

平成 27 年 5 月 26 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 70 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 27 年 5 月 26 日（火曜日）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)
島田俊平 (石屋製菓株式会社 取締役相談役)
紙上克彦 (石屋製菓株式会社 経営管理部長)
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)

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 27 年 2 月 1 日から平成 27 年 4 月 30 日の 3 ヶ月、電話を中心に 8,604 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 16.1%、「白い恋人パーク」に関するものが 69.2%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 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
H27/2/1、6、8、14、21、27、3/21、4/3、17、24,29	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	製造部、パーク事業部、 総務部、担当者、パート、 派遣社員、写真撮影従事 者	60名
H27/2/12	清水建設(株)札幌支社	シミズの防災・減災対策	総務部 副部長、担当者	2名
H27/2/17	日本菓子BB協会	食品や菓子の匂いと異臭他	お客様サービス室 課長	1名
H27/2/17～18	(株)サイエンスフォーラム	食品安全のための工場点検 ワークショップ	品質管理部 主査	1名
H27/2/19～20	日本能率協会	JMA 食品安全法規制セミナー	品質管理部 部長	1名
H27/2/23	AIU 損害保険(株)他	製品クレームの重大化への 対応	お客様サービス室 室長	1名
H27/2/24	北海道食品産業協議会	食品品質管理セミナー	品質管理部 課長	1名
H27/2/22～23、 2/26～27	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 主査、主任	2名
H27/3/6	工業技術会(株)	実験計画法	品質管理部 担当者	1名
H27/3/20	日本食品添加物協会	北海道・食品添加物基礎教 育研修会(第4回)	商品開発室、品質管理部 担当者	2名
H27/3/25	人事部	平成 26 年度パート社員基本 研修	製造部 パート	178名
H27/4/25	北海道自治労会館	食品表示検定中級対策 セミナー	パーク事業部 担当者	1名
H27/4/28	消費者庁食品表示 企画課	食品表示基準の事業者説明 会	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 27 年 2 月 1 日から平成 27 年 4 月 30 日
- ② アンケート回収枚数：348 枚（前回比 +37 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 53.2% (△0.1%)、満足・普通 44.0% (+1.9%)
不満・大変不満 2.7% (△1.9%)

※前回アンケート実施期間：平成 26 年 11 月 1 日～平成 27 年 1 月 31 日

以上