

経営理念と環境・社会・ガバナンスの主な方針と取り組み

当社グループは、「人を中心とした事業経営を実践し、事業を通じて持続可能な社会の発展に貢献すること」が使命であり、社会的責任であると考えています。すなわち、経営理念そのものが当社のサステナビリティです。環境・社会・ガバナンスなどサステナビリティの課題とされている項目については、委員会や本部の方針に沿って、各主管部門が自律的に推進しています。社会・環境パフォーマンスデータなど詳細は、当社ウェブサイトをご覧ください。

出光の経営理念

創業者出光佐三(1885~1981)が多くの文章に残した自らの考えを近年、経営理念として簡潔にまとめたものが、「経営の原点」「経営方針」「行動指針」です。当社グループは、「経営の原点」に基づいて「経営方針」に示した皆さまとの約束を果たし、社員一人ひとりが「行動方針」のによって自分の役割を果たしていくことを目指しています。

経営の原点

出光は、創業以来、「人間尊重」という考えを事業を通じて実践し、広く社会で期待され信頼される企業となることを目指しています。

- わたしたちは、お互いに信頼し一致協力し、「人の力」の大きな可能性の追求を事業で実践することで、世の中に役立ちたい。
- わたしたちは、常に高い理想と志を持ち、仕事を通じてお互いに切磋琢磨することで、一人ひとりが世の中で尊重される人間として成長していきたい。
- わたしたちは、お客さまとの約束を大切に、何よりも実行を重んじることで、信頼に添えていきたい。

経営方針

● 新しい価値の創出と提供(お客さまへの約束)

お客さまに安心・活力・満足を感じていただける商品・技術・サービスを提案、提供します。
そして、新しい価値の創出に努めます。

● 社会への貢献(社会・環境への約束)

安全を基盤とし、自然環境の維持・向上に努めます。
そして、地域・文化・社会に貢献します。

● 確かな成果の還元(株主への約束)

企業としての社会的責任を果たし、健全で持続的な成長を図ります。
そして、株主に確かな成果の還元を努めます。

● パートナーとの協働(ビジネスパートナーへの約束)

販売店はじめ、共に事業に携わっている方々とお互いに協力し、お客さまの安心・活力・満足を実現します。
そして、成果と成功の共有を目指します。

● 自己成長・自己実現の追求(社員への約束)

社員一人ひとりが、自己成長と自己実現を追求することができる環境をつくります。
そして、各人が尊重される人間となるべく努力します。

行動指針

- 顧客第一 どうかすればお客さまに満足していただけるのかを考え、行動する。
- 倫理観 高い倫理観を持ち、誠実・公正に行動する。
- チャレンジ 柔軟な視点と発想で創意工夫し、スピードをもって革新に挑戦する。
- 一致協働 論議を尽くし、その結論に対しては一致協力して取り組む。
- 自己完結 任された仕事は、自らの責任と誇りにおいてやり遂げる。
- 自由闊達・人を育てる 自由闊達で、互いに成長し合う風土をつくる。
- 地域との融和 地域の一員として、地域の発展に貢献する。

E 環境 (Environment)

環境負荷の低減
環境保全への取り組み
省エネルギー
生物多様性
GHGの削減

環境方針

全ての事業・業務・行動において環境保全を優先し、以下の方針を定めます。

1. 汚染の予防に努め、環境保全に貢献
2. 環境関連の法規制、協定および業界規範等の順守
3. 環境目標の設定と達成
4. 環境技術・環境商品の開発・普及
5. エネルギー利用の効率化・資源の有効活用
6. 生物多様性への影響の低減
7. 環境パフォーマンス向上のため、環境マネジメントシステムの継続的な改善

GHGの削減

1. 再生可能エネルギー事業の拡大
2. 化石燃料の低炭素利用・高効率利用の研究

S 社会 (Society)

