

平成 27 年 8 月 25 日

## コンプライアンス委員会の開催について

第 71 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 8 月 25 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 専務取締役)  
新谷節夫 (石屋製菓株式会社 常務取締役)  
本間哲平 (石屋製菓株式会社 常務取締役)  
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)  
おがさーばー 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 5 月 1 日から平成 27 年 7 月 31 日の 3 ヶ月、電話を中心に 8,647 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 13.5%、「白い恋人パーク」に関するものが 73.3%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 34 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
H27/5/1、8、14、 20、24、6/6、 13、21、27、 7/12、24	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 派遣社員、パート、 パーク事業部 パート、 担当者、写真撮影従事者	50名
H27/5/8	札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者資格者養成 講習	営業部 担当者	1名
H27/5/21	札幌市保健所	HACCP 導入型管理運営基準 の新設に伴う説明会	製造部 係長	1名
H27/6/5	人事部	新入社員担当研修	担当者	15名
H27/6/8	人事部	平成 27 年度主任昇格研修	製造部、総務部、営業部、 品質管理部、人事部、 パーク事業部 各担当者	14名
H27/6/12	札幌市	しょくまるの食品衛生セミナー	製造部 係長、品質管理部 主査	2名
H27/6/16～17	㈱サイエンスフォーラム	食品危機管理者教育講座	品質管理部 主査	1名
H27/6/24	人事部	平成 27 年度 CS 研修	パーク事業部、営業部 担当者	6人
H27/7/7	北海道 HACCP 推進連 絡協議会	安全な食品をつくるための 講習	品質管理部 部長、主査、 製造部 係長	3名
H27/7/8	㈱エス・ピー・ネットワーク	危機管理セミナー	役員、部長、副部長	17名
H27/7/9	日本食品衛生協会	食物アレルギー検査実習	品質管理部 主査	1名
H27/7/9～10	日本冷凍食品検査協会	実務者のための表示実践コース	商品開発室 担当者	1名
H27/7/9～10、 30～31	日本オリエンテーション	商品開発プログラムのたて方 セミナー	商品開発室 係長	1名
H27/7/13	北洋銀行	法人インターネットバンキング・ セキュリティ対策セミナー	財務業務部 課長	1名
H27/7/22	日本菓子 BB 協会	変わる食品表示の考え方と変 更点	お客様サービス室 課長	1名
H27/7/22～23	人事部	考課者研修基礎編	石屋製菓、石屋商事 部長、副部長、課長、係長	39名
H27/7/23	日本食品分析センター 千歳研究所	食品微生物検査の基礎知識	品質管理部 主査、主任	2名
H27/7/29	中央労働災害防止協会	食品加工用機械の安全化研修	総務部 主査	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 5 月 1 日から平成 27 年 7 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：284 枚（前回比 △64 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 48.5%（△4.7%）、満足・普通 47.7%（+3.6%）  
不満・大変不満 3.8%（+1.1%）  
※前回アンケート実施期間：平成 27 年 2 月 1 日～平成 27 年 4 月 30 日

以 上