



Sumitomo Mitsui Auto Service

# CSR REPORT 2019

住友三井オートサービス CSRLレポート

〈レポート対象期間：2018年4月1日～2019年3月31日〉



住友三井オートサービス

# Contents

目次

トップメッセージ	2
経営理念とCSRマネジメント	3
特集1 サステナビリティ経営の実現に向けて	5
特集2 働き方改革 Workstyle Evolution Project 社員座談会 ～SMAS流の働き方を考える～	7
特集3 社会との共生 Interview NPO法人日本車いすフェンシング協会 小松 眞一 理事長	9
健全な企業活動を支えるガバナンス体制	11
人権の尊重と働きやすい職場環境の整備	18
環境への取り組み	24
サプライチェーンでの取り組み	29
CS向上への取り組み	33
コミュニティへの参画	38
特別対談 株式会社日本総合研究所 足達 英一郎 理事 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	41

## 編集方針

### ●編集方針

当社は、2011年度よりCSR活動を对外公表してきており、2013年度より「CSRレポート」として年1回の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、当社の社会的責任や持続的な社会の実現に向けての取り組みをご理解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、定期的に発行していく予定です。

### ●レポートの報告対象期間と範囲

報告対象期間：

2018年4月1日～2019年3月31日(2018年度)

※一部に2019年4月以降の情報も含まれます。

報告対象範囲：

住友三井オートサービスおよびグループ会社

### ●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



## 2019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、自動車リース(オートリース)業界のトップ企業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・ソリューション・プロバイダー」を目指して、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。

※「SMAS(エスマス)」は、住友三井オートサービス株式会社の略称です

## トップメッセージ

今般、世界はテクノロジーの発展とともにパラダイムシフトを迎え、クルマの存在価値も変わってきています。クルマを所有することが当たり前の時代は、どんなクルマに乗るのかという点に価値が置かれていましたが、IoTやAI技術の急速な進化とともにシェア文化が世の中に浸透し、クルマは「所有するもの」から「使用するもの」へと大きく変化しています。こうした流れを受け、お客さまの環境やニーズも変化していくと予想し、未来に向かうお客さまへ新たな価値を提供することは持続可能な社会の実現につながると考え、当社はオートサービスから「モビリティサービス」への進化を目指しています。当社が目指すその根底には、経営理念のMissionに掲げる「お客さまの声とスピードを重視し、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る」があります。この理念は当社が社会課題に向き合い、モビリティサービスへ進化を目指す原動力であり、変わらない遺伝子です。

当社は、これまで自動車リース(オートリース)を軸に、クルマを安心・安全かつ効率的に使用するためのさまざまな価値をご提供してきました。その結果、お客さま、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認めていただき、業界トップ企業に成長す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をするとともに、当社はこれからも社会とともに持続的に成長するために、事業活動を通じて影響を及ぼす範囲に責任ある対応をするとともに、環境に配慮した行動の徹底に努めてまいります。

また、当社は2014年に署名した「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」に関する10原則を定めた「国連グローバル・コンパクト」を遵守し、豊かで持続可能な社会の実現と、当社の持続的な成長の両立を実践します。ステークホルダーの皆さまには引き続きご理解、ご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

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。

## 「経営理念と向き合う」活動

経営理念は当社のありたい姿を表すものという考え方のもと、2016年度から「経営理念と向き合う」ことをテーマに、新入社員や入社5年目、入社10年目、新任部店長などの階層別に講義やディスカッションを実施しています。

## 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
- CSRIに係る全社理解を促進する施策の進捗状況と結果評価
- CSRI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CSRIに係る取り組み全般

また、2019年度からは新たな価値を創造する住友三井オートサービスとして、従来とはちがう視点で考え実行する土壌や制度の構築を目指し、全社横断かつ現場レベルでのCSRIに取り組む体制の変更を行います。これにより、SDGsに掲げる誰一人取り残さない社会の実現に向けて、当社も全役職員で取り組んでまいります。

## 社会課題の認識と事業活動のつながり

2018年度のCSRI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)」の観点を取り込み、当社の取り組みとSDGsの関わりをわかりやすく示すため、各章の冒頭に関連するSDGsのゴールを明記しました。

当社は、経営理念の「Vision」に「クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献」を掲げており、地球環境や社会課題に向き合いながら事業活動を行っています。

昨年より「オートサービス」から「モビリティサービス」への進化を目指しており、このモビリティの分野において、新たな価値を創造し、提供することにより、社会課題の解決とビジネスの持続性の両立を目指しています。

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



## 当社のCSR重要テーマと取組状況

CSR重要テーマ (当社の行動指針・ 関連するSDGs)	当社の取組課題	2018年度実績	2019年度目標
<b>コーポレートガバナンス</b> (行動指針1-4)  	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営理念浸透</li> <li>個人情報保護、 情報セキュリティの強化</li> <li>ガバナンス体制の継続的な見直し</li> <li>強固な事業継続体制の構築</li> <li>セキュリティリスクの棚卸(再点検)</li> <li>インシデント発生時の対策強化</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、継続的な見直しを 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> <li>各種セキュリティ対策ガイドラインの整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クラウドサービスなど、進化 するITソリューションに対す るセキュリティ管理強化</li> <li>インシデント発生時の体制 整備</li> <li>個人情報保護の管理体制・ 取り組みの継続的な改善</li> <li>取締役会の実効性のさらなる 強化</li> </ul>
<b>人権の尊重と働きやすい 職場環境の整備</b> (行動指針3-4)     	<ul style="list-style-type: none"> <li>ダイバーシティ推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Workstyle Evolution Project(ワクエボPJ) により決定した各部店のアクションプランに 基づき、本格的な取り組みを実施</li> <li>多様な働き方施策として、テレワーク制度を 導入、時差出勤(通称「ワク時差」)のトライアル を夏期・冬期に実施</li> <li>ワーク・ライフ・バランス推進のため、特別休 暇として「いつでも記念日休暇」を導入・実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワクエボPJを取り入れた事 務所の環境整備</li> </ul>
<b>環境への取り組み</b> (行動指針4-5)   	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO管理、環境経営の高度化</li> <li>環境配慮型商品、 サービスの企画・開発</li> <li>環境配慮型車両の普及促進</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>環境配慮型モビリティ関連 商品・サービスの開発・提供</li> <li>CO<sub>2</sub>排出量の把握範囲の 拡大</li> </ul>
<b>サプライチェーンでの 取り組み</b> (行動指針1-4)     	<ul style="list-style-type: none"> <li>品質管理</li> <li>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</li> <li>廃棄物適正処理管理</li> <li>自動車整備業界の人材不足によ る業務効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提携メンテナンス工場への技術面・対応面な どの研修会を全国で23回開催</li> <li>当社独自の品質管理システム「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)」を構築し、提携メンテナンス 工場へは90社、当社サービス拠点へは7回訪 問し、品質に関するクオリティチェックを実施</li> <li>廃棄物処理業者の資格有効期限の管理を 実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>車両の安全運転支援技術 の高度化対応</li> <li>当社内でもさらなる品質管 理レベルの向上を推進し、 提携メンテナンス工場と一 体となった「SMAS-QMS」の 浸透を目指す</li> </ul>
<b>CS向上への取り組み</b> (行動指針2)    	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまの声への対応</li> <li>代理店とのコミュニケーション深化</li> <li>交通事故ゼロに向けた取り組み</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>実車研修(ADST)に「管理者向け」プラン新設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSアンケートの実施 (お客さまの声への対応)</li> <li>ADSTトレーニング提携校 網、拡大強化を推進</li> </ul>
<b>コミュニティへの参画</b> (行動指針5)     	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会課題解決、 ノーマライゼーション実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社員参加型ボランティア活動の強化</li> <li>「SMASの森」づくり活動による環境保全意識 の向上</li> <li>「車いすフェンシングワールドカップ京都大会」 の競技ボランティア参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域社会の活性化につな がる取り組みを実施</li> <li>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>

