

平成 26 年 3 月 6 日

## コンプライアンス委員会の開催について

第 65 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 26 年 3 月 6 日（木曜日）午前 10 時 00 分～
2. 出席委員  
橋本昭夫 (橋本・大川合同法律事務所 弁護士)  
石水 創 (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)  
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11月1日から平成26年1月31日の3ヶ月、電話を中心に7,333件のお問合わせ等がありました。

お問合わせの内容は、ご購入に関するものが18.5%、「白い恋人パーク」に関するものが67.7%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が48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
H25/11/1	北海道生産性本部	ヒューマンエラー防止マネジメントセミナー	製造部係長、主任、担当者	5名
H25/11/1	日本冷凍食品検査協会 札幌検査所	表示入門コース	品質管理部部長	1名
H25/11/1、5、29、12/12、15、16、22、29、1/11、18、29	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	財務部部長、製造部パート、総務部パート、営業部パート、パーク事業部パート	22名
H25/11/7	農林水産省	食品事業者表示適正化技術講座	製造部係長、主査、担当者 品質管理部主査、担当者 商品開発室係長	6名
H25/11/22	札幌中央労働基準監督署他	小売業における労働災害防止対策等説明会	営業部主査 総務部担当者	2名
H25/11/25	札幌市保健所	ノロウイルスによる食中毒事例他	品質管理部、製造部、パーク事業部主任、営業部担当者	4名
H25/11/6	日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	お客様の声をいかに企業経営に活かすか	お客様サービス室室長	1名
H25/11/26~27	札幌市保健所、札幌西消防署	食品衛生講習・防火応急処置講習	石屋製菓、石屋商事社員、パート	394名
H25/12/4	石丸会計事務所	税制改正についてなど	財務業務部担当取締役、部長、係長、担当者	5名
H25/12/10	札幌市西食品衛生協会	ノロウイルスについて予防と対策、嘔吐の処理法など	パーク事業部主任、担当者	5名
H25/12/11	日本食品分析センター	栄養表示義務化の動向他	品質管理部部長、課長、商品開発室係長、主任、製造部課長	5名
H25/12/11~16	品質管理部	ノロウイルス感染症及び食中毒の予防について	製造部、品質管理部 新人従事者	37名
H26/1/9~10	人事部	職場リーダー研修	製造部係長、主査、主任	32名

H26/1/16～18	北海道労働基準協会 連合会	衛生管理者免許試験準備講 習会	パーク事業部課長	1名
H26/1/20	北海道庁	食の安全・安心セミナー	品質管理部主査、 商品開発室主任、 パーク事業部係長	3名
H26/1/23～24	日本冷凍食品検査協会	実務者のための「表示実践コ ース」	品質管理部担当者	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 11 月 1 日から平成 26 年 1 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：382 枚（前回比 △257 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 48.2% (1.2%)、満足・普通 47.9% (△0.9%)  
 不満・大変不満 3.9% (△0.3%)

※前回アンケート実施期間：平成 25 年 8 月 1 日～平成 25 年 10 月 31 日

以 上