



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 2018

住友三井オートサービス CSRレポート

〈レポート対象期間：2017年4月1日～2018年3月31日〉



トップメッセージ .....	2
経営理念とCSRマネジメント .....	3
特別対談 .....	5
特集1 事故のない安全で安心なクルマ社会の実現を目指して ～新たな価値創造につながるソリューションの開発～ .....	7
特集2 働き方改革 ～Workstyle Evolution Project～ .....	9
特集3 森林保全活動「SMASの森」づくり .....	11
特集4 社会との共生 .....	12
健全な企業活動を支えるガバナンス体制 .....	13
人権の尊重と働きやすい職場環境の整備 .....	20
環境への取り組み .....	25
サプライチェーンでの取り組み .....	30
CS向上への取り組み .....	34
コミュニティへの参画 .....	39

## 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」を对外公表してきましたが、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。

本レポートをご一読いただき、お客さま、お取引先、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：2017年4月1日～2018年3月31日(2017年度)

対象範囲：全社

(コミュニティへの参画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



## 2018年度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のっとり、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として社会的責任を果たしていくとともに、満足と感動を提供し続ける「モビリティサービス企業」を目指して、常に変化する社会からの要請を認識し、対応していきます。

私たちは社会や地球環境の向上に貢献できるよう、交通事故削減ソリューションの開発やコンサルティング、環境配慮型車両の普及促進などの本業を通じた社会課題への対応、各種ボランティアや寄付などの社会貢献活動、役職員一丸となった働き方改革や環境保全意識の向上に継続的に努めています。

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、持続可能な社会と地球環境の実現に貢献し続ける企業として、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。

## トップメッセージ

当社はこれまでカーリース(オートリース)業界のリーディングカンパニーとして、法人のお客さまが効率的に車両管理を行うためのソリューションの提案や、常にクルマを万全の状態に整備し安心してご使用いただけるメンテナンスの推進、社用車事故の削減に向けた独自の講習プログラムやオリジナル車載器の開発など、いかなるときもお客さまのお困りごとに耳を傾け、クルマを安心・安全・効率的に使用していただくために何ができるのかを考え、不断の努力を続けてきました。

こうして生まれた価値をお客さま、お取引先、株主、社員、地域社会の皆さまといった当社のステークホルダーに認めていただき、昨年、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の合併から10周年の節目を迎えることができました。ステークホルダーの皆さまに改めて感謝するとともに、この節目は当社にとって、業界トップクラス企業に成長したことへの自覚を持ち、これからも社会とともに持続的に成長するために当社は何を提供できるか、当社の存在意義とは何か、ということを考え直す機会にもなりました。

当社はカーリース(オートリース)事業を主軸に成長してきましたが、自動運転技術や通信技術の発達で、今、クルマそのものが大きく変わろうとしています。また、クルマの使い方や所有の仕方の面でも多様な価値観が生まれています。こうした変化を見通すこと、そして事業を通じて社会に与える影響を認識することを根幹に据え、お客さまのニーズに精通する当社ならではの新たな価値を生み出していきたいと考えています。

企業活動を通じた環境への影響に対する関心の高まりや、企業と社会との関わり方の変化をふまえ、環境配慮行動や責任ある事業活動の徹底に努めています。また、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。

将来にわたり社会にとってかけがえのない存在になれるよう、社会の課題と当社ができることを結びつけ、「CSR重視経営」に責任を持って取り組んでまいります。

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



# 経営理念とCSRマネジメント

住友三井オートサービスでは経営理念を事業活動の根幹に置き、日々の取り組みを実践しています。経営理念を実現するために役職員一人ひとりが取るべき行動を示した行動指針と、CSR重要テーマの取組状況を一体化させることで、目指す姿と業務上の課題を見える化し、CSRマネジメントの実効を図っています。

## 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。

## CSRマネジメント

取締役社長を委員長、各部門の部門長を副委員長、経営会議メンバーを委員とする「CSR委員会」を設置し、定期的に、以下の項目について社内横断で広く検討・審議することで、CSRマネジメントの実施と、そのさらなる強化を目指しています。

- 当社におけるCSR方針の検討と策定
- CSRに係る全社理解を促進する施策の進捗状況と結果評価
- CSRに係る活動を推進する上での課題の共有と解決策の協議
- そのほか当社のCSRに係る取り組み全般

CSR重要テーマ	当社の行動指針	当社の取組課題
コーポレートガバナンス	行動指針1. 行動指針4.	・経営理念浸透 ・個人情報保護、情報セキュリティの強化 ・ガバナンス体制の継続的な見直し ・強固な事業継続体制の構築 ・セキュリティリスクの棚卸(再点検) ・インシデント発生時の対策強化
人権の尊重と働きやすい職場環境の整備	行動指針3. 行動指針4.	・ダイバーシティ推進
環境への取り組み	行動指針4. 行動指針5.	・ISO管理、環境経営の高度化 ・環境配慮型商品、サービスの企画・開発 ・環境配慮型車両の普及促進
サプライチェーンでの取り組み	行動指針1. 行動指針4.	・品質管理 ・提携メンテナンス工場が提供するサービス品質の均一化 ・廃棄物適正処理管理
CS向上への取り組み	行動指針2.	・お客さまの声への対応 ・代理店とのコミュニケーション深化 ・交通事故ゼロに向けた取り組み
コミュニティへの参画	行動指針5.	・社会課題解決、ノーマライゼーション実現

## 社会課題の認識と事業活動のつながり

2017年度の実績の振り返りでは、企業の社会的責任と自分たちの行動のつながりを認識するため、CSR重要テーマごとに当社の行動指針を紐付けています。

また本レポートでは、「国連持続可能な開発サミット」で2030年までの世界共通の目標として掲げられた「持続可能な開発目標(SDGs)」の観点を取り込んでいます。当社の取り組みがSDGsとどのように関わっているのかをわかりやすく示すため、各章の冒頭に関連するSDGsのゴールを明記しています。

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



## 「経営理念と向き合う」活動

2016年度から「経営理念と向き合う」ことをテーマに、役職階層別や、部署ごとに講義やディスカッションを実施しています。

- ・全社本部長会議 外部講演およびディスカッション実施
- ・各階層研修 「経営理念」講義実施
- ・新任部長研修 「経営理念を考える」をテーマに講義実施
- ・みらいプロジェクト室、人事部研修室とのディスカッション実施



「経営理念と向き合う」講義の様子

2017年度実績	2018年度目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「経営理念と向き合う」をテーマに各部署とディスカッション実施</li> <li>・個人情報保護法改正対応</li> <li>・首都圏大震災を想定した災害シミュレーション訓練</li> <li>・第三者機関によるリスクアセスメントの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・階層別研修での経営理念研修拡大</li> <li>・情報化の進展に合わせた継続的見直しの実施</li> <li>・グループ会社との連携強化</li> <li>・インシデント発生時の体制整備</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイバーシティおよび働き方改革推進元年として、Workstyle Evolution Project(通称: ワクエボ・プロジェクト)を開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワクエボにより決定した各部署のアクションプランに基づき本格取り組みを実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・CO<sub>2</sub>排出量の把握に向けた課題整理</li> <li>・中長期環境目標に沿った取り組みの実施と推進</li> <li>・EVなどの次世代車両活用推奨の取り組みを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次世代車両の社内教育・啓発活動</li> <li>・CO<sub>2</sub>排出量の把握範囲、課題対応の検討</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・提携メンテナンス工場に対し、年間8回の技術研修会と、お客さま対応面の研修を年間16回開催。技術面、対応面の両方からの取り組みを実施</li> <li>・車両廃棄委託業者の許可証等更新期限の確認を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提携メンテナンス工場への研修会は継続しつつ、新たに当社独自のメンテナンス管理システム「SMAS-QMS(住友三井オートサービス・クオリティ・マネジメント・システム)」を構築・実行し、さらなる提供品質の向上・均一化を目指す</li> <li>・廃棄車両処分に関わる環境関連法規改正の定期的なチェックを実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・CSマニュアル具体編(社内用)改定</li> <li>・代理店ブロック会の地域分散</li> <li>・代理店見積もり作成システムリリースによる見積もり対応業務スピードアップ</li> <li>・実車研修(ADST)トレーニング受講者年間1万人突破</li> <li>・ベテランドライバー向け新プラン開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基幹代理店育成のための組織運営</li> <li>・ADST需要増に向け、提携校網拡大強化</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員参加型の活動開始</li> <li>・自社企画による「SMASの森」づくり活動開始</li> <li>・障がい者スポーツ「車いすフェンシング」競技ボランティア参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域社会の活性化と社員コミュニケーションの活性化に寄与する取り組みを実施</li> </ul>

特別  
対談「モビリティ」の可能性を追求し、  
社会に価値を提供していくために

急速に技術革新が進み、クルマ社会のあり方が大きく変化しつつある中、住友三井オートサービス(SMAS)だからこそできる社会貢献とは何でしょうか。株式会社日本総合研究所の足達英一郎理事と、当社代表取締役社長の露口章が、今後のビジョンについて語り合いました。

