

# 価値あるエネルギーの提供を目指して

昭和シェル石油は社会に価値のあるエネルギーを提供できる会社を目指しています。

その目標を実現し、グループ全体で持続的に成長するために、お客様、協力会社、従業員、地域・社会、株主・投資家の皆様をはじめ、あらゆるステークホルダーの皆様への責任を果たしていくとともに、経営理念およびそれに基づく行動原則のもと、コンプライアンスの徹底、透明性の高いガバナンス体制の構築に取り組んでいます。

## ■ お客様とともに

昭和シェル石油は、社会やお客様から必要とされるエネルギーソリューションを提供することにより、お客様満足の上昇に努めています。お客様へ環境・品質・安全性のすべての面で価値ある商品やサービスを提供するとともに、お客様とのコミュニケーション基盤や、お客様のニーズを満たすサービスや製品の開発、品質保全体制を強化していきます。

### サービスステーション (SS) における取り組み

縮小傾向にある国内燃料油市場において、SSを取り巻く競争環境は、同業種・異業種を問わず、ますます激化しています。このような状況下、当社はおお客様のニーズに迅速かつ的確に応え、「差別化による圧倒的なお客様満足の獲得」を目標に系列特約店、販売店、SSと協働し施策を展開してきました。

2010年の異業種間共通ポイントプログラム「Ponta (ポインタ)」の導入を皮切りに、新決済サービス「Shell EasyPay」の導入、「シェル スターレックス カード」のリニューアルを実施し、さらに2015年には、共通ポイント型クレジットカードへのニーズにお応えした「シェル-Pontaクレジットカード」を新たに展開し、業界でも屈指のカードラインナップを提供して

います。また製品面では、シェルグループがフェラーリとの提携で培ったエンジンの洗浄・保護技術を結集した新ハイオクガソリン「Shell V-Power」を2014年に発売し、翌2015年には販売地域を拡大しました。お客様から高い評価をいただいて、ガソリン販売におけるハイオクガソリンの比率も拡大しています。

これらの取り組みに加え、2016年4月より低圧電力小売りが自由化されたことにあわせ、ガソリン・軽油ユーザー向けの家庭用電力「ガソリンが10円/L安くなる電気 (ドライバースプラン)」の提供を開始しました。お客様に解りやすく魅力のある電気プランを提供することで、お客様基盤のさらなる強化に取り組めます。

当社の主なリテール施策

Shell V-Power

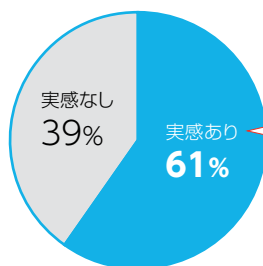
2014年7月、「愛車を大切に乗り続けたい・性能を最大限に楽しみたい」という幅広いドライバーニーズにお応えするために、新プレミアムガソリン「Shell V-Power」を発売しました。Shell V-Powerはシェルグループがフェラーリとの技術提携で培った独自のクリーン&プロテクトテクノロジーにより、エンジンの性能を低下させる汚れに対して効果的に作用し、走るほどにエンジンを洗浄、保護し、車本来の性能を最大限に引き出すことができます。Shell V-Powerは発売以降、お客様から高い評価をいただき、プレミアムガソリン市場の中で卓越した販売実績を出しています。また、発売当初40都道府県であった販売エリアを、46都道府県まで拡大しています。

- <http://www.showa-shell.co.jp/carlife/products/shell-vpower/index.html>



Shell V-Powerを入れて、効果を実感できましたか\*

約6割の方が効果を実感!



**効果ランキング**

- 第1位 出力の改善 **54%**
- 第2位 燃費の改善 **53%**
- 第3位 加速性能の改善 **51%**
- 第4位 レスポンスの改善 **48%**

※ 2014年当社実施アンケート結果

シェル スターレックスカード

「シェル スターレックスカード」は、使えば使うほどガソリン代がお得になる、キャッシュバック機能を搭載したカードです。給油量の多いお客様を中心に、110万人を超える会員様にご利用いただいています。

2014年4月、さらなるお客様メリットの向上を目的にリニューアルを行い、キャッシュバック機能を業界最強クラスの還元単価に引き上げ、新規会員数を大幅に伸ばしています。

