

# ステークホルダー別報告

ステークホルダーの皆さまから信頼される「良き企業市民」として、経済成長・社会発展・環境保護のバランスを保ちながら持続可能な経営を目指しています。



## お客さまとのかかわり

東燃ゼネラルグループは、確かな品質の製品を供給することで、石油製品を購入していただくお客さま、およびサービスステーション (SS) に来ていただくお客さまの満足を得ることが極めて大切であると考えています。このような会社の果たすべき役割を念頭に置き、お客さまのご要望と関心を理解し、そのニーズに的確に応えるよう日々努力しています。

### 基本的な考え方

当グループは、燃料油、潤滑油、石油化学製品、LPガスといった幅広い分野にわたり、社会へ確かな製品を供給しています。当グループの業務遂行規準に定められた「お客様との関係及び製品の品質に関する方針」を以下に示します。

- あらゆる適切な使用条件のもとで、機器の規格やお客様のニーズに合致、もしくはそれに優る高品質の製品を供給します
- 性能、効率およびお客様満足の面で信頼性の高い基準を確実に満たすサービスを提供します
- お客様が十分な情報のもとで購入の意思決定が出来るように、保証に関する詳細な情報を含め、商品やサービスについて正確かつ十分な情報を提供します
- 宣伝広告やその他全てのコミュニケーションにおいて真実を伝えます
- 当グループの製品が、卸売業者、代理店・特約店またはディストリビューター等を通じて最終的に使用されるお客様に供給される場合にも、それらの業者に対して上記と同等の基準を達成することを積極的に奨励します

#### 「業務遂行規準」(SBC) の関連方針

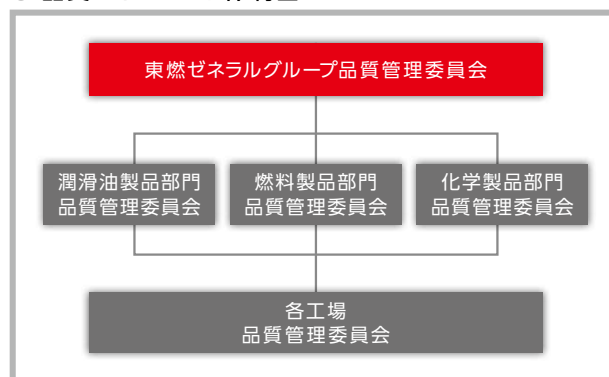
- お客様との関係及び製品の品質に関する方針
- 製品の安全に関する方針
- 独占禁止法に関する方針

### 品質マネジメント体制

当グループの強みは、すべての製品の製造から販売に至るまでの品質管理活動を包括する独自の品質マネジメントシステム (TG PQMS: TonenGeneral Product Quality Management System) を採用していることです。TG PQMSは、ISO9001 (品質マネジメントシステム) の要求を満足したリスク管理に基づく品質管理システムであり、株式会社日本能率協会コンサルティングにより、ISO9001への適合性が確認されています。

品質管理上のリスクをあらかじめ評価し、過去に蓄積されたグローバルの知見やベストプラクティスを活用してリスクを低減する対策を事前に講じることによって、より効果的な品質管理を実現しています。システムの有効性を確認するために、PDCA (Plan-Do-Check-Act) サイクルの一環で、製造から販売の品質管理にかかわるすべての部門を対象に、品

#### ● 品質マネジメント体制図



質管理に特化した第三者的観点による監査を定期的を実施し、TG PQMSの要求内容に対する適合性とシステムの有効性を確認しています。

川崎工場、和歌山工場、堺工場、極東石油工業（現千葉工場）、鶴見潤滑油工場、中央研究所、およびNUC川崎工業所でISO9001認証を取得しており、当グループの品質管理活動が十分機能していることが公的にも示されています。また、和歌山工場での潤滑油基油生産の品質管理においては、ヨーロッパの潤滑油協会（ACEA）のエンジン油の基油として必要とされる品質管理のガイドライン（ATIEL Code of Practice）への適合がISO9001審査機関によって確認され、日本の石油会社で唯一ATIELのWebサイト（<http://www.atiel.org/>）に登録されています。

品質管理に対するガバナンス機能を強化するため本社に置かれた品質保証部が、当グループのすべての製品の品質管理活動を包括的に管理する体制をとっています。当グループ工場やビジネス部門に対する第三者的観点での監査に加え、2015年は製造委託協力会社や第三者試験機関を含む合計16カ所での監査活動が計画され、着実に実行されています。これら監査活動を含めた品質管理活動の実行状況は、各マネジメントレベルに設けられた製造から販売に至る品質管理委員会で定期的に検証されています。

## 品質向上への取り組み

製品が機器の規格に適合することはもちろん、お客さまのニーズに合致する高品質の製品を供給するため、販売部門および本社・工場の品質管理、生産管理、技術部門および中央研究所が密接に連携し、製品の品質向上、製品開発プログラムに取り組んでいます。



トヨタ自動車株式会社からの表彰状と盾

## お客さまニーズへの対応

販売部門やカスタマーサービス部門にご連絡いただいたお客さまからの声は、品質保証部をはじめとする関係部門と共有し、迅速かつ確かな対応を図っています。製品の品質設計、製造規格の設定に当たっては、法規、JIS規格などの標準規格およびお客さまとの契約規格を満たすばかりでなく、これまでに培われた豊富な経験と知識をデータベースとして活用して、お客さまが使用する上でトラブルが生じないよう十分な検討を行い、信頼性の高い良質な製品の提供を行っています。

## 化学物質管理への対応

当グループでは製品にかかわるすべての人の健康と安全および環境保全を確保するため、製品中の化学物質の管理を徹底して行っています。化学物質管理にかかわる法監視、遵守システムの堅実な運用により、製品と化学物質に適用されるすべての法令適合性を確かなものとしています。また、SDS（Safety Data Sheet：安全データシート）などを通して、必要な製品の安全性情報をお客さま、製品にかかわるすべての方に提供するようにしています。