株式会社日本総合研究所  
理事

足達 英一郎氏

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

## 「サプライチェーン」であることの責任

**足達** 御社は昨年、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の合併から10周年を迎えられました。保有管理台数は国内トップの水準で、まさにリーディングカンパニーの立場に立っておられますが、この10年間の変化をどのようにお感じになっていますか。

**露口** リース事業にとって規模は大きな強みであり、この10年で安定して成長することができました。自動車の販売台数が減少する中、シェアを増やすことができたのは、リースというサービスの形態が、今の世の中に求められているためだと考えています。「リーディングカンパニー」の誇りとともに、業界で果たすべき責任の重さを実感しています。

**足達** お客さま側も、取引先を単にビジネスの相手としてだけでなく、社会的課題と向き合う姿勢まで評価して選ぶようになってきています。「持続可能な開発目標(SDGs)」やパリ協定などを参考に、CSRを推進する企業も増えていきますね。

**露口** 当社のお客さまにはグローバル企業が数多くあり、学ぶことも多いです。事業活動を通じて影響を及ぼす範囲に、責任を持って対応しようとしていられる。当社も信頼されるサプライチェーンとして、お客さまが求める品質はもちろん、お客さまが直面している社会環境の変化も、敏感にとらえ直していく必要があると感じます。

**足達** 「リース」の概念も、単なる「貸し借り」から、より幅広い方向へと変わってきていますね。御社もメンテナンスリースという形で、ユーザーさんのかゆいところに手が届くようなサービスを提供しておられます。

**露口** クルマを持つことは、登録から保険付保、車検、点検整備など煩わしい手続きの積み重ねでもあり、我々はそれを極めて効率的に行っています。我々のビジネスには、金融業とサービス業の側面があり、お客さまにはその両面を評価していただいているのではないかと考えています。

## 社会的課題を見据えた貢献

## ——交通安全・エコドライブへの取り組み

**足達** さまざまな社会的課題の中でも近年、特に「環境」が経済原理の中で欠かせないファクターとなってきています。

**露口** 環境の持続可能性に貢献することが、結果的にビジネスチャンスにもつながるというのは、良い循環だと思います。我々もエコドライブや環境配慮型車両の導入を通じて、徹底したCO<sub>2</sub>排出削減に取り組んでいます。グループ全体で約79万台を保有・管理している責任上、どの程度環境に負荷を与えているか、肌感覚として把握していきたいという思いは常にありますね。

**足達** 近年は、自分たちのビジネスが社会に与えるネガティ



## 信頼されるサプライチェーンとして、 社会環境の変化を 敏感にとらえ直していく。

ブな影響にもきちんと目を向け、課題解決に向けた取り組み  
やその成果を正々堂々と説明していこうという機運が、多く  
の企業で高まっていると感じます。

**露口** そうですね。例えば交通事故は、我々の業界における  
「負の側面」です。だからこそ我々は、交通事故ゼロに向けて  
全社をあげて取り組んでいるのです。安全指導に力を入れた  
結果、お客さまから「おかげで事故が大幅に減り、自動車保  
険の等級が上がった」などと評価をいただいたときはうれし  
いですね。社会的課題解決に少しは貢献できたかなと思う  
瞬間です。

## SMASが目指す「ありがたい姿」 ——お客さまとの接点の強さ、現場感覚を活かす

**足達** 御社の事業規模を活かし、クルマの運用に関するビ  
ッグデータを用いて安全運転やエコドライブの科学、といった  
分野に貢献することもできそうです。

**露口** 我々はそうすべき立場にあり、そこにビジネスチャン  
スもあります。これまで、お客さまから要望のあった数万台  
にはクルマの動きを記録する車載器を搭載し、そのデータを  
もとに安全運転やエコドライブの指導、効率的な車両運行  
管理のご提案を行ってきました。今後は、よりきめ細かなデー  
タ収集と分析に力を入れていきたいと思っています。

**足達** お客さまとの接点の強さ、お客さまのニーズに精通  
し、共にソリューションを見いだす現場感覚が、御社の大きな  
強みですね。

**露口** そこはどこにも負けないし、外してはいけない基礎だ  
と思っています。

**足達** お客さまとの接点を活かした新しいサービスの展望  
を、差し支えない範囲で教えていただけますか。

**露口** お客さまのニーズは「クルマ」ありきではありません。ク  
ルマ以外の移動手段も含め、さらなる効率化の提案をしてい

きたいと思います。例えば、この支店は稼働時間が短いフル  
マがあるからリース車の台数を見直しましょう、足りなければ  
近隣のカーシェアリング会社と提携し、ここは電車を利用しま  
しょうというように、「移動の最適化」を提案することがチャン  
スにつながるのです。また、社用とプライベートでクルマを乗  
り換えることも非効率なので、企業とその従業員で社用車を  
シェアリングするサービスも始めました。

## 「モビリティ」の可能性 ——激動する社会的ニーズに目を凝らして

**足達** コネクテッド\*や自動運転といった技術革新が進み、ク  
ルマの概念そのものが今、大きく変わろうとしていますね。

**露口** 自動車業界では百年に一度の危機という言葉も聞  
かれますが、そこにこそチャンスがある。人のあらゆる移動に  
ビジネスを見いだそうと、若手社員も参加する「モビリティ・ソ  
リューション開発プロジェクト」を2016年度に立ち上げ、す  
でに開発・実行フェーズへと移っています。

**足達** 「モビリティ」はラテン語の「モビリティ」を起源とする  
言葉だそうです。自由や解放という意味の「リベリティ」と  
極めて近い関係で理解されていたそうです。あらゆるヒトが  
「身体的、社会的な不自由から解放されて、動けるように  
なる」。御社のビジネスは、そんな「自由」に貢献する仕事と  
とらえることもできますね。

**露口** 当社は経営理念の“Mission”に「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」と掲  
げています。まず、安心・安全にクルマを動かすこと。そして、  
時代の変化を見据えながら、あらゆるモビリティの最適化に  
取り組むこと。それが我々の存在意義であり、使命だと考え  
ています。

\*自動車常時コンピューターネットワークに接続していること。

## お客さまとともに ソリューションを見いだす 現場感覚がSMASの強み。

### 足達 英一郎氏

株式会社日本総合研究所理  
事。1986年一橋大学経済学部  
卒業後、1990年同社入社。経  
営戦略研究部、技術研究部等  
を経て、2011年から現職。  
主に企業の社会的責任の観点  
から産業調査、企業評価を手  
がける。



## クルマを使用する企業の課題“交通事故削減”

当社はグループ全体で約79万台を保有・管理する国内トップのカーリース(オートリース)企業として、取引企業やその車両のドライバーへの事故予防・事故再発防止のため、リスクコンサルティングの部署を設置し、お客さまの安全運転マネジメント体制の構築や効果的な運用をサポートしてきました。

2017年度には、ドライバーの事故リスク値を可視化・判定し、最適なソリューション提案を行う「Virtual Risk

Manager®」と、携帯電話の使用や脇見運転など、事故につながる可能性のある特定の運転挙動(原因)をドライブレコーダーの動画から自動解析し、分析・レポートを行う「RISCOVER®」の2つの新たなソリューションをリリースしました。

住友三井オートサービスは事故のない安全で安心なクルマ社会の発展に貢献するソリューションを開発し、社会に貢献していきます。

## クルマではなく、ドライバー基軸のWEBソリューション

# Virtual Risk Manager®

「Virtual Risk Manager®」はドライバーの運転歴や特性、安全運転への知識、心構えやKYT(危険予知訓練)など、あらゆる角度から事故を引き起こす可能性の高いハイルスクドライバーを顕在化させるWEBソリューションです。

企業が事故削減に投下できるリソースは限られており、事故リスク値の高いハイルスクドライバーを抽出することで、その投資効果をより高めることが可能です。

住友三井オートサービスは、この「Virtual Risk Manager®」に関するプログラムの特許を取得しているe-Driving Fleet社(米国)の日本独占代理店です。本プログラムを活用した交通事故の予見マネジメントで、企業の事故削減に貢献しています。



視覚的にわかりやすいコンテンツ



## 事故の原因の大半はクルマではなく、ドライバーの動き

交通事故は、経済的な損失だけでなく、社会的な信用失墜にもつながります。その交通事故の約90%(当社調べ)は「携帯電話使用」や「脇見運転」などのヒューマンエラーが原因です。住友三井オートサービスは、「携帯電話使用」や「脇見運転」など、危険運転につながるような特定の運転挙動(原因)をドライブレコーダーの動画から自動解析し、分析・

レポートを行う新たなソリューション「RISCOVER®」を開発しました。開発には画像データ分析にAI技術を活用している株式会社デジタルメディアプロフェッショナルの画像分類エンジン「ZIA™Classifier」を採用し、高精度な動画解析エンジンとGUI(Graphical User Interface)による画期的なサービスを実現しました。

