



2025 年 11 月 4 日

2025 年度「CS・品質月間」について

ENEOS ホールディングス株式会社は、毎年 11 月を「CS・品質月間」と定め、ENEOS グループ各社および協力会社（以下、「各社」）とともに、さまざまな CS・品質向上活動に取り組んでおります。今年度は、「今こそみんなで考えよう！これからの CS、これからの品質」をテーマに、下記の通り実施しますので、お知らせいたします。

記

1. 社長メッセージの発信

CS・品質月間の開始にあたり、社長から各社従業員に対してメッセージを発信し、積極的な取り組みを呼びかけました。

<社長メッセージ（要旨）>

ENEOS グループを取り巻く事業環境は、これまでにないスピードで大きく変化し、その中で、お客様をはじめとする多様なステークホルダーの期待やニーズも日々変化しています。

私たちは、社会やお客様からの期待や時代の変化を真摯に受け止め、常に商品・サービスの安定供給に努めるという使命を変わることなく持ち続けています。しかし、万が一重大な品質トラブルが発生すれば、お客様や社会からの信用を失ってしまうことを忘れてはなりません。

だからこそ、変化の激しい今の時代において、私たちは改めて原点に立ち返り、守るべきものはしっかり守り、変えていくべきものは勇気を持って変革し、「これからの CS、これからの品質」について考えていくことが重要です。

CS とは、ENEOS グループ理念に掲げる大切にしたい価値観の一つである「お客様本位」を意識しながら、求められる品質の商品やサービスを提供することです。商品がお客様の手に渡るまで、全てのサプライチェーンの現場が品質に関わるリスクを想定し、品質トラブルに至ることのないよう、一つ一つ丁寧に確認し業務にあたっていただきたいと思います。

ENEOS を選んでくださったお客様が、次回も ENEOS を選んでいただけるよう、これまでの実績に頼ることなく、自分の役割と責任をしっかりと果たしていくことを意識しましょう。

今日のあたり前を明日のあたり前にできるよう「CS・品質月間」を品質についてあらためて考える機会としてください。

2. e ラーニングの実施

CS・品質に関する基本から、他社を含めた品質に関する不正事例や ENEOS グループにおける取り組み事例の紹介など、CS や品質の重要性を確認できる内容の e ラーニングを実施します。

3. 各拠点の独自活動

各活動拠点において、品質トラブル初期対応訓練、講習会・勉強会、スローガンの募集・表彰など、独自に工夫を凝らした取り組みを実施します。

以 上