- <http://www.showa-shell.co.jp/carlife/cardservice/starlexcard/>



シェル スターレックスカード

Ponta およびシェル-Pontaクレジットカード

共通ポイントプログラム「Ponta」は、2015年5月時点で会員数7,000万人を突破し、国民の2人に1人が所有する会員組織です。1枚のカードで異業種加盟店でもポイントを貯める・使うことができる利便性が評価され、現金で決済するお客様のSS来店促進に大きな成果を出しています。

2015年4月には、より高還元率のポイント付与と、カード決済による利便性を実現した「シェル-Pontaクレジットカード」の発行を開始しました。シェル-Pontaクレジットカードは業界内のみならず、共通ポイントカードでは最強の還元率を実現し、現金Pontaのお客様はもちろん、これまでPontaをお持ちでない新規のお客様にもご好評いただき、現在17万人を超える会員様にご利用いただいています。



シェル-Pontaクレジットカード

Shell EasyPay

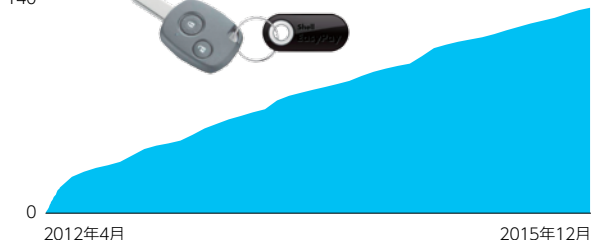
SSでの給油・クレジットカード決済をよりスピーディーに、簡単にしたいというお客様の声にお応えし、「Shell EasyPay」を導入しています。Shell EasyPayは、非接触ICチップ内蔵キーホルダーに給油メニューや決済情報を登録することで、キーホルダーを読み取り機にかざすだけで給油・決済できるシステムです。

Shell EasyPayはシェル スターレックスカード、シェル-Pontaクレジットカードはもとより、それ以外のクレジットカードにも組み合わせることができます。「キーを持ってクルマを降りたら、あとはShell EasyPayをかざすだけ」という利便性をお客様からご支持いただき、順調に発行が進んでいます。

Shell EasyPay 累計発行本数

(万本)

140



## SSにおける人材力向上の取り組み

国内石油製品需要の減少によってSSにおいても競争が激化する中、SSを運営する系列特約店にとっても当社にとっても、お客様との接点を持つ系列特約店の「人材力」が、持続的に成長する上で重要な役割を果たしています。当社はSales Promotion Advertisement & Training (SPAT) プログラムや資格認定制度といった教育訓練ツールを通じた人材力の強化にも力を入れており、リテール施策と人材力の両輪によって「お客様に選ばれるSS」を追求しています。



## 系列特約店と一体となった人材育成の取り組み

### Sales Promotion Advertisement & Training (SPAT)

当社は、販売促進キャンペーン・広告宣伝活動・教育訓練の統合パッケージである「SPAT」プログラムを用いて、系列特約店の人材によるSS競争力向上を図っています。SPATプログラムの一例としては、クレンリネス向上プログラムがあります。これは店舗がいつも美しく清潔な環境を提供できているかをプロの目線だけでなく、お客様の観点からもチェックし、クレンリネスに対するスタッフの意識を変革することでお客様が心地よくご利用いただけるSSづくりを促すものです。このほかにもSPATには各種サ

ポートプログラムを用意しており、競合店を圧倒するレベルのSSづくりを実現します。

なお、優秀な成績を収めたSS店員だけを集めた研修ツアーも用意しており、優秀なSS店員同士がお互いに刺激しあい、切磋琢磨することで、さらなる競争力強化につながる機会を提供しています。これにより、SS間でのベストプラクティスの共有や、モチベーションの向上を図り、昭和シェルグループSSのさらなるサービスレベル向上を目指しています。

## 昭和シェル石油の系列特約店向け資格認定制度

### 昭和シェルロイヤルマネジャー (SRM) 認定制度

お客様の信頼を得るための店舗づくりを実現し、昭和シェル石油のSSネットワークを牽引するリーダーの育成を目的とした、当社の設けている代表的な資格制度のひとつです。1979年発足以来30年以上の伝統を誇り、中でもSRM1級は業界内で難関資格として認知され、高い評価を得ています。毎年SRM資格認定者が一堂に会する「全国SRM会」を開催し、事例の共有や意見交換を通じて、資格者同士のさらなる能力開発も図っています。