### ドライバーの運転挙動を分析する動画解析ソリューション

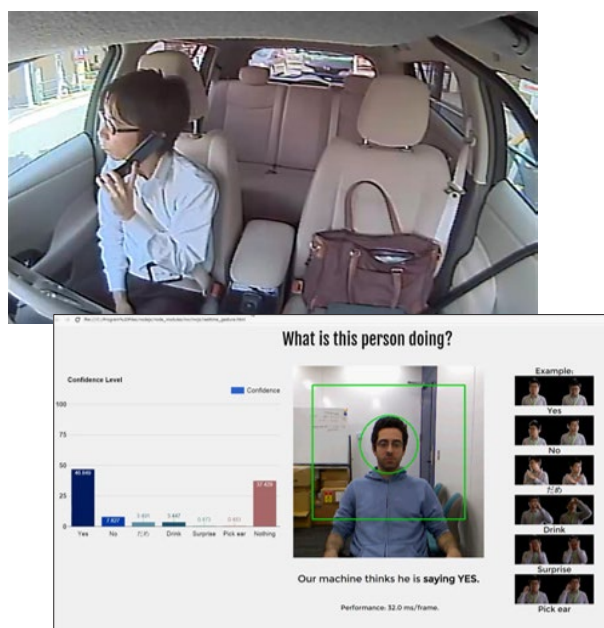
## RISCOVER®

AI技術を活用した動画の自動解析システムで、事故やヒヤリ・ハットの原因となる運転挙動を映像で把握し、運転傾向の改善策を提案します。

一般的なドライブレコーダーでは、車の外を撮影した映像を確認します。その場合、例えば「一時停止しなかった事象」を確認することはできますが、事故削減のための重要なポイントは「一時停止をしなかった事実」ではなく、「一時停止をしなかった原因」です。

「RISCOVER®」は、車内を撮影するカメラでドライバーの運転挙動を記録し、AI技術を活用して解析します。それにより、膨大な動画データの中から、事故につながるドライバーの危険挙動を効率的に検知することができます。これにより安全運転コンサルティングサービスのさらなる推進につなげることが可能となりました。

今後も事故のない安全で安心なクルマ社会の実現を目指し、新技術の開発やサービスを提供し続けていきます。



携帯電話使用などの運転挙動を、AIで動画データから自動解析

### VOICE

#### 「RISCOVER®」の今後にもご期待ください

ドライブレコーダーには、事故につながる危険挙動の動画が多く記録されており、このデータの利活用は大きな課題でした。当社は年間約3万件のお客さまの事故処理をしていますが、事故原因として「スマホ・携帯操作」と記載された報告書はほとんどありません。これはテレマティクスから得た運行データでも可視化できない埋没されたリスクです。

「RISCOVER®」はこれらの可視化とともに、分析結果をドライバーへの教育だけにとどまらず、企業全体での安全運転教育のコンテンツとしても活用いただけます。

将来的には車載器でのリアルタイムのAI解析も検討していきますので、今後のソリューションにご期待ください。



ソリューション開発部  
前 明日香

## Workstyle Evolution Project(ワクエボ・プロジェクト)

### ●会社と個人の明日を「進化」させることで、道を拓く

当社は、持続的成長と競争力向上のためには、多様な人材の能力を最大限に引き出し活用していくことが、最も重要なミッションだと考えています。

2017年度にスタートした「Workstyle Evolution Project」(以下ワクエボPJ)は、すべての社員がイキイキと活躍できる環境を整え、組織の活性化につなげることをテーマにしたもので、全社一体となって取り組んでいます。

技術革新や考え方の変化に伴い、お客さまのニーズや、社会の課題・要求も大きく変わっていきます。企業としてこれまでの基盤を維持しながら、新たな価値を創造していくためには、多様な価値観・強みを持つ人材集団が、多

様な視点・切り口で新たなチャレンジに取り組む必要があります。

そのためにも、「社員一人ひとりの進化」と、社員が活躍する「職場の進化」の実現に向けて活動しています。

## Workstyle Evolution Project

- 既存の強みをさらに伸ばし、環境変化に自ら適合していく
- 一過性ではなく、継続的に変わり続ける
- 一人ひとりの「進化」が会社の成長を支える

## 働き方への意識改革(ワークショップの実施)

### ●社員一人ひとりが自律的に考え、各職場主導によるカスタムメイドプランの実行

当社の取り組みは、以下の二つを柱としています。その目的は会社主導による全社一律の運用ルールなどを課すものではなく、社員主導による主体的な取り組みを人事部が支援することで、会社全体の活力向上につなげていくことです。

#### ①「自分らしくイキイキと働くこと」を考える機会の提供

次世代の管理職候補となる女性総合職を対象に、今後の働き方と向き合う場を用意しました。その他にも、階層別研修でのキャリアプラン考察の場や、職場の活性化を議論する場を設けるなど、さまざまな切り口で、社員に「考える機会」を提供しています。

②各職場の生産性向上・活性化を実現するためのプラン策定  
各職場で策定した「ワクエボプラン」を実行しています。2017年度は全国各拠点の部店長が、目の前の部下、お客さま、今後のビジネスのあるべき姿について、5カ月かけてしっかりと向き合い考察しました。職場の未来像を描くことで、カスタムメイドのプランが完成しました。

2018年度は、自分たちらしい進化の実現に向けて、試行錯誤しながら、さらに職場一丸となって取り組んでいます。

また、部店長のプラン策定・実行をサポートする「職場の推進役」に対しても、ヒントや考える機会となるワークショップを提供しました。推進役は毎年交代し、少しでも多くの活動の理解者や協力者を増やしていく予定です。



## 求める人材像

### ●新たな価値を創造し続ける企業を目指して

#### 住友三井オートサービスが求める人材像

- 多様性を受容し、SMASグループとともに自ら成長できる人材
- 新たな価値創造へ自ら工夫し、挑戦し続ける人材
- 常に相手目線で考え、揺るぎない信頼を獲得できる人材

当社を取り巻く諸環境は、想定以上のスピードで大きく変化しています。この厳しい時代の中で勝ち残っていくためには、従来のビジネスモデルにとらわれず、より広い視野と創造的発想、スピード感を持って対処する「先を見通す力」と「時代の半歩先をイメージできる感性」が求められます。それを人材像としてまとめたものが「求める人材像(=こうありたいという人材像)」です。

イキイキと働く人材一人ひとりが能力を最大限に発揮し、

生産性を高め、全員がビジネス・個人の両面から次のステージに挑戦していくことが、「新たな価値創造の先駆者としてお客さまに満足と感動を提供し続けるモビリティサービス企業グループ」へとつながっていくと考えています。

住友三井オートサービスは、多様な人材がイキイキと能力を最大限に発揮できる環境を整えるため、引き続き効果的な制度や仕組みの導入を検討・実施していきます。

#### VOICE

##### 女性のキャリア形成を語り合う場

当社の課題の一つとして、管理職になりうる女性総合職の、母集団形成の拡充があげられます。現在在籍中の女性総合職の多くは、ライフイベントとの両立、男性総合職と同等の働き方ができるかななどの悩みを持ちながら、自身のキャリアを築いてきました。

そのことから、2017年度に当社として初めて、管理職層目前の女性総合職にスポットを当てた研修を行いました。過去の自分を振り返るとともに、同階層の受講者同士で悩みやビジョンを語り合う、イキイキと輝いた姿が印象的でした。



人事部  
岡本 美生

#### VOICE

##### 全社一体となりワクエボPJを推進

ワクエボPJは、会社の発展と社員が充実した豊かな人生を歩むために、生産性向上と自分らしく働ける組織づくりを職場単位で取り組む活動です。

2018年度は、部店のありたい姿の実現に向けて、各職場でより高い成果を得るためにトライ&エラーを重ねるとともに、本部内で進捗報告の場やテーマ別のサポートチームを設けるなど、組織内外との連携を主な活動軸とします。本活動を「自社の将来像と働き方」に真剣に向き合うきっかけとし、自律した社員がさらに活躍する会社へと進化させていきたいと思っています。



人事部  
海東 利恵子

## リーディングカンパニーとして環境と向き合う

当社は、お客さまやお取引先などあらゆるステークホルダーの皆さまに支えられ、規模を拡大してきました。経営理念の“Vision”で「クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献」することを掲げる当社が、業界のリーディングカンパニーとして一層責任ある環境対応を行っていくとともに、社員自らも地球環境について考え、環境配慮型商品やソリューションの開発や提案活動を行う企業風土を醸成していくことが大切だと考えています。

日本のCO<sub>2</sub>排出量のうち、運輸部門からの排出量は約20%、自動車全体では運輸部門の86.0%(日本全体の

14.7%)といわれています\*。

当社が保有・管理するクルマから排出されるCO<sub>2</sub>の低減を着実に目指すため、一層の次世代自動車の普及・推進を行うとともに、日本の豊かな森を守り、育てる活動を通じて、当社事業と環境の関わりを社員一人ひとりが考えていきます。

※出典：「国土交通省における環境対応車の普及に向けた取組」  
平成29年3月2日

## 森を守り、地球環境の大切さを学ぶ

2017年10月に迎えた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との合併10周年記念事業として、「SMASの森」づくり活動をスタートしました。