これらの製品とその化学物質の安全管理体制の強化改善は、継続的に行っています。

### ● シナジーレギュラーのSDS (安全データシート)



## お客さまが利用しやすいSSを目指して

当グループでは、「エッソ」「モービル」「ゼネラル」の3ブランド共通の販売施策を全国展開し、高品質な石油製品を適正な価格で安定的にお客さまに提供しています。常に変化し続けるお客さまのニーズに的確に対応しながら、環境・安全に配慮したSS（サービスステーション）運営を行っています。

SSでは、高品質な燃料油ブランド「synergy」、ナンバーワンブランド「モービル1」をはじめとした潤滑油、全国の「エッソ」「モービル」「ゼネラル」で共通で利用できるシナジーカード、現金購入の際にnanaco（ナナコ）ポイントがたまるポイントサービスなど、お客さまのニーズを捉えた製品・サービスを提供しています。

また、業界に先駆けて展開してきた「エクスプレス」ブランドのセルフSSは1,000店を超え、かざすだけでお支払いが完了するスピードパス、ビデオポンプ（高輝度カラーディスプレイ付給油機）、エクスプレスウォッシュ（高性能洗車機を備え、簡単かつスピーディーに質の高いセルフ洗車を提供する洗車プログラム）、モービル1センター（クイックかつプロフェッショナルなサービスで高品質商品を販売するルブプログラム）、セブン-イレブンやドトールコーヒーショップとの提携店舗など、ドライバーが「最もすばやく」「最も簡単に」「最もきれいな設備で」サービスを受けられるように、さまざまな工夫が施されています。



「エクスプレス」ブランドのセルフSS



モービル1センター



nanacoをかざして給油するとnanacoポイントが貯まる

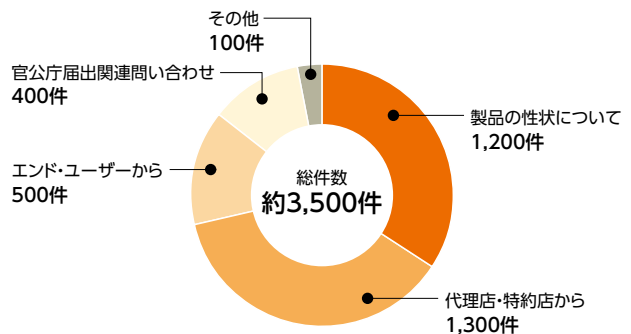


サービスステーションの他に、コンビニエンスストアやレストランでも支払い可能なクイックペイ機能を備えたSpeedpass+

## カスタマーサービス部の使命

カスタマーサービス部は、代理店・特約店に加え、サービスステーションに来店されるお客さまからのお問い合わせにも対応しています。年間約3,500件のお問い合わせの中にはおしかりやクレームをいただくこともあります。その場合はただちに担当部門に報告し、迅速な対応と改善につなげています。一方、「雪で立ち往生した車をサービスステーションのスタッフが助けてくれた」「道に迷っていたところサービスステーションのスタッフが親切に教えてくれた」等お礼の言葉をいただくこともあり、こうしたご好評も当該サービスステーションや関係部署と速やかに共有し、グループ全体でのサービス向上に役立てています。カスタマーサービス部では、お客さまに質の高いサービスをスピーディーに提供すべく、全員一丸となって努力しています。

### ● カスタマーサービス部によせられた リクエスト・お問い合わせ件数(2014年)



## 従業員とのかかわり

東燃ゼネラルグループの高い競争力の源泉は、何よりも「人」にあります。業務を通じて従業員が自らの能力を発揮できるよう、また職場と家庭のそれぞれにおいてバランスよく責任を果たせるよう、さまざまな施策を導入しています。

### 基本的な考え方

当グループは、従業員を会社の重要な資産と考え、各自の持つ能力を最大限発揮できるよう可能な限りのサポートをしようと考えています。当グループの人事施策は、優秀な人材を採用し、広範な職務経験と十分な教育機会を提供し、有能な指導者を育成することに主眼を置いています。当グループの「業務遂行基準」(SBC)には、従業員との関係について、「指針となる原則」として以下のように明確に定められています。

従業員の卓越した資質が、競争上の大切な優位性をもたらします。この優位性を高めるために、最も能力のある人材を採用・確保し、訓練と能力開発により従業員の成功への機会の最大化に努めます。私たちは、多様性によって高められ、開かれた対話、信頼そして公平な処遇に特徴づけられた、安全な労働環境を維持します。

#### ● 従業員数の推移\*1 (名)

	2012年	2013年	2014年
従業員数	2,805	2,921	3,512*2

\*1 12月31日時点の連結対象子会社含む合計

\*2 MOCマーケティング、極東石油工業、および東洋石油販売が新たに東燃ゼネラル石油の連結子会社となったことなどにより、従業員数(就業人員数)が前連結会計年度末比で591名増加しました。

#### ● 従業員構成\*3

	2013年	2014年
平均年齢	41.9才	41.5才
平均勤続年数	19.6年	19.1年
女性の従業員数	224名	239名
女性の割合	8.4%	8.9%
女性の管理職数	57名	62名
女性管理職比率	4.9%	5.2%

\*3 従業員構成のデータは、東燃ゼネラルグループの従業員のうち、原籍が東燃ゼネラル石油、EMGマーケティング、東燃化学である従業員を対象としている。

#### 「業務遂行基準」(SBC)の関連方針

職場のハラスメントに関する方針

### 人権の尊重

当グループでは、職場における不当な差別やハラスメントはどのような形であっても決して容認されるものでないことを「業務遂行基準」(SBC)において明確に規定しています。ハラスメント・人権侵害のない快適な職場環境の実現・維持を目的としたさまざまな取り組みを積極的・継続的にを行っています。

例えば、従業員はハラスメントを目撃した場合はそれを看過したり容認したりすることなく、上司、マネジメントもしくは人事総務統括部に連絡することが義務付けられています。品川および川崎、堺、和歌山、千葉の各工場に「人権相談窓口」が設置されており、ハラスメントを受けた、ハラスメントを目撃した、あるいは職場において何がハラスメント行為になるのか疑問がある場合などに相談を受け付け、必要な場合は注意喚起などの初期対応も行っています。なお、相談は人事総務統括部の「人権相談窓口」のほか、社内および社外の内部通報窓口でも受け付けています。(P28参照)

