

## コンプライアンス委員会の開催について

第 81 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 30 年 2 月 28 日（水曜日）午前 10 時 15 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）  
小出 栄 （石屋製菓株式会社 専務取締役）  
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 11 月 1 日から平成 30 年 1 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 7,622 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 17.6%、「白い恋人パーク」に関するものが 73.3%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 33 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 11 月～30 年 1 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   |
|--|-------------------------|--|---|------|
| H29/11/1、3、<br>16、23、26<br>12/1<br>H30/1/5、16、<br>18 | 人事部、事務管理課<br>(受入研修)     | 安全衛生<br>食中毒に関するビデオ上映<br>異物混入防止遵守事項<br>防災教育、食品安全教育<br>アレルギー教育 | 製造部、営業部、<br>パーク事業部、ロジス<br>ティック部、品質管理<br>部、商品開発室<br>担当者、パート、派遣<br>社員、文教スタジオ、<br>実習生、<br>ビルサービス | 74 名 |
| H29/11/2   | 一般財団法人 全国校<br>正取引協議会連合会 | 最近における景品表示法の運用<br>状況   | 品質管理部 主査  | 1 名  |
| H29/11/7   | 株式会社パイブドビッツ             | アンケートアプリの作成から学ぶス<br>パイラルの活用法                                 | 経営管理部 主任  | 1 名  |
| H29/11/7   | 株式会社日本環境認識<br>機構        | JACO 食の安全・安心セミナー<br>HACCP の基礎知識編                             | 品質管理部 担当  | 1 名  |
| H29/11/7   | 北海道経済部食関連産<br>業室        | 北海道食品製造業食品表示セミナ<br>ー   | 商品開発室 担当  | 1 名  |
| H29/11/10  | SMBC コンサルティング<br>株式会社   | 社内研修インストラクター基礎講座   | パーク事業部 主査   | 1 名  |
| H29/11/14  | 純正科学株式会社<br>北海道営業所      | 森永生化学研究所<br>アレルギー検査キット商品説明会                                  | 品質管理部<br>部長、主査、主任、担当<br>者   | 4 名  |
| H29/11/14  | SMBC コンサルティング<br>株式会社   | 女性社員の為のはじめてのロジカ<br>ル・シンキング                                   | パーク事業部 主任   | 2 名  |
| H29/11/14 ～<br>16                                    | (株)ビジネスコンサルタン<br>ト      | BSSP 研修  | 人事部 課長  | 1 名  |
| H29/11/15 ～<br>17                                    | (株)レジェンドアプリケー<br>ションズ   | HACCP3 日間実践研修  | 製造部 主任  | 3 名  |
| H29/11/15  | アイベックスネットワーク            | 担当者 1 年目研修 (5S)  | 製造部、総務部、パー<br>ク事業部、営業部<br>担当者   | 30 名 |
| H29/11/16  | アイベックスネットワーク            | 担当者 2 年目研修 (報連相)   | 製造部、総務部、品質<br>管理部、パーク事業<br>部、営業部 担当者製<br>造部、営業部 担当  | 27 名 |
| H29/11/17  | アイベックスネットワーク            | 担当者 3 年目研修 (ヒューマンエラ<br>ー)                                    | 製造部 担当  | 9 名  |
| H29/11/20  | SMBC コンサルティング<br>株式会社   | 若手社員のためのタイムマネジメ<br>ント術                                       | 営業部 担当  | 1 名  |
| H29/11/21 ～<br>22                                    | 日本能率協会マネジメ<br>ントセンター    | 【企画力・表現力・説得力】を強化<br>するビジネストレーニングコース                          | 製造部、財務業務部、<br>営業部、パーク事業部<br>主任  | 4 名  |

