

## コンプライアンス委員会の開催について

第 79 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. 日 時 平成 29 年 8 月 30 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）  
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 常務取締役）  
吉田 宏 （石屋製菓株式会社 取締役）  
紙上克彦 （石屋製菓株式会社 経営管理部長）  
オブザーバー 橋本隆二 （石屋製菓株式会社 お客様サービス室）

### 3. 石屋製菓株式会社からの報告

- (1) 平成 29 年 5 月 1 日から平成 29 年 7 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 8,602 件の問合せ等がありました。  
お問い合わせの内容は、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 74.3%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 37 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

平成 29 年 5 月～29 年 7 月 3 ヶ月間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
H29/5/1、18 6/1、14、29 7/1、14、17、 30	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 アレルギー教育	製造部・総務部・営業部・ パーク事業部 担当者、パート、インターン、 文教スタジオ、派遣社員、 実習生	73 名
H29/5/12	日本消費者協会	クレーム対応セミナー	お客様サービス室 係長	1 名
H29/5/17～19	日本食品分析センター	HACCP 講習会:3 日間コース	製造部 主任	4 名
H29/5/23	MSC	商事 CS 研修	パーク事業部 担当者	13 名
H29/5/23～24	日本食品検査	演習で学ぶ 食品表示セミナー	開発室 主任	1 名
H29/5/30	労政時報	人事マネジメント基礎講座	人事部 課長	1 名
H29/5/31	中央労働災害防止協会北海道 安全衛生サービスセンター	実践に活かす安全衛生パトロール セミナー	製造部 主査	1 名
H29/6/8～9、 22～23	中央労働災害防止協会	職長・安全衛生責任者教育講習会	製造部 主任	5 名
H29/6/9	(株)日本環境認証機構	HACCP の基礎知識( I )	品質管理部 担当者	1 名
H29/6/14～16	労政時報	人事労務入門講座	人事部 課長	1 名
H29/6/15～16	日本能率協会	生産管理基礎コース	製造部 課長、主任	2 名
H29/6/19	(株)アイベックスネットワーク	担当者基本研修	製造部、パーク事業部、 営業部、総務部、 担当者	32 名
H29/6/26～27	(株)アイベックスネットワーク	主任基本研修	製造部、総務部、営業部、 営業推進室、商品開発室、 パーク事業部、財務業務 部、品質管理部、人事部、 経営管理部、 主査、主任	30 名
H29/6/27	(株)日本環境認証機構	FSSC、ISO/TS22002-1 企画解説コ ース 1 日	総務部 係長	1 名
H29/6/30	日本冷凍食品検査協会	基礎から学ぶ「表示入門コース」	製造部 課長、主査、主任	4 名
H29/6/30	日本食品分析センター 千歳研究所	食物アレルギーに関する行政の動き～ 食物アレルギーのリスク評価について～	品質管理部 担当者	1 名
H29/7/1～2	日本環境認証機構 (JACO)	HACCP コーディネーター要請ワー クショップ	品質管理部 係長	1 名
H29/7/6～7	日本規格協会	品質管理セミナー入門コース	製造部 主任	1 名
H29/7/7	SMBC コンサルティング	リーダーは問題解決プロフェッショ ナルを目指せ	営業部 係長	1 名
H29/7/11～12	中央労働災害防止協会	職長・安全衛生責任者教育	製造部 主任	1 名

H29/7/13～15、 20～21	日本環境認証機構 (JACO)	食品安全マネジメント審査員トレーニングコースセミナー	製造部 課長	1名
H29/7/14	SMBC コンサルティング	中堅社員！あなたがやらねば誰がやる	営業部、パーク事業部 主査	2名
H29/7/21	工業技術(株)	「食品表示基準」に対応した食品表示作成の実務	品質管理部 主任	1名
H29/7/25	SMBC コンサルティング	不正事例から学ぶ会計のしくみと不正ハック・防止の実務	財務業務部 部長	1名
H29/7/27～28	(株)ビジネスコンサルタント	LEMS(リーディング・エッジ・マネジメント・セミナー)	人事部、製造部 課長	2名
H29/7/27	(有)カスタマーケアプラン	クレーム対応で疲弊しない担当者になるために学ぶスーパースピードスキルアップセミナー	経営管理部 主任	1名
H29/7/28	(株)アークブレイン	実践！クレーム電話対応力を鍛錬する	経営管理部 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」に永劫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」にお客様のご意見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 29 年 5 月 1 日から平成 29 年 7 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：479 枚（前回比 △467）
- ③ アンケート項目（抜粋）：「ご来館満足度」
- ④ アンケートの結果：「全体の満足度」（前回比）  
 大変満足 65.9%（+33.1%）、満足・普通 33.1%（△26.6%）  
 不満・大変不満 1.1%（△6.4%）  
 ※前回アンケート実施期間：平成 29 年 2 月 1 日～平成 29 年 4 月 30 日

以上