

平成 25 年 9 月 3 日

石屋製菓
コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会の開催について

第 63 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 25 年 9 月 3 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)
島田俊平 (石屋製菓株式会社 取締役相談役)
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)
久保勝史 (石屋製菓株式会社 経営管理部部長)
お客様サービス部 大場 智 (石屋製菓株式会社 お客様サービス室長)
紙上克彦 (石屋製菓株式会社 経営管理部副部長)

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 25 年 6 月 28 日開催の当委員会において報告しました、5 月中のご意見、お問い合わせ等を含めた 3 ヶ月間の状況について報告しました。

平成 25 年 5 月 1 日から平成 25 年 7 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 9,207 件のお問合せ等がありました。

お問合わせの内容は、ご購入に関するものが 13.6%、「白い恋人パーク」に関するものが 74.8%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 52 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
H25/5/1、7、22、 6/8、7/1、10、 18、22、27、 28	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	パーク事業部 パートタイ マー、派遣社員 製造部 担当者、パートタ イマー 営業部 パートタイマー	50 名
H25/5/9～10、 30～31	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 主査、主任	7 名
H25/6/12	(株)ウチダシステムソリ ューション	食品表示法をきっかけにお客様 から見た表示とは何か考える他	品質管理部 部長、 担当者	2 名
H25/6/27～28	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 主査、主任	6 名
H25/6/28	日本冷凍食品検査 協会	事例で学ぶ「工場点検入門コ ース」	品質管理部 主任	1 名
H25/6/28、7/4	品質管理部	検査室勉強会 品質保持剤に ついて	品質管理部 部長、課長、 主査、主任、担当者	6 名
H25/7/2	北海道 HACCP 推進 連絡協議会	第 12 回 安全な食品作りのた めの研修会	製造部 係長、主査	2 名
H25/7/10	アース環境サービス	食品工場で働く人の心得	製造部 部長、副部長、 課長、係長、主査、主任、 担当者 品質管理部 部長、主任 総務部 課長、担当者	20 名

H25/7/11	日本食品分析センター	微生物による腐敗・変敗 他	品質管理部 課長、主査 商品開発室 係長、主任	4名
H25/7/26～27	人事部	石屋製菓、石屋商事 課長研修	石屋製菓、石屋商事 副部長、課長	17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 25 年 5 月 1 日から平成 25 年 7 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：364 枚（前回比 184 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 51.1%（5.4%）、満足・普通 44.9%（△6.0%）
 不満・大変不満 4.0%（0.5%）

※前回アンケート実施期間：平成 25 年 2 月 1 日～平成 25 年 4 月 30 日

※ チョコレート製品の表示ミスについて

白い恋人パークならびに札幌大通西4ビルで販売したチョコレート製品において、アレルギー関係の表示が不適切だったことが判明し、8月7日付で、対象商品を自主回収するに至った経緯と、その改善策について報告しました。

※ コンプライアンス委員会の今後の運営について

当委員会は、社外委員が出席しての開催を3ヶ月に一度、その間の2ヶ月間は社内委員のみの開催としてきましたが、当委員会の最大のテーマとしてきた、商品に対する消費者からの指摘と、その原因を探り、それに応じた対応策を講ずるといった一連の流れは、ここ数年間にすっかり定着し、商品出荷数に対する指摘商品の割合は、平成20年度から平成24年度までの4年間で半減する程、改善が図られました。

こういった状況から、今後のコンプライアンス委員会の開催は、社外委員が出席する3ヶ月に一度の開催に集約することになりました。

尚、約6年間にわたって社外委員としてご尽力頂いた山本順子氏が、今般、退任されることになりました。 当社の法令順守の風土が定着してきたこと、社長交替という節目を機に、区切りをつけたいとお申出によるものです。

以 上