

平成 21 年 1 月 30 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 14 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 21 年 1 月 30 日（金曜日）午前 10 時 00 分から午前 10 時 20 分
2. 出席委員 別紙の通り
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

H20.12.16～H21.1.15 の 1 ヶ月間、電話を中心に 1,299 件の問合せ等がありました。お問合わせの内容は、ご購入に関するお問合わせが 57.5%、「白い恋人パーク」に関するお問合わせが 33.9%を占めています。

一方、商品に関するご意見ご指摘が 26 件（前月 26 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	人数
H20.12.12	石屋製菓(株) 製造部	HACCP 従業員教育	31 名
H20.12.18～ H21.1.15 (計 4 回)	石屋製菓(株) 人事部 (新入社員受入研修)	安全衛生に関するビデオ上 映、異物混入防止遵守事項	7 名
H20.12.28	日本衛生株式会社	工場の問題点を考える	10 名
H21.1.16、17	石屋製菓(株) 人事部	管理者研修	14 名
H21.1.19～ 24 (計 6 回)	石屋製菓(株) 経営管理部	コンプライアンス研修	40 名

(3) お客様アンケートについて

今後のサービス向上を目的として、お客様アンケートを実施しました。詳細は以下の通りです。

- ① アンケート実施期間 : 平成 20 年 10 月 1 日から平成 20 年 12 月 31 日
- ② アンケート回収枚数 : 384 枚
- ③ アンケート項目 : ご来館動機、目的、満足度、回数、同伴者、交通手段、居住地

(4) 札幌市食品衛生管理認定制度への取り組み状況について

札幌市食品衛生管理認定制度とは、的確な衛生管理を行っている食品取扱施設を消費者などに広く知らせるための制度です。この認定を受けるべく平成 20 年 9 月から取り組みを実施しておりますが、その進捗状況について報告しました。2 月中旬に本審査を受け、同月下旬に開催される認定審議会で結論が出る予定です。

以 上

出席委員

	旗本道男	(旗本道男事務所 公認会計士)
	山本順子	(「北のくらし研究所」主宰)
	島田俊平	(議長 石屋製菓株式会社 代表取締役)
	安田光春	(石屋製菓株式会社 専務取締役)
	石水 創	(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)
	小出 栄	(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)