



人とクルマを笑顔でつなぐ
住友三井オートサービス

Sumitomo Mitsui Auto Service

CSR REPORT 2017

住友三井オートサービス CSRレポート

〈レポート対象期間：2016年4月1日～2017年3月31日〉



経営理念

Vision(目指すべき企業像)

私たちは、お客さまに満足と感動を提供し続けることで、
クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献します。

Mission(企業としての使命)

私たちは、お客さまの声とスピードを最重視し、
お客さまから支持される新たな価値と進化するサービスを提供し続けます。

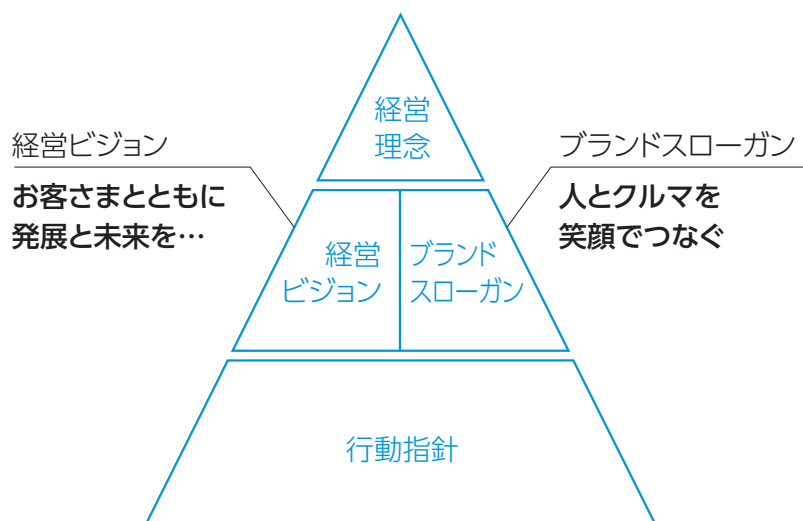
Value(大切にしている価値観)

私たちは、全役職員が情熱とプライドを持ち、夢を共有し、
お客さまと喜びを分かちあう豊かな企業風土を醸成します。

行動指針

1. 私たちは、お客さまの信頼を得られるよう迅速かつ誠実に行動します。
2. 私たちは、数多くの改善や、新しい試みにも自ら進んで取り組みます。
3. 私たちは、納得ゆくまで根気強く話しあい、協力し合う職場を築きます。
4. 私たちは、高い倫理観を持ち、法令および社内規則を遵守して行動します。
5. 私たちは、思いやりと感謝の精神を持ち、社会や地球環境の向上に貢献します。

基本理念



会社概要

商 号	住友三井オートサービス株式会社 Sumitomo Mitsui Auto Service Company, Limited
本店所在地	東京都新宿区西新宿三丁目20番2号 Tel. 03-5358-6311(代表) Fax. 03-5358-6341
設立	1981年(昭和56年)2月
事業内容	1. 各種自動車・車両のリース・割賦販売 2. 各種自動車・車両の整備修理、検査、点検に関する業務 3. 中古の自動車・車両の売買 4. 金融業務 5. 上記1～4に関連する一切の業務
資本金	6,950百万円
株 主	住友商事株式会社 株式会社三井住友フィナンシャルグループ 日立キャピタル株式会社
グループ会社	マツダオートリース株式会社 株式会社エース・オートリース 株式会社セディナオートリース SMAサポート株式会社 スペース・ムーブ株式会社 Sumitomo Mitsui Auto Leasing & Service(Thailand) Co., Ltd. Summit Auto Lease Australia Pty Ltd. SMAS Auto Leasing India Private Limited 日立キャピタルオートリース株式会社
主な加盟団体	一般社団法人日本自動車リース協会連合会 公益社団法人リース事業協会 一般社団法人日本経済団体連合会

Contents

目次

トップメッセージ	3
CSR活動方針・推進体制・取り組み全体像	4
住友三井オートサービスグループとクルマ社会のつながり	5
特集1 社員の健康と働き方を考える	7
特集2 ～持続可能な地球環境のため～ 中長期環境目標策定	8
住友三井オートサービスの企業統治とCSR	11
人権の尊重と働きやすい職場環境の整備	17
環境への取り組み	22
サプライチェーンでの取り組み	28
CS向上への取り組み	31
コミュニティへの参画	36

私たち住友三井オートサービスは、経営理念に『お客さまの声とスピードを最重視し、お客さまから支持される新たな価値と進化するサービスを提供』することを使命として掲げています。持続可能な社会の実現に貢献しともに発展していくためには、お客さまやその先の社会が抱える課題を解決するソリューションを生み出すことが不可欠です。

企業にはさまざまな社会的責任の果たし方があると思いますが、当社の強みは、クルマを使われるお客さまのニーズに精通していることです。その強みを最大限活かした形で社会的責任を果たすため、お客さまや代理店、取引先との接点を通じて、業態上の特性や業界ならではの課題をよく理解することを大切にしています。また、クルマを安全・安心にご利用いただくために、メンテナンスリースを通じて常に万全な状態に保てるよう点検・整備を実施しています。

次の世代でもお客さまから支持され、世の中から必要とされ続ける企業であるために、日々変化していくお客さまを取り巻く環境の変化や社会のニーズを踏まえ、従来のオートサービスの枠を超え、お客さまの移動に伴う最適な手段を提供するモビリティ・ソリューション・プロバイダーとなることを目指しています。

私たちは業界のリーディングカンパニーとして相応しい企業のあり方を追求するため、経済を持続可能な形で発展させるための2030年までの世界共通目標であるSDGsや、2016年11月に発効した「パリ協定」など、世界が取り組む社会課題・環境課題との向き合い方やガイドラインを参考に取り組んでいます。当社が署名・加入する「国連グローバル・コンパクト」が掲げる人権・労働権・環境・腐敗防止に関する10原則を遵守することは、事業の発展を通じて、豊かで持続可能な社会に貢献することにつながると考え、積極的に実践しています。

住友三井オートサービスは今年の10月、住商オートリース株式会社と三井住友銀オートリース株式会社が合併してから10周年の節目を迎えます。お客さまや、お取引先、株主、社員、社会の皆さまといった当社のステークホルダーに存在価値を認めていただき、これまで発展することができました。今後もステークホルダーとの連携を深め、住友三井オートサービスだからこそ生み出せる新たな価値を創造し、持続可能で豊かな社会の実現に貢献してまいります。

住友三井オートサービス株式会社
代表取締役社長

露口 章



CSR活動方針

住友三井オートサービス株式会社は、経営理念や行動指針に「クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献」「思いやりと感謝の精神を持ち、社会や地球環境の向上に貢献」を掲げ、CSRを重視した経営を目指しています。

カーリース（オートリース）業界のリーディングカンパニーの一社として、社会や地球環境の向上に貢献できるよう、交通事故削減コンサルティングや環境配慮型車両の普及促進などの本業を通じた消費者課題、社会課題への対応、各種寄付やボランティアなどの社会貢献活動や、環境関連ビジネスの拡大、エコドライブの推進活動、役職員一丸となった省エネ活動やエコ商品の購

入など、環境保全意識の向上に継続的に努めています。

また、2003年8月の東京本社、大阪本社を皮切りに、2009年10月には、全国拠点で、環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の認証を取得。2012年に、道路交通安全マネジメントシステムの国際規格ISO39001の認証を取得し、2014年には全国拠点での認証取得を実現しました。

今後も、CS（顧客満足度）向上やコンプライアンス重視のガバナンスとそれを支える意識の高い社員の行動力をベースに、社会と地球環境にやさしい企業としての事業活動を推進していくことを基本的な活動方針とします。

CSR推進体制

当社は、全社的なCSRへの取り組みを具現化するために、社内各部が明確な役割分担と連携の上、積極的に取り組んでいます。

2014年度より、新入社員研修、中途入社者研修、新任部店長研修などの研修内容に「CSRへの取り組み」を追加し、社内啓発を図るとともに、2015年度には国内グループ会社へのCSR説明会を実施し、連結ベースでの浸透を図る動きも始めています。

●社内体制

部門	部署名	CSR活動における役割
本社 部門	広報・CSR室	CSR、社会貢献に関する統括・推進、ブランド管理
	総務部	ISO14001・ISO39001管理、グリーン購入推進、節電対応
	法務部	コンプライアンス対応
	人事部	ダイバーシティ推進
営業 部門	EV環境推進室	環境配慮型車両普及促進
	CS推進室	CS推進活動
	ソリューション開発部	環境配慮型商品・サービスの企画・開発・推進
	RMS部	交通事故防止に関する企画・提案および交通事故削減活動
サービス 部門	サービス企画部	ISO9001管理
	サービスCS推進部	メンテナンスサービスを通じたCS推進活動

