan/>

#### “ココロも満タンに”宣言

##### コスモグループの約束

お客様の“ココロも満タンに”を実現させるために、以下の3つをお客様との約束(ブランドプロミス)として取り組みます。

**心地良さ** クリナップの行き届いた店舗で笑顔と挨拶で対応します。

**安心感** 品質の確かな商品とサービスを提供します。

**信頼感** お客様からのご質問に対し、責任を持ってお答えします。

3つの約束診断

カスタマーセンター

コンプライアンスの徹底と環境への配慮

CSR診断

コスモ石油エコカード基金

BCPへの取り組み

お客様のカーライフ価値提供業

ブランドプロミスである「心地良さ」「安心感」「信頼感」のもと、お客様の多岐にわたるカーライフニーズに応えるべく、燃料油を中心とした石油流通業からトータルカーライフでの価値提供業への変革をめざしています。

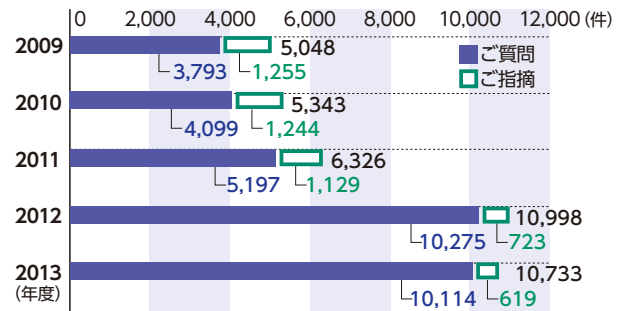
## お客様サポート体制の充実

お客様との双方向コミュニケーションを目的に「コスモ石油カスタマーセンター」を開設し、電話によるお問い合わせ受付の24時間化を2010年から実施しています。

2013年度は、お問い合わせ件数はほぼ横ばいでしたが、「ご指摘」の件数は104件(前年比約15%)減少し619件となりました。

**関連情報：お問い合わせ**  
<https://www.cosmo-oil.co.jp/contact/>  
 フリーダイヤル 0120-530-372

お問い合わせ件数 ☑



※ 2011年度の件数は、震災関連を除いています。

### カスタマーセンターに寄せられた声

お客様の言葉

夜9時頃に給油に行った際、夜間帯にも関わらずスタッフが外へ出てきて、退店する車1台1台にお辞儀する姿を見て感激し、とてもいい気持ちになりました。

<お客様の言葉に対して運営者より>当該スタッフは日頃からお客様に喜んでいただけるよう努めていますが、このようなお声をいただき大変嬉しく思います。

ご指摘

わざわざフルサービスSSに行ったのに、挨拶も誘導もなくスタッフ3人で話をしており、愛想も悪く残念だった。

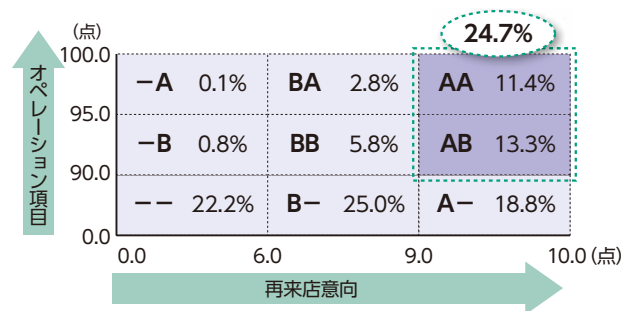
<ご指摘に対して運営者より>ご指摘いただいた時の様子を防犯カメラで確認しました。全スタッフに指導と注意を促します。

## 覆面モニターによる「3つの約束診断」

お客様との3つの約束、SSにおける「心地良さ」「安心感」「信頼感」が各SS店頭で忠実に実践されているかを確認するため、お客様目線でチェックする覆面モニター調査を実施し、お客様の満足度の確認と向上に努めています。

2013年度より評価方法を一新し、再来店意向に関連する項目を重視した方法に変更しました。2,144SSで実施し、24.7%のSSが非常に高い再来店意向度とオペレーション評価(ともに9割以上の得点)を獲得しました。

2013年度「ココロも満タンに」宣言3つの約束診断結果 ☑



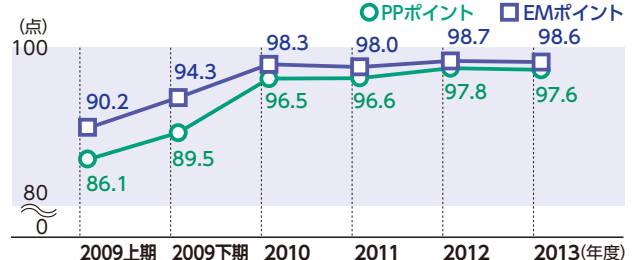
## SSにおける「CSR診断」

SSを取り巻くさまざまな法令の遵守状況等を確認するため、個人情報保護 (PP) 調査や環境管理 (EM) 調査などのCSR診断を毎年実施し、改善を図っています。

2013年度は1,174のSSに調査員が訪問して調査しましたが、その他1,800を超えるSSが自己診断を実施しました。

**関連情報：情報管理**  
<http://www.cosmo-oil.co.jp/csr/social/customer.html>

PPポイント・EMポイントの推移 ☑



※ ポイントが高いほど評価も高くなります。