神奈川県南足柄市内にある約3ヘクタールの森林を10

年間契約し、「SMASの森」と名付け、ここで木の育成を促す間伐体験や森林整備、クラフト教室などを行います。「SMASの森」づくり活動を通じて、地球環境の大切さを学んでいきます。



開所式



記念植樹



神奈川県産ヒノキ材を使用した看板



森林学習

アオキ除伐作業

## VOICE

### 「SMASの森」づくり活動に参加して

総務部でISO14001活動をしていることもあり、以前から自分ができる環境保全活動はないかと思っていました。そのような中、「SMASの森」の活動があることを知り、活動リーダーに応募しました。

初めての森林保全活動で不安がありましたが、インストラクターの方々の説明やアドバイスにより、楽しく活動ができています。除伐作業などは重労働ですが、身体を動かしたり、今まで話したことのない部店の方々と話したりしていると、時が経つのを忘れます。

ぜひ、多くの皆さんに参加してもらいたいと思っています。



総務部  
古内 玲子

特集  
4

## 社会との共生

## 真のノーマライゼーション実現を目指して

## ●「NPO法人日本車いすフェンシング協会」とゴールドパートナー契約締結

誰もが生きがいを感じてイキイキと生活でき、多様性が尊重される社会の実現に向けたさまざまな取り組みが行われています。

当社はクルマを扱う企業として、交通事故やさまざまな理由により車いすで生活をしている方々へのサポートを通じて、現状の課題を知ることでも多様性が尊重される社会の実現には重要だと考え、2017年4月「NPO法人日本車いすフェンシング協会」とゴールドパートナー契約を締結しました。

当社は本業を通じて安心・安全なクルマ社会の実現に向けた取り組みを行ってきました。交通事故を防止するためのオリジナル車載器の開発や、自動車学校と提携した実車教習プログラムの提供など、数多くのリスク・マネジメント・ソリューションで「事故ゼロ」を目指しています。

今後も事故ゼロに向けた取り組みを継続していくとともに、車いすフェンシング競技への社会の理解促進や、大会運営のためのボランティア要員の育成も行っていきます。



日本選手権大会の運営ボランティアに参加



社員ボランティアが車いす固定器具(ピスト)の設置を補助



ゴールドパートナー契約締結の記者会見

## 健全な青少年の育成に向けて

## ●「公益財団法人全日本空手道連盟」とサポーター契約締結

日本の将来を担う健全な青少年の育成を目指し、強い精神力や礼儀正しさが身に付く空手道を支援するため、2017年4月より「公益財団法人全日本空手道連盟」とサポーター契約を締結しました。空手は国内に普及する過程で日本古来の武道の精神を継承し、術から道に発展した日本固有の武道です。海外でも人気が高く、2020年の東京オリンピックの競技種目に認定されるなど、注目の競技です。



少年少女空手道大会



応援広告

## VOICE

## 「車いすフェンシング」競技ボランティアに参加して

周囲に誘われて競技ボランティアに参加するようになりましたが、最初は競技にもボランティアにも関心が薄かったというのが正直なところでした。しかし、試合の準備やお手伝いを通じて、各選手の試合に臨む緊張感や気迫を感じたり、試合で躍動する選手たちを間近で見て迫力に圧倒されるという経験は、自分にとって新鮮な出来事でした。「役に立って良かった」という思いが湧くと同時に、選手たちに「ありがとう」と言いたい気持ちになりました。今後、他のCSR活動にも参加していきたいと思っています。

営業推進本部  
高田 雅夫

# 健全な企業活動 を支える ガバナンス体制



## ■コーポレートガバナンス

### 基本的な考え方

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

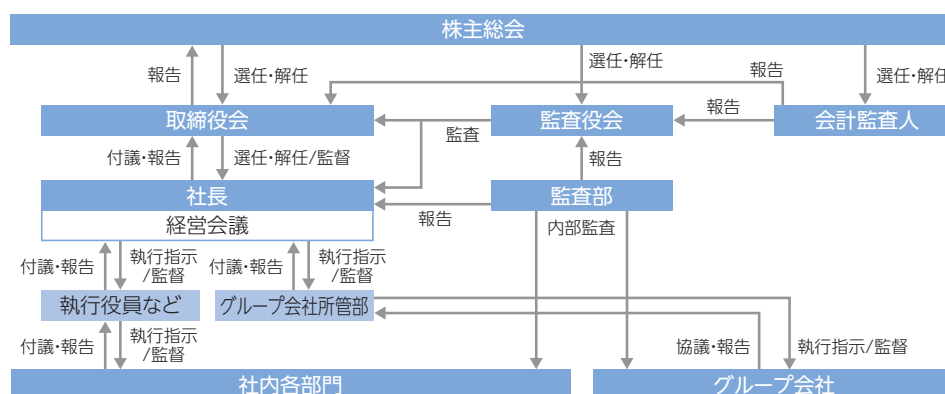
当社では、取締役会を原則毎月1回開催し、社則に定める重要な事項を決定するとともに、取締役および執行役員の職務の執行を監督しています。取締役会では、取締役社長が議長を務め、それぞれの部門業務を統括する各取締役と役割分担を図っています。取締役12名のうち、社外取締役を3名選任することにより、その実効性を強化しています。また、取締役会において「内部統制システムの整備に関する基本方針」を定め、業務の適正を確保するための体制を整備しています。

当社は、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重要な会議に出席するほか、業務執行に関する重要な文書の閲覧、内部監査部署や子会社、会計監査人からの報告などを通じて、取締役の職務執行を監査しています。

業務執行の最高意思決定機関として経営会議を設置し、経営に関する重要事項の審議・決定を行っています。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。

また、執行役員制を導入して、意思決定・監督機能と業務執行機能を分離し、取締役会の意思決定・監督機能を強化するとともに、業務執行の迅速化を図っています。

## ●コーポレートガバナンス体制の概要図



## ■コンプライアンス

### 基本的な考え方

当社では、コンプライアンスを経営上の最重要課題の一つととらえ、役職員の法令および社内規則を遵守した行動の実践とチェックができるよう、コンプライアンス体制を整備しています。

### コンプライアンスの実践とコンプライアンスマニュアル

当社では、役職員一人ひとりがコンプライアンスの実践主体であり、各自の実践が会社全体のコンプライアンスの根幹をなすものと考えています。

従って、各自による日々のコンプライアンス遵守を推進するために、業務遂行において特に重要かつ注意を要する原則・指針などを「コンプライアンスマニュアル」としてまとめ、各自が毎日必ず開くイントラネットのトップページに掲載することにより、これらを参照しながらコンプライアンスを遵守するよう求めています。また、役職員には、このマニュアルを参照するだけでなく、具体的事例において判断に迷うような事態が発生した場合には、躊躇なく上司や法務部への照会を励行するように求めています。なお2017年度は、法改正への対応や昨今のコンプライアンスを巡る状況を勘案し、マニュアルの改訂を行いました。

コンプライアンス実践にあたっては、各組織長においては「コンプライアンスが最優先であること」を常に明確にすること、また各役職員においては、コンプライアンスの観点から問題や疑義が生じた場合には直ちに上司または指定部署に事態報告し速やかに最善の措置を取るべきこと、という行動原則を常日頃から徹底するよう求めています。

各組織におけるコンプライアンスの実践状況については、監査部の社内監査を通じて定期的にモニタリングが行われています。

### コンプライアンス委員会

当社は、本社部門の各部長ならびに営業・サービス部門における企画部長などを中心とするメンバーにて構成される「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンス体制の強化を図っています。

- ①「コンプライアンス・プログラム」※の策定・実施などによるコンプライアンスの推進
- ②コンプライアンス関連情報の共有と再発防止への助言・提言
- ③コンプライアンス・デスク制度によって判明した事態の処理・解決

#### 用語解説

※コンプライアンス・プログラム  
コンプライアンス実現のために年度ごとに策定される具体的な実践計画のことです。



## 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、裏取引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

なお、全社レベルで反社会的勢力との関係遮断への取り組みに対する理解を深めるため、研修を実施しています。

### VOICE

#### コンプライアンスを実践し、革新的モビリティサービス企業へ

近年、コンプライアンスに対する社会的な関心が高まり、企業の持続的な発展のためには、コンプライアンスの実践が必要不可欠なものになってきています。

コンプライアンス違反を起こさないために、役職員一人ひとりが日常の業務を遂行する中で主体的にコンプライアンスを実践できるよう、必要な情報をタイムリーに提供し続けていくことが、法務部の重要な役割と考えています。また、当社が目指す「新たな価値を創造するモビリティサービス企業」への進化の過程では、対応しなければならない規制や法律など、コンプライアンス上の課題が増えてくるものと思われます。法務部も、この取り組みに関して積極的にノウハウや情報を収集・発信し、現場とともに課題の解決を図り、しっかりと当社の革新を後押ししたいと考えています。