### 昭和シェルオイルマイスター認定制度

国家整備士の資格を持ち、さらに当社独自の研修と試験を経て自動車用潤滑油の知識を習得したスタッフを、オイルの専門家として認定する資格制度です。

### カーライフアドバイザー認定制度

オイルマイスター認定者の中から、車に関する知識・整備技術力、お客様とのコミュニケーション能力を身に付けたスタッフを認定する資格制度です。

### 潤滑士制度

潤滑油・グリースに関するお客様の様々なニーズに対応できる人材の育成を目的として、1970年にスタートした資格制度です。

### 2015年認定者数

(人)

	2015年現職者	2015年認定者
<b>SRM</b>		
1級	261	10
2級	2014	81
3級	7661	364
<b>オイルマイスター</b>	1843	83
<b>カーライフアドバイザー</b>	532	62
<b>潤滑士制度</b>		
1級	146	4
2級	540	40

### SSにおける災害対応の取り組み

大規模な災害が発生した際、SSは被災地住民の方の生活維持に直結するライフラインとして機能するほか、緊急車両への燃料供給など重要な役割を担います。東日本大震災では、特に被災地における石油製品供給の重要性が再認識されました。当社では地震発生時における初期対応や自主点検方法などの地震発生時の対応マニュアルを各SSに配布し、緊急時に備えています。また、災害発生時も燃料供給が行える非常用電源と給水設備を備えた「災害対応型SS」を全国31カ所に展開しています。そのほか、自家用発電機、貯水槽、情報通信機器などの設備を備えたSSである「中核給油所」を全国196カ所に展開しています。このSSは政府整備事業である中核給油所整備事業の対象となっているもので、大規模災害発生時は国からの要請に応じた緊急車両への優先給油など、災害時の対応を行います。

### 石油製品の製造責任と品質保証

原油受入から最終製品をお客様にお届けするまでのサプライチェーン全体において、一貫した品質管理体制を構築することで、お客様満足の向上に取り組んでいます。また、石油製品に含有する化学物質情報に関して、国内外の法規制に対応するとともに、SDS(安全データシート)の正確な更新を行い、お客様へ提供しています。

製造部門では品質マネジメント規格ISO9001の認証を取得し、品質管理システムの向上活動に取り組むだけでなく、シェルグループが持つ独自の高度な品質管理手法を活用することで、より高いお客様満足が得られる品質の製品供給に努めています。

また、全社的な活動として、製品安全向上のための活動や、製品品質の確保について討議する「製品安全部会」を四半期ごとに開催し、当社グループ内だけでなく、シェルグループの品質確保の取り組みの知見も活用するなど、品質管理の強化を行っています。

### CIS薄膜太陽電池モジュールの製造責任と品質保証

当社グループのソーラーフロンティア(株)では、生産管理と製品管理においてISO9001で指定された手順に沿った自動管理システムを導入しており、すべての管理工程が、モジュールに組み込まれた2次元バーコードの製造番号により追跡が可能です。

また、長期にわたって発電を続けるための耐久性を確保するため、雹(ひょう)をパネルに発射して衝撃強度を確認する「降雹実験」、実使用条件下での複合的なストレスに対し長期間の安定性を実証する「暴露試験」、使用環境より厳しい条件で製品性能の長期維持を確認する「環境試験」を行っています。特に雹に対する高い耐性は、電子機器関連の独立試験機関、VDE Testing and Certification Instituteによる、一般的な耐性試験より厳しい直径45mm、ゴルフボール大の雹を時速約110kmで衝突させた試験でも認められ、国際規格の要求品質を満足することが確認されています。

製品保証に関しては、国内住宅への設置においてパネル出力20年保証を設け、期間中に万一発電の出力が一定割合以上低下した場合はモジュールの追加、修理、交換を行っています。あわせて、パネルの長期信頼性およびその保証体制に関する認証「JETPVm(信頼性保証体制)認証(JIS Q8901)」を(独行)電気安全環境研究所より受けており、製品そのものの保証だけでなくサービス体制をもって保証を提供していることが認証されています。また、周辺機器であるパワーコンディショナや、接続箱についても10年保証を設けています。