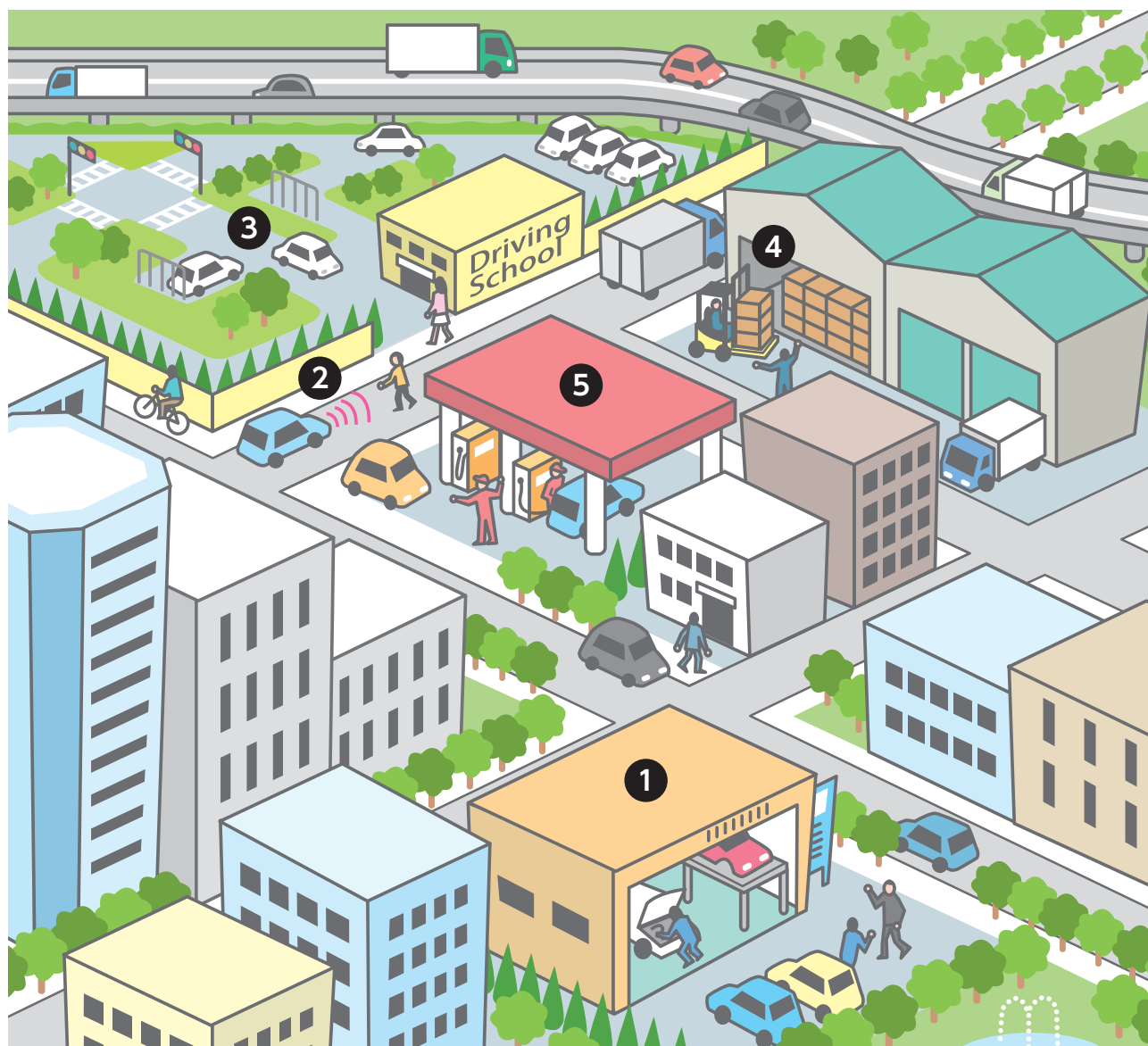
※部署名は2017年4月1日現在の名称で表記しています

CSRへの 取り組み全体像

住友三井オートサービス株式会社は、右図の6つの柱に沿ってCSR活動を推進しています。



住友三井オートサービスグループと クルマ社会のつながり



① メンテナンスサポート

全国約18,000工場と提携。お客さまに安心してクルマをご使用いただけるよう、リース車両の整備を行う提携メンテナンス工場とのコミュニケーションを大切にしています。

② 安全運転支援車載器

通信・GPS機能を備え運行状況をリアルタイムで計測・管理し、危険運転時には音声で警告する車載器「Smart Drive」や、フロントガラスに取り付けた車載カメラが車両・車線・歩行者を検知し、運転者に危険をいち早く知らせ、前方不注意による事故発生リスクを抑制する「Mobileye」など、お客さまの安全を支援する車載器をご提供しています。



安全運転啓発車載器「Smart Drive」

③ 安全運転教育プログラム

全国約130校の自動車学校と提携し実車を用いた独自の安全運転研修を行う「ADST」や、受講者の特性に応じた独自の座学講習会をご提供しています。

④ フォークリフト・メンテナンスリース

労働安全衛生法で規定される年次検査・月次検査の実施管理や、タイヤ摩耗管理など、フォークリフトのご使用者さまを、安全面・コンプライアンス面・管理面で総合的にサポートします。

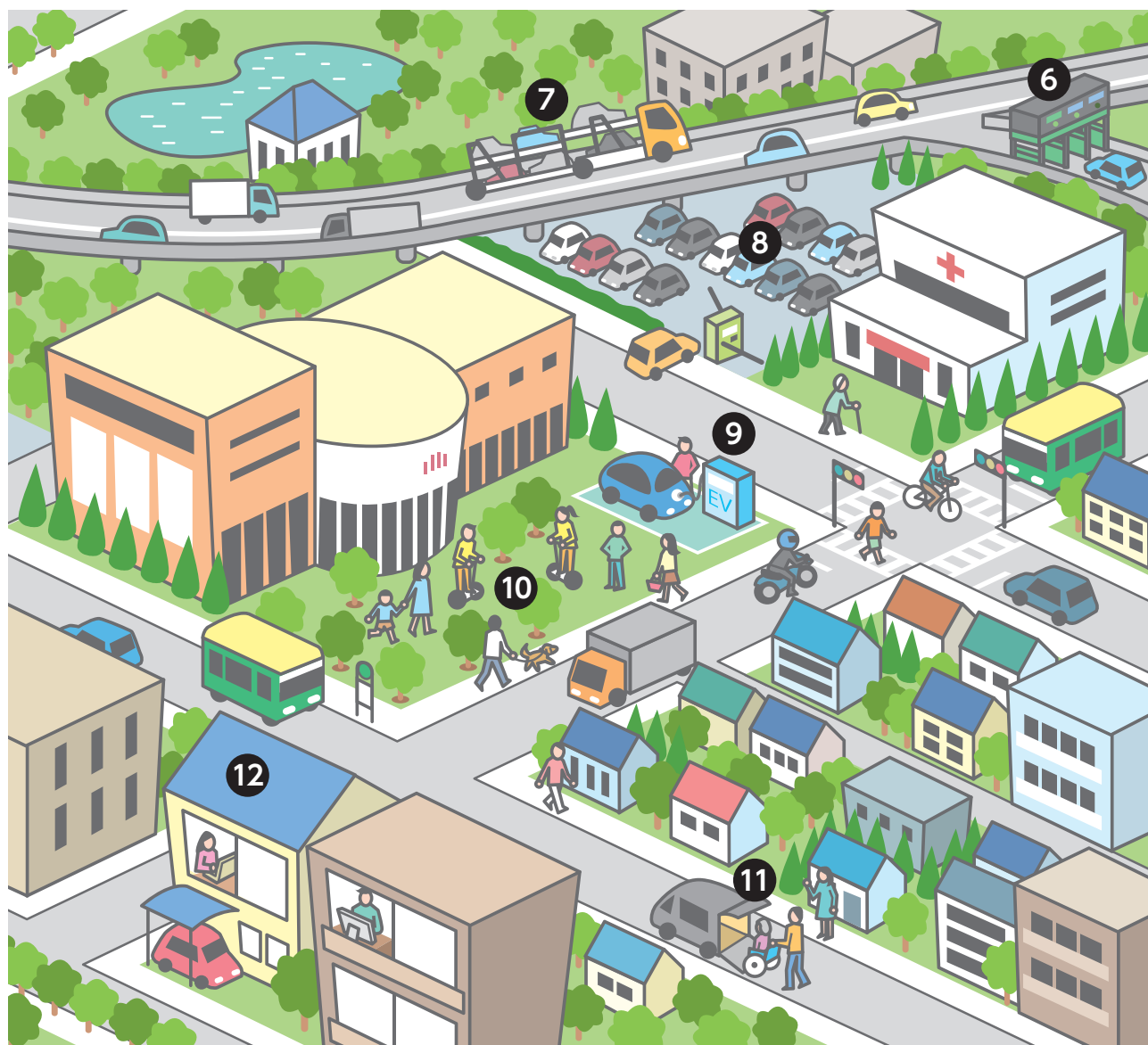
⑤ FUELマネジメントサービス

燃料代の支払処理を一括管理するとともに、燃料使用量を把握。燃料削減につながるエコドライブをご提案しています。



左:「SSカード」
右:「ふえるカード」

住友三井オートサービスグループは「クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献」することを経営理念に掲げています。生活や仕事に欠かせないクルマを安全にお使いいただき、環境に配慮したクルマの乗り方・選び方をご提案できるように、自動車リースの枠に留まらず、皆さまが安心して暮らせる豊かな社会につながる商品・サービスをご提供しています。



⑥ ETCマネジメントサービス

全国の有料道路料金の支払いがよりスムーズになるETCカード。運行されているすべてのリース車の通行料金を一元管理します。

⑦ 陸送・登録変更サービス

リース車の移動が必要な場合、陸送および煩雑な登録変更をサポートします。コンプライアンスの遵守強化にも貢献します。

⑧ 駐車場関連サービス

社有車の駐車場管理を請け負うサービスや、空き駐車場をシェア(共有)し、場所の有効活用や駐車場利用者の利便性を高めるサービスを展開しています。

⑨ 電気自動車(EV)導入サポート

お客さまが保有されているガソリン車の一部に電気自動車(EV)の導入をご提案するなど、効果的なソリューションをご提供します。

⑩ 「セグウェイ」導入サポート

環境にやさしい一人乗り電動モビリティ「セグウェイ」を法人向けにリース。施設内の移動などにお役立ていただいています。

⑪ 福祉車両メンテナンスリース

安心して暮らせる社会の実現を願い、介護車両・車椅子移動車両のメンテナンスを得意とするメンテナンス工場との提携や、安全運転マネジメントをご提供しています。

⑫ 個人向けリース

マイカーリースで充実したカーライフを。楽天市場やAmazonに出店。インターネットでリースのお申し込みが可能です。

※一部商品・サービスは、SMAサポート株式会社の取り扱いとなります。

社員の健康と働き方を考える

当社は、オートリース会社として、「私たちは、お客さまに満足と感動を提供し続けることで、クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献します」というビジョンのもと、社員がいきいきと働くことができるよう、健康増進や多様な働き方の実施など、健康経営に取り組んでいます。

「DBJ健康経営（ヘルスマネジメント）格付」の取得

2016年度に当社は、日本政策投資銀行が独自の評価システムにより、企業の健康経営への取り組み、従業員への健康配慮の取組内容を数値化した上で評価・格付し、その格付に応じて融資条件を設定する「DBJ健康経営格付」を受けました。第三者による客観的な評価を今後の健康経営に活かしてまいります。

格付では、以下の点を高く評価されています。

(1)社長から役職員への健康に関するトップメッセージの発信や各自で常時結果を経年確認できる健康診断結果管理システムの導入などにより、役職員に健康維持、増

進に対する意識の醸成を促している点

(2)役職員全員に特定健康診査に準拠した内容の定期健康診断を行い、結果に応じた階層化および経年分析を実施するとともに、高リスク者へのフォローとして、二次検査の全額補助や対象者ほぼ全員への保健指導を実施している点