法務部  
東口 義勝

## 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。

### ■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等対応細則

#### ② これまでの取り組み

2011年3月の東日本大震災以後、複数パターンのBCPシナリオの策定(2011年7月、2012年3月)を皮切りに、各種規程やマニュアルの整備、DR(ディザスタリカバリ)環境の構築(2013年3月)、災害シミュレーション訓練(2014年以降毎年)など、業界のリーディングカンパニーにふさわしい強固な事業継続体制、およびこれを維持・向上するための取り組みを行っています。

#### ③ 2017年度の取り組み

2014年度より毎年実施している災害シミュレーション訓練について、昨年度ですべての主要拠点を一巡しました。この訓練結果をふまえ、「指揮命令機能」のさらなる改善が必要と判断し、東京本社および大阪本社にて2回目となる訓練を実施しました。今回は役員・管理職層総勢約130名が参加し、BCPシナリオにも改修を加えました。

このほかにも全社員を対象とした安否確認訓練や、BCPに関する説明会の開催、システム部門によるデータセンターの切替訓練などを実施し、多層的かつ体系的な訓練の実施、および発見された課題の解決を実施しています。

今後はグループ会社との間でこうした訓練手法や改善施策などのノウハウを共有し、当社グループ全体の底上げを図ります。



BCP非常時対応模擬訓練の様子

## 情報セキュリティ

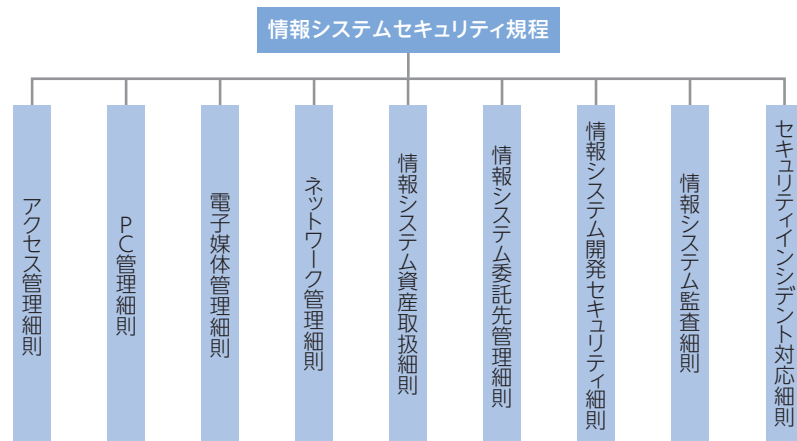
当社では、会社のすべての業務、業務にかかわるすべての組織、ひと、および情報資産に適用される「情報管理規程」と、その中でもより高度な管理体制が必要とされる電子化情報に係る「情報システムセキュリティ規程」および関連諸規程に基づき、次の事項の適切な運用およびそのための体制・仕組みを構築しています。

- 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や、進化するシステム環境などの外部環境変化に対応するため、情報システムのセキュリティ関連規程については定期的な見直しを実施しています。

当社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



### ■ セキュリティ対策

当社は情報システムセキュリティを確保するため、セキュリティ対策におけるPDCAサイクルを実施しています。その対策は技術的対策のみならず、「情報セキュリティの基本はひと」ととらえ、重点施策として社員教育にも努めています。

2017年度も全役職員を対象とし、情報セキュリティの基礎や規程・細則の理解を深めるため、eラーニングを活用したセキュリティ教育を実施しました。また、第三者機関によるリスクアセスメントも行い、高度化・巧妙化するサイバー攻撃などの、外部環境の変化への対応を行っています。

## 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。

従って、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。

2017年5月には、改正個人情報保護法施行に合わせて社内規則およびプライバシーポリシーを改定し、役職員に対して個人情報の適切な取り扱いを周知しました。

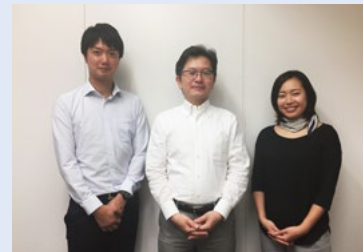
当社の「プライバシーポリシー」については、WEBサイト内に開示しています。  
(<https://www.smauto.co.jp/require/privacy/index.html>)

### VOICE

#### お客さまに安心してご利用いただくために (情報システムセキュリティ担当者の声)

ITの利活用が進み、当社で取り扱う情報も飛躍的に増加しています。また、IoT、ビッグデータの活用による新しいサービスの創造も進めています。このように情報活用の場の拡大や情報保護意識の高まり、サイバー攻撃の拡大など、情報管理に関し企業を取り巻く環境は目まぐるしく変化しています。

このような変化に対応しながら、お客さまからお預かりしている大切な情報資産をしっかり管理し、各種サービスのご提供ができるよう、技術的対策やセキュリティ教育を行いながら日々の業務を行っています。



ICT企画推進部  
(左から)渡辺 直矢、中嶋 歩、上 紗織

## 人権の尊重と 働きやすい 職場環境の整備



### ■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

社員の健康維持・増進および労働災害の防止の観点より、快適な職場環境の形成を促進するために以下の施策を展開しています。

##### ■健康診断

定期的に健康診断を行い、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。健康診断結果に基づき、産業医が必要と判断する社員には保健指導を継続的に行うことで健康維持・増進に対する意識の醸成を行うとともに、二次検査費用の会社補助も行っています。

##### ■衛生委員会

毎月、産業医を交えて社員の健康障害の防止および健康の維持・増進を図ることを目的に、衛生委員会を開催しています。

##### ■全社産業医の配置

事業所の規模にかかわらず、全事業所を統括する産業医と契約を締結し、全社的な観点から、社員の健康管理をはじめとした衛生管理に対する助言指導などを受けています。

## ■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整備し、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バックアップ体制も整えています。

年1回全社員に対してストレスチェックを実施し、メンタルヘルスに関する気づきの機会を提供するとともに、組織集団分析を実施し、個別問題を把握・対応しています。

※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、災害時における生命維持に備えています。

## ■全拠点へのAED設置

AED\*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います。

※Automated External Defibrillator(自動体外式除細動器)

## 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

多様な人材、多様な価値観、多様な強みを持つ人材の一人ひとりがイキイキと活躍できることが、当社の持続的な成長と発展につながるという考え方のもと、ダイバーシティおよび働き方改革促進の観点から、以下の施策を展開しています。

### ■女性の活躍推進

社員本人に対しては、ワーク・ライフ・バランスの観点もふまえた今後のキャリアについて考える機会を都度提供するとともに、管理職層に対しては、ダイバーシティへの取り組みに関する浸透と意識改革のための各種セミナーを継続的にを行っています。

制度面からは女性社員の管理職への登用や、諸事情により、一度当社を退職した後に再度勤務することができる再登用制度、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、女性社員が長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、男性の育児参加促進にも前向きに取り組む、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

職業生活において、女性が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)

### ■60歳以降の就労者

シニア社員が自身の今後のライフプランを念頭に置いた、多様な働き方を認めることで、当社で引き続きモチベーションを高く維持しながら活躍できるよう、各種制度の整備を行っています。2018年3月末時点での定年再雇用者数は55名です。

### ■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。2018年3月末時点の障がい者雇用者数は38名(雇用率2.6%)です。

## 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。

### ■時間外勤務の事前許可制

時間外勤務は原則事前許可制としており、一日の業務を計画立てて実行する習慣をつけるとともに、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と今後の対策を確認することで、適正な労働時間の管理を行っています。

また、週1回「ノー残業デー」を実施することをルール化し、労働時間の短縮を図っています。

### ■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。2018年4月現在、24名が利用しています。

職場復帰を円滑に行うために、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するとともに、復帰後、職場復帰セミナーをあわせて開催しています。



『働くママにエール! 仕事×子育て両立BOOK』

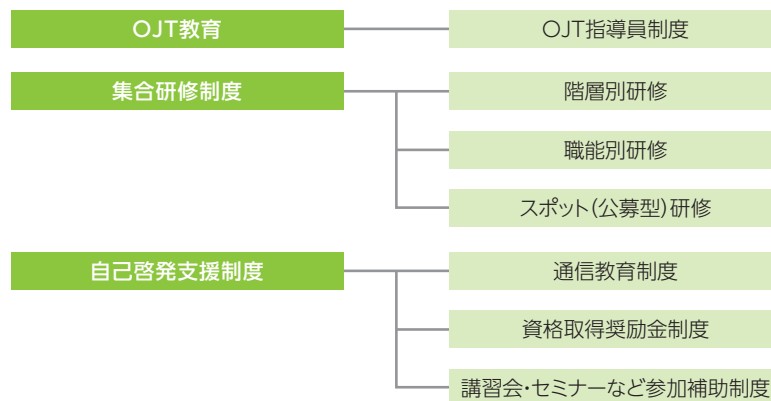
## ■人材育成

### 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。

加えて、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。

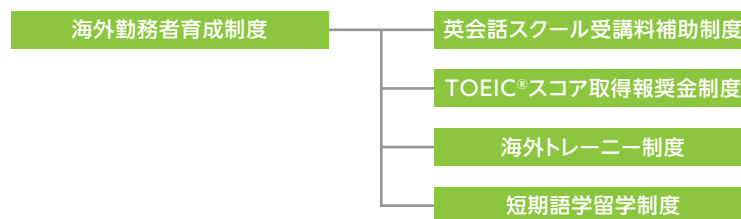
#### ■海外トレーニー制度

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

海外赴任に備えて、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。

#### ●グローバル人材育成制度



## 海外トレーニー制度に参加して

トレーニー制度に応募し、Sumitomo Mitsui Auto Leasing & Service (Thailand) Co., Ltd.(SMAT・タイ)へ赴任しました。