ステークホルダーとの
かかわり
健康管理
活力ある職場づくり
ダイバーシティ・
マネジメントの推進
サプライチェーンへの
取り組み
地域貢献・社会貢献

ステークホルダーとのかかわり 基本方針

「経営の原点」と「経営方針」に掲げたステークホルダーの皆さまとの約束を実現するために、社員一人ひとりが行動指針のによって自分の役割を果たします。

健康に関する方針

出光は、従業員一人ひとりが尊重される人間を目指し、真に「自由に働いて、仕事を楽しむ」ことを目標としています。このため、わが社では、60歳代まで心身ともに健康で生き活きと働くための健康づくりを「経営上の課題」と位置づけ、従業員一人ひとりが「自律的な健康管理」ができるよう促すとともに、「活力ある職場づくり」に取り組んでいきます。

社会に関する取り組み

1. ダイバーシティ・マネジメントの推進
2. サプライチェーンへの取り組み
3. 地域貢献活動の実施
4. 文化活動を通しての社会貢献

G ガバナンス (Governance)

コーポレート・
ガバナンス
リスクマネジメント
コンプライアンス
安全・保安
品質保証

コーポレート・ガバナンス体制の概要

当社は、取締役会において、経営の重要な意思決定および業務執行の監督を行うとともに、監査役会設置会社として、取締役会から独立した監査役および監査役会により、職務執行を監査します。取締役会は、法令、定款その他当社の規程の定めるところにより、経営戦略、経営計画その他当社の経営の重要な意思決定および業務執行の監督を行います。これ以外の事項に関しては、業務執行に関する意思決定を迅速に行うため、業務執行に関する権限を社長、担当・統括取締役、担当・統括執行役員および部門長に委任しています。

リスクマネジメント 基本方針

出光グループの事業活動にかかわるリスクを未然に認知・評価し、可能な限り排除・軽減して経営の安定を図る。

コンプライアンス 基本方針

経営理念に基づき、コンプライアンスを自らの社会的責任と考え、社内にコンプライアンスを徹底する。

安全・保安 基本方針

すべての事業・業務・行動において保安の確保を優先し、以下の事項に取り組みます。

1. 人の安全の確保
2. 設備・プロセスの保安の確保
3. 仕事の仕組み・進め方における保安の確保
4. 経営資源の適正な配分・活用
5. 安全文化・マネジメントの確立

品質保証 基本方針

お客さまに安心、活力、満足を感じていただける新しい価値の創造を目指し、お客さまの要求に応じた安全で良質な商品を、安定的かつ経済的に供給し、社会に貢献する。

ステークホルダーとのかかわり

基本方針

「経営の原点」と「経営方針」に掲げたステークホルダーの皆さまとの約束を実現するために、社員一人ひとりが行動指針にのっとり自分の役割を果たします。

お客さまとのコミュニケーション

一般消費者との対話

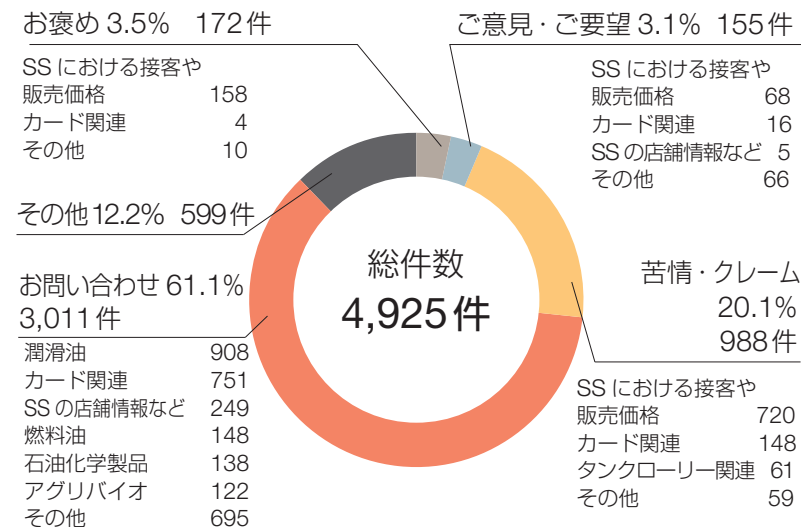
当社グループと一般消費者（一般のお客さま）との接点は、主に、サービスステーション（SS）店頭、ウェブサイト、広告宣伝です。お客さまの声は、SS 店舗内に設置した「お客様ご意見はがき」やウェブサイトのお問い合わせフォーム（メール）のほか、電話、手紙を通じて当社広報室の「お客様センター」に届きます。「お客様センター」では、グループの各部署と連携し、お問い合わせやクレームに対し迅速な対応を行っています。