(3)時間外勤務をすべて事前許可制とし、一定時間以上の時間外勤務に至った際には人事部が対象者の上司に経緯を確認していることに加え、個別の有休取得率の目標設定を行うことにより、労働時間の短縮化を図っている点

「働き方改革」への取り組み

当社では働き方改革推進を重要なテーマととらえ、改革を推進することで時間捻出による新たな付加価値の創出、生産性の向上を図るとともに、社員一人ひとりのワーク・ライフ・バランスを推進することでより良い職場環境を提供していく制度を整備しています。

2017年3月からは時間単位の有給休暇制度（通称：4分の1有給休暇）を導入しました。休み方の柔軟性を高め、より効率的な時間の使い方を行うなど、メリハリをつけた働き方を推進してまいります。



当社は、2017年1月、日本政策投資銀行（DBJ）より健康格付融資を受け、格付結果は「従業員の健康配慮への取り組みが優れている」と評価されました



左：株式会社日本政策投資銀行
企業金融第3部長 熊谷 匡史氏
右：住友三井オートサービス株式会社
取締役常務執行役員 遠藤 貴也

VOICE

健康と多様な働き方改革の推進

当社では人材こそがすべての基盤であり、社員がフィジカル・メンタルともに健康に働き続けられることが大切と考えています。

そのため、今後さらに高度な次元でのワーク・ライフ・バランスを推進し、多様な人材が多様な働き方を選択し自立して働き続けられるよう、社内意識改革、風土醸成および諸制度の構築を継続的に推進していきます。



人事部
給与厚生グループ
山脇 徹也

特集 2

～持続可能な地球環境のため～ 中長期環境目標策定

当社は従来から環境目標を制定し、環境経営を周知・徹底してまいりましたが、2017年2月、新たに「中長期環境目標」を策定しました。より具体的な目標項目を公開するとともに、当社ビジネスにおける環境負荷の把握・削減に努めてまいります。

環境経営の高度化・深化に向けて

2015年12月の「パリ協定」で採択された「COP21」、それを踏まえた2016年5月の「地球温暖化対策計画」の閣議決定では、これまで以上に各国や企業の事業分野ごとの役割が具体的になっています。世界的な気候変動に対する社会変革の実現に向けて、企業として果たすべき責任と、当社だからこそできる役割を踏まえた検討を行い、中長期環境目標を策定しました。

また当社では、2014年度から「SMBC環境配慮評価融資※」を受けており、当該融資を通じて定期的に外部評価

を受けています。この外部評価を通じてさらなる改善ポイントを把握し、また改善に向けたアドバイスを参考として、一層の環境経営の高度化・深化を目指しています。

※「SMBC環境配慮評価融資」：三井住友銀行と株式会社日本総合研究所（代表取締役社長：洲崎正弘）が作成した独自の評価基準に基づき企業の環境配慮状況を評価し、評価結果に応じた融資条件の設定を行うとともに、環境経営における今後の改善余地を、簡易診断のかたちで提供する三井住友銀行の融資商品。

環境ビジネスの拡大

1 次世代自動車のリース取引の推進

お客さまに次世代自動車（電気自動車（EV）、ハイブリッド自動車（HV）、クリーンディーゼル車（CD））に関する情報提供をするとともに、その導入を推奨しています。

今後は、日本政府「自動車産業戦略2014」資料内で示す乗用車種別普及目標を参考に、乗用車（軽乗用含む）仕入台数に占める次世代自動車の割合が、2020年までに

40%、2030年までに50%となるよう、環境に配慮した提案活動を行ってまいります。なお、2015年度の乗用車仕入台数に占める次世代自動車の割合は34%となっています。

●当社仕入台数に占める次世代自動車の割合目標

	2015年度 (実績)	2020年度	2030年度
EV・HV・CD	34%	40%	50%

2 メンテナンスリース取引の推進

メンテナンス管理車両について、適正時期に車両の点検が可能になるような点検サイクルを推奨しています。適正時期に点検を実施することで、適正な部品交換・補充・整備（オイル交換・タイヤの空気圧チェックなど）が可能となり、燃費の向上やCO₂削減、および車両故障の削減による省資源化をサポートしています。

今後は、「①メンテナンスリース取引のさらなる推進」、「②適正な点検整備と消耗品交換の実施」に重点を置き取り組んでまいります。

①メンテナンスリース取引のさらなる推進

メンテナンスリース取引のさらなる推進を行い、2020年まで現状以上のメンテナンスリース比率を目指します。

※2016年3月末時点メンテナンスリース比率：71.1%

②適正な点検整備と消耗品交換の実施

自動車の性能向上を考慮し、メンテナンス車両データを活用して、最適な点検時期・部品交換基準に見直しをすることで、無駄のない消耗品交換を実施します。

環境配慮型車両を「未来の地球」へつなげたい

環境配慮型車両が市場に登場してから約8年になります。ガソリン車にはない知識をお客さまへわかりやすい形でお伝えするべく、最新情報や専門知識など常にアンテナを張って吸収し、現場へ展開しています。

営業社員とともにお客さまへご提案し、環境配慮型車両の導入が決まったときは、やりがいと、「環境配慮=未来の地球につながる」と感じます。今後は自治体やさまざまな業界などの横断的な取り組みにも積極的に参加し、社員やお客さまに役立てるよう邁進していきます。



ソリューション開発部
EV環境推進室
齋藤 拓哉

3 環境配慮型商品・サービスの取り引き推進

環境に好影響を与える商品・サービスの提供を行います。

故障修理時の再生部品使用

メンテナンス管理車両の部品交換の際には、可能な限り再生部品を使用することで省資源化につなげてまいります。

エコタイヤの利用

メンテナンス管理車両のタイヤ交換時には、低燃費(エコ)タイヤを利用するように促しています。エコタイヤの利用拡大により、管理車両の燃費が向上し、CO₂排出削減をサポートしています。

工場オンラインシステム促進によるペーパーレス化の実現

整備工場と当社間においてオンラインシステムを導入することで、請求書類などのペーパーレス化を促進しています。

環境関連法規の遵守徹底

当社は環境関連法規の遵守を目的として、当該法規を把握するとともに、遵守状況をチェックしています。

●廃棄車両処分時の環境関連法規の遵守状況チェック体制

自動車リサイクル法

リース満了車両の廃棄を委託する業者については、「解体業許可証」および「引取業者通知書」のコピーを確認として、当該事業の認可が下りている解体業者であることを確認しています。

また、委託先解体業者の「解体業許可証」および「引取業者通知書」の更新期限管理を徹底しており、更新時期には当社から解体業者に対して更新が完了していることの確認を行っています。

フロン排出抑制法

冷蔵・冷凍車などの解体時にフロンが発生するリース満了車両については、フロン排出抑制法に則りマニフェストを発行し、車両の廃棄は第一種フロン類充填回収の資格のある業者に委託しています。

また、リース満了後の冷蔵・冷凍車を再販する場合は、法令に則り「簡易点検記録簿」が車両に搭載されていることを確認し、法令で定められた簡易点検を実施してから再販しています。

環境保全意識の向上

1 電力消費量、2 事務用紙使用量、3 社有車に占める次世代自動車(電気自動車(EV)、ハイブリッド車(HV)、クリーンディーゼル車(CD))の導入率の現状を把握した上で、各項目の努力目標達成に向けて努力します。

1 電力消費量の削減

1人あたりの電力消費量が前年度を下回るよう、こまめな消灯、PC電源オフ、照明交換(蛍光灯→HF管)などの工夫を行います。

2 事務用紙使用量の削減

1人あたりの事務用紙使用量が前年度を下回るよう、TV会議・ペーパーレス会議の活用推進や、不要な印刷・コピーの削減を行います。

3 社有車に占める次世代自動車(EV・HV・CD)導入率の向上

2020年までに社有車に占める次世代自動車(EV・HV・CD)の割合が40%以上となるよう、環境に配慮した計画的な社有車入替を行います。

●1人あたりの年間電力消費量 ※全営業拠点ベース

2014年度	2015年度	2016年度
1,114kwh	1,073kwh (前年度比△3.7%)	1,061kwh (前年度比△1.0%)

●1人あたりの年間事務用紙使用量 (2014年度使用量を100とする) ※全営業拠点ベース

2014年度	2015年度	2016年度
100.0	89.9	86.4

●社有車の次世代自動車導入率

区分	2017年3月末 時点	2020年 目標
EV・HV・CD	17.0%	40.0%

VOICE

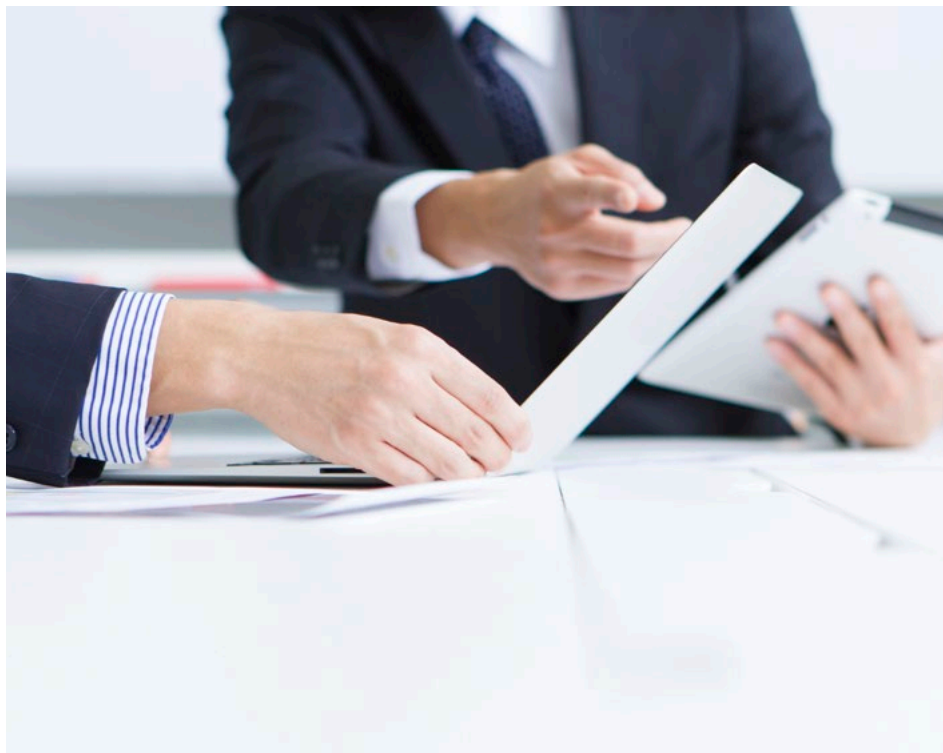
ただいま、継続的改善中!