SMATでは現地のオペレーションを学び、経営層の打ち合わせ参加や、ナショナル・スタッフとのコミュニケーションを通して得た学びをSMATへ還元するなど、部門の垣根を越えて業務に取り組みました。日本の当たり前が現地の業務では通じないことや、タイ人スタッフと上手くやっていくにはどうすればよいかなど、海外で働くことの醍醐味を実感できました。



MA営業第二部  
大庭 菜々

## 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とどまらず、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。

## ■ 人事関連主要データ

		2015年	2016年	2017年
従業員数	計	1,408名	1,423名	1,446名
	男性	818名	816名	838名
	女性	590名	607名	608名
平均年齢	全体	38歳4カ月	38歳6カ月	38歳11カ月
	男性	41歳11カ月	42歳1カ月	42歳4カ月
	女性	33歳3カ月	33歳9カ月	34歳3カ月
新卒採用	計	31名	42名	49名
	男性	14名	10名	22名
	女性	17名	32名	27名
有給休暇消化率	全体	65%	67%	72%
健康診断受診率	全体	99%	99%	99%
育児休暇利用者数	全体	27名	29名	30名
復職者数	全体	27名	36名	25名

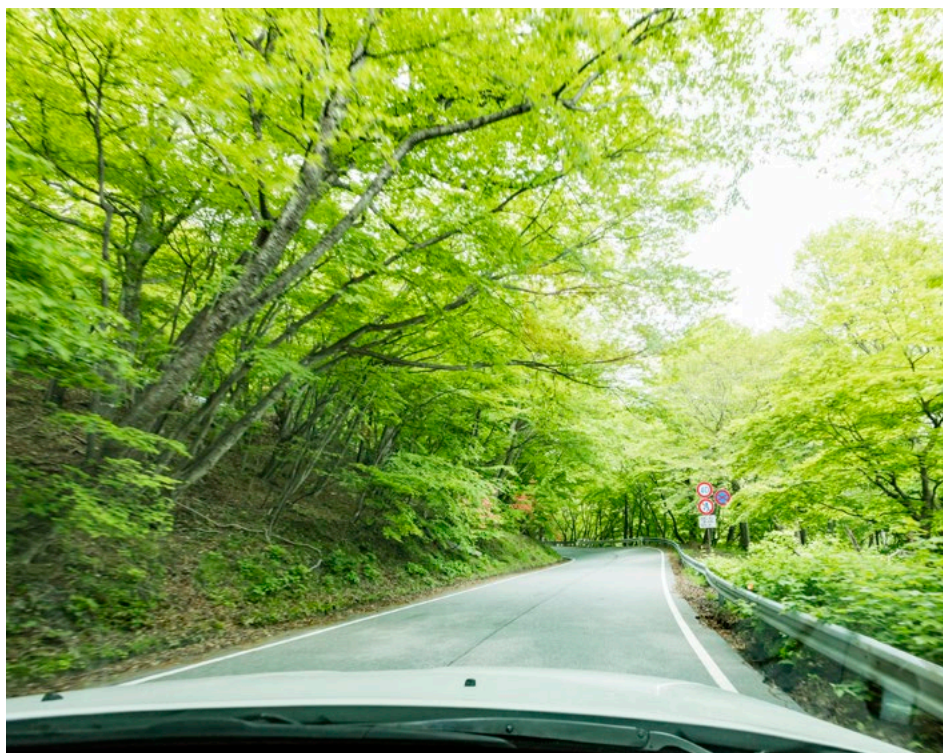
※従業員数、平均年齢および新卒採用は各年4月1日現在、その他項目は各年度末状況となります。

# 環境への 取り組み

13 気候変動に  
具体的な対策を



15 陸の豊かさも  
守ろう



## ■ 環境目的

### 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、2018年3月末現在、全国35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

##### 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の保全が両立した「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及び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. 気候変動への対応

気候変動の緩和及び気候変動の影響への適応に十分配慮する。

##### 5. 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。

##### 6. 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。

##### 7. 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。

##### 8. 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。

##### 9. 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。

## ■ 本業を通じた環境配慮

### EV環境推進室における取り組み

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。

※Electric Vehicle(電気自動車)

### 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、CO<sub>2</sub>削減に取り組む電気自動車普及プロジェクト「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、国・自治体・企業による横断的な取り組みの一環として、意見交換を行う「E-KIZUNAサミット」を開催。当社も第1回より継続参加し、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法人活用モニター車両利用時の様子

### 一般社団法人電気自動車普及協会 (APEV) 「地域eモビリティ推進委員会」への参加

当社は、一般社団法人電気自動車普及協会 (APEV) に加盟し、次世代車両普及に取り組む会員企業・団体などととも活動しています。

また、2017年より、業界の垣根を越えた次世代車両促進活動「地域eモビリティ推進委員会」へ参加。地域における次世代車両普及や課題解決など、参加企業・団体・自治体などがそれぞれの強みを活かした取り組みを行っています。



### 社内啓発

当社では2009年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CO<sub>2</sub>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。



電気自動車社内研修会



新型EVを社用車として導入

## ■ 自社での取り組み

### CO<sub>2</sub>削減に対する取り組み

環境配慮を目的としたエコドライブを推奨する活動として、冊子、ステッカー、DVDを作成し、お客さまに配布しています。

### 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175台の社用車を使用しています。そのうち4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2017年度の電力使用量は、2010年度比約20%減少しています。

### グリーン購入

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、負荷ができるだけ少ないものを選んで購入するグリーン購入を積極的に進めています。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。

### ペーパーレス化

当社では全社をあげて社内会議のペーパーレス化を推進しています。東京本社と大阪本社の主要な会議室にTV会議システムやプロジェクターを設置するとともに、全国の拠点に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。TV会議システムは、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。

また、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行っています。2018年3月末時点での全契約に占める電子契約率の実績は、10.5%となっています。

お客さまへのプレゼンテーションを行う際も、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、営業効率の向上にも役立っています。

### その他の活動

- 「生物多様性民間参画パートナーシップ」への賛同



「エコドライブのすすめ」  
(DVD付き冊子)



エコドライブステッカー

## ■ 中長期環境目標

当社は以前より環境目標を制定し、環境経営を周知・徹底してきましたが、2017年2月、新たに「中長期環境目標」を策定し、より具体的な目標項目を設定するとともに、当社ビジネスにおける環境負荷を把握し、進捗状況の把握と削減に努めています。

環境ビジネスの拡大	
① 次世代自動車 リース取引の推進	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(軽乗用車含む)仕入台数に占める次世代自動車(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))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います。
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の点検を適正時期に実施できるよう、走行距離や利用実態に適した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、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)を適切に行うことが可能となり、燃費の向上やCO <sub>2</sub> 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ます。 (1) メンテナンスリース取引のさらなる推進： 2020年までに現状以上のメンテナンスリース比率を目指します。 (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。
③ 環境配慮型商品・ サービスの取引推進	環境に好影響を与える商品・サービスの提供を行います。 (1) 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います。 (2) 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、CO <sub>2</sub> 排出量削減をサポートしています。 (3) 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： 整備工場と当社間でオンラインシステムを導入し、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	
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	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。 (1) 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。 (2) 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。

## 環境目標の進捗状況

### ●当社仕入台数に占める次世代車両の割合目標と進捗状況

	2015年度 (実績)	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2020年度 (目標)	2030年度 (目標)
EV・HV・CD割合	34.1%	33.8%	34.2%	40%	50%

### ●メンテナンスリース取引のさらなる推進

	2016年3月末(実績)	2017年3月末(実績)	2018年3月末(実績)
メンテナンス リース比率	71.1%	70.7%	69.4%

### ●1人あたりの年間電力消費量 ※全営業拠点ベース

	2015年度(実績)	2016年度(実績)	2017年度(実績)
1人あたりの 電力消費量	1,073kWh (前年度比△3.7%)	1,061kWh (前年度比△1.0%)	1,030kWh (前年度比△2.9%)

### ●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

	2015年度(実績)	2016年度(実績)	2017年度(実績)
1人あたりの 事務用紙使用量	89.9	86.4	90.2

### ●社用車の次世代車両導入率

区分	2017年3月末(実績)	2018年3月末(実績)	2020年(目標)
社用車に占める EV・HV・CD導入率	17.0%	17.6%	40.0%

## その他環境関連情報

### ●「他人から供給された電気の使用」によるCO<sub>2</sub>排出量 ※全拠点ベース

	2015年度(実績)	2016年度(実績)	2017年度(実績)
CO <sub>2</sub> 排出量	967t-CO <sub>2</sub>	963t-CO <sub>2</sub>	887t-CO <sub>2</sub>

