

平成 27 年 11 月 25 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 72 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 11 月 25 日（水曜日）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)
おがさーハ- 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 8 月 1 日から平成 27 年 10 月 31 日の 3 ヶ月、電話を中心に 8,989 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 13.7%、「白い恋人パーク」に関するものが 73.5%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 58 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
H27/8/2、8、15、 22、27、29、 9/5、12、17、 21、26、10/1、 4、10、17	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、 営業部 担当者、パート、 派遣社員	73名
H27/8/6～7	日本冷凍商品検査協会	実務のための「表示実践コー ス(第二クール)」	商品開発室 担当者	1名
H27/8/19	札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者実務講習会	製造部 課長	1名
H27/8/20～23	品質管理委員会事務局	新人従事者対象 夏場の食中 毒予防について	製造部 担当者、パート	35名
H27/8/27	人事部	考課者研修応用編	石屋製菓、石屋商事 副部長、課長、係長	20名
H27/9/4	HACCP 研修委員会	平成 27 年 HACCP 基礎研修	製造部 担当者	2名
H27/9/7	人事部	平成 27 年度 担当者 2 年目 研修	パーク事業部 営業部 製造部 担当者	11名
H27/9/8	人事部	平成 27 年度 担当者 1 年目 研修	パーク事業部 営業部 製造部 担当者	13名
H27/9/14	人事部	平成 27 年度 ヒューマンエラー 研修	パーク事業部 営業部 製造部 財務部 担当者	17名
H27/9/30～10/2	北海道食品産業協議会	北海道 HACCP 専門研修会	品質管理部 担当者	1名
H27/10/2	食品表示検定協会	食品表示検定上級対策セミナー	品質管理部 主任	1名
H27/10/21	食品産業センター技術 環境部	一般的衛生管理徹底& HACCP 導入研修会	製造部 担当者	3名
H27/10/23	日本冷凍商品検査協会	クレーム削減のための「異物対 策基礎」コース	品質管理部 主査	1名
H27/10/30	日本冷凍商品検査協会	基礎から学ぶ「表示入門コース」	製造部 係長、担当者	3名
H27/10/26～27	人事部	選抜教育研修	製造部、人事部、総務部、 財務業務部、品質管理部、 営業部、パーク事業部 係長、主査、主任	18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 8 月 1 日から平成 27 年 10 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：269 枚（前回比 △15 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 51.3%（+2.8%）、満足・普通 42.9%（△4.8%）
不満・大変不満 5.8%（+2.0%）
※前回アンケート実施期間：平成 27 年 5 月 1 日～平成 27 年 7 月 31 日

以 上