EMS*プロモーターとして、各店のエコリーダーと協力して、ISO活動を推進しています。ISO活動にホームランはなく、日々の小さな改善の積み重ねが大切だと実感しています。「環境なら住友三井オートサービス」といわれることを目指して取り組んでいます。

※EMS:環境マネジメントシステム(Environmental Management System)の略。



総務部
木村 彰夫



■コーポレートガバナンスとCSRマネジメント

当社では、「経営理念」「行動指針」を経営における普遍的な考え方として定め、企業活動を行う上での拠り所と位置づけています。経営理念、行動指針に掲げる考え方を実現するために、コーポレートガバナンスの強化・充実を経営上の最優先課題の一つと考えています。

コーポレートガバナンスの体制

当社では監査役会設置会社として、監査役6名を選任しています。このうち5名は社外からの選任です。監査役は、取締役会をはじめとした当社の重要な会議に出席し、取締役などから事業の報告を受けるとともに、重要な決裁書類の閲覧、内部監査部署や子会社、会計監査人からの報告聴取などを通じて、当社・子会社の業務執行状況を監査しています。

2015年5月1日の会社法改正への対応として、2015年4月には「内部統制システム」を修正するとともに、2015年5月1日付で「監査役会規程」「監査役監査規程」の改定を実施しました。

取締役会では、取締役社長が議長を務め、それぞれの部門業務を統括する各取締役との役割分担を図っています。また、12名中3名の社外取締役の選任により、その実効性を強化しています。また、取締役会において「内部統制システムの整備に関する基本方針」を定めています。

業務執行に関する最高意思決定機関としては、取締役会の下に「経営会議」を設置しています。経営会議は社長が主宰し、社長が指名する執行役員によって構成されています。

反社会的勢力への対応について

当社では社内規程を定め、反社会的勢力に対し、次の通り対応しています。

- ①反社会的勢力との一切の関係を遮断する
- ②不当要求を一切拒絶し、裏取り引きや資金提供を行わず、必要に応じ法的対応を行う
- ③反社会的勢力への対応は、外部専門機関と連携しつつ、組織全体として行う
- ④反社会的勢力の関与を排除するため、新たな取り引きや不当な介入を許さず、いかなる利益も供与しない

■リスクマネジメント

基本的な考え方と体制

当社は、事業に付随するリスクが多様化、複雑化していく中、リスク管理を行うに際しての基本的事項を「総合リスク管理規程」として制定し、その中で管理すべきリスクの種類を特定し、各リスクの特性に応じた適切な管理を実施しています。

●リスク管理体制

カテゴリー	所管部
総合リスク管理	経営企画部
信用リスク	審査部
市場リスク	財務部
流動性リスク	財務部
残価リスク	車両部
オペレーショナルリスク(事務リスク・システムリスクなど)	経営企画部
法務リスク	法務部
税務リスク	経理部
レピュテーションリスク	経営企画部
投資リスク	事業会社統括部

事業継続計画(BCP)

■基本的な考え方

当社のBCPに関する基本的な考え方は、いかなる災害・事故が発生してもそれを乗り越えて事業継続を行い、持続的に発展することです。そのために、以下の5点を重要な戦略として位置づけています。

- ①指揮命令系統の明確化
- ②本社など重要拠点の機能の確保
- ③対外的な情報発信および情報共有
- ④情報システムのバックアップ
- ⑤サービス供給体制の確保

また非常事態に際しては自社の事業継続に加えて、(1) 生命の安全確保と安否確認、(2) 二次災害の防止、(3) 地域との協調・地域貢献なども企業に求められる社会的な責任と認識しています。



BCP非常時対応模擬訓練の様子

■体制の整備状況

2011年7月に「Business Continuity Plans」を策定しリスクに備えています。また社内規程制定などを含め、下記のような対応を行っています。

①社内規程の整備

- (1) 非常時対応細則
- (2) 事業継続対応細則
- (3) 新型インフルエンザなど対応細則

②2011年度の対応

2011年3月の東日本大震災以後は、首都圏に本社を置く企業として、計画停電・突発停電による電力供給停止という喫緊の課題への対応を契機に、BCPの見直しを行い、経営幹部の陣頭指揮によりタスクフォースを立ち上げました。まず東京本社周辺停電を想定したBCP(シナリオ1)を策定(2011年7月)、その後、外部コンサルタントも活用し、首都圏での広域被災を想定したBCP(シナリオ2)を完成させました(2012年3月)。

③2012年度の対応

2012年度には各部向け説明会を開催し、各部BCP担当者を通じて全社員に当社BCPの周知徹底を行いました。同時にシステム対応として東京のデータセンター被災を想定し、他地域にDR(ディザスタリカバリ)機を設置しました(2013年3月)。

④2013年度の対応

非常時・BCP対応机上シミュレーション訓練を行いました。

⑤2014年度の対応

緊急対策本部・BCP本部合同模擬訓練や、全部店が参加した避難場所確認訓練を行いました。また、東京本社の決済機能停止を想定した大阪本社における決済業務シミュレーション(BCP発動時の支払いフローに沿った支払いテスト)を行いました。

⑥2015年度の対応

2014年度実施の模擬訓練を大阪、福岡、名古屋といった主要拠点で実施しました。また、DR機へのシステム切り替え訓練や、非常時対応マニュアルの整備、現況に即したBCP対応マニュアルの改定なども行い、より一層のBCP体制強化に取り組みました。

⑦2016年度の対応

2014年度、2015年度に実施した模擬訓練について、すべての主要拠点をカバーすべく、仙台、さいたま、広島で実施しました。また、非常時の借入体制整備をはじめ、BCP対応の高度化を図りました。

引き続き全社説明会を開催し、各部のBCP担当者を通じて全社員に計画の周知徹底を図ることで、PDCAサイクルの定着に注力するとともに、各種訓練の実施による実効性確認を行います。

情報セキュリティ

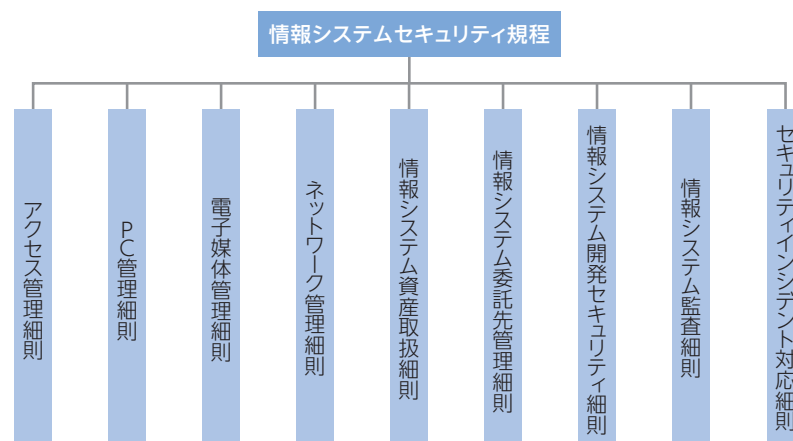
当社では、会社のすべての業務、業務にかかわるすべての組織、ひと、および情報資産に適用される「情報管理規程」と、その中でもより高度な管理体制が必要とされる電子化情報に係る「情報システムセキュリティ規程」および関連諸規程に基づき、次の事項の適切な運用およびそのための体制・仕組みを構築しています。

- ①法令遵守の観点に基づく情報資産の適切な取り扱い
- ②情報資産の保護
- ③情報セキュリティに関する役割、責任、実施事項の明確化
- ④情報セキュリティ意識ならびに知識の向上

昨今の情報セキュリティ管理高度化への社会的要請の高まりもあり、特に電子化情報を対象とした情報システムのセキュリティ関連規程については、2015年4月1日付で改定を実施しました。

改定後の情報システムセキュリティ規程に関する体系図は、以下の通りです。

●情報システムセキュリティ規程体系図



個人情報保護

当社は、お客さまの個人情報がプライバシーを構成する重要な要素であることを深く認識し、個人情報の適法かつ公正な方法での収集・利用ならびに適切な管理を行うことが当社の事業活動の基本であり、社会的責務であると考えています。

従いまして、当社の事業活動においてお客さまの個人情報を取り扱う場合には、役職員、その他の関係者が、「個人情報の保護に関する法律」「プライバシーポリシー」および個人情報の保護のために定めた社内規則を遵守して、お客さまの当社に対する期待と信頼に応えていきます。また情報化の進展に適切に対応するため、当社における個人情報保護の管理体制およびその取り組みについて、継続的な改善に努めます。

当社の「プライバシーポリシー」については、WEBサイト内に開示しています。
(<http://www.smauto.co.jp/require/privacy/index.html>)



■社員への基本的な考え方・労働安全衛生・人権の尊重 社風

当社の財産はひとであり、ひとが成長することで会社も成長できる、という基本的な考えのもと、高い志を持ち、何事にも積極的にチャレンジしていく集団であると自負しています。

若手には積極的にチャンスを与え、困ったときにはバックアップする体制のもと、伸び伸びと社員が成長できる環境が整っています。社員力こそが当社の最大の強みと考えています。

労働安全衛生

■健康診断

定期的に健康診断を実施し、心身ともに健康的に働ける職場づくりを目指しています。

また、東京本社・大阪本社にて毎月、産業医を交えて衛生委員会を催しています。

●健康診断受診率

2016年度	99%
--------	-----

■社員健康維持・増進への取り組み

2014年11月に社員向け「禁煙セミナー」を開催し、2015年8月には「禁煙チャレンジプログラム」に参加しました。

また、定期健康診断結果内容に基づき、産業医が必要と判断する社員には保健師による保健指導を行うことで健康維持・増進への意識醸成を行っています。

■メンタルヘルスへの取り組み

人事部内にて、メンタルヘルス専門担当者を配置するとともに、メンタル不調時の手続きフローを作成し、社内体制を整えています。

また、社外EAP^{*}会社を活用した専門医による面接・電話カウンセリングなど専門家による体制も整えています。

※Employee Assistance Program (従業員支援プログラム)