また、従業員の人権に対する意識の向上を目的として、各職場に合計79名の「人権啓発推進委員」を任命しています。「人権啓発推進委員」は自らが人権・ハラスメントに関する研修を受講するとともに、自分の職場にて年1回人権研修会を主催するなどの啓発活動を行っています。研修の対象は従業員のみならず同じ職場で働く契約社員、派遣社員、業務委託先社員の方々を網羅しています。2014年度は「職場におけるハラスメント」を中心に研修を実施し、約3,200名が受講しました。

## ダイバーシティ

変化の激しい時代において、企業が持続的な発展をするためには、ダイバーシティ（多様性）に基づく豊かな創造力や発想が欠かせません。当グループは、各個人の個性を尊重し、持てる能力を最大限発揮できる職場を提供するとともに、女性の積極的採用を推進しています。過去3年間における専門職（総合職）採用における女性の人数・割合は下の表の通りです。

東燃ゼネラルグループ各社は、多様な人材が活躍できる職場づくりを進めており、障がいを持つ方々の雇用促進もそのひとつです。単に法定雇用率を達成・維持するにとどまらず、人事総務統括部に障がい者職業生活相談員および職場適用援助者（ジョブコーチ）を配置し、障がいを持つ方々の継続的な採用・定着、理解促進をグループ全体で推進しています。

### 「業務遂行規準」(SBC) の関連方針

雇用機会均等に関する方針

#### ● 専門職採用人数\*1

	2013-2015年 専門職採用人数合計	うち女性	割合
販売管理系	21	11	52%
技術系	51	10	20%
合計	72	21	29%

\*1 東燃ゼネラル石油、EMGマーケティング、東燃化学の合計

#### ● 障がい者雇用率の推移

(%)

	2012年	2013年	2014年	2015年
東燃ゼネラル石油	1.85	2.13	2.06	2.12
EMGマーケティング	1.61	2.17	2.12	2.92
東燃化学	2.08	1.91	1.96	2.02

●法定雇用率：1.8%（2012年まで）/ 2.0%（2013年以降）

(注) 毎年6月1日現在の雇用状況

#### ● 新規学卒者の3年未満の離職率\*2

	2010年入社	2011年入社	2012年入社
3年未満の離職率	5.9%	5.8%	2.0%

\*2 東燃ゼネラル石油、EMGマーケティング、東燃化学の合計

## 人材育成

当グループの高い競争力の源泉は、なによりも「人」にあります。当グループは、業務を通じて従業員が自らの能力を最大限発揮し成長できるよう、採用、人材配置・育成計画、教育・訓練、業績評価などの一連の人事項目を体系化した評価・育成システムを導入しています。

#### ● 体系化した評価・育成システム

採用	<b>専門職(総合職)の採用を当グループ一括採用に切り替え</b> ● 部門の人材ではなく、会社(グループ)の人材として採用
人材配置・育成計画	<b>全社的な観点での人材配置を行う体制の導入</b> ● 製販一体の経営感覚を持つ人材の育成 ● 部門をまたぐローテーションのさらなる促進
教育・訓練	<b>当グループとしての新しいトレーニング体系の構築</b> ● 新しい価値観を育む ● 「切り拓く」リーダーシップを育てる
業績評価	<b>新しい価値観を踏まえた業績評価</b> ● 自己評価と上司とのディスカッションを通じて、東燃ゼネラルグループの価値観の体現と浸透を促進

## TOPICS

2014年よりスタートした、当グループの将来を考えるThe Next Generation (TNG) 活動が、無事に1年目の活動を終了しました。

この活動は、若手が事業構想立案のスキルを現状に基づき実践的に学ぶ取り組みとして導入されました。グループ各社から公募で集まった総勢50名の若手が8チームに分かれ、執行役員とマネージャー各6名のサポートを受けながら、半年にわたって、課題である「東燃ゼネラルグループの特徴・強みを生かし、2030年の世界・ビジネス環境に基づき、収益の柱のひとつになる可能性が十分にあり、グループ従業員が一丸となって情熱を傾けることができる」新しいビジネスモデルを構築、最終発表では実際にマネジメントに対して事業提案を行い、真剣な質疑応答が繰り広げられました。

マネジメント、参加者双方から好評を博し、また一般従業員からの注目度の高い本活動は、2015年後半に2年目の活動をはじめました。開催を心待ちにしていた若手社員によりすぐに募集定員に達し、6月末のキックオフミーティングを経て、現在は各チームがテーマである「2030年の会社の将来像」を検討しています。最終発表は年末を予定しています。



## 評価の仕組み

評価システムにおいては、上司と従業員の共同責任のもと、両者の定期的、効果的なコミュニケーションを軸に、短期的な業務目標の進捗管理や中長期的なキャリアプランの作成、教育計画の作成・実施を行っています。公平で客観的な業績評価の実施が、従業員の育成には欠かせません。業績評価に偏りをなくするため、複数の上司が職種を同じくするグループ内で集まって、合議によって時間をかけて一人ひとりを多面的に評価します。当グループは、従業員の業績を高い水準で継続的に改善し、その結果を公平に評価、処遇すべく、制度面でさまざまな工夫を凝らしています。評価の基準としては、各人の成果に加えて、チームへの貢献を重要視します。評価者は、複数の情報源からのインプットを求めた上で、従業員の業績を総合的見地から客観的に評価します。また各人の専門知識の習得や育成のため、各人は組織の目標に整合した個人業務目標と自己啓発計画を策定し、これらの進捗状況を日常的に上司とレビューします。従業員と上司は効果的なコミュニケーションを通じて、上司から日常的なフィードバックとコーチングがなされます。

また同様に上司同士が定期的集まって、各部下のきめ細かな育成・配置計画について合議で決定する仕組みになっています。

これら一連のプロセスは、全従業員を対象として実施されており、男女の性別差なく、公平な評価、処遇がなされています。

### ● トレーニングプログラム (概観)

	職位に応じた トレーニング	必要なスキルの 磨き上げ	若手向けに社外で 働く機会を提供	管理者の 自己啓発	ビジネスニーズ
役員	役員研修			ビジネススクールの オープンコースへの 参加	合宿形式でディベート教育の第一人者から学ぶ
本部長	本部長研修		現在の派遣先： 三井物産、日本エネルギー経済研究所、エクソンモービルなど	管理者向け オープンコース	相手を納得させる話し方の基本 (ディベート)
部長	部長研修				
課長	課長研修 新任管理者研修	IE研修 Individual Effectiveness Program	若手研修としての 他社への 出向プログラム		
従業員	フォローアップ研修 新入社員研修				

