

平成 25 年 5 月 24 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 61 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 5 月 24 日（金曜日）午前 9 時 30 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、お問合わせ状況について

平成 25 年 3 月 27 日ならびに平成 25 年 4 月 24 日開催の当委員会において報告しました、2 月ならびに 3 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 25 年 2 月 1 日から平成 25 年 4 月 30 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 7,294 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 17.8%、「白い恋人パーク」に関するものが 69.7%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
H25/2/12	北海道・農林水産省 北海道農政事務所	食の安全・安心セミナー	製造部 係長、担当者 商品開発室 係長、主任 品質管理部 部長、主任	6 名
H25/2/13	札幌防火管理者協 議会連合会	東日本大震災における指揮者 の判断について	総務部 課長	1 名
H25/2/19	日本菓子 BB 協会	通信販売広告制作上の留意点 ～JARO への苦情事例を中心～	お客様サービス室 課長	1 名
H25/2/20～22	人事部	石屋製菓 担当者研修	石屋製菓 担当者	101 名
H25/2/21～22	(財)日本冷凍食品 検査協会	表示実践コース	品質管理部 担当者 商品開発室 主任	2 名
H25/3/4	人事部	石屋製菓担当者研修(新人)	製造部 担当者	16 名
H25/3/5、4/11	人事部	石屋製菓 リーダー研修	石屋製菓 係長、主査、主任	59 名
H25/3/7	(株)ウチダシステムソリ ューション	(微生物・官能・理化学)試験を 根拠にした賞味期限/消費期 限の設定	品質管理部 部長、課長、主査 品質管理部 係長	4 名
H25/3/22	日本食品添加物協 会	第 2 回北海道・食品添加物基 礎教育研修会	商品開発室 係長、主任 品質管理部 係長	3 名

H25/3/25	(社)札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者資格者養成講習会	製造部 主任	1名
H25/3/27、4/4、9、15、19、21、24、27	人事部	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、 製造部・営業部・パーク 事業部パートタイマー	45名
H25/3/29	人事部	新入社員向け食品安全衛生と 受入研修	製造部、財務業務部、 パーク事業部 担当者	18名
H25/4/5	検査室内勉強会	汚染防止 ノロウイルス対策 食中毒予防のポイント	品質管理部検査室 部長、課長、主査、主 任、担当者	6名
H25/4/12	人事部	石屋製菓、石屋商事課長研修	石屋製菓、石屋商事 副部長、課長	16名
H25/4/20	食品表示検定協会	食品表示検定中級対策セミナー	製造部 担当者	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 25 年 2 月 1 日から平成 25 年 4 月 30 日

② アンケート回収枚数：180 枚（前回比 △38 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 45.6% (4.1%)、満足・普通 50.9% (1.3%)

不満・大変不満 3.5% (△5.3%)

※前回アンケート実施期間：平成 25 年 2 月 1 日～平成 25 年 4 月 30 日

以 上