お客さま満足向上への取り組み

販売部では、SSにおけるお客さま満足向上を目指し、モニター活動を展開しています。この活動は、一般公募の調査員がSSを訪問し、店頭の評価結果をレポートにまとめ、SSへ結果を伝えるものです。SSはその結果に応じて店舗の改善に取り組みます。また、日ごろ来店されるお客さまの改善要望や意見もお聞きするため「お客様ご意見はがき」をSS店舗内に設置しています。この2つの仕組みを活用して、出光はSSにおけるお客さま満足度のさらなる向上を目指しています。「お客様センター」では、お客さまからのお問い合わせに対し、迅速で適切な回答に努めています。また、燃料油や潤滑油などの製品に関する専門的、技術的なお問い合わせや、SSスタッフの接客対応、石油製品の品質、ローリーの運転マナー等に関する苦情などもお受けし、主管部署と連携して、適切に対応するとともに、必要な改善等の実施に結び付けています。2017年度の「お客さまの声」の総受付件数は4,925件でした。ウェブサイトに記載の、お問い合わせ先電話番号の表記を変更したため、前年度と比較し、電話によるお問い合わせや、その他売込み等のご連絡が増加しました。また、夏、秋にSSで実施したキャンペーンも大変ご好評をいただき、お問い合わせが増加しました。一方、苦情の件数は減少しましたが、出光マークのSSを利用されたお客さまから、スタッフの接客、カードやキャンペーンの知識不足による案内ミスについてご指摘を受けることも多く、都度、当社担当支店を通じて該当の販売店・SSへ申し入れを行い、改善を促しています。今後も、お寄せいただくお声を真摯に受け止め、お客さまから「聞いて良かった」「言って良かった」と感じていただける対応に努めるとともに、出光グループ一丸となって、さらなる顧客満足度の向上を目指してまいります。

2017年度「お客様センター」によせられた声の内訳

第三者保証



注 グラフ・表の数字は、四捨五入の関係で合計値が合わない場合があります。

ウェブサイトによるコミュニケーション

当社は、お客さまに当社の最新情報を迅速にお届けすることを目指し、適切な情報鮮度管理を実施しています。2017年度はテレビ・ラジオCMやウェブ動画などの広告素材をより見やすく、楽しんでいただけるよう、コンテンツを集約したページ「Idemitsu Channel」を新設。長編動画の特設ページも開設するなど当社の企業姿勢により興味を持っていただけるよう工夫を行っています。また、事業領域ごとの問い合わせ窓口を設け、お客さまからいただいたご意見やご質問を商品やサービスに反映させていく体制も整えています。

[Idemitsu Channel](#)

[出光興産公式YouTubeチャンネル](#)

■ Idemitsu Channel のcategories

- TVCM
- ラジオCM
- ビデオリリース
- 出光興産コンサート
- ロードレース世界選手権
- 出光イーハートブトライアル
- 公式FBページ「出光おでかけ部」
- 製油所・事業所の紹介動画
- サービスのご紹介

Idemitsu Channel TVCM



【TVCM】「The History of IDEMITSU 1911-1945」



【TVCM】「The History of IDEMITSU 1945-2017」



【TVCM】石油はどこからくるの？

広告・宣伝によるコミュニケーション

当社は、幅広いステークホルダーの皆さまに経営理念や事業内容について理解を深めていただくための広告・宣伝活動に継続的に取り組んでいます。テレビ・ラジオでは、当社提供番組を中心に当社事業や主催・協賛イベント、社会貢献活動を主題としたコマーシャルを放送しています。ストップモーションアニメーションやヴァーチャルリアリティー映像など、今日的な表現手法に挑戦し、楽しみながら当社の活動を知っていただけるよう努めています。

Idemitsu Channel Pick Up



ベトナムで日本流 外資で初のSS事業をスタート



出光おでかけ部「境港」篇



【TVCM】中上選手2017年イギリスGP優勝篇



【TVCM】出光イーハートブトライアル



【TVCM】出光興産コンサート「熱唱！ふるさとガールズ」



出光興産コンサート「熱唱！ふるさとガールズ」



Idemitsu Channel 出光おでかけ部「草津」編



Papercraft Movie "The History of IDEMITSU"