## 研修制度

研修制度は、職位に応じた階層別研修(Leadership Program)と、各人に必要なスキルアップを目的としたIE研修(Individual Effectiveness Program)、その他の研修に大別されます。階層別研修は、合宿形式を採り入れたり、国内の有力なビジネススクールと提携して、短期集中に終わらない、じっくりと期間をかけて効果を高めるような仕掛けにしています。若手従業員に対しては、海外の事業所(またはエクソンモービル)での就業機会や他社への出向プログラムを通じて、成長の機会を提供しています。IE研修は、各従業員が、職務上、自身の伸ばしたい、あるいは改善したいスキルを上司と話し合っ、自主的に受講できる点に特徴があります。当グループの大切な価値観である「自立と自律」にも合致した研修と言えます。

一方、大量に入社した世代の退職による世代交代という問題に対処すべく、次世代スタッフを効果的に早期育成する新たな教育システムの導入にも力を入れています。この教育システムは、運転・保全・技術等に関して、数千の単元から構成されています。このプログラムの普及・展開にあたっては、単にシステムを導入するだけでなく、社内の各部門におけるエキスパートを講師として任命し、きめ細かな教育指導を実施することで、次世代の早期育成に努めています。

## ワークライフバランス

東燃ゼネラルグループでは、従業員が職場と家庭のそれぞれにおいてバランスよく責任を果たすことが大切であると考へており、さまざまな制度によるサポートを行っています。

### ● 仕事と子育ての両立

東燃ゼネラル石油、EMGマーケティングは、2005年に制定された「次世代育成支援対策推進法」に基づき、仕事と子育ての両立を図るための行動計画を定めて関連諸制度の整備を進めてきました。

その結果、次世代育成支援対策に取り組んでいる企業として、厚生労働大臣から「基準適合一般事業主」として認定され、認定マーク(愛称:くるみん)の使用を許可されています。

また、フレックスタイム制度の活用を従業員に促し、ワークライフバランスを支援するとともに、各工場において「No残業Day」を設定するなどして、残業削減に向け成果を上げています。



次世代認定マーク  
(愛称:くるみん)

### ● 有給休暇

勤続年数に応じて最大25日の有給休暇が付与され、グループとして完全取得を目指しています。業務を効率的にすすめることにより、有休付与日数、有休取得日数、付与日数に対する有給休暇取得率は、いずれも日本の大手企業の中でもトップレベルを維持しています。

### ● 年次有給休暇取得状況\*1

	2012年	2013年	2014年
有休付与日数(日)	23.0	23.1	22.6
有休取得日数(日)	21.0	21.8	20.9
取得率(%)	91.4	94.4	92.3

### ● 時間外労働実績

毎年18時間/月～20時間/月で推移しており、業務改善プロジェクトの推進や「No残業Day」の導入・定着により低減を図っています。

### ● 時間外労働時間数の推移\*1

(時間/月/名)

	2012年	2013年	2014年
東燃ゼネラルグループ 平均時間外労働時間	20.0	18.8	19.2

### ● 年間総実労働時間

年間所定内労働時間に、残業実績や有給休暇の取得日数を加味した「年間総実労働時間」として見た場合、2013年度の全産業平均が2,045.9時間(出典:「2014年度労働時間総合調査」労務行政研究所)に対し、当グループは1,851時間(2014年実績)であることを踏まえれば、ワークライフバランスの取れた働きやすい職場環境が整えられていると考えられます。

### ● 年間総実労働時間数の推移\*1

(時間)

	2012年	2013年	2014年
東燃ゼネラルグループ 年間総実労働時間数	1,882	1,847	1,851

### ● 介護休業

要介護状態にある家族を持つ従業員は、要介護者1人につき、通算365日を限度として介護休業を取得することができます。さらに、取得の方法についても、①連続した取得、②日単位での取得、③時間単位での取得の選択が可能であり、さまざまなケースに対応できるようになっています。

### ● 介護休業取得者の推移\*1

(名)

	2012年	2013年	2014年
男性	4	2	2
女性	2	0	0
合計	6	2	2

### ● 育児休業

当グループでは、法定よりも長い育児休業期間を設定しており、従業員は希望すれば子どもが2歳になるまで育児休業を取得することができます。男性従業員による育児休業取得の例も増えつつあります。さらに小学校4年生に達しない子どもを持つ従業員に対しては、勤務時間の短縮を認めたり、一部有給で子どもの看護のために休暇を付与するなど、充実した育児サポート制度を整えています。

従業員がワークライフバランスを一層充実させるために、関連する制度のリファレンスガイドを従業員が常時アクセス可能なように電子掲示し、制度概要や申請方法など利用促進に向けたサポートを行っています。

### ● 育児休業取得者の推移\*1

(名)

	2012年	2013年	2014年
男性	2	5	6
女性	12	10	10
合計	14	15	16

### ● 短縮勤務取得者の推移\*1

(名)