■防災

全社員に「非常時持出袋」「毛布」「ヘルメット」「防災靴」を配布するとともに、女性職員に対してはレディースセットを配布しています。また全拠点に3日分の「非常時用の飲食物」を備蓄し、災害時においての生命維持に備えています。

■全拠点へのAED設置

AED(Automated External Defibrillator、自動体外式除細動器)は、心室細動という致命的な不整脈による突然の心停止を起こしてひとが倒れた場合、電気的なショック(除細動)を与えて、心臓の働きを戻すことを試みる医療機器です。

当社では、社員の万が一の場合に備えて、全拠点の事務室に設置しております。

■ISOへの取り組み

ISO14001(環境マネジメントシステム)を、全国36拠点で取得し、環境に対する基本方針、活動、目標などの行動計画を定め、環境活動を実施しています。

ISO39001(道路交通安全マネジメントシステム)を、全国36拠点で取得し、道路交通安全に対する基本方針、活動、目標などを定め、道路交通安全活動を実施しています。

人権の尊重

当社の労働環境において、差別のない職場づくりを推進していることはもとより、各種ハラスメントの撲滅などにも力を入れ、定期的に研修会を実施するなど、人権尊重意識をより高める啓発活動にも積極的に取り組んでいます。

また、人事部内に専用の相談窓口を設け、救済体制も整備しています。

■働きやすい職場づくりへの対応

ダイバーシティへの取り組み

■60歳以降の就労者

高齢者雇用安定法改正に合わせ、より多くの社員が再雇用されるよう制度を見直しています。

●60歳以降の就労者数

2016年度	50名
--------	-----

また、定年退職予定者を対象とした再雇用制度についての説明会の内容を2014年度より拡充させ、定年後の生活設計を立てやすくするなどの支援も同時に行っています。

■障がい者雇用

障がい者の積極的雇用を図り、法定雇用率(2.0%)を上回る雇用を継続しています。

●障がい者就労者数

2016年度	34名(雇用率2.37%)
--------	---------------

※女性活躍推進法

職業生活において、女性とその希望に応じて十分に能力を発揮し、活躍できる環境を整備するため、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）」が制定されました。これにより、2016年4月1日から、労働者301名以上の大企業は、女性の活躍推進に向けた行動計画の策定などが新たに義務づけられています。

女性活躍推進

女性社員の管理職への登用、出産などの理由でいったん退職した後に再度勤務できる登用制度、配偶者の転勤に伴う勤務地変更制度の新設、職掌転換によるキャリアアップ機会の積極的な提供など、後述の子育て支援と相まった、女性社員が永く働きやすい環境の整備を積極的に推進しています。

またダイバーシティ推進の背景・意味・目的を正しく理解することを目的として、マネジメント職向けにダイバーシティセミナーの実施など、マネジメント職の意識改革にも取り組んでいます。

男性の育児参加促進にも前向きに取り組み、男性社員による育児休暇取得者も誕生しています。

●女性活躍推進法*に基づく行動計画開示

【目標】

1. 総合職群の男性平均勤続年数に対する女性平均勤続年数の割合を70%以上とする
2. 毎年女性管理職を1～2名登用する

【主な取組内容】

- ・トップメッセージの継続的発信
- ・女性活躍推進に関する各種情報発信
- ・マネジメント職向け女性活躍推進セミナー継続開催
- ・女性管理職候補者の外部セミナー派遣
- ・女性管理職候補となる人材の採用
- ・各階層別研修にキャリア研修を導入
- ・育児休暇復帰者セミナー（仕事と育児の両立とキャリア意識）

「社内提案制度」「よろず・改善提案ネットワーク」「SMAS文庫設置」など

当社では、お客さまの満足度向上や社内環境の良化につながるような提案などを積極的に取り上げるべく「社内提案制度」を設けるほか、定期的に「従業員満足度（ES）調査」を実施しています。

そのほかにも日常的な疑問・気づき・改善提案・ルールなどに対する意見・要望を現場からくみ上げるための中継機能として公募メンバーによる「よろず・改善提案ネットワーク」を構築するなど、より働きやすい職場づくりを目指し各種施策に積極的に取り組んでいます。

また2013年度より「SMAS文庫」を設置し、社員が読み終わった書籍を社内貸出システムにより共有し合うことで、効率的な学びの機会を提供しています。

ワーク・ライフ・バランス

■有給休暇

年間総労働時間の短縮を図るために、全社員年間10日以上の有給休暇取得を推奨しています。

また2017年3月によりメリハリのついた働き方を推進するとともに高い次元でのワーク・ライフ・バランスが実現できるよう時間単位の有給休暇制度（通称：4分の1有給休暇）を導入しました。

●有給休暇取得率

2014年度	64.2%
2015年度	65.4%
2016年度	67.4%

■残業時間

毎週水曜日を「ノー残業デー」とし、労働時間の短縮を図っています。

●残業時間実績(1人あたり平均)

2014年度	14.1時間/月間(169.2時間/年間)
2015年度	14.3時間/月間(171.6時間/年間)
2016年度	15.8時間/月間(189.6時間/年間)

■育児休暇

仕事と育児の両立を支援するために、育児休暇制度および短時間勤務制度を導入しています。2017年1月にはさらなる両立支援とキャリア形成・継続を目的として時差出勤制度を導入、現在15名が利用しています。

職場復帰を円滑に行うために、復帰後には職場復帰セミナーを開催し、2015年3月には、休暇取得者および上司向け冊子として『働くママにエール! 仕事×子育て両立BOOK』を発行し休暇前および復職時の本人・上司との面談時の共通ツールとして活用を促進しています。

●育児休暇取得者数

2014年度	39名
2015年度	33名
2016年度	32名



『働くママにエール! 仕事×子育て両立BOOK』

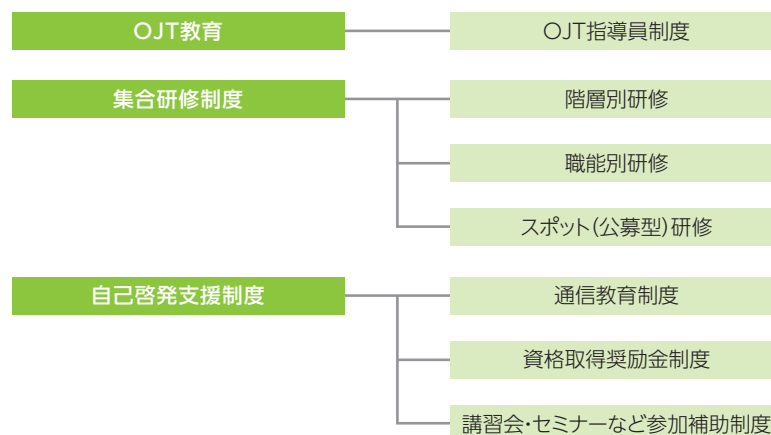
■人材育成

教育研修体系

当社の教育研修体系は、「OJT教育」「集合研修制度」「自己啓発支援制度」の3本柱で構成されています。

2014年度より、経団連、住商ビジネスカレッジ、日経ビジネス提携の一般大学のセミナーへの参加など、公募型研修メニューの充実・拡大を実現しています。

●教育研修体系



育成体系

職掌別、年次別、階層別、目的別に必要とされる各種研修を組み合わせた育成体系を構築し、年度ごとに見直しを図っています。

グローバル人材の育成(海外勤務者育成制度)

■英会話スクール受講料補助制度

会社が指定する英会話スクールに通学した場合に、受講料の一部または全額を会社が負担する制度で、社員の語学力のレベルアップに努めています。

■TOEIC®スコア取得報奨金制度

取得したスコアにより報奨金を支払う制度で、語学力向上をバックアップするものとして、多くの社員に利用されています。

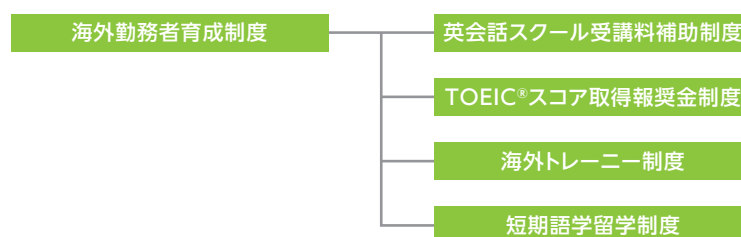
■海外トレーニー制度

定期的に社員から希望者を募り、原則1～2年間、トレーニー(研修生)として海外の事業会社へ派遣する制度で、今後の海外展開にも対応できる人材を数多く育成することに努めています。

■短期語学留学制度

2014年10月より、フィリピン・セブ島の語学学校への短期語学留学制度を設けています。今後も将来の海外赴任に備えて年間数名の参加を募っていく予定です。

●グローバル人材育成制度



評価制度

当社の評価制度は、日々の努力の過程や結果を振り返るためのシステムに留まらず、社員に求められる要件を明確に定義し、評価を通して、今後伸ばすべき能力や取るべき行動は何かということへの気づきの機会を与え、その後の成長に結びつける「人材育成」に主眼を置いています。

また、毎年実施している「自己申告制度」において、全社員の職務環境・状況だけでなく、将来的なキャリアプランなどについても把握し、その後の育成につなげる体制を構築しています。



■環境目的・目標

ISO14001認証取得と環境方針

当社は2003年1月より住友商事株式会社の統合認証方式に参画して環境に配慮した事業活動を進め、2003年8月の東京本社、大阪本社を皮切りに、2017年3月末現在、全国36拠点でISO14001(環境マネジメントシステム)の認証を取得しています。

住友商事グループの環境方針は以下の通りです。当社はこの方針に基づき、環境マネジメントシステムを活用し、地球環境にやさしい事業活動を継続しています。

●住友商事グループの環境方針

住友商事グループは、グローバル企業として、環境問題が地球的規模の広がりを持つとともに、次世代にも及ぶ長期的な問題であることを認識し、健全な事業活動を通じて、社会・経済の発展と地球環境との共生を目指す「持続可能な発展」の実現に向け努力する。住友商事グループは、このような環境に関する基本理念に従い、商取引、開発及び事業投資等において以下の方針に基づき環境マネジメントを実現する。

