

平成 26 年 5 月 30 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 66 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 5 月 30 日（金曜日）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)
島田俊平 (石屋製菓株式会社 取締役相談役)
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 26 年 2 月 1 日から平成 26 年 4 月 30 日の 3 ヶ月、電話を中心に 7,443 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 16.7%、「白い恋人パーク」に関するものが 69.6%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 32 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
H26/2/1、2、10、20、23、3/1、9、10、17、24、4/2	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	商品開発室係長、品質管理部担当者、パーク事業部パート・派遣社員、営業部・製造部・総務部パート、清掃委託業者	50 名
H26/2/7	(株)日本環境認証機構 (JACO)	商品安全セミナー in 札幌	品質管理部部長、製造部係長・担当者	3 名
H26/2/12~14	日本食品分析センター	HACCP 内部検証コース	製造部係長	1 名
H26/2/13	工業技術会(株)	微生物検査業務の実際	品質管理部部長	1 名
H26/2/21	北海道食品産業協会	食品安全セミナー	品質管理部課長	1 名
H26/2/25	農林水産消費安全技術センター	菓子類表示に関する講習会	品質管理部・製造部担当者	2 名
H26/2/26	消費者支援ネット北海道	消費者が求める企業コンプライアンス	経営管理部部長・副部長、品質管理部部長、製造部部長・課長	5 名
H26/2/27	日本菓子 BB 協会	「放射線のはなし」食の安全に向けて他	お客様サービス室課長	1 名
H26/2/27~28	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
H26/3/6	人事部	担当者新人研修	製造部、パーク事業部、財務業務部、営業部、品質管理部、人事部	18 名
H26/3/7	人事部	担当者 5S 研修	製造部、パーク事業部、財務業務部、営業部、総務部、品質管理部、人事部	40 名
H26/3/17、24、25、28	人事部	パート研修	製造部・総務部・品質管理部パート	174 名
H26/3/20	日本食品添加物協会	食品添加物の表示について他	商品開発室係長・主任、品質管理部担当者	3 名
H26/4/11	人事部	課長研修発表会	課長	16 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 26 年 2 月 1 日から平成 26 年 4 月 30 日

② アンケート回収枚数：278 枚（前回比 △104 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 50.6% (2.4%)、満足・普通 43.9% (△4.0%)

不満・大変不満 5.5% (1.6%)

※前回アンケート実施期間：平成 25 年 11 月 1 日～平成 26 年 1 月 31 日

以 上