	2012年	2013年	2014年
男性	1	0	0
女性	7	7	8
合計	8	7	8

\*1 東燃ゼネラル石油、EMGマーケティング、東燃化学の合計

## ● ワークライフバランスを支援する諸制度とプログラム

柔軟な勤務形態の実現を支援				
制度	フレックスタイム制度、年次有給休暇、 フローティング休日、代休、管理職在宅勤務制度			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>出産・育児</th> <th>家族介護</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>産休、妻の出産のための特別 有給休暇、育児休業、育児時間、 育児のための短縮勤務、子の看 護休暇、時間外・休日労働制限、 深夜勤務の免除、入院給付金、 付添看護補助金、 ホームヘルパー補助金</td> <td>介護休業、介護休暇、 時間外・休日労働制限、 深夜勤務の免除、 入院給付金、 付添介護補助金、 ホームヘルパー補助金</td> </tr> </tbody> </table>	出産・育児	家族介護	産休、妻の出産のための特別 有給休暇、育児休業、育児時間、 育児のための短縮勤務、子の看 護休暇、時間外・休日労働制限、 深夜勤務の免除、入院給付金、 付添看護補助金、 ホームヘルパー補助金
出産・育児	家族介護			
産休、妻の出産のための特別 有給休暇、育児休業、育児時間、 育児のための短縮勤務、子の看 護休暇、時間外・休日労働制限、 深夜勤務の免除、入院給付金、 付添看護補助金、 ホームヘルパー補助金	介護休業、介護休暇、 時間外・休日労働制限、 深夜勤務の免除、 入院給付金、 付添介護補助金、 ホームヘルパー補助金			
福利厚生プログラム				
外部 プロバイダー プログラム	国内外宿泊施設 ライフサポート (育児クーポン/介護補助金サービス/相談サービス/ お祝い支援サービス/フィットネス利用補助)			

## VOICE

## 制度を活用し、働き方をデザインできる会社

広報渉外統括部 杉原 多恵

2015年3月に2度目の育児休業から復帰し、現在は3歳の長女、1歳の長男の育児を楽しみながら、仕事にまい進しています。休職時には、復職後の勤務地や勤務時間、キャリアプランを踏まえた細かな希望を上司と話し合うことができたこと、また希望に沿った形で復職できたことをありがたく思います。

当グループでは出産・育児支援に関する制度のみならず、フレックスタイム制度や介護休業など、従業員の人生の各ステージに応じた制度が用意されています。人事上の制度が整っている企業は多くありますが、実際にそれらの制度を活用し、会社と従業員双方にメリットのある形での働き方を実現させることができるのは、当グループの強みであり、従業員のモチベーションを支える一つの要素だと思います。私自身、復職後は「これまで以上に会社に貢献したい」と、思いを新たにしています。



## 従業員とのコミュニケーション

当グループでは、マネジメント層と従業員の間でコミュニケーションの齟齬がないよう、年間コミュニケーションプランに基づき、マネジメントから全従業員に対して、メールやイントラネット、ビデオ配信を通じて情報やメッセージを発信しています。また、従業員フォーラムを定期的に開催することで、マネジメントと従業員の顔を合わせた双方向のコミュニケーションを図る機会も設定しています。2015年2月から4月にかけて、トップマネジメントによる直接対話型の従業員フォーラムを全国の事業所において17回開催し、延べ2,250名の従業員がトップマネジメントと活発な意見交換を行いました。



従業員フォーラム

## 「業務遂行規準」(SBC)の関連方針

 オープンドアポリシー



# 株主・投資家の皆さまとのかかわり

東燃ゼネラル石油は、高い競争力と資本効率を維持し、株主価値を向上すべく日々努めています。当社のそうした取り組みを理解していただくために、株主・投資家の皆さまとのコミュニケーションを重視し、さまざまな形で会社情報を開示しています。

## 基本的な考え方

東燃ゼネラル石油は長年にわたり、株主・投資家の皆さまが当社の価値を公正に評価できるよう、正確で透明性が高く、かつタイムリーな情報開示を基本方針としてきました。当社経営陣ならびに取締役会は、株主・投資家の皆さまとのコミュニケーションを大切に考え、会社の業績や将来見通しに関する有用な情報を提供することを重視しています。

当社は、2013年2月に2017年までの5年間の事業の取り組みと目標をまとめた中期経営計画を発表しました。その進捗状況についても通常の業績予想更新と同様にタイムリーに情報を提供できるよう努めています。

## 株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

株主・投資家の皆さまとのコミュニケーションは、法律や規則によって定められた情報開示に留まりません。年間の事業報告、ファクトブック、ウェブサイトにて適宜更新される情報に加え、配当通知とともに年2回送られるビジネスレポートを通じてさまざまなトピックと直近の業績内容をお知らせしています。

当グループのウェブサイトは、当グループの事業構造を分かりやすくお伝えすること、またご利用いただく方の立場に立って、検索しやすさや使いやすさを重視しています。ここでは最新のIR情報とともに、サービスステーションのキャンペーン情報など、株主・投資家の皆さまをはじめとするステークホルダーの皆さまのお役に立てるよう多彩な情報を掲載しています。そして、会社概要などの基本情報や、CSRなど当社のさまざまな取り組みについてもご紹介しています。随時最新情報に更新していますので、ぜひご覧ください。

 <http://www.tonengeneral.co.jp/>

上記のほか、当社では、当社の業績や戦略をより理解してもらうため、証券アナリストや機関投資家向けに経営幹部も参加して決算説明会、個別面談、会社施設見学会等のさまざまな情報提供の機会を設けています。その一例として、2014年9月に機関投資家と証券アナリストを対象に当社千葉工場の見学会を実施し、当社の精製・物流における安全性、エネルギー効率、そして最適な精製設備構成実現の取り組みをご紹介しました。こうした取り組みを通じて証券界のオピニオンリーダーに当社をより良く理解してもらうことは、すべての株主・投資家の皆さまにとって有益なものであると考えています。

## ● IR情報



ファクトブック



ビジネスレポート



ウェブサイト



機関投資家・証券アナリスト向けの千葉工場見学会

## 株主還元について

今後も、高い競争力と資本効率を維持し、株主重視の経営方針を継続していきます。株主還元については、これまでの基本方針に変更はありません。今後も、健全な財務体質を維持し、長期的な視点に立ち、株主の皆さまに安定的な配当が実施できるようにしたいと考えています。

### ● 年間配当金の推移

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
1株当たり配当額 (円/株)	38.0	38.0	38.0	38.0	38.0

