

平成 29 年 3 月 1 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 77 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 3 月 1 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 常務取締役）
荒木泰雄 （石屋商事株式会社 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) 平成 28 年 11 月 1 日から平成 29 年 1 月 31 日の 3 ヶ月、電話を中心に 8,175 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 17.9%、「白い恋人パーク」に関するものが 67.4%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 36 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。

(1) 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
H28/11/1、13 12/1、16 H29/1/5、1/16	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・総務部・ 商品開発室・財務業務部・ 営業部・パーク事業部・ パート、担当者、実習生 派遣社員	47名
H28/11/2	札幌市食品衛生協会	飲食店事業者向けの HACCP の考え方 に基づく衛生管理講習会	製造部 主任、担当者	5名
H28/11/15、17	北海道食品産業協議会	食品衛生微生物研修会(3級)	品質管理部 担当者	1名
H28/11/16~18	労務行政	人事労務入門講座	人事部 担当者	1名
H28/11/25	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 担当者 財務業務部 主査	2名
H28/12/6	札幌労働基準協会	基本から学ぶ機械災害防止対策 研修	製造部 主任、担当者	5名
H29/1/24	札幌労働基準協会	安全管理者等能力向上教育	製造部 部長	1名
H29/1/26~27	日本食糧新聞社	生産委託実務者の実践講座 トラブル解決コース	製造部 係長、主任	2名
H29/1/25	(株)シー・アイ・エル	クレーム対応セミナー「クレーム対 応の全て」	お客様サービス室 係長	1名
H29/1/18	(株)MSC	商事階層別研修(クレーム対応)	パーク事業部・営業部・ 営業推進室 主任、担当者	22名
H29/1/19~20	(株)MSC	商事階層別研修(指導スキル研修)	パーク事業部・営業部・ 営業推進室 主任、担当者	26名

(2) 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 11 月 1 日から平成 29 年 1 月 31 日

② アンケート回収枚数：246 枚（前回比 +181 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 66.2%（+17%）、満足・普通 31.4%（△0.9%）

不満・大変不満 2.4%（△0.9%）

※前回アンケート実施期間：平成 28 年 8 月 1 日～平成 28 年 10 月 31 日

以 上