# サステナビリティ経営の実現に向けて

## 「自動車リース会社」から「モビリティ・ソリューション・プロバイダー」への進化

### 総合モビリティサービスの先駆者へ

CASE(Connected:コネクテッド、Autonomous:自動運転、Shared&Services:シェアリング、Electric:電動化)といわれる技術革新とともに、自動車業界は100年に一度の大変革期にあるといわれています。当社は、技術革新や「所有」から「使用」へというシェアリングエコノミーの概念が浸透する中で、お客さまのクルマの使い方や動き方に着目した新たな価値を創造し、提供していく必要があると考えています。

このような環境変化にいち早く対応するため、当社では

将来像を「自動車リース会社」から「モビリティ・ソリューション・プロバイダー」へと定義し直し、「新規ビジネスの創出」と「サービスの領域拡大」の両輪で、総合モビリティサービスの先駆者を目指しています。その一環として、2016年度より、若手や中堅社員も参加する全社横断の「モビリティ・ソリューション開発プロジェクト」を組成しました。これまでの経験や英知を結集し、AIやIoTを駆使して新たなサービスを企画・開発する試みです。

### 社会課題の解決と持続可能なビジネスの両立を

#### モビリティ・ソリューション・プロバイダー

『オートサービス』から『モビリティサービス』への進化

##### 新規ビジネス創出

社用車管理の高度化  
(データを活用した新サービス)

##### サービスの領域拡大

スムーズな移動体験の提供  
(モビリティサービス横断での検索・予約)



『総合モビリティサービス』の先駆者を目指す

RMS=Risk Management Solution(リスクマネジメントソリューション)

当社では、近い将来の全車コネクテッド化を目指し、車両のビッグデータを活用した新サービスで、社用車管理の高度化を図っていきます。また、法人のお客さまにとって、リースの社用車は移動の一手段にすぎず、レンタカーやタクシー、鉄道、バスとさまざまな選択肢があります。そのような中で、モビリティの最適化によりスムーズな移動体験を提案できれば、お客さまの満足度向上につながるとともに、働きがいと経済成長の実現、環境問題など、社会課題の解決と持続可能なビジネスの両立ができると考えています。

お客さまが不便を感じていること、面倒な作業になっていることをきちんと理解することが重要であるという視点から、当社は今後もお客さまのニーズに即したモビリティサービスを開発していきます。2019年2月には、お客さまのニーズをとらえた、新たなモビリティサービスの第1弾として、企業と従業員が社用車を公私に分けてシェアリングできるサービス「Scash(スカッシュ)」をリリースしました。

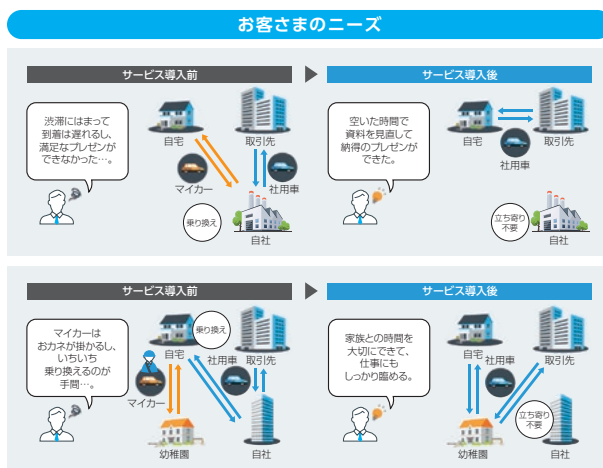
## 社用車をプライベートにも活用させる画期的なカーシェアサービス「Scash(スカッシュ)」



### 「Scash」でムダなコストと時間を削減

「通勤やプライベートはマイカー、仕事は社用車など、1人で2台のクルマを使い分ける場合があり、企業と従業員双方でクルマの取得・維持費が発生することや、都度乗り換えるのが面倒で、乗り換え時間のムダが発生している」という、お客さまのニーズがありました。

一方で社用車の私用は、公私の区分が難しく、燃料代等の費用の精算、事故の責任の区分などに課題があり、これまでは車両を企業と従業員との間でシェアすることは難しいとされていましたが、これを「Scash」で実現できるようにしました。



### エコフレンドリー効果や働き方改革にも寄与

「Scash」の利用は、社用車・マイカーの乗り換え回避、乗り換え時間削減による従業員の余裕時間創出や、走行距離削減によるCO<sub>2</sub>排出量抑制、渋滞解消にもつながります。また、福利厚生充実により、優秀な人材の維持・確保も可能となり、これまで曖昧だった公私区分を精緻化することで、リスク管理・CSRの強化もできると考えています。

このように、「Scash」はSDGs(3ページ参照)に掲げられ

ている「8. 働きがいも経済成長も」や「13. 気候変動に具体的な対策を」「15. 陸の豊かさも守ろう」といった社会課題に向き合うと同時に、お客さまに新たな価値を提供し、当社の新たなビジネスを展開できる商品です。

誰一人取り残されることのない持続可能な社会の実現に向けて、当社はこれからも商品・サービス開発に取り組んでいきます。

## 働き方改革

## Workstyle Evolution Project

## 社員座談会 ～SMAS流の働き方を考える～

● 人事部  
片桐 悠● RMS本部  
保険部  
部長代理  
上田 大揮● RMS本部  
RMS部  
部長付  
坪井 淳泰● 首都圏営業本部  
東京営業第一部  
部長付  
久保田 和己● 首都圏営業本部  
東京営業第四部  
部長付  
嶋田 雄一● 人事部  
部長付  
海東 利恵子