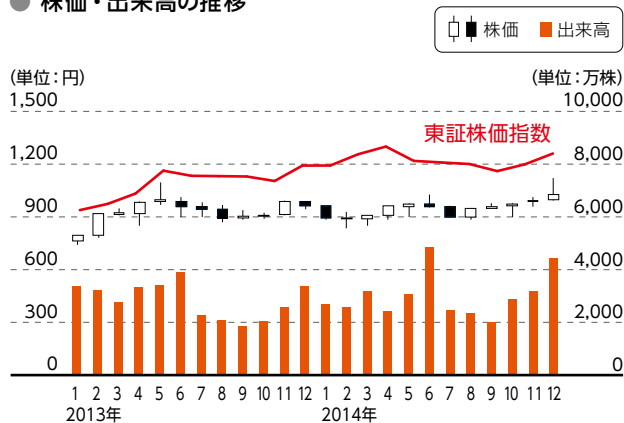
## 株式の状況 (2014年12月31日現在)

発行する株式総数 : 880,937,982株

発行済株式数 : 565,182,000株

株 主 数 : 45,267名

### ● 株価・出来高の推移



### ● 大株主(上位10名)

株主名	所有株数 (千株)	持株比率 (%)
MOBIL OIL EXPLORATION AND PRODUCING SOUTHEAST INC.	41,885	7.41
三井物産株式会社	36,000	6.37
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (信託口)	12,669	2.24
日本マスタートラスト信託銀行株式会社 (信託口)	11,980	2.12
高知信用金庫	8,547	1.51
パークレイズ証券株式会社	6,000	1.06
STATE STREET BANK WEST CLIENT-TREATY	5,008	0.89
三菱UFJモルガンスタンレー証券株式会社	3,464	0.61
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (信託口1)	3,304	0.58
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (信託口5)	3,290	0.58

(注) 当社は自己株式を200,876千株(35.54%)所有していますが、上記大株主から除外しています。

## 株主メモ

事業年度 毎年1月1日から12月31日まで

定時株主総会 毎年3月

基準日 定時株主総会権利行使 12月31日

配当金受領株主確定日  
 期末配当金 12月31日  
 中間配当金 6月30日

株主名簿管理人 三菱UFJ信託銀行株式会社

特別口座の口座管理機関 三菱UFJ信託銀行株式会社

同 連 絡 先 三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部  
 〒137-8081  
 東京都江東区東砂七丁目10番11号  
 0120-232-711 (フリーダイヤル)  
<http://www.tr.mufg.jp/daikou/>

1単元の株式数 1,000株

公告の方法 電子公告による  
 (<http://www.tonengeneral.co.jp>)  
 但し、電子公告による公告をすることができない場合の公告は、日本経済新聞に掲載する方法とする。

## ビジネスパートナーとのかかわり

東燃ゼネラルグループには、「原油、石油製品・半製品の調達と輸送」「製油所、化学・潤滑油工場の設備投資や日常保全」「資材・副資材購買と管理」「製品の販売や配送」など、さまざまな分野にわたりビジネスパートナーが存在します。

### 基本的な考え方

多くのビジネスパートナーとの協力で当グループの事業は成り立っており、ビジネスパートナーと強い信頼関係を築きたいと考えています。それと同時に、ビジネスパートナーに対し、法令の遵守に加え、当グループの求める高い倫理基準をご理解いただき、それに準じた行動を求めています。ここでは、資材・副資材・役務・工事のサプライヤーとのかかわり、石油製品の販売を担っていただいている代理店・特約店とのかかわり、製品の配送を担っていただいている契約運送会社とのかかわりを代表例として取り上げます。

(注) 当グループでは、原油・石油半製品・船舶の調達は事業部門、設備・操業用の資材(含副資材)・役務・工事の調達は購買統括部が担当しています。

### サプライヤーとのかかわり

当グループでは、社内規程に基づく購買ルールを設けており、公正にサプライヤーの選定を実施しています。そのため、設備・操業用の資材・副資材・役務・工事の購買契約業務は、購買統括部が独立した立場で遂行しています。

購買統括部では、長年蓄積した調達の知識・経験・ネットワークをもとに、当グループにとって最適コストで調達できる体制をつくっています。さらに、高い技術・サービスを安定して提供でき、改善による効率効果の向上を目指すサプライヤーの選定を行っています。

サプライヤーの選定に当たっては、コンプライアンスへの信頼性を総合的に評価しています。具体的には、価格・品質・納期・技術力・供給安定性に加え、安全・健康・環境・情報管理や法令遵守などを重視します。サプライヤーに対しても、従業員と同様にコンプライアンスの徹底を求めており、法令の遵守に加えて、「安全」「健康」をはじめとした社内基準を条項として標準契約書に入れています。

例えば、作業中の事故を防止するため、「アルコール及び規制薬物」の条項では、抜き打ちで検査する条件を設けています。また、「企業行動基準及び職場のハラスメント」の条項では、サプライヤーのサプライヤーにも、清廉な行動を求めています。さらに、契約条件全般の遵守をモニターするため、監査条項により実際にサプライヤー側に出向いて監査しています。

なお、年末には主要なサプライヤーあてにレターを送付し、当グループの求めるコンプライアンス要件への理解と徹底を促すとともに、従業員あてのお中元やお歳暮などの贈答品を辞退する方針への協力を依頼しています。

このように、当グループのビジネスが、すべての法律、規則の厳格な遵守をもって運営されることで、サプライヤーの

コンプライアンスが向上し、さらにサプライチェーンを通じて社会全体に波及効果があるよう、CSRの取り組みに努めています。

### サプライヤーの監査

当グループとの契約条件がサプライヤー側で遵守されていることを確認するため、当グループでは随時サプライヤー側へ出向いて監査を実施することがあります。このサプライヤーへの監査は、発注を購買統括部に依頼する事業部や実際に契約を行う購買統括部から独立した立場であり、業務監査を専門に行う当グループの監査部が担当することで、独立した客観的監査が可能となります。これらの監査を通じて、不適切な請求、契約内容の不遵守等の指摘を行い、サプライヤーのコンプライアンスの向上に寄与しています。

また、必要に応じて、契約内にある監査条項を実際に行使して購買統括部または発注事業部が監査を実施することもあります。これらの監査を通じて、当グループのコンプライアンス要件へのさらなる理解と協力を得られることを目指しています。

### 契約運送会社による最高品質の配送サービス

当グループ製品の配送を担う契約運送会社も大事なビジネスパートナーです。すべての契約運送会社に対して、各種研修や啓発活動を実施し、安全への意識・技術の向上に加え、安全配送設備の拡充にも日々邁進しています。また、平常時のみならず、緊急時においても、すぐさま協力体制を敷き、安定供給に努めています。