### ●EV契約台数

	2015年度(実績)	2016年度(実績)	2017年度(実績)
EV契約台数	821台	905台	921台

### ●社用車から排出された年間CO<sub>2</sub>排出量

	2015年	2016年	2017年
社用車CO <sub>2</sub> 排出量	540t	495t	439t

### ●エコ検定合格者数

	2015年度(実績)	2016年度(実績)	2017年度(実績)
エコ検定合格者数	7名(累計55名)	3名(累計58名)	4名(累計62名)

### ●エコキャップ回収量

	2015年度(実績)	2016年度(実績)	2017年度(実績)
エコキャップ回収量	91,263個	100,728個	61,920個
CO <sub>2</sub> 削減効果*	3,087kg-CO <sub>2</sub>	3,825kg-CO <sub>2</sub>	453kg-CO <sub>2</sub>

※エコキャップを焼却しなかったことによるCO<sub>2</sub>削減効果

## サプライチェーンでの取り組み



### 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)タイヤを使用しています。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・CO<sub>2</sub>排出量の削減に貢献しています。

##### ■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)

メンテナンス管理車両について、適正時期に点検を実施することで、過不足のない部品交換・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CO<sub>2</sub>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、定期点検を確実に実施し、常に車両状態を良好に維持することで、使用可能年数が延びることになり、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、提携メンテナンス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

リース車両に特化した入札会や主要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。

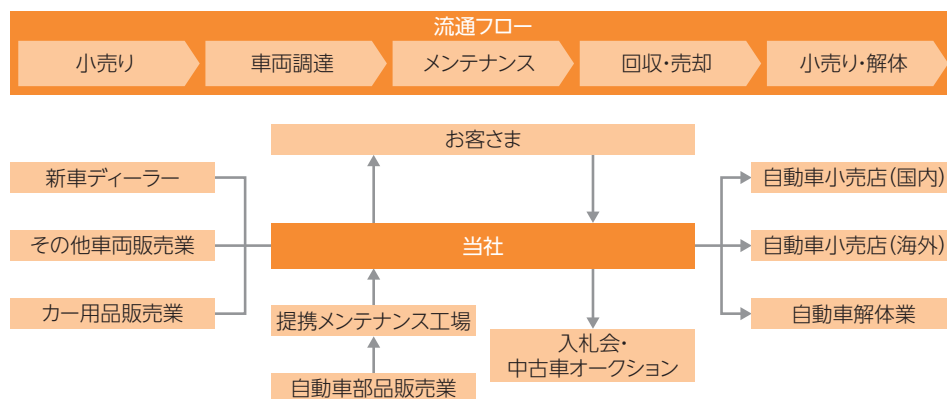
## ■廃棄車両の処分管理徹底化

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

提携メンテナンス工場に対し、オイル・タイヤ・バッテリー・その他交換部品を適正に廃棄するよう依頼しています。

## ●サプライチェーンの図



## 整備工場向けアンケートの実施

当社では、提携メンテナンス工場に対しアンケートを実施し、当社サービス担当者の対応、部品・油脂類交換等のメンテナンス基準の品質を調査しています。これとともに、提携メンテナンス工場にも、自らの接客対応、店舗設備・清掃状況などのお客さま満足度に関する自己評価を求めています。

また同時に、お客さまにも提携メンテナンス工場に対するアンケートを実施し、提携メンテナンス工場の自己評価と比較することで課題を洗い出し、当社のサービス担当者一体となって解決策を検討し、より良いサービスの提供を目指していきます。

## SMAS-QMS(住友三井オートサービス・クオリティ・マネジメント・システム)

当社では、お客さまに安全かつ安心して自動車をご利用いただくための仕組みとして、提携メンテナンス工場と当社サービス部門を対象とした、当社独自基準の品質管理システム「SMAS-QMS<sup>※</sup>」を展開し、定期的に品質管理状況の確認を行っています。

※SMAS-QMS:商標登録出願中

### ●QMS行動指針

- ① 私たちは、お客さまに寄り添い、信頼されるパートナーになることを目指します
- ② 私たちは、提携メンテナンス工場と一体となり、迅速かつ誠実に行動します
- ③ 私たちは、なぜ?なぜ?を繰り返し、トラブル・クレームの撲滅を目指します

### ●【QC:クオリティ・チェック】品質管理状況の確認

- ① 社内QC:サービス部門のカスタマーサポートセンターに対し、品質確認を行います
- ② 取引先QC:提携メンテナンス工場に対し、品質確認を行います

## ■お客さまに見えるメンテナンスサービスを目指して

### 『SMASメンテナンスニュース』の発行

当社は2018年1月より『SMASメンテナンスニュース』の発行を開始しました。当社のメンテナンスサービスは、保有管理車両のうち7割以上で採用されている、主要サービスの一つです。

当社では以前よりメンテナンスサービスの専門部隊として「サービス部門」を設置し、質の高いサービス提供を目指してきました。サービス部門では、メンテナンスサービスの企画戦略から、主要提携メンテナンス工場を集めた総会の開催、研修会などのコミュニケーション、顧客向けメンテナンス説明会の実施、サービス品質向上に向けた取り組みまで、メンテナンスサービスに関わる業務全般を担っています。また、全国13拠点のカスタマーサポートセンターに整備士資格保有者を配置し、現地密着の体制で提携工場と一体となって、お客さまのサポートに努めています。

その一方で、質の高いメンテナンスサービスを目指す活動を、お客さまに知っていただく機会がないという課題がありました。そこで、サービス部門の取り組みをお客さまにも知っていただき、より安心して当社のメンテナンスサービスをご利用いただくため、活動の「見える化」を目的として『SMASメンテナンスニュース』を発行しました。当社は経営理念のMissionに掲げるように、「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る」ため、今後もお客さまの声を最重視した活動を行っていきます。



『SMASメンテナンスニュース』

### VOICE

#### お客さまに寄り添う冊子に

『SMASメンテナンスニュース』は、当社の取り組みを伝えるだけでなく、お客さまや取引先に興味を持っていたけりような紙面が提供できるよう、時には家族や友人など第三者からの意見も参考にして記事を選定しています。また、分野別に整理したり、解説や写真を加えるなど、誰にでもわかりやすい表現を心掛けています。

本紙を通じて多くの皆さまにクルマの知識・興味を深めていただき、また、運転技術の向上などにも役立つものになればと願っています。



サービス企画部  
池田 憲一

## 提携メンテナンス工場のサポートを通じたCS向上

メンテナンスサービスの提供において、お客さまに満足いただくためには、「お客さま」「担当メンテナンス工場」「当社」が三位一体となった「円滑なコミュニケーション」が不可欠です。

お客さまが求められるニーズはさまざまであり、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の対応が、お客さま一人ひとりに満足していただくためには、従来と変わらぬ「技術が生み出す信頼」とあわせ、マナー向上など「ひとが育む信頼」によって、継続的に「サービス品質の向上」を図ることが必要です。

当社では、提携メンテナンス工場向けに『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、活用いただくことで、お客さまから信頼いただける体制を構築していきます。



『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』

また、提携メンテナンス工場向けの総会や技術面・お客さま対応面の研修会を開催し、今現場で起こっている課題を共有したり、提携メンテナンス工場同士が情報交換を行い、対応品質の向上に役立てています。発生したトラブル・クレームに対しては迅速に対応し、「再発防止・予防処置報告書」を作成するとともに、提携メンテナンス工場には「トラブル速報」を提供し、スピード感を持って対応します。



提携メンテナンス工場向け研修会

## 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。

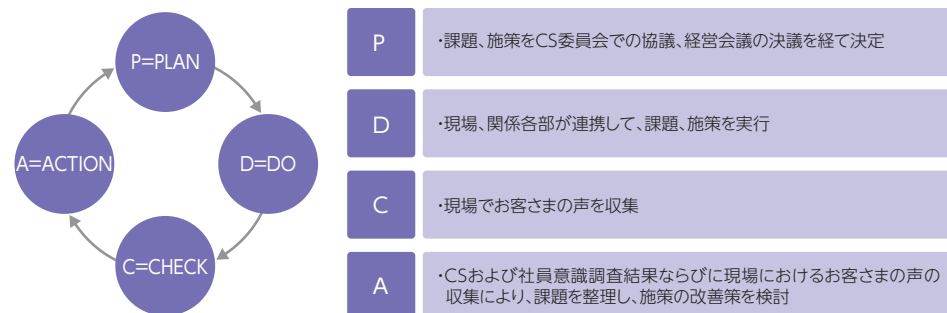
#### ■理念

- 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、お客さま満足の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・文化として根づかせます。