I. 基本理念

住友商事グループは、グローバル企業として、環境問題が地球的規模の広がりを持つとともに、次世代以降にも及ぶ長期的な問題であることを認識し、健全な事業活動を通じて、社会・経済の発展と地球環境との調和を目指す「持続可能な発展」の実現に向け努力する。

II. 基本方針

住友商事グループは、国内外におけるさまざまな事業活動を行うにあたり、以下の方針に従い、グループ会社が協力して、この環境の基本理念の実現に努める。

1. 環境に対する基本姿勢

良き企業市民として、当社の行動指針に沿い、地球環境の保全に十分配慮する。

2. 環境関連法規の遵守

国内外の環境関連法規を遵守する。またグループ各社は同意した協定等を遵守する。

3. 自然環境への配慮

自然生態系等の環境保全ならびに生物多様性の維持・保全に十分配慮する。

4. 資源・エネルギーの有効活用

資源・エネルギーの有限性を認識し、その有効利用に努める。

5. 循環型社会構築への寄与

廃棄物の発生抑制・再利用・リサイクルに取り組み、循環型社会の構築に向け努力する。

6. 環境保全型事業の推進

総合力を生かし、環境保全型事業を推進し、社会の環境負荷の低減に貢献する。

7. 環境管理の確立

環境マネジメントシステムを活用して、環境目的・目標を設定、定期的な見直しを行い、その継続的改善を図りつつ、環境汚染の予防に努める。

8. 環境方針の周知と開示

この環境方針は、住友商事グループで働くすべての人に周知するとともに広く開示する。

2012年6月22日 住友商事株式会社 代表取締役社長 中村 邦晴

■ 本業を通じた環境配慮

EV(Electric Vehicle = 電気自動車)環境推進室

当社では専門組織(EV環境推進室)が中心となり、環境配慮型車両の普及に向け、お客さま向け試乗会や勉強会の開催などに取り組んでいます。また、社用車にはEVを積極導入し、社員自ら運転した経験を活かし、効果的な運用方法などをお客さまにお伝えしています。

さいたま市『E-KIZUNAプロジェクト』における取り組み

当社では2010年より、さいたま市における環境配慮型車両導入による、CO₂削減取り組みプロジェクト(『E-KIZUNAプロジェクト』)へ参画しています。

『E-KIZUNAプロジェクト』では、超小型EVを活用した法人活用モニターなどの取り組みを行い、当社も率先して参加しています。また、国・自治体・企業による横断的取り組みの一環として意見交換を行う『E-KIZUNAサミット』に第1回より継続参加しており、環境配慮型車両活用への課題提起を行っています。



『E-KIZUNAプロジェクト』のロゴ



超小型EV法人活用モニター利用時の様子

環境配慮型車両のリユース活用に向けた実証事業への参加

当社では、今後増加する中古EV車のリユース活用に向けた取り組みの一環として、環境省実証事業(平成28年度低炭素型3R技術・システム実証事業 電池診断技術の適用によるEVリチウムイオン電池のライフサイクル最大化を目指したカスケードリユースモデル実証事業)へ参加しました。

本実証では、中古EV車の実地利用によるモニタリング検証、走行エネルギーであるリチウムイオン電池の使用状態診断・判定方法に向け協議を重ね、環境配慮型車両の有効活用に向けた取り組みへの提言を行いました。

中古EV活用プログラム「グリーンリーフプログラム」の創設

当社では中古EV活用プログラム「グリーンリーフプログラム」を創設しました。

レンタカーなどで使用された中古EVの中から状態の良い車両を厳選し、お客さまに中古車リースとしてリユースしていただくプログラムです。

中古車リースとして使用した後は、リチウムイオン電池を取り出し、定置型蓄電池としてリユースする予定です。

社内啓発

当社では2009年度より社用車として日産自動車『リーフ』の積極導入を行うことで、社用車のCO₂削減化に取り組んでいます。社員自ら運転することで、環境配慮型車両の良さや運転・運用にあたってのポイントなどを理解し、お客さまへお伝えすることが大事であると考えています。



社員向け「コムス」運転講習会の様子

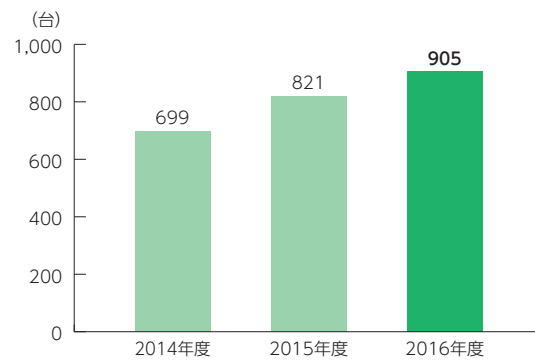


新入社員向けEV講習の様子



電動バイク講習の様子

●EV契約台数



■ 自社での取り組み

CO₂削減に対する取り組み

当社では、社会・環境に貢献できる施策を持続的かつ積極的に実施していくという方針のもと、カーリース(オートリース)業界の中でいち早く、自社の社用車から排出されるCO₂を全量オフセットすること(カーボン・オフセット[※])に取り組んでいます。2014年度からは国内CDM(宮城県加美町のプロジェクト)を対象としたオフセットを実施しており、2016年の1年間のCO₂のオフセットは495トンでした。2010年以降、社用車から排出されたCO₂のオフセット量は、3,577トンに及んでいます。当社は、環境省が主催する「FUN to SHARE」に参加し、安全かつ環境にやさしいクルマ社会の実現を目指しています。

今後も積極的にCO₂削減に向け取り組んでいきます。エコドライブを推奨する活動として、冊子、シール、DVDを作成し、お客さまに配布しています。



カーボン・オフセット証明書

省エネ施策

当社では、2011年3月に発生した東日本大震災を契機に、ワークスタイルや照明照度の見直しなど、今までより一歩踏み込んだ節電に取り組んできました。

当社は営業活動において全社で230台の社用車を使用しています。そのうち6台に電気自動車(EV)を導入し、営業活動はもちろんのこと、お客さまへのデモンストレーションやEV普及活動にも活用しています。EVの営業での使用については、使用者が夕方の帰社後に充電し、翌朝までに満充電にしておくという社内ルールで運用し、電力需要の少ない夜間電力を有効に活用しています。

こうした取り組みを通じて、当社全体の2016年度の電力使用量は、2010年度比約16%減少しています。

グリーン購入

グリーン購入とは、製品やサービスを購入する際に、環境負荷を考慮してその必要性をよく考え、購入が必要な場合には、負荷ができるだけ少ないものを選んで購入することです。

当社は、住友商事グループの環境方針に則り、グリーン購入を積極的に進めています。

具体的には、拠点ごとに「エコリーダー」を選任し、事務用品などにおけるグリーン購入の目標値を定め、定期的に進捗を管理しています。事務用品などを購入する場合、グリーン購入を行うことは、当社内で定着しています。

用語解説

※カーボン・オフセット

避けることができないCO₂などの温室効果ガスの排出について、まずはできるだけ排出量が減るよう削減努力を行い、どうしても排出される温室効果ガスについては、排出量に見合った温室効果ガスの削減活動に投資することにより、排出される温室効果ガスを埋め合わせるという考え方です。

ペーパーレス化

当社では紙の使用量を削減するために、両面コピーやページ集約、使用済みコピー用紙の裏面利用などを行っています。このほか、そもそも紙を使わない「ペーパーレス化」にも取り組んでいます。

営業活動でのお客さまへのプレゼンテーションについては、紙の提案書の代わりにタブレット端末を活用し、よりわかりやすくご説明できるように工夫しています。各種資料もタブレット端末から取り出せますので、営業効率の向上に役立っています。

社内会議については、全社を挙げてペーパーレス化を推進しています。東京本社と大阪本社には主要な会議室にTV会議システムやプロジェクターを設置するとともに、全国拠点にTV会議システムを導入し、ペーパーレス会議をすぐに始められる環境を整備しています。現在では、経営会議や本部会議など主要な会議だけでなく、部内会議などにおいてもペーパーレスに移行しています。またTV会議システムを本社と支店間、地域営業本部と支店間での会議や情報共有に活用し、出張に伴う時間・コストを抑制することで、省エネに貢献しています。

2012年には、カーリース(オートリース)などの契約を「電子契約」で締結する仕組み(電子契約システム)を構築し、契約台数の多い法人のお客さまを主な対象に提供を開始しています。

「エコ検定」受験料補助制度と活用

社員のエコマインド醸成のために、「エコ検定」受験料補助制度を継続しています。当制度を利用しての合格者は、2016年度は3名、累計58名となっています。

その他の活動

■エコキャップ運動

2011年より、社員参加型の環境配慮および社会貢献事業の一環として「エコキャップ運動」を行っています。2016年度末の累計キャップ数は514,991個となり、エコキャップを焼却しなかったことによるCO₂削減効果は3,825kgとなりました。



回収したエコキャップ

■清掃ボランティアへの社員参加

2011年より「SMFGグリーンアッププログラム」に、当社社員およびご家族が参加しています。本グリーンアップ活動は、ゴミを収集するだけでなくその内容をデータとして収集・分析することで、各地域におけるゴミ問題の特性を把握し、その改善方法を考える目的で行われています。



荒川河川敷での清掃ボランティア



VOICE

清掃ボランティアの活動

清掃ボランティアには毎年参加しています。今回はレジ袋などのビニール袋がとても多く、取りきれないほどの量でした。細かなプラスチックのかけらもたくさんあり、これを食べた魚が私たちの食卓に並ぶかも知れないことを考えると、河川に捨てられるゴミの影響の大きさを考えずにはいられません。

清掃活動はみんなで協力し、心地良い充実感があります。一人ひとりの力には限界がありますが、多くの方々の参加により効果は何倍にもなると思います。

次回はさらに多くの方が参加されることを願っています。



経理部
物件費グループ
鳥光 憲子

■生物多様性への各種対応

- 『生物多様性民間参画パートナーシップ』への賛同
- 公益社団法人国土緑化推進機構(緑の募金)への寄付実施
- 『国際森林デー2017 みどりの未来』の「海の森」整備イベントに協賛・参加