業界最大30kLタンクローリー最新モデル

## ● 契約運送会社とともに実施している主な取り組み

### 1. 環境に対する配慮

大型ローリーの導入をさらに進めています。これにより、SSへの配達回数を減らし、軽油の使用量および排ガスの排出量の削減が実現しています。

### 2. 会社方針の共有化

年初に、全契約運送会社とキックオフ会議を行い、各年度の安全方針・目標を共有化しています。

### 3. 安全配送への徹底

業界に先んじて、ドライブレコーダーを全車両に導入する条文を運送契約書に載せ、導入を完了しました。防衛運転トレーニングを配達ビジネスに適用しています。ローリードライバーの運転技術向上を目的としたトラック・ロードオ大会(運転技術を競う全国大会)や荷卸しコンテストを開催して、安全について積極的な啓発活動を実施しています。

### 4. BCP体制の確立

BCP作成のコンサルティングに加え、定期的な緊急対応訓練をサポートしています。契約運送会社の所属する地方自治体や消防との提携訓練に共同参加しています。

## 代理店・特約店とのコミュニケーション

代理店・特約店は、当グループにとって、重要なビジネスパートナーです。燃料油販売本部、潤滑油本部共同で、年初に「代理店・特約店会議」を開催し、その年の販売方針を代理店・特約店の皆さまと共有しています。全国12カ所の支店、3カ所の営業所を拠点として、約180名の営業担当がその方針に基づき、密にコミュニケーションをとりながら、代理店・特約店のビジネスを強力にサポートしています。

また、サービスステーションのマネージャーを対象とした、EMG SSマスタース全国大会を毎年開催し、優秀マネージャーの栄誉を称え、販売方針や最新情報、成功事例を直接共有しています。

当グループは、各地域の代理店・特約店店主で構成された、EMG会、IF会との双方向のコミュニケーションを重要視しており、各会の活発な活動をサポートしています。そこで共有されたアイデアや課題は、当グループで十分に考慮し、戦略づくりに活かしています。



代理店・特約店会議



SSマスタース表彰式

## ● 代理店・特約店の経営基盤強化

当グループでは、長年にわたって築き上げてきた強い相互信頼関係のもと、各種販促プログラムはもちろん、経営の改善を目的としたさまざまなプログラムを提供し、代理店・特約店の皆さまの経営基盤強化を支援しています。特に、代理店・特約店の事業計画作成に当たっては、将来の厳しい環境変化を見据えた経営分析やSS網の再構築にかかわるネットワーク分析、ビジネスモデルの最適化などのコンサルティングを提供しています。

さらに代理店・特約店の経営者・次世代経営者・幹部の皆さまを対象とした経営者向けセミナーや、SSの店長や販売部門に携わる従業員の方々を対象とした、SS運営管理、人材育成手法、基本接客サービス、安全管理などの各種トレーニングを全国各地にて開催しています。



コンサルティングモデルの画面



代理店・特約店経営者向けセミナー

## VOICE

### 信頼に値するパートナー

株式会社 セブン-イレブン・ジャパン 法人営業部 部長  
吉田 俊路 様

当社は2003年12月に包括提携契約を締結して以降、ExpressブランドのセルフSSと当社のコンビニエンスストアの複合店の開発を共同で行っています。現在、全国キャンペーンやナナコポイントプログラムの導入など、順調に提携の幅を広げ、かつ深化させてまいりました。これらは新しい取り組みでもあり、議論と仮説・検証を通じて成し遂げてきたものですが、東燃ゼネラルグループのCSRに積極的に取り組む企業文化は当社の理念と一致し、信頼に値するパートナーと感じております。

今後も社会貢献・生活支援の一環として東燃ゼネラルグループとのビジネスを強化していく所存です。



## 社会への貢献

東燃ゼネラルグループは、社会への責任として、エネルギーの安定的な供給、安全・信頼の確保に努めるとともに、操業する地域社会の発展・活性化に貢献していくことが非常に重要な使命であると考えています。このような考えに基づき、文化・芸術・スポーツ、教育、環境、地域、健康、災害支援・防災、多様性など多岐にわたる社会貢献・文化活動を通じ、社会との連携を深めています。

### 文化・芸術・スポーツ

#### ◆ 東燃ゼネラル児童文化賞・音楽賞

日本の児童文化・音楽文化の発展・向上に尽くしてこられた方々、中でも将来大きな活動が期待される方々をたたえ励ます賞です。2014年で49回を迎える児童文化賞は、公益社団法人 企業メセナ協議会「This is MECENAT 2015」に認定されました。音楽賞は44回を迎えました。



#### ◆ フェニックステニス教室

堺工場では、テニス未経験の子どもたちを対象に、従業員がコーチをつとめるテニス教室を開催しています。41周年となる2014年は、幼稚園生と小学生あわせて39名が参加しました。



#### ◆ フェニックスクリスマスコンサート

堺工場が2008年から主催するクリスマスコンサートに、月刊紙「フェニックス」の読者を招待しています。



### 教育

#### ◆ 東燃国際奨学財団への支援

諸外国との友好と広く社会に貢献することを意図し、日本の大学院に在学する外国人留学生へ奨学金を支給しています。支援してきた留学生は、1989年の設立以来28カ国192名を数えています。



(2015年4月1日現在)

#### ◆ 職場体験学習

堺工場では、地域の子どもたちが身近な産業における業務を体験し、社会の実態を学ぶ一助となることを目的に、近隣中学校の生徒を「職場体験学習」に受け入れています。



#### ◆ 東燃ゼネラル石油研究奨励・奨学財団への支援

理工科課程の学生および大学院生への奨学金の給付および大学院や研究機関において日本のエネルギーならびにその有効活用に関連する分野で斬新かつユニークな研究や技術開発をしている若手研究者への研究助成金による支援を行っています。(研究助成実績527件、5億4千1百万円、奨学生実績882名)