当社では、全社一体となって働き方改革「Workstyle Evolution Project」(以下ワクエボP)を2017年度より展開しています。2018年度は会社全体での取り組みに加え、各本部にワクエボ本部リーダーを置き、職場主導による取り組みを推奨してきました。

2018年2月に行われた全社ワクエボ会議では、2本部が社内表彰「ワクエボAWARD」を受賞。そのリーダーと、働き方改革の旗振り役である人事部ワクエボ事務局が集まり、これまでの取り組みと今後の展望を話し合いました。

## 限られた勤務時間内で成果を上げる

—まずは、昨年度に実施した各本部の取り組みについてお話ししたいと思います。

● 嶋田 私たち首都圏営業本部では、「生産性の向上」が

働き方改革につながると考えました。そこで、限られた勤務時間の中で着実に成果を上げるためには、どのような取り組みが必要かをテーマに、各部署単位でプランを策定してもらうことから始めました。

● 久保田 結果的に本部全体で25ものプランが策定され、それに基づいた取り組みが進められました。

● 嶋田 中でも効果が高かったのは、若手社員を対象とした教育施策です。「電子契約」や「フォークリフト」など、個別のテーマに沿った勉強会や、外部講師を招いた研修会を開いたことで、若手社員の成長につながりました。

● 久保田 若手社員が先輩社員とペアを組み、ユーザー情報の共有やノウハウの蓄積などを図る「ペアリング制度」の導入も有効でした。若手社員の底上げが、業務効率化や働き方改革に直結するという考え方は、本部内で広く共有されましたね。



## Workstyle Evolution Projectとは

2017年度にスタートした「Workstyle Evolution Project」は、「多様な人材の活躍促進」と「高次元のワーク・ライフ・バランスの実現」を目指して、会社と各職場が両輪となり取り組んでいます。2018年度は強化年と位置づけ、社内の意識改革を継続するとともに、各店舗独自の取り組みを推奨し、「社員一人ひとりの進化」を目指してきました。

一人ひとりが働き方改革に向き合い、生産性向上を目指すことは、ワーク・ライフ・バランスの充実と、SDGsの「3.すべての人に健康と福祉を」や「8.働きがいも経済成長も」につながると考えています。今後も、働き方の選択肢を増やしてメリハリのある就業ができるよう社員を支援するとともに、何事にも積極的にチャレンジする風土を醸成し、組織全体の活性化につなげていきます。

## 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

## 職場単位のディスカッションで意識改革

● **坪井** RMS<sup>※</sup>本部では、いかにワクエボPJを自分のこととして受けとめてもらうか、という意識改革の部分を重視しました。その具体策として、まずはすべての本部員を対象に10項目にわたるアンケートを行い、その結果を基に、10～15名の職場単位でディスカッションを行いました。

● **上田** 例えば、「定時に帰ることに抵抗がある」という項目で「はい」と回答する率が高ければ、その原因はどこにあるのかという形で、自由に意見を出してもらいました。活発な意見交流の場となりましたね。

● **坪井** 社員が望んでいる働き方や制度を具体的に把握できたのは、働き方改革を推進する立場として大きな収穫でもありました。一方で私たちからも、部会などを通じてワクエボPJ推進のメッセージを発信し続けました。おかげでテレワークなどの制度を利用する社員も増えましたね。

● **上田** 制度を単に利用するだけでなく、「生産性の向上」につなげられるよう、自分の業務に落とし込みながら上手に活用する社員も増えてきたと思います。

※Risk Management Solution

## 「働きがい」につながる改革へ

——今後、ワクエボPJをさらに社内に浸透させるためには何が必要でしょうか。

● **坪井** 自分も手を挙げれば各種制度を利用できる、という認識が社内に広まったことは、一歩前進といえるでしょう。今後、さらに浸透させるには、管理職層への理解促進も不可欠です。働き方改革は、いわば「長く働けばその分だけ成果が出る」というこれまでの働き方を否定す

ることになり、どうしても抵抗がある人もいるでしょう。また、テレワークなどの新しい働き方の導入により、管理職層にとっては、若手の教育や評価が難しくなるという面もあります。働き方改革の考え方や必要性を根気強く周知するとともに、新しい施策を打ち続ける必要があると思います。

● **久保田** 同感です。若い世代だけが制度を利用するだけでは、効果が出ません。年齢や立場にかかわらず、社内全体が一丸となってワクエボPJを推進することが重要だと思います。

● **上田** 多くの社員がまずは一度、制度を利用して効果を実感してもらうとともに、課題はどこにあるのか、解決するにはどうしたらいいかを、自分自身で検証する機会を持つことも大切になってくると思います。

● **嶋田** ワクエボPJを息の長い取り組みとしていくためには、単なる「働き方」の改革にとどまらず、「働きがい」につながるような施策を打ち出すことが鍵となるでしょう。

● **海東** これまでは社員の「働き方」の選択肢を増やすことに重きを置いてきましたが、今年度からは、「イキイキ・ワクワク」と働くことができる環境づくりにも力を入れています。その具体策の一つとして、感謝や応援の気持ちを社員同士で交換し合える、WEBの投稿ツールのトライアルを始めました。

● **片桐** 自分の仕事が誰かのためになったと実感できることは、個人のやりがい、そしてチームの一体感の醸成にもつながります。ぜひ多くの社員に利用してもらいたいですね。



## 社会との共生



### 「NPO法人日本車いすフェンシング協会」のゴールドパートナーに

#### 誰もが活躍できる社会を目指して

クルマ社会の発展とともに成長する当社は、交通事故のない安心・安全な社会の実現を重要な使命と考えています。本業を通じて、交通事故防止に向けた車載器の開発や、自動車学校と提携した実車教習プログラムの提供など、多くのRMS\*を提案・実施することで、「交通事故ゼロ」を目指しています。

当社では、本業を通じた交通事故削減に向けた取り組みと並行して、病気や事故など、さまざまな理由で車いす

を利用している方々へのサポートも行うことで、社会課題の解決を目指しています。

その一環として、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。車いすフェンシングとの関わりを通じて、誰もが生きがいを感じながら、イキイキと活躍できる社会の実現を目指します。

\*Risk Management Solution

#### 社員を競技ボランティアとして育成

2018年12月、IWAS\*主催の「車いすフェンシングワールドカップ京都大会」が開催されました。4日間の大会期間中を通して、当社は26名の社員を大会運営の競技ボランティアとして派遣しました。ボランティアの派遣にあたっては、社内でボランティア研修会を実施し、ボランティア要員の育成に取り組みました。ボランティアに参加した社員からは、「人生観が変わるほどの経験だった」との声もあり、社員のボランティア活動に対する意識向上につながっています。

