

平成 25 年 11 月 26 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 64 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 11 月 26 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 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 8 月 1 日から平成 25 年 10 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 9,837 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 12.7%、「白い恋人パーク」に関するものが 77.0%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 72 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
H25/8/1、6、26、 31、9/5、10、 10/1、13、15、 19、26	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 担当者・ パート・派遣社員・ビル清 掃従事者・写真撮影従事 者、営業部 パート、製造 部 パート、総務部 パー ト	31 名
H25/8/22	北海道公安委員会、 北海道暴力追放セン ター	不当要求防止責任者講習	お客様サービス室 課長	1 名
H25/8/27	札幌市中央区労働 基準監督署	食品製造業における労働災害 防止説明会	製造部 副部長	1 名
H25/9/25～27	日本食品分析センター	HACCP 講習会(内部検証コ ース)	製造部 係長、主査	1 名
H25/10/9～11	日本食品分析センター	HACCP 講習会	製造部 主査、主任	2 名
H25/10/18	札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者実務講習会	お客様サービス室 課長	1 名
H25/10/26	札幌市食品衛生管 理認定制度衛生管 理ネットワーク協議会	食品衛生セミナー 消費者は食 べてから安全を知る	製造部副部長、課長、係長 商品開発部 係長 品質管理部 部長	5 名
H25/10/29	キッコーマンバイオケミ ファ(株)	保健所における ATP ふき取り検 査の活用状況について他	品質管理部 部長、主任	2 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 8 月 1 日から平成 25 年 10 月 31 日

② アンケート回収枚数：639 枚（前回比 275 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 47.0%（△4.1%）、満足・普通 48.8%（3.9%）

不満・大変不満 4.2%（0.2%）

※前回アンケート実施期間：平成 25 年 5 月 1 日～平成 25 年 7 月 31 日

以 上