## ■ 協力会社とともに

昭和シェル石油では、系列特約店、販売店、関係会社などのパートナーと強い信頼関係を築くため、CSRをふまえた調達のための規程やガイドラインを定めるほか、事業環境・経営ビジョンの共有や従業員の教育支援など、サプライチェーン全体にわたり協働してCSRの実践に努めています。

### CSRおよびHSSEに配慮した調達活動

昭和シェルグループ経営理念「私たちのエネルギーで未来を元気にします」を実現するため、公正な調達活動を維持することでお取引先との相互の信頼関係と協力関係を強化し、お取引先との持続的パートナーシップの構築を目指しています。

また、当社では、すべての事業活動を当社の「行動原則」に基づいて行っています。調達活動においても我々自身が「行動原則」に基づき関係法令および社内規則等を遵守するとともに、お取引先に対しても関係法規の遵守と「行動原則」「調達基本方針」および「調達ガイドライン」を取引開始の際に合意していただくことで、CSRとHSSE（健康・安全・危機管理・環境保全）に配慮しています。

● <http://www.showa-shell.co.jp/profile/purchase/>



### 特約店とのパートナーシップ

昭和シェル石油は、多くのビジネスパートナーの協力を得ながら石油製品の安定供給を行っています。中でも系列特約店は、当社のブランドのもと、地域に密着し、お客様との直接的なコミュニケーションを通じ製品やサービスの提供を担う重要なビジネスパートナーです。

当社では、事業領域ごとに系列特約店を会員とする各種部会を設け、業界環境認識や販売戦略の共有を行うほか、研修会や販売技術を競う競技会を開催し、系列特約店と当社が、また系列特約店が相互に情報共有し、研鑽する場として活用しています。

また、お客様の安全で快適なカーライフを支えるSSのスタッフをはじめ、潤滑油やアスファルトを販売するスタッフなど、販売の最前線で活躍しブランドを支える系列特約店の従業員向けに、教育制度も充実させています。

系列特約店とのパートナーシップのもと、安定供給を果たすとともに、お客様へ付加価値あるサービスをとともに提供していくことで、持続的な成長を目指します。



## ■ 従業員とともに

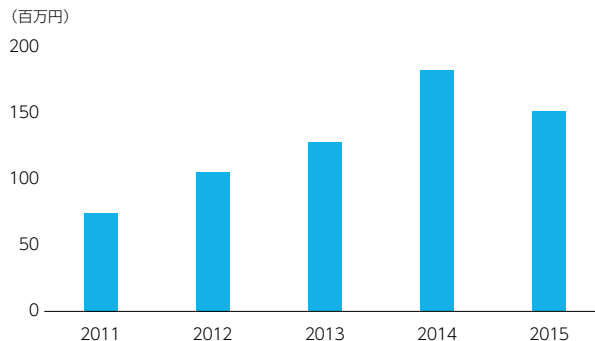
社会の要請に応えるエネルギーを提供するパイオニアであり続けるために、経営戦略を実行していく人材は最も重要な経営資源のひとつです。

昭和シェル石油では、多様な能力を有する人材一人ひとりの能力を最大限に活かせるよう、すべての社員の信条・行動指針を定義した「人材ビジョン」に基づいた人材育成と働きやすい環境の整備を進めています。