#### ◆ 学校寄付奨励制度

従業員が学校に寄付を行った場合、その同額を会社が追加寄付する制度です。これにより、従業員の寄付額の倍額が寄付されることになります。

## 環境

### ◆ 森林保全活動(アドプト・フォレストニ上山) .....

堺工場、和歌山工場、大阪支店は、後継者不足による山林の荒廃を防ぐため、大阪府太子町ニ上山の森林保全活動に「東燃ゼネラル友好の森づくり活動」として協働して取り組んでいます。



### ◆ 川崎国際環境技術展 .....

川崎市が世界に誇る環境技術を国内外にアピールする川崎国際環境技術展には240を超える出展があり、当グループの省エネ技術や同業他社との企業間連携の紹介を行いました。また、例年恒例の子ども向けクイズも大盛況で、子どもたちの笑顔あふれるブースとなりました。



### ◆ 緑のカーテン事業 .....

千葉工場では、市原市が推進する「緑のカーテン事業」に、2010年から積極的に協力しています。「店舗・事業所部門」において、2年連続で、最優秀賞を受賞しました。



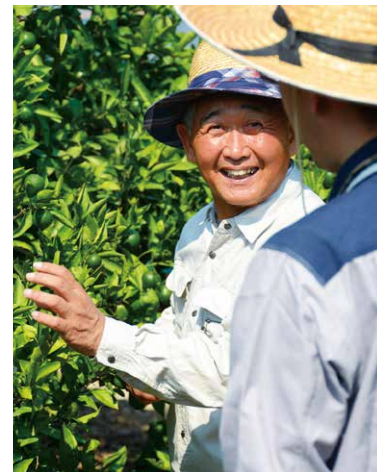
### ◆ 地の島ボランティア清掃活動 .....

和歌山工場の沖合約1kmの地の島海水浴場の「海開き」を前に、有田市役所、有田市観光協会と協力し清掃ボランティアを行っています。2015年6月には工場関係者、本社および支店の従業員と家族、代理店・特約店の皆さまとご家族、外部関係者の計335名が参加しました。



### ◆ みかん山パトロール .....

和歌山工場では、30年以上にわたる周辺環境安全保全への取り組みとして、毎年6月から9月にかけてみかん農家の皆さんと試験木のモニタリング調査を行っています。



### ◆ ボランティア清掃 .....

堺工場では、堺泉北臨海地域の企業連絡会に加盟し、環境保全を目的とした周辺道路のボランティア清掃を実施しています。年6回の開催で延べ400名以上の従業員が参加しました。また鶴見潤滑油工場では、近隣町内会清掃活動への参加を開始しました。



## 地域

### ◆ 月刊紙フェニックスの発行

1974年から堺工場近隣地域に配布している月刊紙「フェニックス」は、地域と工場のコミュニケーションの場として確かな存在を認められています。フェニックス読者を対象にさまざまな交流イベントを実施しています。



### ◆ 華道教室

川崎工場近隣の大師東部六町会婦人部の皆さまを対象として華道教室を主催して皆さまに伝統美を楽しんでいただいています。また、工場による社会貢献活動を3カ月ごとに報告を行うとともに、工場関係者との意見交換を行っています。



### ◆ 椒古墳長屋王例祭

地域の歴史・文化行事である「椒（はじかみ）古墳長屋王例祭」を和歌山工場近隣地域からの参列者をお迎えし、場内古墳前で実施しています。



### ◆ ミューザ川崎



川崎市が推進する「音楽のまち・かわさき」の事業方針に賛同し、コンサートへの協賛を行っています。また“ミューザの日”では、東燃ゼネラル児童文化賞50周年を記念し、第2回（1967年度）受賞者の人形劇団ブークによる人形劇と人形作り体験プログラムを開催、総勢750名を超えるご来場者に楽しんでいただきました。



### ◆ 近隣小中学校の見学

近隣の小中学校に來訪いただき、石油精製・安全について勉強していただく機会を提供しています。



## 健康

### ◆ 献血

日本赤十字社の献血活動を積極的に支援しており、1968年から従業員を対象とした献血会を本社・各工場にて実施しています。



### ◆ チャリティーラン

障がいを持つ子どもたちの野外活動のための募金を目的とした、YMCA国際チャリティーランを支援しています。2014年は当グループから16チーム96名が出場しました。



## 災害支援・防災

### ◆被災地支援

東日本大震災により図書館を失った地域を巡回する〈あしたの本〉プロジェクトの移動図書館バスにエッソ・モバイル・ゼネラルのサービスステーションのネットワークを活用し、巡回のための燃料の支援を通じて子どもたちに読書の楽しみをお届けしています。



### ◆安全防災訓練

各事業所では、事業所内の訓練の他、消防署、海上保安署との合同訓練や石油コンビナート等の防災訓練に参画し、地域社会との連携も深めています。



有田市総合防災訓練



和歌山県コンビナート総合防災訓練

### ◆日米合同消防訓練

鶴見潤滑油工場は米海軍貯油施設と隣接しています。貯油施設内における災害発生時の共同体制の強化および被害の軽減を図るため、米海軍消防局・横浜市消防局・安善町共同防災隊との協力、連携訓練が実施されました。



火災タンク604に一齐放水



訓練終了後、米海軍幹部による講演

### ◆大容量泡放射システム

大容量泡放射システムは、屋外貯蔵タンクの全面火災に対応するために、通常の消防車の放水能力(3,000ℓ/分)に比べて、圧倒的な放水能力を誇る移動式の消火システムで、地域の共同防災協議会で共有しています。

堺工場は、大阪・和歌山広域共同防災協議会に所属し、その配備事業所として地域に貢献しています。大阪・和歌山広域共同防災協議会では、30,000ℓ/分の放水砲2基を同時に稼働する能力を保有しています。



### ◆消防訓練・見学会

実際に消火・放水活動を体験し、消防訓練に参加してもらう機会を提供しています。また、子どもたちには、負傷者の救護や放水活動を見学していただき、緊急事態や事故に備えることの大切さを学んでいただきました。



## 多様性

### ◆日本身体障がい者水泳選手権大会

日本身体障がい者水泳連盟が主催する日本身体障がい者水泳選手権大会に毎年協賛しています。



### ◆全国身体障害者スキー大会

日本身体障害者スキー協会が主催する日本身体障害者スキー大会に毎年協賛しています。