「海の森」整備と散策の様子



参加役職員とご家族



■ CSR調達

調達方針

■低燃費(エコ)タイヤの利用

当社のメンテナンス管理車両のタイヤ交換時には、可能な限り低燃費(エコ)タイヤを利用するように促しています。

低燃費(エコ)タイヤの利用の拡大により、管理車両の燃費が向上し、省エネ・CO₂排出の削減をサポートしています。

■再生部品(中古・リビルト部品)の利用

当社ではメンテナンス管理車両の故障修理時の部品交換に際して、必要に応じて再生部品(中古・リビルト部品)を利用することで、省資源化をサポートしています。

■点検促進(適正時期の点検実施)

当社のメンテナンス管理車両について、適正時期に車両の点検が可能になるような点検サイクルを推奨しています。適正時期に点検を実施することで、適正な部品交換・補充・整備(オイル交換・タイヤの空気圧チェックなど)が可能となり、燃費の向上やCO₂削減、および車両故障の削減による省資源化をサポートしています。

また、点検を定期的 to 実施することによって、車両の品質の維持が可能となり、使用可能年数が延びることで省資源化へも貢献しています。

■ペーパーレス化(工場とのオンラインシステム)

当社のメンテナンス管理車両についての委託契約・整備代請求などについて、整備工場とオンラインでつなぐことによりペーパーレス化を図っています。

■リース満了車両の販売におけるリサイクル貢献

当社グループ会社主催の入札会(会員制)および主要入札会・オートオークションにてリース満了車を販売することにより、資源の有効活用を促進しています。

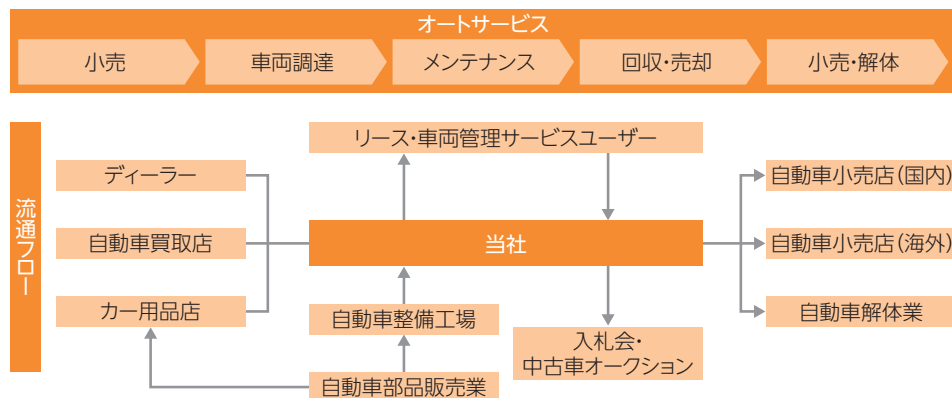
●廃棄車両の処分管理徹底化

リース満了後、廃棄処分を要する車両については、適法かつ適正に処理が行われているかの管理を徹底しています。

●廃棄物の適正処理管理

整備工場に対し、廃オイル・廃タイヤ・廃棄部品などの適正な処理を指導しています。

●サプライチェーンの図



代理店とのコミュニケーション

当社の代理店は全国に約2,000社あります。「パートナー営業企画部 代理店企画グループ」は、代理店向けの研修プログラムや定期会合の開催、会報の発行など細部にわたり、情報提供や情報交換に努めることで、当社サービスの販売窓口としての品質維持・向上をサポートしています。

●総会(隔年開催)



総会会場の様子

●優秀代理店表彰制度

●ブロック会(全国10箇所で開催)



ブロック会の様子



ブロック会終了後の懇親会の様子

●研修制度・プログラム(不定期実施)

●会報の発行(年数回)



会報「プレミアムクラブコミュニケーション」

代理店会『プレミアムクラブ』 第10回ブロック会開催

当社代理店組織「プレミアムクラブ」に所属する代理店さまの定期会合「プレミアムクラブ ブロック会」を10～11月の2カ月にわたり、全国8地区(札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、高松、広島、福岡)にて開催しました。

代理店研修会として実施した、「リースバック提案のポイント」「安全商品を活用したリース提案」については、参加した代理店さまから「実務的な知識が得られて大変勉強になった」「ターゲット先を絞り込んで積極的に提案していきたい」などの声を多くいただきました。

また、恒例となっている「グループ討議／ディスカッション」では、各会場とも議論が大いに盛り上がり、「普段感じている悩みを共有できた」「新鮮な意見交換ができて今後の営業展開の参考になった」など、充実した時間を過ごしていただくことができ、プレミアムクラブとしての存在意義を改めて実感していただきました。

ブロック会終了後の懇親会では、当社と代理店さま、または代理店さま同士の親睦をさらに深めることができ、大変有意義な時間を過ごすことができました。

CS向上への 取り組み



■お客さまの声への全社対応

CS(Customer Satisfaction=顧客満足度)向上への取り組み

当社では、日頃の営業活動やアンケートを通じていただいた「お客さまの声」を重視し、これを実現することにより、お客さまの期待にさらに応えられる企業を目指しています。

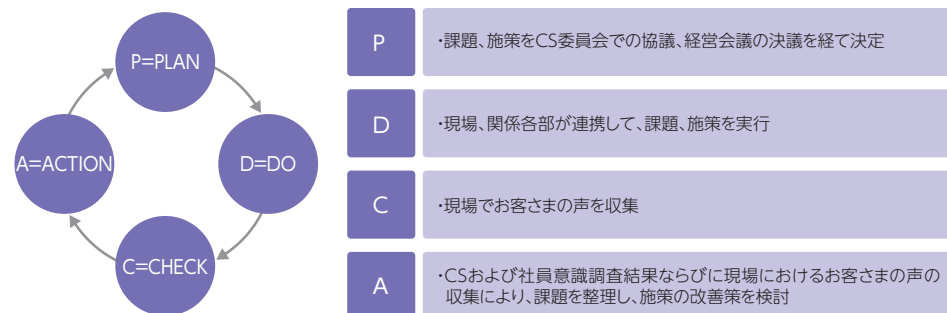
■理念

- ①お客さま目線で最良の解決策を提供します。
常にお客さまの立場に立ち、お客さまの要望を解決するために当社として何ができるかを追求します。
- ②協働により総合力を最大限に発揮します。
部門の垣根を越えたシナジーを発揮することで、お客さま満足最大化を追求します。

■CS推進概念

- ①全社CS向上推進のために、現場、関係各部が連携し、全社でPDCAサイクルを回し続けます。
- ②PDCAサイクルを回し続けることにより、CS活動の社内浸透を図り、風土・文化として根付かせます。

●PDCAサイクル図

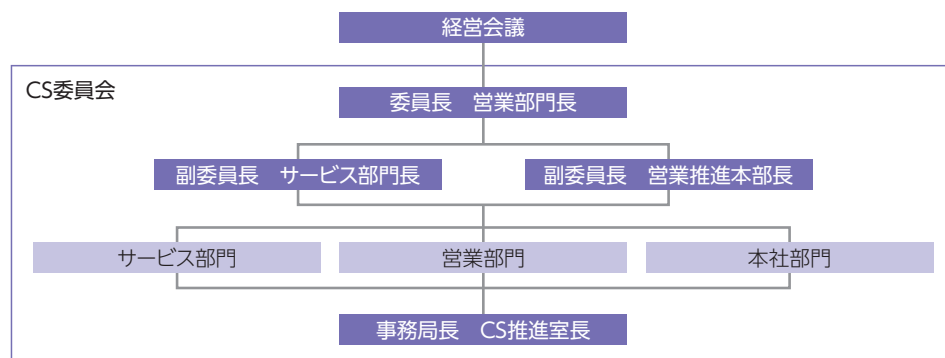


■CS委員会

全社を横断するCS委員会を組織し、CS活動に関する方針、課題、施策などを協議します。
設置目的および審議事項は、以下の通りとなります。

- ①CS方針の検討と策定
- ②CS推進上の課題の共有と解決策の協議
- ③CS向上に関する施策の進捗状況および結果の評価
- ④重要なクレーム案件に関する情報共有および対策協議

●委員会構成図



■CSアンケート

当社は昨年、お客さまからご意見を伺うためアンケートを実施いたしました。

アンケートでは、当社の日々の活動をご評価いただく一方で、厳しいお声や改善点など貴重なご意見をいただいております。

当社では、いただいたご意見を当社に対する期待として受け止め、より良いサービスの提供につなげられるよう努めてまいります。

■整備工場とのコミュニケーション

整備工場向けアンケートの実施

当社ではCSアンケートと並行して、提携している整備工場に対しアンケートを実施し、当社のサービス担当者の対応、メンテナンスサービス対応および各種付加価値サービスに関する満足度を調査するとともに、整備工場に自らの接客対応を自己評価していただいています。

本アンケートで整備工場のお客さまへの対応状況を把握し、またCSアンケートの結果と合わせてお客さまのご不満やご要望の声とのギャップなどを検証し、より良いサービスの提供を目指していきます。

ISO9001

お客さまへの質の高いサービス提供のために、整備工場を管理の対象とした「ISO9001（品質マネジメントシステム）」を、2006年に業界で初めて取得し、顧客満足度向上に役立てています。

※登録範囲：サービス部門におけるSMAC（住友三井オートサービス・メンテナンスクラブ）会
員組織の顧客満足度向上に関する運営・管理業務

適用除外：ISO9001要求事項 7.3 設計・開発

工場サポートを通じたCS向上

メンテナンスサービスでのCSを向上させるためには、まず、お客さま・メンテナンス工場・当社が三位一体となった「円滑なコミュニケーション」が不可欠となります。

お客さまが求められるニーズは日々変化していますが、サービスを提供する側も受ける側も「ひと」である以上、基本的な「意思疎通=コミュニケーション」が大切なことに変わりありません。

各種のサービスが氾濫する現在、「技術サービス」中心のメンテナンス工場がお客さまの満足度を向上させるには、従来と変わらぬ「技術が生み出す信頼」と合わせ、マナー向上など「ひとが育む信頼」によって、継続的に「サービスの質の向上」を図ることが必要です。

当社では、整備工場向けに『サービス向上マニュアル メンテナンス工場のためのCS(顧客満足度)向上ガイド』を作成し、整備工場向けの研修を実施しています。マニュアルを利用・実現することによりさらなるサービスの向上の実現を目指します。



整備工場向け研修

『サービス向上マニュアル メンテナンス工場のためのCS(顧客満足度)向上ガイド』

① サービス部門スタッフの大型車両研修

当社では整備工場だけでなく、サービス部門スタッフも技術・知識の習得に努めています。車両メンテナンスを整備工場に任せきりにするのではなく、使用者の立場に立ったメンテナンスが実施できるよう、小型車から大型車まで定期的に研修を実施しています。