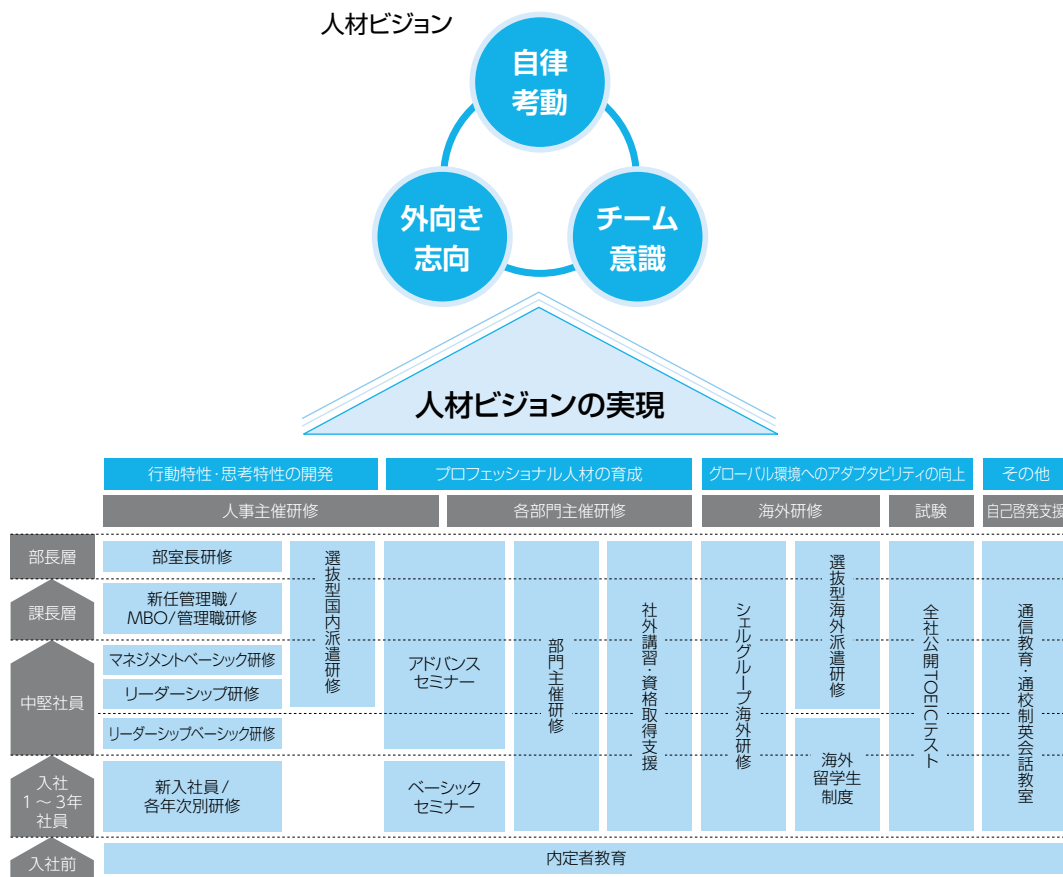
### 人材ビジョンと教育体系

2011年に求める人材像を定義した人材ビジョンを策定し、教育体系の再整備および評価制度の見直しを行い、人材力の強化に向けて継続して取り組んでいます。人材ビジョンは「自律考動」「外向き志向」「チーム意識」の3つの柱からなり、年次・資格・職位に関係なく、あらゆる社員に共通して求められる価値観です。この人材ビジョンを実現するための教育体系は「行動特性・思考特性の開発」「プロフェッショナル人材の育成」「グローバル環境へのアダプタビリティ向上」という3つの開発領域に基づいて構築しています。専門性を身に付けるために部門横断で開催する原油調達・精製・物流・法務・ITなどの業務分野別セミナー、入社1～3年目・中堅社員・管理職向けなど年次や職位に応じた研修、自由応募型セミナーなど、より能動的に自身のキャリアに応

研修への投資額の推移（昭和シェル石油単体）



じたスキルが身に付けられる内容となっています。2015年は若手社員がより早期に人材ビジョンを体現することを目的に、新入社員研修・1年目社員研修・ビッグブラザー/ビッグシスター研修の体系化と、問題解決力向上のプログラム強化を行いました。



## 働きやすい職場環境の実現

### 人権の尊重

当社は「行動原則」において「社会の責任ある一員として事業を行い、法令を遵守するとともに、基本的人権を尊重する」と定めており、従業員を含むすべてのステークホルダーの人権を尊重しています。人権確保については、児童労働禁止など国際労働基準を遵守するとともに、従業員の採用、異動、処遇、教育機会から退職まで、様々な場面で差別を排し、公正・公平な機会の創出に向けて取り組みを進めています。

採用についてはダイバーシティとインクルーシブネス(D&I)の基本方針のもと、国籍、男女、障がいの有無によらず、当社の求める社員像である人材ビジョンに則した採用を行っています。

● [http://www.showa-shell.co.jp/profile/mp/D\\_and\\_I.html](http://www.showa-shell.co.jp/profile/mp/D_and_I.html)

