

平成 28 年 5 月 31 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 74 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 28 年 5 月 31 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)
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 28 年 2 月 1 日から平成 28 年 4 月 30 日の 3 ヶ月、電話を中心に 8,253 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 15.7%、「白い恋人パーク」に関するものが 71.4%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 28 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
H28/2/18	IFS チーム事務局	FSSC22000 規格解説・システム構築初級コースセミナー	石屋製菓 課長、係長、主査、主任、担当者	14名
H28/2/22～23	(株)アイベックスネットワーク	職場リーダー研修	石屋製菓、石屋商事 係長	10名
H28/2/24～25	(株)アイベックスネットワーク	課長研修	石屋製菓、石屋商事 副部長、課長	20名
H28/2/27	IFS チーム事務局他	FSSC22000 規格解説コース1日	石屋製菓 部長、副部長、課長、係長、担当者	10名
H28/3/2、14、4/2、14	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、パート、パーク事業部 パート、営業部 担当者、パート、総務部 担当者	64名
H28/3/8～10	北海道食品産業協会	食品微生物研修会(3級)	品質管理部 担当者	1名
H28/3/10～11	中央区労働災害防止協会	職長・安全衛生責任者教育講習会	製造部 主任	5名
H28/3/18	日本食品添加物協会	北海道食品添加物に関する表示特別研修会	製造部 主任、商品開発室 係長、担当者、品質管理部 主任	4名
H28/3/22	合同会社友歩	コーチング心理学から学ぶ職場のコミュニケーション向上技法	営業推進室 担当者	1名
H28/3/23～24	IFS 事務局、日本環境認証機構	FSSC22000 内部監査員養成コース2日	製造部 副部長、課長、係長、人事部 主査、品質管理部 課長	7名
H28/3/24	石屋製菓	パートタイマー研修	製造部	159名
H28/3/31	経営管理部・営業部・お客様サービス室	新入社員研修	製造部、パーク事業部、品質管理部、営業部	29名
H28/4/7～8	日本環境認証機構	FSSC22000 内部監査養成コースセミナー	製造部 課長、財務業務部 課長、製造部 係長、総務部 副部長	4名
H28/4/16	食品表示検定協会	食品表示検定中級対策セミナー	商品開発室 担当者	1名
H28/4/21	工業技術会(株)	食品生産委託工場における点検の仕方と改善指導	品質管理部 主査	1名
H28/4/21～22	中央労働災害防止協会	課長・安全衛生責任者教育講習会	製造部 主任	2名
H28/4/22	工業技術会(株)	食品企業における品質管理体制の見直し・整備とその実践	品質管理部 主査	1名
H28/4/22	東京システムハウス(株)	TOREPAS フェア 2016～いつわかる?新表示法対応の最新動向～	品質管理部 主任	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 28 年 2 月 1 日から平成 28 年 4 月 30 日
- ② アンケート回収枚数：165 枚（前回比 △20 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 56.2%（+0.4%）、満足・普通 39.4%（△1.5%）
不満・大変不満 4.4%（1.1%）
※前回アンケート実施期間：平成 27 年 11 月 1 日～平成 28 年 1 月 31 日

以 上