|                     |                                      |   |   |      |
|---------------------|--------------------------------------|---|---|------|
| H29/11/21           | 札幌産業振興センター                           | 職場を強くするリーダーの“あり方”<br>を身につける講座           | 製造部 主任  | 1名   |
| H29/11/24、<br>28、29 | 人事部人事課                               | 全社講習会                                   | 全社員   | 594名 |
| H29/12/5            | 公益社団法人日本マー<br>ケティング協会                | プロジェクトリーダー養成講座                          | 営業推進室 係長  | 2名   |
| H29/12/7、15         | 株式会社 インソース                           | 電話対応レベルアップ研修                            | パーク事業部 担当者  | 2名   |
| H29/12/7、8          | 日本オリエンテーション                          | 商品開発プログラムの立て方セミナー                       | 商品開発室 主任、担<br>当者                                    | 2名   |
| H29/12/7~9          | 株式会社 ビジネスコン<br>サルタント                 | 第154回ベーシック・マネジメント・<br>プログラム             | 製造部 課長、係長   | 2名   |
| H29/12/8            | 株式会社 ビジネスコン<br>サルタント                 | リーディング・エッジ・マネジメントセミナ<br>ー               | 総務部、製造部 副部<br>長                                     | 2名   |
| H29/12/9、10         | 一般財団法人 ブラン<br>ド・マネージャー認定協<br>会       | ブランド・マネージャー2級ベーシックコ<br>ース               | 営業推進室 担当者   | 1名   |
| H29/12/12           | さっぽろ産業振興財団                           | リーダーに必要な「4つの実践力」                        | 製造部 課長  | 2名   |
| H29/12/12 ~<br>15   | 株式会社 ビジネスコン<br>サルタント                 | マネジメント・デベロップメント・プロ<br>グラム               | 経営管理部、製造部、<br>人事部 部長                                | 3名   |
| H29/12/21           | 株式会社 ビジネスコン<br>サルタント                 | バックキャスト経営を実現す<br>るリーダーシップ               | 人事部 主任  | 1名   |
| H29/12/21           | 株式会社ナレッジサイ<br>ン                      | わかりやすく話すための説明力、<br>プレゼンテーション力研修         | 営業部 主任  | 1名   |
| H30/1/11、12         | 株式会社 日本環境認<br>証機構                    | HACCP コーディネーター養成ワー<br>クショップ             | 製造部 係長、担当者  | 3名   |
| H30/1/18            | SMBC コンサルティング                        | 「気がきく」仕事のすすめ方                           | 総務部 担当者   | 1名   |
| H30/1/19            | 株式会社 宣伝会議                            | 校正・校閲力養成講座                              | 経営管理部 主査  | 1名   |
| H30/1/24            | (株)北海道日本ハムファ<br>イターズ、北海道テレビ<br>放送(株) | 北海道スポーツ&エンターテインメ<br>ント・カレッジ             | 経営管理部 主任  | 1名   |
| H30/1/24            | 有限会社カスタマーケ<br>アプラン                   | クレーム対応スキルアップセミナー                        | 経営管理部 主任  | 1名   |
| H30/1/25            | 農林水産省                                | 原料原産地表示制度 事業者向<br>けマニュアルの活用に関するセミ<br>ナー | 商品開発室 主任  | 1名   |
| H30/1/24、25         | 北海道銀行                                | 農業経営塾                                   | 財務業務部 主任  | 1名   |
| H30/1/25、26         | 一般財団法人 日本食<br>品検査                    | 表示実施者のための食品表示実<br>践コース                  | 商品開発室 担当者   | 1名   |
| H30/1/26            | 株式会社アイベックス・<br>ネットワーク                | 課長特別教育プログラム                             | 製造部、財務業務部、<br>人事部、商品開発室、<br>営業推進室、営業部、<br>パーク事業部 課長 | 21名  |

|              |                     |                                    |  |     |
|--------------|---------------------|------------------------------------|--|-----|
| H30/1/26     | SMBC コンサルティング       | 上司に信頼される人、人間関係がよくなる報・連・相           | 営業部 主任   | 1名  |
| H30/1/26     | 株式会社インソース           | リーダーシップ研修                          | パーク事業部 主査、主任   | 3名  |
| H30/1/29、30  | 株式会社アイベックス・ネットワーク   | 「自分とチームのアウトプットを最大化する」タイムマネジメントに向けて | 製造部、総務部、パーク事業部、品質管理部、商品開発室、営業推進室、ロジスティック部、経営管理部、お客様サービス室、営業部 係長、主査 | 52名 |
| H30/1/30     | 株式会社マネジメントサービスセンター  | 顧客対応研修                             | パーク事業部、営業部、営業推進室 担当者   | 34名 |
| H30/1/30     | 株式会社マネジメントサービスセンター  | 業務改善研修                             | パーク事業部、営業部、担当者   | 25名 |
| H30/1/31～2/2 | 公益社団法人 北海道労働基準協会連合会 | 衛生管理者免許試験準備講習会                     | 営業部 課長   | 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 29 年 11 月 1 日から平成 30 年 1 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：1,453 枚（前回比 △384）
- 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 52.0%（△5.5%）、満足・普通 46.7%（+5.4%）

不満・大変不満 1.3%（+0.1%）

※前回アンケート実施期間：平成 29 年 8 月 1 日～平成 29 年 10 月 31 日

以上