今後も、交通事故削減に向けた取り組みを継続し、誰もが安心して住み続けられるまちづくりに貢献するとともに、多様性を尊重し、誰もが活躍できる社会の実現を目指して、車いすフェンシング競技の普及やボランティア活動を行っていきます。

\*International Wheelchair and Amputee Sports Federation (国際車いす・切断者スポーツ連盟)



車いすフェンシングワールドカップ京都大会のボランティアに参加 ©JWFA 清水一ニ



SMASの社員26名が、大会運営の競技ボランティアとして活躍



ボランティアとして参加した社員と、来賓として参加した川越弘三副社長(中央)

## Interview

## 企業のCSR活動と障がい者スポーツのあり方



NPO法人日本車いすフェンシング協会

小松 眞一 理事長

### 金銭面だけでなく 社員のボランティア活動が大会の支えに

昨年12月に開催した「車いすフェンシングワールドカップ京都大会」は、主催のIWASからも評価され、大成功だったと感じています。大会審判長はボランティアの活躍について、「30年来、車いすフェンシングの運営に携わっているが、最高のボランティアだ」と称讃していましたし、大会終了後には各国選手団から「アリガトウ」の大合唱が沸き起こったほどでした。

車いすフェンシングでは、車いすを器具に固定するボランティアが競技を行う上で欠かせない存在であり、ボランティアの皆さんのおかげで大会が成り立っています。ゴールドパートナー契約を結んでいる住友三井オートサービス(SMAS)さんには、金銭面に限らず大会ボランティアの派遣でもご支援いただき、とても助かりました。特に今回の大会を通しては、企業におけるCSR活動と、私たち障がい者スポーツとの協働関係が、車いすフェンシングをより良いものにするために重要であることを認識しました。

### SMASのボランティアは まとめ役として大きな存在

ボランティアに参加された社員の皆さんは、会社でのボランティア研修会を受けた上で、責任感を持って臨んでくださいました。大会にはボランティアとして、学生、社会人、シニアの方と、年齢を問わずさまざまな方々が参加されましたが、特にSMAS社員の皆さん

には、ボランティアチームをまとめるリーダー役を安心して任せることができましたね。御社にスポンサーになっていただいたことは、そういう意味でも大きな存在だと実感しています。

車いすフェンシングをより一層発展させるために、これからも継続して御社と協働関係を築いていきたいです。

### 車いすフェンシングをまずは知って そして体験してほしい

車いすフェンシングの普及については、まずはこの競技を知ってもらうことが第一歩だと考えています。来る2020年の東京パラリンピックの競技種目になっていることもあり、最近ではテレビや雑誌に取り上げられることも増えてきました。私たち協会側からも、競技をもっと身近に感じてもらえるように、車いすフェンシングの体験会を行うなど、普及活動を積極的に行っています。

東京パラリンピック開催前には、海外チームが全国で直前合宿を行います。それをきっかけに、全国に車いすフェンシング用の器具を置いてもらい、器具があることによって、パラリンピック以降もその地域に競技が根付いてくれることを願っています。

車いすフェンシングは、障がい者でも健常者でも車いすに座れば同じように参加できる「シットイングフェンシング」であり、そこが魅力でもあります。ぜひ一度、皆さんに車いすフェンシングを体験してもらい、そのおもしろさを知ってもらえたらと思います。

# 健全な企業活動 を支える ガバナンス体制

16 平和と公正を  
すべての人に



## ■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。

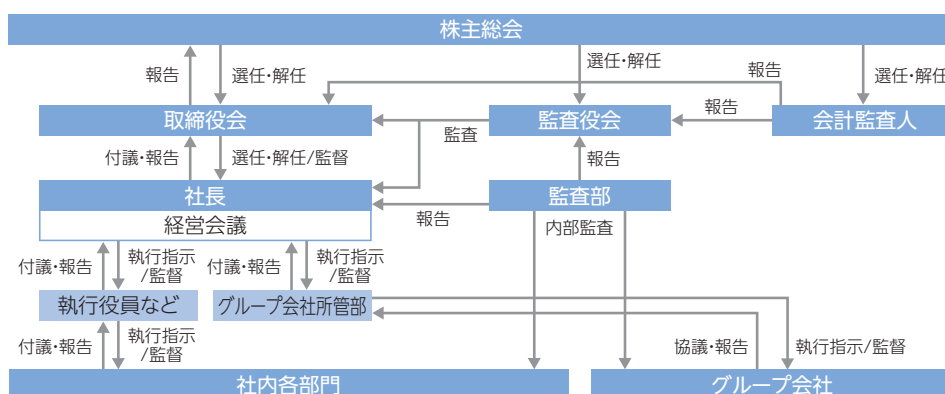
当社は、監査役会設置会社として、監査役6名を選任しています。このうち4名は社外からの選任です。監査役は、取締役会をはじめとした重要な会議に出席するほか、業務執行に関する重要な文書の閲覧、内部監査部署や子会社、会計監査人からの報告などを通じて、取締役の職務執行を監査しています。

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。

なお、2019年度より取締役は10名、うち社外取締役は5名となります。また、監査役会を廃止し、新たに監査役協議会を設置します。

## ●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徹底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。

コンプライアンス実践にあたって、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。なお、コンプライアンス委員会の機能は次の通りです。

- 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。

## ■ 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<sup>※</sup>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。

※Business Continuity Plan

- 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全確認、(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BCP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

#### ② これまでの取り組み

2011年3月の東日本大震災以後、BCPシナリオの策定・各種規程の制定・マニュアルの整備などのソフト面の対応と、DR(ディザスタリカバリ)環境の構築・非常食などの備蓄品配備といったハード面の対応をバランスよく行いました。

その後も喫緊の災害を踏まえて適宜見直しをする一方、「全役員に対する教育」「災害を想定したシミュレーション訓練」を年1回行うことで現場への定着を図るなど、業界のトップ企業として相応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 2018年度の取り組み

前述した災害シミュレーション訓練が全国一巡したことから、今年度は改めて「事業継続の実効性の検証」に訓練の軸足を進め、過去の経験より特に重要とされる「BCP本部の指揮命令系統」を確認するための訓練を行いました。

また、当社グループ会社全体の非常時対応力の底上げを図るべく、グループ会社各社のBCP担当者との間で「情報連絡会」を開催しました。この中で、各社の事業継続に関する取り組みのほか、大阪北部地震・北海道胆振東部地震における当社の対応・教訓を共有しました。