Clay Art

法人顧客との対話

当社グループは、営業担当者が直接法人顧客を訪問し、お客さまとのコミュニケーションを通して、ご要望に沿った製品の提案や開発を進めています。また、全国各地の支店では、省エネ・環境技術などの技術動向や法規制の状況など、お客さまのビジネスに直接役立つ情報をお伝えする需要家向けセミナーを開催しています。

2017年度の主な需要家セミナーの開催実績

主催	タイトル	開催地	回数	団体数	人数
石炭事業部／販売部	第14回アポロエナジーミーティング	東京	1	149	317
販売部	環境・省エネセミナー	(全国各地)	35	502	939
潤滑油一・二部	切削油研究会	東京、大阪	2	103	155
	熱処理研究会	東京、大阪	2	178	291
	実用潤滑工学セミナー	千葉	1	15	17
	潤滑油基礎セミナー	千葉	1	12	18



第14回アポロエナジーミーティング (2017年12月8日)



切削油研究会 (2017年11月17日)

パートナーとの協働

販売店との対話

当社グループでは、「ほっと安心、もっと活力、きっと満足、出光の約束」をブランドの合言葉に、当社と全国783の販売店、3,545ヵ所のSS(2018年3月末日)が一体となり、簡素で強力なサプライチェーンを形成し活動しています。販売店の事業経営やSS運営については、支店が窓口となってきめ細かな支援を行っています。

また、販売店の皆さまとは、毎年1回「販売店合同ミーティング」を開催し、当社の経営者との交流と対話を進めています。販売店の組織である「出光会」と協働して、地域貢献や地域活性化を推進するなど、社会貢献分野でも販売店と当社が一枚岩となった活動に取り組んでいます。

[販売店の皆さま\(出光会\)との取り組み](#)

協力会社との対話

製油所・石油化学工場は、プラントメンテナンス、陸上出荷・海上入出荷などの業務を協力会社に委託しています。協力会社の数は、規模の小さい事業所でも約50社、大きなところでは200社以上になりますが、すべての事業所で業種ごとに建設保全協会、陸上輸送協会、海上輸送協会の3つの協力を組織しています。

当社は、これら協会と一体になって事業所の安全・安定操業および環境保全を推進しています。

[協力会社\(建設会社やエンジニアリング会社\)の皆さまとの協働](#)

運送会社や海運会社との対話

当社は石油製品の輸送を、運送会社や海運会社に委託しています。委託会社は、安全推進や各社間の連携強化を目的に協議会を組織しており、当社も特別会員として活動に参加しています。陸上運送会社19社は「光運会[※]」を組織し、安全キャンペーンや運行管理研修会、無事故無違反乗務員の表彰などを行っています。

海運会社は、「旭タンカー環境安全協議会」を組織し、高品質で競争力のある強い船団・信頼される体制の構築を目指しています。具体的には製油所・石油化学工場、油槽所などに着陸しているタンカーを訪船して、船長をはじめ乗組員の皆さまと対話を行い、活動方針の徹底や事例の横展開などに努めています。当社は、同協議会に対して「安全・環境・品質」面についての注意喚起を行っています。

※ 光運会：当社が石油製品の輸送を委託している運送会社の組織。アポロマークのタンクローリーを運行している運送会社19社からなる。

[運送会社\(光運会\)・海運会社の皆さまとの取り組み](#)

株主・投資家とのコミュニケーション

当社グループでは、下記のディスクロージャーポリシーに基づき、株主・投資家の皆さまとのコミュニケーションを行っています。

1. 情報開示の基準

当社は、金融商品取引法、会社法、証券取引所の定める上場有価証券の発行者の会社情報の適時開示等に関する規則(以下、「適時開示規則」)に従って、情報開示を行っております。また、適時開示規則に該当しない情報につきましても、株主・投資家の皆さまのご要望にお応えするよう、公正・適時・公平な情報開示に努めることを基本姿勢として定めております。