#### ●PDCAサイクル図

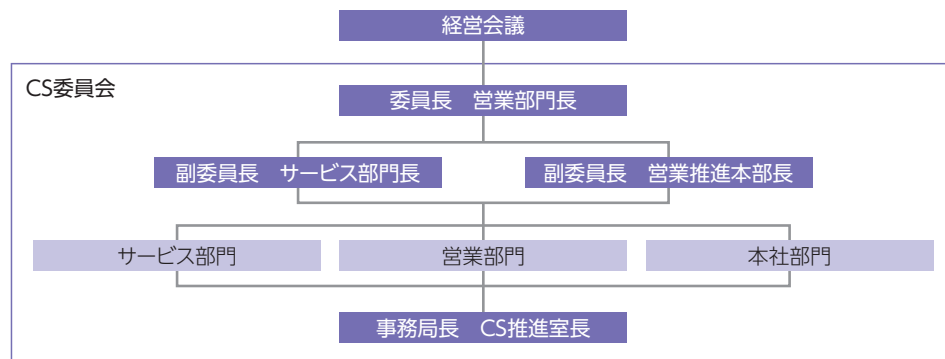


## ■CS委員会

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。

- ① CS方針の検討と策定
- ② CS推進上の課題の共有と解決策の協議
- ③ CS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、お客さまからご意見を伺うため、アンケートを実施しています(3年に一度、次回2019年実施予定)。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います。

いただいたご意見を、お客さまが求めるこれからのモビリティサービスの展開につなげられるよう、努めていきます。

## VOICE

### お客さまの声に耳を傾けて

当社は2011年にCS推進室を設置して以来、「お客さまの声」を重視する企業であることを目指しています。

お客さまアンケートの評価で「スピード感」や「提案」が不十分であれば、スピード感に関する指針を制定して意識の向上を図り、「お客さま目線」での提案を目指し社内でプレゼンテーションコンテストを開催するなど、改善に注力してきました。

しかし、CS向上に万能な効果を持つ術はありません。これからも社員一人ひとりが「お客さまの声」に耳を傾けることで、お客さまの期待に応えていきたいと思っています。



営業推進部CS推進室  
鈴木 淳一

## ■交通事故削減の取り組み

### 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

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)部の前身であるセー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。

### 実車研修(ADST)に50歳代以上の運転者を対象とした「ベテランドライバー向け」プラン新設

主に50歳代以上の方を想定した新たな研修カリキュラムを作成し、提携自動車学校・教習所にて、実車によるトレーニングを開始しました。従来の運転の評価、改善トレーニングに加え、身体機能検査や視力検査(静止・動体・夜間)の時間を設け、自身の運転における技能・身体機能について、受講者に自覚を促す内容となっています。

高齢運転者の交通事故を未然に防いでいくために、50歳代という早い段階での研修は、本人への気づきとして有効なものと考えています。また、顧客企業において交通事故削減活動における中心的な役割を担う年代の方々へ研修を実施することで、さらなる事故削減効果も期待できると考えています。

### 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

	2015年度(実績)	2016年度(実績)	2017年度(実績)
①コンサルティング・安全運転講習会実施回数	約1,300回	約1,200回	約1,200回
②実車研修「ADST(Advanced Driving Skill & Technique)」受講者数	約7,700名	約8,500名	約10,100名
③冬道体験講習会受講者数	約600名	約600名	約600名
④オリジナルWEB研修システム「e-RMS」受講者数	約700名	約900名	約1,300名
⑤交通安全啓発ツール「人とクルマの笑顔通信」配信先	約1,400件	約2,400件	約2,600件
⑥安全運転啓発車載器「Smart Drive」稼働台数	約27,000台	約31,500台	約32,000台



①年間約3万名が受講する安全運転講習会



②提携自動車学校のネットワークを活用した「ADST」実車研修



③冬道運転を疑似体験する「冬道体験講習会」



④動画やアニメーションを交えたわかりやすい構成「e-RMS」



⑤「人とクルマの笑顔通信」



⑥安全運転啓発車載器「Smart Drive」

## ■代理店とのコミュニケーション

当社は、提携ビジネスパートナーである代理店とのコミュニケーションを深化させるため、さまざまな取り組みを行っています。

### ●ブロック会

代理店とのコミュニケーションを密にするため、地域を16箇所に分けて、2017年度は2回開催。代理店の活動好事例の発表・共有も行いました。



### ●優秀代理店表彰式

代理店のモチベーションを高めるイベントとして、毎年開催しています。2017年度は沖縄で開催し、代理店に日頃の感謝の気持ちを伝えるとともに、懇親を深めました。



### ●プレミアムクラブ

SMASと代理店とのコミュニケーションツールとして、会報誌を年に数回、定期的に発行しています。



### ●研修制度(営業力強化研修)

外部専門講師を招いて開催。多様な業種・キャリアの受講者が参加し、研修としての学びはもちろん、新たな気づきを得られたと好評でした。



## ■個人のお客さまへ向けた取り組み

### わかりやすい商品開発

提携ビジネスパートナー企業の個人リース事業開始や、さらなる拡大に向けた取り組みを行っています。

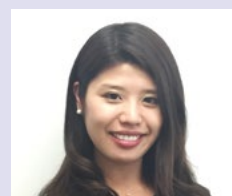
- WEBを通じた個人リース販売サポート
  - ・パートナー企業とのWEBページの協働制作
  - ・当社WEB見積もりシステム「Carsma」の提供
- パートナー企業への研修サポート
  - ・個人リース販売店舗改修の提案
  - ・商談シミュレーション研修の実施
- 職域向け個人リース
  - ・社内通知、チラシなどの販促ツールの提案
  - ・パートナー企業イントラネットへの当社楽天市場店への連携

### VOICE

#### パートナー企業とともに

全国に販売店を持つ代理店さまと共同で、個人のお客さまに向けたリース商品を展開する業務を担当しています。販売前の研修から販売開始後まで、さまざまな形で現場の販売店さまとコミュニケーションをとっています。研修を担当した販売店さまで成約第1号案件が出たときは、大きな喜びを感じます。

今後も代理店の皆さまと一緒に拡販に向けて取り組み、代理店の発展とともに成長していきたいと思っています。



パートナー営業企画部  
入江 美月

## コミュニティ への参画



## 社会課題の解決に向けて

### 献血

当社は2014年度から、交通事故によるケガや、定期的に輸血を必要としているひとたちを救うための献血活動に取り組んでいます。自動車リース事業を行う当社にとって、交通事故による被害者救済は解決すべき社会課題の一つです。献血活動への参加を通じて、当社の役員が社会課題と向き合うきっかけになると考えています。

献血活動の実施にあたっては、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」を配備しています。2017年度に実施された献血活動には、延べ161名の社員が参加しました。



移動採血車による献血活動(上/東京、下/大阪)



交通遺児育英会からの感謝状贈呈

### 交通遺児育英会への寄付(廃車台数見合いの寄付)

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。

年間で数千台の廃棄・解体車両が発生していることや、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ふまえ、廃棄・解体車両台数を見合いとした寄付スキームを構築し、年1回継続的に寄付を実施しています。

### 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
- NPO法人Table for Two International「Cup for Two」プログラムへの参加
- 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
- 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
- 国連グローバル・コンパクト 環境経営分科会、レポート分科会への参加(2017年度)
- 社会福祉法人への余剰カレンダー寄贈

## 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。

### ■株式会社セディナオートリースによるリースアップ車両の無償提供

2017年9月、セディナオートリースが所有するリース車両のうち、リース満了を迎えた1台を、「被災地カーシェアリングプロジェクト」を展開する一般社団法人日本カーシェアリング協会へ無償提供しました。本車両は東日本大震災・熊本地震などで被害を受けた被災地の復興支援にお役立ていただいています。本プロジェクトには2016年より賛同し、株式会社セディナとセディナオートリースとが協働で取り組んでいます。

### ■株式会社エース・オートリース「健康経営優良法人2018」に認定

2018年2月、健康経営に取り組む優良な法人として、経済産業省が認定する「健康経営優良法人2018」にエース・オートリースが認定されました。



介助犬ユーザーとの交流

## ●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

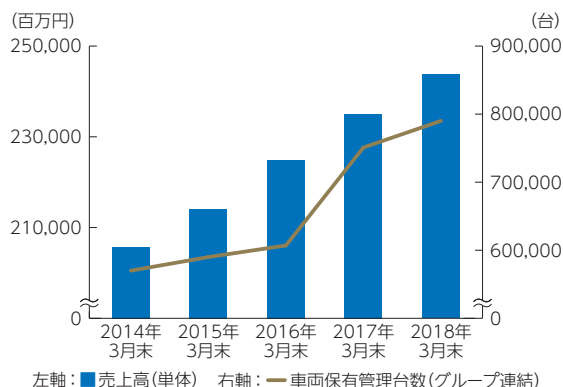
### 【グループ会社】

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  
一般社団法人日本クレジット協会

## ●業績推移



## ●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
Smart Drive
S-mile(エスマイル)
RISCOVER
Scash ※商標登録申請中

## ●ISOへの取り組み

ISO14001(環境マネジメントシステム)を、全国35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35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。

## ●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います。ぜひあわせてご覧ください。

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

このCSRレポートに関するご意見、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. 03-5358-6316 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。  
<https://www.smauto.co.jp/company/csr/report/>

2018年7月発行