シミュレーション訓練の様子



## 情報セキュリティ

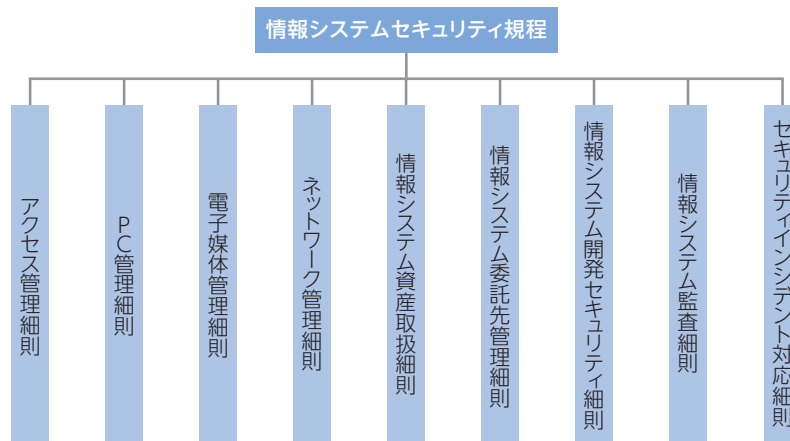
当社では、会社のすべての業務、業務に関わるすべての組織、ヒト、および情報資産に適用される「情報管理規程」と、その中でもより高度な管理体制が必要とされる電子化情報に係る「情報システムセキュリティ規程」および関連諸規程に基づき、次の事項の適切な運用およびそのための体制・仕組みを構築しています。

- 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、セキュリティ対策の改善をPDCAサイクルによって実施しています。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ヒト」ととらえ、重点施策として社員教育にも努めています。

2018年度も全役職員を対象とし、情報セキュリティの基礎やサイバー攻撃の現状など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>)

# 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

当社の財産はヒトであり、ヒト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、のびの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、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、産業医を交えて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ヒトが倒れた場合、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、社員の方が一の場合に備えて、全拠点に設置しています。

※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・バランスの観点も踏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

職業生活において、女性は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。2019年3月末時点での定年再雇用者数は57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(2.2%)を上回る雇用を継続しています。2019年3月末時点の障がい者雇用者数は41名(雇用率2.8%)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」)を導入しています。

### ■時間外勤務の事前申請制

時間外勤務は原則事前申請制としており、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し、2019年3月現在、48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しています。



『働くママにエール!  
仕事×子育て両立BOOK』

## 働き方改革の取り組み(ワクエボPJ)

当社では、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とした働き方改革を「Workstyle Evolution Project」(ワクエボPJ)と称して、2017年度よりプロジェクトとして取り組んでいます(7~8ページ参照)。2018年度は強化年として、以下の施策を実施しました。

### ■テレワーク制度の正式導入

2018年10月より、「在宅」または「在宅以外の社外」での勤務が可能になりました。

### ■「いつでも記念日休暇」「カフェテリアプラン(選択型福利厚生制度)」導入

メリハリをつけた働き方の推奨と、ワーク・ライフ・バランスの推奨を目的に導入しました。「いつでも記念日休暇」は、有給休暇とは別に特別休暇が取得できる制度です。「カフェテリアプラン」は各自が自由に選択・利用した福利厚生メニューに対して、一定ポイントを上限として会社が負担するものです。

### ■期間限定での「ワク時差」トライアル

東京都が混雑緩和対策として取り組んでいる時差出勤「時差Biz」にならって、社員が1日単位で時差出勤できる「ワク時差」を期間限定で実施しています。

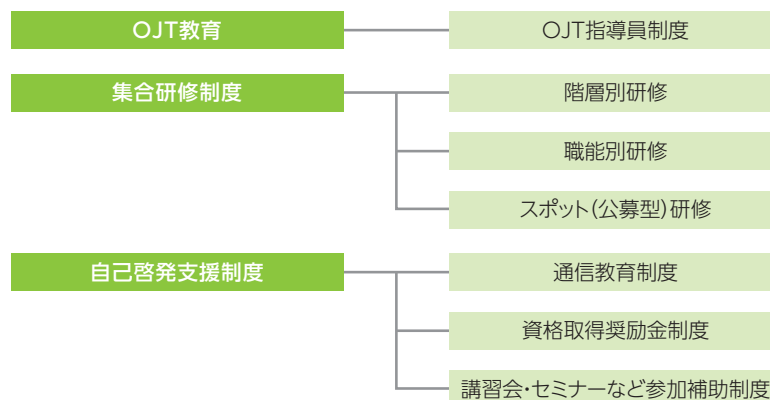
## ■人材育成

### 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。

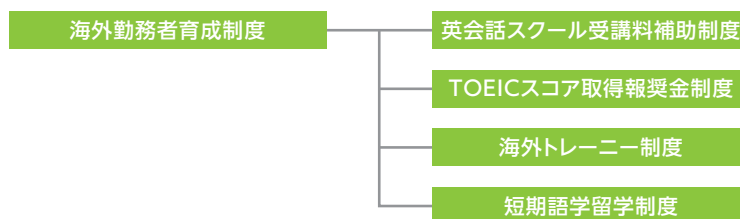
### ■海外トレーニー制度

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

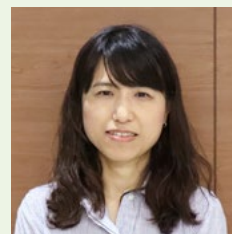


## VOICE

### 社員が自主的に学べる機会を提供

「モビリティの可能性を追求し、社会へ価値を提供できる人材」を目指し、人事部研修室では求める人材像の中から『成長』『挑戦』に注力した研修内容を企画しています。

2019年度はSMASスタンダード(各階層の標準装備)を中心に、手挙げ式の選択型研修やキャリア研修などを拡充し、社員が自ら学ぶ機会を増やしています。各研修ではアウトプットの場を多く盛り込み、学んだことを現場で活かして組織自体も活性化することを期待しています。今後も研修をきっかけに社員が自ら成長し、真のモビリティ・ソリューション・プロバイダーへと進化できるよう、研修室からも支援したいと思います。



人事部 研修室  
笹浪 なな子

## 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

		2016年	2017年	2018年
従業員数	計	1,423名	1,446名	1,475名
	男性	816名	838名	849名
	女性	607名	608名	626名
平均年齢	全体	38歳6カ月	38歳11カ月	38歳11カ月
	男性	42歳1カ月	42歳4カ月	42歳4カ月
	女性	33歳9カ月	34歳3カ月	34歳5カ月
新卒採用	計	42名	49名	62名
	男性	10名	22名	22名
	女性	32名	27名	40名
有給休暇消化率	全体	67%	72%	74%
健康診断受診率	全体	99%	99%	99%
育児休暇利用者数	全体	29名	30名	24名
復職者数	全体	36名	25名	21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、2019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

### 次世代モビリティ推進室におけるEV※への取り組み

当社では専門組織(次世代モビリティ推進室)が中心となり、環境配慮型車両の普及を目指し、お客さま向けの試乗会や社内啓発などに取り組んでいます。

当社は、2009年度より社用車に日産自動車「リーフ」などのEVを積極的に導入しています。社員自らEVを運転した経験を活かし、その特性や効果的な運用方法などのポイントを、運転者の声としてお客さまにお伝えするためです。また、EVを導入することで、社用車のCO<sub>2</sub>削減にも取り組んでいます。

