

平成 25 年 2 月 26 日

石屋製菓
コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会の開催について

第 58 回「石屋製菓 コンプライアンス委員会」を開催しましたのでご報告申し上げます。

1. 開催日時 平成 25 年 2 月 26 日（火曜日）午前 10 時 00 分～
2. 出席委員
山本順子（「北のくらし研究所」主宰）
橋本昭夫（橋本・大川合同法律事務所 弁護士）
島田俊平（議長 石屋製菓株式会社 代表取締役社長）
石水 勲（石屋製菓株式会社 代表取締役会長）
石水 創（石屋製菓株式会社 代表取締役副社長）
小出 栄（石屋製菓株式会社 常務取締役）
新谷節夫（石屋製菓株式会社 取締役）
本間哲平（石屋製菓株式会社 取締役）
瀧井 潔（石屋製菓株式会社 取締役）
久保勝史（石屋製菓株式会社 経営管理部部長）
オブザーバー 大場 智（石屋製菓株式会社 お客様サービス室長）
紙上克彦（石屋製菓株式会社 経営管理部副部長）

3. 石屋製菓株式会社からの報告

(1) お客様からのご意見、お問い合わせ状況について

平成 24 年 12 月 19 日ならびに平成 25 年 1 月 31 日開催の当委員会において報告しました、11 月ならびに 12 月中のご意見、お問い合わせ等を含めた 3 ヶ月間の状況について報告しました。

平成 24 年 11 月 1 日から平成 25 年 1 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 6,680 件のお問合せ等がありました。

お問い合わせの内容は、ご購入に関するものが 19.9%、「白い恋人パーク」に関するものが 67.2%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 37 件あり、その原因と再発防止策及び衛生管理等の対応策について報告しました。

(2) 研修の実施状況について

前回報告以降の研修実施状況は以下の通りです。

日付	主催者	研修内容	対象者	人数
H24/11/1、 11/27、12/15、 H25/1/23、1/30	人事部 (受入研修)	安全衛生 食中毒に関するビデオ上映 異物混入防止遵守事項 防災教育、食品安全教育	パーク事業部 担当者、 パート、清掃従事者、 営業部 パート	12 名
H24/11/7~8	北海道漬物類組合	やさしい!!漬物製造の殺菌処理研修会	品質管理部 主任	1 名
H24/11/9	(財)日本冷凍食品 検査協会	工場点検入門コースセミナー	製造部、品質管理部 主任	5 名
H24/11/13	札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者実務講習	製造部 副部長、 係長、主査、主任	5 名
H24/11/14	札幌市食品衛生管 理認定制度 衛生管 理ネットワーク協議会	食品安全衛生セミナー	常務、製造部 係長、 品質管理部 担当者、 パーク事業部 課長	6 名
H24/11/15	中央労働災害防止 協会	KYT 入門講座 (危険予知トレーニング)	製造部 担当者	1 名
H24/11/18~19	人事部(札幌市保健 所、札幌市消防署)	食品衛生講習、火災予防 講習	全従業員対象	386 名
H24/11/26~27	人事部	石屋製菓(株) リーダー研修	各部 係長、主査、主任	30 名

H24/11/26、 12/3、H25/1/24	人事部	石屋商事(株) リーダー研修	営業部、パーク事業部 係長、主査、主任	53名
H24/11/27	札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者資格養成講習会	パーク事業部 係長、主任、担当者	8名
H24/11/27	札幌市商工会議所・ 石狩振興局	衛生管理と食品微生物、 鮮度保持技術の可能性他	商品開発室 課長、係長 品質管理部 担当者	3名
H24/11/28	ウチダシステムソリューション	実例から学ぶ!食品製造、食品 販売の従業員教育について	品質管理部 部長 コンサルタント	2名
H24/11/30	(財)日本冷凍食品 検査協会	やさしく学ぶ「表示入門コース」	品質管理部 担当者	1名
H24/12/3~4	日本菓子 BB 協会	お客様対応窓口担当者研修会	パーク事業部 係長	1名
H24/12/13	(株)アークブレイン	現場担当者のための難癖クレ マーを黙らせる法的対処法	お客様サービス室 課長	1名
H25/1/15~17	人事部	石屋商事担当者研修	石屋商事 担当者	67名
H25/1/17~19	北海道食料産業クラ スター協議会	食品衛生微生物研修会	品質管理部 主任	1名
H25/1/24~25	札幌市教育文化会館	表示実践セミナー	商品開発室 主任	1名
H25/1/29	北海道 HACCP 推進 連絡協議会	平成 24 年の食品事情と食品製 造業者がすべきこと	品質管理部 部長	1名

(3) お客様アンケートについて

営業方針の策定やサービス向上を目的として、「白い恋人パーク」にてお客様のご意見ご要望を伺うアンケートを実施しています。

お客様アンケートの内容は以下の通りです。

- ① アンケート実施期間：平成 24 年 11 月 1 日から平成 25 年 1 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：142 枚（前回比 △188 枚）
- ③ アンケート項目（抜粋）：「ご来館満足度」
- ④ アンケート結果：「全体の満足度」（前回比）
 大変満足 41.6%（△2.0%）、満足・普通 49.6%（△3.3%）
 不満・大変不満 8.8%（5.3%）

※前回アンケート実施期間：平成 24 年 8 月 1 日～平成 24 年 10 月 31 日

以 上