### 労働組合との対話

当社では、経営上の諸課題や職場風土、業務改善、両立支援など様々なテーマについて労働組合と定期的に対話を重ねています。活発な意見交換の中で問題・課題を共有し、解決策を話し合いながら、すべての社員が能力を最大限発揮できる職場環境づくりを行っています。また、その内容は、全社員がメール配信およびイントラネットで確認できる体制がつけられています。

### 定年退職者の再雇用

60歳以降の就労意欲と能力のある社員が、長年培ってきた知識と経験を活かしながら活躍できる場として、再雇用制度を整えています。2015年に60歳を迎え、再雇用を希望した社員の比率は72.1%になりました。

### 雇用の状況(昭和シェル石油単体)

	2015年12月末現在
従業員数	808(人)
うち女性従業員比率	22.8(%)
うち障がい者雇用比率	2.0(%)
管理職数(含む役員)	206(人)
うち女性管理職比率	4.4(%)
平均年齢	44.0(歳)
平均勤続年数	19.9(年)

### 採用の状況(昭和シェル石油単体)

	2015年12月末現在
新卒採用数(2015年採用実績)	20(人)
過去5年新卒入社女性比率	29(%)
過去5年新卒外国人社員比率	6(%)
新入社員定着率 (2012年4月入社者の2015年同月在籍率)	100(%)
中途採用数(2015年採用実績)	4(人)

### 障がい者の雇用

当社では障がいのある方も能力を発揮して働くことのできる環境を整えるための取り組みを行っています。障がい者の雇用を進めた結果、2015年12月末時点で障がい者雇用比率は2.0%となり、法定雇用比率の水準となっています。今後も継続して雇用を進めていきます。

## 両立支援制度の整備

社員が十分に能力を発揮できる職場環境を実現するため、法定以上の制度整備を進めています。2008年に導入した在宅勤務制度のほか、フレックスタイムについてはより柔軟に働ける環境を整備するために、2014年から一般社員に加え、育児・介護短時間勤務制度利用中の社員についても利用可としました。利用者が少ない制度については利用が促進されるよう、制度と風土の両面から職場環境の整備に取り組んでいます。

## 主な制度利用者数(人)

	カッコ内は、男性の利用者数		
	2013	2014	2015
育児・介護休職	23 (3)	20 (2)	40 (2)
育児・介護短時間勤務	9 (1)	13 (1)	17 (1)
子の看護のための休暇	35 (19)	41 (22)	34 (15)
介護のための休暇	23 (11)	20 (13)	13 (8)
在宅勤務	4 (0)	4 (0)	5 (0)
自己啓発支援休職	3 (0)	2 (0)	4 (1)

● [http://www.showa-shell.co.jp/profile/mp/work\\_life\\_balance.html](http://www.showa-shell.co.jp/profile/mp/work_life_balance.html)

## 主な両立支援制度

### すべての社員

年次有給休暇	毎年、勤続年数に応じて、有給休暇が付与されます(年間最大21日)。半日単位で取得できます。
年次有給休暇の繰越	付与された有給休暇が未消化の場合、次年度に繰り越すことができます(年間最大31日)。
フレックスタイム	1日の勤務時間を自分で決められるので、フレキシブルな働き方ができます。
自己啓発支援休職	能力開発のために、最長2年の休職ができます。
ボランティア休職	ボランティア活動のために、最長2年の休職ができます。
ボランティア休暇	ボランティア活動のために、年次有給休暇とは別に、年間3日の特別有給休暇を取得できます。
裁判員・検察審査員休暇	社員が裁判員や検察審査員などに選任された場合は、年次有給休暇とは別に、特別有給休暇を必要な日数付与します。

### 出産・育児を行う社員

産前産後の休暇	社員本人が出産する場合は、出産予定日の6週間(多胎の場合14週間)前から、出産後8週間まで特別休暇を取得できます。
配偶者の出産時の特別休暇	社員の配偶者が出産した時には、5日の特別有給休暇を取得できます。
育児休職	男女を問わず、最長で子どもが満2歳に達する前まで休職できます。
短時間勤務	1日最大2時間まで勤務時間を短縮できます(子どもが小学校3年生まで)。
在宅勤務	週1日、自宅で勤務できます(子どもが小学校3年生まで)。
子の看護のための休暇	子どもの看護のために、年次有給休暇とは別に、年間最大10日の特別有給休暇が取得できます(子どもが小学校就学前まで)。1日、半日、1時間単位で取得できます。