2018年度には、次世代車両(HV・PHV・EV・FCV)への理解を深めるため、社内啓発およびお客さま向けの資料として『Green Fleet News』を制作しました。

※Electric Vehicle(電気自動車)



『Green Fleet News』

### EVの新たな二次利用を最大化する「EVカスケードリユースプロジェクト」

当社は、日産自動車、住友商事とともに、リユースEV(中古EV)の新たな二次利用を促進する取り組みとして、「EVカスケードリユースプロジェクト」を2018年度より始動しました。

リユースEVは、中古車としての再利用だけにとどまりません。個々のEVやバッテリーの能力を検証し、その能力に応じて二次利用を行うことにより、限られた区域内での車両としての活用、定置型の蓄電池としての使用など、さまざまな形で、長期間にわたりEVの機能を発揮させることができます。

「EVカスケードリユースプロジェクト」の第一弾として、2018年10月、千葉市内にある大規模工場の構内車に「日産リーフ」のリユースEV22台を、本スキームを活用して納入しました。

当社は、お客さまの用途に応じてEVの選択肢を広げ、利用を促進することで、CO<sub>2</sub>排出量の削減に貢献するとともに、停電など非常時における電源車としての利用も推進しています。

### 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、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

## ■ 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を制作し、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168台の社用車を使用しています。そのうち3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。営業活動でのEV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2018年度の電力使用量は、2010年度比で約22%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、本社や地域営業本部と支店間での会議や社内研修、情報共有に活用しています。また、2018年度からはWEB会議システムの利用環境を整備し、お客さまやお取引先などの社外とも、場所を問わず資料や画面を共有しながらの打ち合わせが可能になり、出張や外出に伴う時間とコストを抑制し、省エネに貢献しています。

また、自動車リース(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6月からは、メンテナンス契約車両の点検の受け方やメンテナンスに関する注意事項を記載したドライバーズガイドブックを、従来の紙冊子版から電子版に切り替え、さらなるペーパーレス化に取り組んでいます。

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策定し、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)、グ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社用車に占める次世代 自動車(EV・HV・CD) 導入率の向上	2020年までに社用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用車入替を行います。

## 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

	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2020年度 (目標)	2030年度 (目標)
EV・HV・CD割合	33.8%	34.2%	40.3%	40%	50%

### ●メンテナンスリース取引のさらなる推進

	2017年3月末(実績)	2018年3月末(実績)	2019年3月末(実績)
メンテナンス リース比率	70.7%	69.4%	71.1%

### ●1人あたりの年間電力消費量 ※全営業拠点ベース

	2016年度(実績)	2017年度(実績)	2018年度(実績)
1人あたりの 電力消費量	1,061kWh (前年度比△1.0%)	1,030kWh (前年度比△2.9%)	1,012kWh (前年度比△1.7%)

### ●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

	2016年度(実績)	2017年度(実績)	2018年度(実績)
1人あたりの 事務用紙使用量	86.4	90.2	83.6

### ●社用車の次世代車両導入率

区分	2018年3月末(実績)	2019年3月末(実績)	2020年(目標)
社用車に占める EV・HV・CD導入率	17.6%	31.0%	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

	2016年度(実績)	2017年度(実績)	2018年度(実績)
CO <sub>2</sub> 排出量	963t-CO <sub>2</sub>	887t-CO <sub>2</sub>	832t-CO <sub>2</sub>

### ●EV契約台数

	2016年度(実績)	2017年度(実績)	2018年度(実績)
EV契約台数	905台	921台	915台

### ●社用車から排出された年間CO<sub>2</sub>排出量

	2016年	2017年	2018年
社用車CO <sub>2</sub> 排出量	495t	439t	405t

### ●エコ検定合格者数

	2016年度(実績)	2017年度(実績)	2018年度(実績)
エコ検定合格者数	3名(累計58名)	4名(累計62名)	11名(累計73名)

### ●エコキャップ回収量

	2016年度(実績)	2017年度(実績)	2018年度(実績)
エコキャップ回収量	100,728個	61,920個	90,300個
CO <sub>2</sub> 削減効果*	3,825kg-CO <sub>2</sub>	453kg-CO <sub>2</sub>	661.5kg-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)タイヤを利用しています。低燃費(エコ)タイヤの利用拡大により、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、省資源化に貢献しています。

#### ■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に貢献しています。

また、定期点検を確実に実施し、常に良好な車両状態を維持することで、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(提携メンテナンス工場とのオンラインシステム)

メンテナンス管理車両についての委託契約・点検管理・整備代金請求などについて、提携メンテナンス工場と当社の間で、独自のオンラインシステムMIW※を接続して連携することにより、ペーパーレス化を図っています。

※Maintenance Information Web

#### ■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。

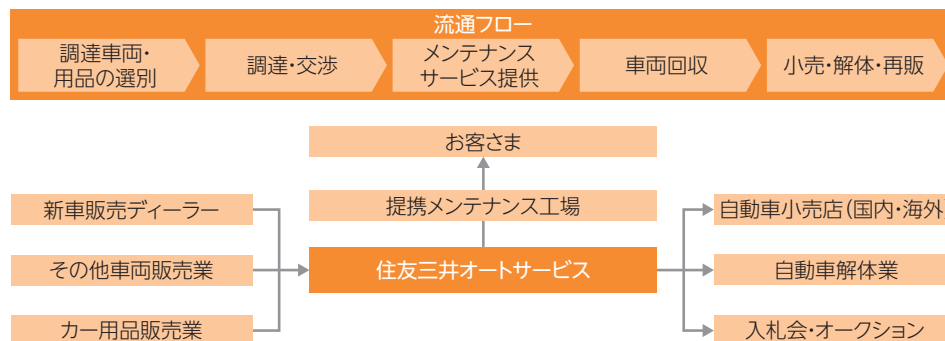
## ■廃棄車両の処分管理徹底化

リース満了後、廃棄処分を要する車両については、マニフェスト管理や解体業者の資格の有無など、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



## ■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、従来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メンテナンス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まいります。



『SMASメンテナンスニュース』

## ■質の高いメンテナンスサービスの提供を目指して

### 当社独自の品質管理システム「SMAS-QMS」の運営

当社では、お客さまに提供するメンテナンスサービスの品質を高める活動として、2018年度より「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)」を展開しています。

メンテナンスサービスの品質は、技術面・対応面・設備面が組み合わさって形成されており、そのいずれかが劣っていても“良い品質”とはいえません。

どれだけ高度な点検整備を実施したとしても、お客さまにご納得いただいた上で安心していただかなければ、本当の意味での“品質”にはなりません。そのため、当社では点検整備を実施する前の問診と、納車時の作業内容の説明が大切であると考えています。