2. 情報開示の方法

適時開示規則に該当する情報は、同規則に従い、東京証券取引所の提供するTDnet(適時開示情報伝達システム)を通じて公開し、その後、できるだけ速やかに当ウェブサイトにも同一情報を掲載しております。また、適時開示規則に該当しない情報につきましても、適時開示の趣旨を踏まえて、公正・適時・公平に、当該情報が株主・投資家の皆さまに伝達されるよう配慮しております。

3. 沈黙期間

当社では、決算発表の直前に「沈黙期間」を設けて、決算発表の準備期間中に株価に影響を与える情報が漏れることを防ぐために、決算に関するコメントや質問への回答を控えております。ただし、「沈黙期間」中に既に発表した業績予想を大きく外れる見込みが出てきた場合には、適宜、情報開示を行います。

4. 将来の見通しについて

当ウェブサイトに掲載されている計画、見通し、経営目標等のうち、歴史的事実でないものにつきましては、現時点で入手可能な情報による当社の判断および仮定に基づいています。実際の業績につきましては、さまざまな要素により、見通し等と大きく異なる可能性があることをご承知おきください。なお、業績に影響を与える要素には、経済情勢、原油価格、石油製品の需給動向および市況、為替レート等が含まれますが、これらに限るものではありません。

5. 投資判断について

当ウェブサイトに掲載している情報は、当社に対するご理解を深めていただくことを目的としており、投資勧誘を目的としたものではありません。投資に関する決定は、ご自身のご判断において行われますようお願いいたします。

[IR情報](#)

一 産油国との交流・対話

当社は、中東をはじめとする産油国と強固な信頼関係を築くため、駐在事務所を設け、交流・対話を進めています。さらに近年は、資本参加による共同事業を行うなど、産油国との信頼関係を強化しています。

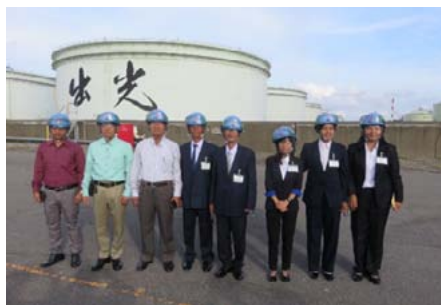
このほか、[一般財団法人JCCP 国際石油・ガス協力機関](#)（以下「JCCP」）の支援を受けて産油国に専門家を派遣するとともに、日本国内に幹部候補生や技術者を受け入れることで、産油国の人材育成・技術支援に協力しています。また、JCCPの実施する産油国での産業基盤整備共同事業にも参加しています。

2017年度の実績

アラブ首長国連邦、カタール、オマーン、ベトナムなどから受け入れた研修生は44名



幹部候補生受入：カタール国営石油（QP）



販売・物流幹部受入：ミャンマー石油製品公社（MPPE）
技術者受入：ミャンマー石油化学公社（MPE）



技術者を初めて受け入れたメキシコ石油公社（PEMEX）

[（一財）JCCP 国際石油・ガス協力機関](#)

【TOPICS】 中東石油・ガス会議で、強靱な供給網構築へ「革新的な戦略」の提案を呼びかけ

2018年4月23日、24日の両日にUAE・アブダビで開催された第26回中東石油・ガス会議で、当社の本間取締役が、「環境にやさしい世界における石油産業の挑戦」と題する講演を行いました。

同会議には、中東産油国や石油メジャー、金融機関の幹部など、世界から550名が参加、石油・ガス業界の動向や将来予測などについての各分野の専門家が講演し活発な議論が交わされました。



中東石油・ガス会議で講演する本間取締役

本間取締役は、講演のなかで環境問題に対する人々の意識が大きく変化し、経済成長を含む将来の持続性を重視する社会となっていることから、石油業界には「経済価値（利益）」と「社会価値（社会貢献）」の同時達成が求められていると説明。さらに「産油国と消費国の双方で、既存の概念に捉われない革新的な戦略を提案して、石油と石油化学の強靱なサプライチェーンを構築しよう」と呼びかけました。本間取締役の講演は、アジアや世界で石油産業の未来を真剣に考え、ソリューションを提案する企業であり続けるとの当社の姿勢を、産油国や他の潜在的なパートナーに示す機会となりました。