### 介護を行う社員

介護休職	同一対象家族1人につき、最長1年間休職できます(分割して取得できます)。
介護休暇	家族の介護のために、年次有給休暇とは別に、年間最大10日の特別有給休暇が取得できます。1日、半日、1時間単位で取得できます。
短時間勤務	1日最大2時間まで勤務時間を短縮できます(最長3年間)。
在宅勤務	週1日、自宅で勤務できます(介護が必要な期間中)。



## 「昭和シェルWOMEN'S ネットワーク」の取り組みについて

当社は、1991年の育児休業法制定に先駆けて育児休職などの様々な両立支援策を実施し、2002年から「ダイバーシティ（後に「ダイバーシティとインクルーシブネス」に変更）の取り組みの基本方針」を策定するなど、すべての社員が働きやすく、能力を發揮できる職場環境づくりに取り組んできました。2014年10月には、女性の中長期的なキャリア形成支援の取り組みを検討する

ため、全女性社員を対象にアンケート調査を実施し（回答率95.3%）、その結果を分析・検討したうえで、「女性のさらなる活躍推進の取り組み」として4つの重点アクションプランを策定しました。そして、当重点アクションプランを実行していく施策の一つとして、2015年10月に「昭和シェルWomen's ネットワーク」を社内設立し、各種取り組みを実施しました。

### 4つの重点アクションプラン

- 女性社員の育成
- ネットワーク作り
- 柔軟な働き方
- 活躍しやすい職場風土の醸成

### 「昭和シェルWomen's ネットワーク」実施活動概要

第一期（2015年10月～12月）女性社員を対象とした活動（分科会・講演会などの開催）

第1回昭和シェルWomen's ネットワークミーティング（2016年2月）

第二期（2016年2月～）第一期の活動強化と、男性社員も含めた全社的な活動を展開

第一期（2015年10月～12月）の活動期間では、女性社員を対象に、「仕事と育児の両立“や”意識の改革」など関心の高いテーマについて女性管理職を交えて話し合う分科会の実施、女性役員による講演会などを自由応募制にて開催しました。この活動には、女性社員の約半数が参加し、実施後のアンケートでは、ほぼ全員が大変有意義な会合だったと回答するなど、参加者の前向きなマインド醸成や気付きの機会となりました。

2016年2月には、女性管理職と亀岡グループCEO以下8名の経営陣が参加する「第1回昭和シェルWomen's ネットワークミーティング」を開催し、第一期の活動レビューと第二期（2016年2月～）に向けた活動提案を行いました。活発な意見交換を行い、第

二期は男性社員も含めた全社的な活動へと広げていくこと、経営陣が引き続き活動を積極的にサポートしていくことを確認し、現在、各種取り組みを実施しています。



## 社員意識調査の結果

毎年、社員意識調査を実施し、経営課題や各部門が抱える課題、職場風土活性化などに関するアンケートを行っています。2015年は95.6%の回答率\*1となりました。その中で、特に1年間の全社課題として位置付けていた右記3項目については改善傾向にあり、2013年から続けてきた企業文化の変革・業務プロセスの改善プロジェクトの一定の成果が表れていると考えています。当調査は部門ごとの結果についてもフィードバックを行い、その内容をもとに、部門長のリーダーシップのもと、職場ごとの課題発見、改善策の話し合いを行っています。

### 社員意識調査 重点項目の改善率

#### ① 全社最適のためには、部門の垣根を越えた協力関係がある

2014 2015  
55% > 63% +8ポイント\*2

#### ② 私の部署では、業務過程を常に改善し、よりシンプルで迅速なものにしている

2014 2015  
57% > 70% +13ポイント\*2

#### ③ 私の部署は、他の社員や他社の優れた成功例から学んでいる

2014 2015  
48% > 71% +23ポイント\*2

\*1 社員意識調査グループ社員回答率 2014年：95.3% 2015年：95.6%

\*2 「好意的」「中立的」「好意的でない」の回答のうち「好意的」と答えた回答の%のアップ率