サービス部門スタッフの大型車両研修

② メンテナンス説明会コンテスト

当社が提供するメンテナンスサービスは、「モノ」ではないため実感しにくい側面があります。お客さま向けにはメンテナンス説明会も開催しており、また、担当スタッフ対象の「メンテナンス説明会コンテスト」を開催し、日々お客さまの理解を深める活動につなげています。

■交通事故削減への取り組み

安全運転管理・交通事故削減サポート、ソリューションの提供

警察庁の統計によると2016年、わが国では499,201件の自動車交通事故が発生しています。近年減少傾向にあるものの、それでも3,904名の方が命を落としており、1分あたり約1件の事故が発生し、1日あたり約11名の方が命を落としていることになります。

企業ドライバーによる交通事故は企業の社会的責任を伴うため、事故の根絶は企業の重要課題の一つです。クルマ社会の発展とともに成長する当社としては、お客さまの事故削減を支援することは重要な使命です。

当社では、1998年に安全運転の啓発と自動車交通事故削減をお手伝いする専門部隊として、現在のRMS(リスクマネジメントソリューション)部の前身であるセイフティコンサルティング室を設立しました。以来、お客さま企業の交通事故ゼロを目指し、サポートを続けています。

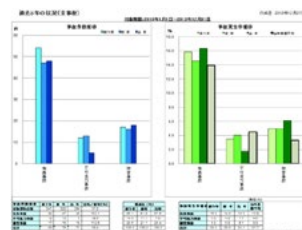
RMS(リスクマネジメントソリューション)部の主な活動実績

- 日本初、運転者教育におけるコーチングガイドを出版(2014年4月25日初版)



コーチングガイド「ドライバーのための自分づくり教育-コーチングのすずめ-」

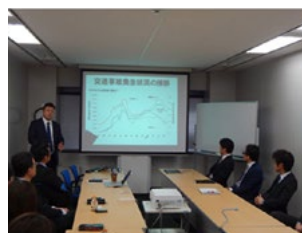
- コンサルティング・安全運転講習会(2016年度実績:約1,200回)



事故分析レポート



管理体制診断ソフト「PRISM」(Proposal in Safety Management)



年間約3万名が受講する安全運転講習会



●ADST～Advanced Driving Skill & Technique(実車研修)～
(2016年度受講実績：約8,500名)



提携自動車学校のネットワークを活用した実車研修

●冬道体験講習会(2016年度受講実績：約600名)



冬道運転を疑似体験するイベント型の講習会

●e-RMS～当社オリジナルWeb研修システム～(2016年度受講実績：約900名)



動画やアニメーションを交えたわかりやすい構成

●『人とクルマの笑顔通信』～交通安全啓発ツール～(2016年度配信先：約2,400件)



『人とクルマの笑顔通信』

●安全運転啓発車載器「Smart Drive」の導入啓発
(2016年3月末稼働台数：約500社、約31,500台)



安全運転啓発車載器「Smart Drive」



■ 自然災害への支援

リースアップ車両の無償譲渡など

当社は、2011年3月に発生した東日本大震災への義捐金寄付や被災地での社員参加型ボランティア活動を実施、2011年7月に発生したタイ洪水被害において義捐金支援をするなど、自然災害に対する各種の取り組みを実施してまいりました。

2016年3月には一般社団法人日本カーシェアリング協会を通じて、東日本大震災の被災地である宮城県石巻仮設大橋団地へ超小型一人乗り電気自動車(EV)「コムス」を寄贈しました。



石巻仮設大橋団地への「コムス」寄贈の様子

2016年4月に発生した熊本地震の被災地に向けて、避難生活で使用するためのシェアリング車両募集の呼び掛け「熊本被災地カーシェアリング・プロジェクト」に賛同し、一般社団法人日本カーシェアリング協会を通じてリースアップ車両を提供しました。提供した車両は、所有していた車両が被災されてしまわれた方向けのカーシェアリングなどの用途で使用されています。



「熊本被災地カーシェアリング・プロジェクト」への寄贈車両

社会課題の解決に向けて

お客さま事業者とのコラボレーション「東京本社・大阪本社での社員献血活動」

2014年度よりお客さまである日本赤十字社 東京都血液センターさま、大阪府血液センターさまのご協力により年2回、東京・大阪それぞれの本社入居ビルに「移動採血車」を配備し献血活動を実施しています。2016年度に実施された献血活動には延べ141名の社員が参加しました。



移動採血車による献血活動（東京）



移動採血車による献血活動（大阪）

廃車台数見合いの寄付スキーム「交通遺児育英会への継続的な支援」

当社は、社会課題解決に資する事業の中で、事故防止、安全運転のアドバイス、コンサルティングツール提供などを通じて、車両故障・事故抑制対策にも注力しています。

このような施策を実施しながらも、残念ながら年間で数千台の廃棄・解体車両が発生していること、管理車両の事故を完全にゼロにすることができていないという現状を踏まえ、廃棄・解体車両台数を見合いとした寄付スキームを2011年に構築しました。年1回継続的に寄付を実施しており、2016年度も100万円を寄付しました。

独自寄付スキームの概要

①寄付金額の考え方

当社がリース契約終了後の車両などで廃棄・解体にまわる年間の車両台数を見合いとして、1台あたりに100円をかけ合わせた金額の寄付を実施します。

（ただし合計金額が100万円に満たない場合は、寄付金額を100万円とします）

②寄付先

「公益財団法人交通遺児育英会」※

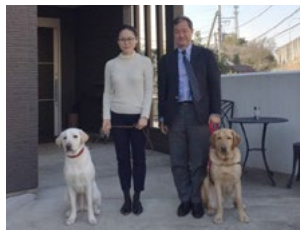
当社事業（車両リース・サービス）との関連性から選定しました。

文化・教育分野での貢献事業

- 大阪フィルハーモニー協会への入会
- 新国立劇場法人賛助会員への入会

その他の活動実績

- 公益財団法人日本ユニセフ協会へ「ユニセフ募金」としての寄付実施
- 公益財団法人日本補助犬協会を通じた、介助犬育成プログラムへの参加・寄付実施



補助犬訓練中のてらくんとパリー



聴導犬の訓練の様子

- NPO法人Table for Two International「Cup for Two」プログラムへの参加

用語解説

※公益財団法人交通遺児育英会
保護者が交通事故が原因で亡くなったり、重度の後遺障害のため、経済的に修学が困難になった子どもたちが、高等学校、大学などに通う支援として、無利子で奨学金の貸付などを行っている公益財団法人。

- NPO法人セカンドハーベスト・ジャパンとのタイアップによる株主優待品や、防災用の非常時持出袋の食料・水などの寄贈実施
- 事故防止用反射材「黒ピカリ」の無料配布、「思いやりライト運動」への参加など、歩行者を対象とした、交通事故削減施策の実施
- 障がい者支援団体への寄付
- 犯罪者の社会復帰支援を行う認定特定非営利活動法人全国就労支援事業者機構への寄付
- 京都マラソンボランティアへの参加
- 国連グローバル・コンパクト GC社内浸透分科会、明日を共創る(ツクル)分科会への参加(2016年度)

グループ会社の活動

CSR活動については、単体のみならず、グループ一体で取り組むことも、重要な課題と位置づけています。

国際社会におけるさらなるビジネス展開を見据え、2014年3月に署名した『国連グローバル・コンパクト』に関しては、対象を連結として署名しています。すでに協働を行っている活動(エコキャップ運動)もありますが、各連結子会社ベースでの独自活動も含め、今後も積極的な取り組みを進めます。

Sumitomo Mitsui Auto Leasing & Service(Thailand) Co., Ltd. (以下、SMAT)による小学校での清掃・修繕活動および寄付

2017年3月18日、毎年恒例のCSR活動を実施。今回の活動は、バンコクから車で2時間半程度先にあるラヨーン県の小学校、Wat Samorprong Schoolにて清掃・修繕活動および寄付を行い、多くのSMAT社員が参加しました。

社内にて寄付を募った結果、本、文具、運動用具をはじめとした多くの物品の寄付ができ、その後、各グループに分かれ、校舎内、倉庫、運動場などで清掃・修繕活動を実施しました。



当社の商品・サービス名称の登録商標

このCSRレポートに掲載されている下記の商品・サービス名称は、当社または、一部商品・サービスの取り扱いを行う100%出資子会社「SMAサポート株式会社」の登録商標です。

カースマ/Carsma
グリーンフリート・マネジメント
ADST(Advanced Driving Skill & Technique)
e-RMS(イー・アール・エム・エス)
EYES
SmartDrive

WEBサイトについて

当社WEBサイトの会社案内ページではCSRの取り組みについての情報以外に、企業情報なども詳しく掲載しております。ぜひあわせてご覧ください。

<http://www.smauto.co.jp/company/index.html>

基本報告

●編集方針

当社は、2011年度からニュースリリースにより「CSR活動について」を对外公表してまいりましたが、2013年度より「CSRレポート」として取りまとめを開始しました。環境への配慮から、本レポートは紙媒体の制作はせず、インターネット上の当社WEBサイトのみでの公開とさせていただきます。

本レポートをご一読いただき、お客さま、お取引先さま、株主、社員、地域社会のステークホルダーの皆さまに、当社の社会的責任についてのご理解を深めていただければ幸いです。

今後も、さらにわかりやすいCSRレポートとなるように努め、毎年1回、定期的に発行していく予定です。

●レポートの対象期間と範囲

対象期間：2016年4月1日～2017年3月31日(2016年度)

対象範囲：全社(コミュニティへの参画についてはグループ会社を含む)

●参考にしたガイドライン

国際規格ISO26000『社会的責任に関する手引』、環境省『環境報告ガイドライン』

●参加イニシアチブ

2014年3月『国連グローバル・コンパクト』に署名



このCSRレポートの内容に関するご意見、お問い合わせは下記で承っています。

住友三井オートサービス株式会社

経営企画部 広報・CSR室

〒163-1434 東京都新宿区西新宿3-20-2

Tel. 03-5358-6669 Fax. 03-5358-6945

このCSRレポートは、当社のWEBサイトからダウンロードできます。

<http://www.smauto.co.jp/CSR/>

2017年6月発行