

平成 26 年 8 月 26 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 67 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。

- 開催日時 平成 26 年 8 月 26 日（火曜日）午前 10 時 00 分～
- 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 5 月 1 日から平成 26 年 7 月 31 日の 3 ヶ月、電話を中心に 9,022 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 12.7%、「白い恋人パーク」に関するものが 76.4%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
H26/5/1、2、13、24、30、6/4、7、7/1、4、15、19、25、27	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、製造部 パート、清掃従事者、写真 撮影従事者	43 名
H26/5/1	アース環境サービス	衛生勉強会	製造部、品質管理部、総務 部 部長、副部長、課長、係 長、主査、主任、担当者	12 名
H26/5/15	日本プラントメンテナンス協会	北海道地区 TPM 改善事例発表会	製造部係長、主任	4 名
H26/5/28	寺岡北海道	食品工場改善セミナー	商品開発室係長、主査	2 名
H26/5/30	日本冷凍食品検査協 会 札幌検査所	表示に関する法律 他	品質管理部主任、 商品開発室担当者	2 名
H26/6/6	人事部	担当者基本研修	製造部、パーク事業部 担当者	11 名
H26/6/6	サイエンスフォーラム	製品の品質を確保するための 微生物の迅速検査・同定技術	品質管理部課長	1 名
H26/6/9～10	人事部	主任基本研修	石屋製菓、石屋商事主任	19 名
H26/6/16	MSC	担当者 CS 研修	パーク事業部担当者	5 名
H26/6/17	三菱 USJ リサーチ & コンサルティング	係長・主任の心構えと役割 はこれだ！	商品開発室主査 製造部係長	2 名
H26/6/18	SMB コンサルティング	主任・係長の役割と”職場を 強くする”4 つの条件	総務部主査	1 名
H26/6/23～24	人事部	課長研修	石屋製菓、石屋商事 課長	16 名
H26/6/30～7/1	日本冷凍食品検査協会	異物対策基礎コース	品質管理部主任	1 名
H26/7/11	日本冷凍食品検査協会	HACCP システムにおけるの 教育について他	品質管理部主任	1 名
H26/7/28	サイエンスフォーラム	異臭苦情・有害物質への迅 速対応と食品防御対策	品質管理部主任	1 名
H26/7/31	工業技術会	イスラム文化とハラール認証	商品開発室担当者	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 26 年 5 月 1 日から平成 26 年 7 月 31 日

② アンケート回収枚数：329 枚（前回比 51 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 48.0%（△2.6%）、満足・普通 47.0%（3.1%）

不満・大変不満 5.0%（△0.5%）

※前回アンケート実施期間：平成 26 年 2 月 1 日～平成 26 年 4 月 30 日

以 上