当社のメンテナンスサービスは、その大部分が提携メンテナンス工場から提供されているため、当社とメンテナンス工場の連携は非常に重要です。自社の対応力は、第三者から客観的に評価されて初めて気づくことがあります。

当社では、そのような“気づき”の機会を設けるため、QC(クオリティ・チェック)を通して品質を確認しています。例えば、「お客さまがメンテナンス工場に来店されたとき、駐車スペースが容易に判断できる状態になっているか」も品質と考えています。一見小さなことに見えますが、お客さま目線で考えると、駐車スペースが見当たらないことは“不快”につながり、また、駐車スペースを探す際に、構内で接触事故が発生する可能性も高くなります。従って、QCは非常に重要な工程です。

サービス部門には、お客さまに直接お会いするスタッフとして、CSC(カスタマーサポートセンター)があります。CSCはお客さまにサービス内容をご説明したり、さまざまなご要望をお聞きしたりするなど、メンテナンス工場と一体となってサポートを行っています。CSCに対しても厳しい目でQCを実施することで、品質の維持・改善に貢献できると考えています。

#### VOICE

#### 時代の変化に柔軟に対応する活動へ

時代とともに、お客さまが要求される品質や社会の常識も変化しますので、「SMAS-QMS」も常に変わり続ける必要があると考えています。急速に変化する車両技術やさまざまな情報の取り扱いなど、時代の変化を敏感にとらえ、環境への配慮と品質改善が両立できるよう、これからもお客さまの目線で品質を高める活動に貢献したいです。



サービス企画部  
新谷 英之



## 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ヒトである以上、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「ヒトが育む信頼」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

**9** 産業と技術革新の  
基盤をつくらう



**11** 住み続けられる  
まちづくりを



**17** パートナーシップで  
目標を達成しよう





## ■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。

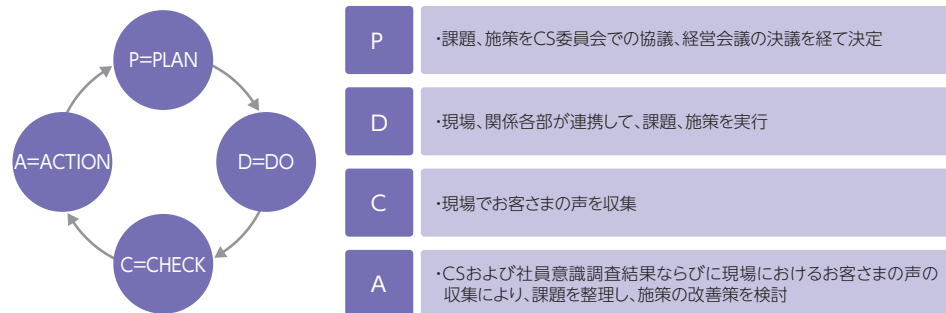
#### ■理念

- 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、関係各々が連携し、全社でPDCAサイクルを回し続けます。
- ② PDCA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

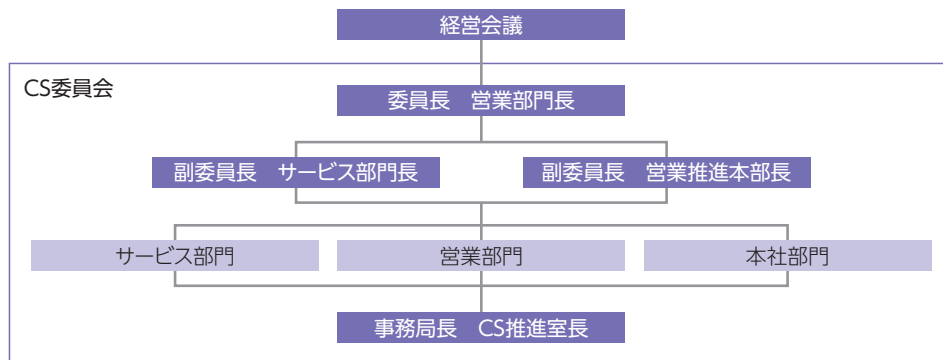


## ■CS委員会

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。

- 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3年に一度(2019年実施予定)、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。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。



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



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」

## 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、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『管理者向け』プラン新設

企業ドライバーが安全意識を高め、安全運転行動を継続するためには、職場内各事業所の管理者(上司)による日常指導が不可欠です。中でも、同乗(添乗)指導はドライバーの運転習慣を直接確認し、個々に指導できるため、事故防止効果が高いといわれています。

本プランは現場の管理者・指導者の方を対象とした同乗指導研修で、同乗指導の基本を理解し、その指導法を身につけていただくことを目的としています。また、研修の後、管理者・指導者の方がスムーズに同乗指導に踏み出せるように、内容にも工夫を凝らしています。

顧客企業の管理者の方が、この研修により同乗指導スキルを高め、現場で適切な同乗指導を実践していただくことにより、さらなる事故削減効果が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

	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018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1,200回	約1,200回	約1,100回
②実車研修「ADST(Advanced Driving Skill & Technique)」受講者数	約8,500名	約10,100名	約11,500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900名	約1,300名	約630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2,400件	約2,600件	約3,000件
⑥安全運転啓発車載器「Smart Drive」稼働台数	約31,500台	約32,000台	約58,200台

## VOICE

### シニアドライバーの事故防止のために

シニアドライバーの重大事故が社会問題となっています。当社もシニアドライバーのお客さまが増え、残念ながら事故も増加傾向にあります。その状況から、ADSTトレーニングにベテラン(シニア層)向けプランを新設。50歳以上の方々に、現状の身体能力などを自覚いただき、安全運転につなげてもらうためにご活用いただいています。

また、「お客さまには交通事故の被害者にもなってほしくない」という思いから、事故削減の提案や、安全運転啓発の講習会などを行っています。今後も交通事故ゼロの社会の実現を目指し、日々の業務に励みます。



RMS部 大阪G  
脇坂 竜太

## ■ パートナー企業との取り組み

当社では、自動車リース(オートリース)のパートナー企業とともに、活性化に向けたさまざまな取り組みを行っています。

### ● ブロック会

16地域ブロック別にブロック会を定期開催しています。各ブロックのパートナー企業および当社による意見交換などを通じ、取り組み強化につなげています。



ブロック会

### ● 年間を通じた各行事開催(優秀代理店表彰式など)

パートナー企業との連携をより深めるべく、毎年優秀代理店の表彰式を開催するほか、パートナー企業経営者層を対象とした経営者情報共有会を開催し、パートナー企業と当社による、情報活性化に向けた取り組みを行っています。



表彰式



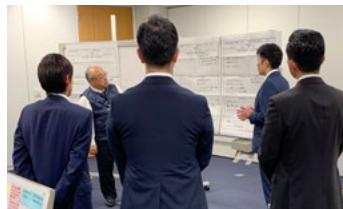
経営者情報共有会

### ● スキルアップを目指した研修体制

パートナー企業を対象に、オートリース営業のスキル向上に役立つ研修会を毎年開催しています。受講者の声を反映した実務に活用できる研修の企画・運営を行っており、参加者からは高い評価をいただいています。



研修会



### ● パートナー企業への情報発信・連携

パートナー企業と当社との取り組みにあたっては、オートリースに関する営業ツールの提供をはじめ、さまざまな情報をまとめた会報誌の発行など、サポートおよび情報発信を行っています。



会報誌



法人向けチラシ

## ■ 個人のお客さまへ向けた取り組み

### わかりやすい商品

提携ビジネスパートナー企業の個人リース事業支援や、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
  - ・ パートナー企業専用の個人リースWEB見積もりサイトの提供
- 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
  - ・ 当社個人リース向けWEBサイト「Carsma」、ならびに当社楽天市場店における職域優待割引の適用

目次

トップメッセージ

経営理念と  
CSRマネジメント

特集

健全な企業活動を支える  
ガバナンス体制

人権の尊重と働きやすい  
職場環境の整備

環境への取り組み

サプライチェーンでの  
取り組み

CSR向上の取り組み

コミュニティへの参画

特別対談

## コミュニティ への参画



## 社会課題の解決に向けて

### 献血

自動車リース事業を行う当社は、本業において、交通事故のない社会を目指して、安全運転講習会の開催や実車研修 (ADSTトレーニング) などの事故削減対策を行っています。また、交通事故による被害者救済も解決すべき社会課題の一つととらえています。交通事故によるケガや病気などで輸血を必要としている方を救い、また、当社役職員が献血活動を通じて社会課題に向き合うきっかけとなるよう、献血活動に取り組んでいます。

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 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、東京と大阪の本社入居ビルに移動献血車を配備して、献血を行っています。2018年度に実施された献血活動には、延べ215名の社員が参加しました。

### 交通遺児育英会への寄付

当社は、事故防止や安全運転のアドバイス、コンサルティングツールの提供などを通じて、車両故障・事故抑制対策にも注力することで、社会課題の解決に取り組んでいます。年間で数千台の廃棄・解体車両が発生していることや、管理車両の事故をゼロにすることができていないという現状を踏まえ、当社事業 (自動車リース・サービス) との関連性の高い「公益社団法人交通遺児育英会」への寄付を、年1回継続的に実施しています。

### 全日本空手道連盟への支援

SDGs (3ページ参照) の目標3に掲げる「すべての人に健康と福祉を」と向き合い、日本の未来を支える健全な青少年の育成を目指し、「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ています。空手道は強い精神力や礼儀正しさが身につくとされる日本固有の武道で、2020年東京オリンピックの競技種目にも認定されている注目の競技です。



移動採血車による献血活動

## 森林保全活動「SMASの森」づくり

当社は、経理理念の「Vision」で「クルマ社会の発展と地球環境の向上に貢献」することを掲げています。業界トップ企業として、次世代自動車の普及・推進に努め、クルマから排出されるCO<sub>2</sub>排出削減を目指すのはもちろんですが、日本の豊かな森を守り、育てる活動を通じて、社員一人ひとりが事業と環境との関わり方を考えるため、2017年度より森林保全活動に取り組んでいます。

神奈川県南足柄市にある「SMASの森」と名付けられた森林で、2018年度は延べ133名の社員がボランティア活動に参加しました。「SMASの森」づくりでは、植樹や間伐、枝打ちなどの森林整備活動に加え、社員の子どもの向けにはクラフト教室、昆虫採集などの森に親しむ活動を行っています。この活動を通じて、地球環境の大切さを学んでいます。



「SMASの森」ボランティア活動



植樹



間伐

## 文化・教育分野での貢献事業

- 大阪フィルハーモニー協会法人正会員
- 新国立劇場法人賛助会員

## 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
- 「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 サプライチェーン分科会、CSV分科会、GCの社内浸透分科会への参加(2018年度)
- 社会福祉法人などへの余剰カレンダー寄贈



介助犬ユーザーとの交流



## 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. (SMAT) による盲学校への訪問

2018年9月、SMATはバンコク市内にある盲学校を訪問し、社員から募った寄付金に加え、文房具や生活用品などを寄付しました。当日は、社員とその家族を含め50名弱が参加し、生徒たちの学習支援や、生徒たちとともに古紙を再利用したノートの制作を行うなど、社会貢献活動に取り組みました。



### ■ 株式会社エース・オートリース「健康経営優良法人2019」に認定

2018年に引き続き、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2019」にエース・オートリースが認定されました。

# 「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

## 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

近年、「持続可能な開発目標(SDGs)」やパリ協定などを参考にCSRを推進する企業が増え、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。自分たちのビジネスが社会に与えるネガティ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。

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。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。



足達 英一郎 氏



露口 章

## 信頼されるサプライチェーンとして、社会環境の変化をとらえる

当社のお客さまにはグローバル企業が多いため、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。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えます。

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。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。

対談の全文は、WEBサイトに掲載しています。ぜひご覧ください。<https://www.smauto.co.jp/company/csr/>

SMAS CSR

検索

## ●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】

13,636百万円

### 【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  
三井住友ファイナンス&リース株式会社  
日立キャピタル株式会社

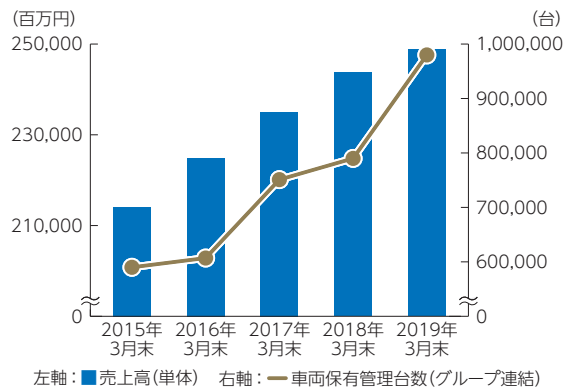
### 【グループ会社】

SMASフリート株式会社  
株式会社エース・オートリース  
マツダオートリース株式会社  
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  
株式会社ニコピット  
Sumitomo Mitsui Auto Leasing & Service (Thailand) Co., Ltd.  
Summit Auto Lease Australia Pty Ltd.  
SMAS Auto Leasing India Pvt. Ltd.  
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

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
ADST(Advanced Driving Skill & Technique)
e-RMS(イー・アール・エム・エス)
RISCOVER
Scash
SMAS-QMS

## ●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。  
<https://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. 03-5358-6669

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/index.html>