

平成 21 年 12 月 4 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 23 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 11 月 27 日（金曜日）午前 10 時 00 分から午前 10 時 40 分
2. 出席委員 山本順子 （「北のくらし研究所」主宰）
橋本昭夫 （橋本・大川合同法律事務所 弁護士）
島田俊平 （議長 石屋製菓株式会社 代表取締役社長）
石水 創 （石屋製菓株式会社 専務取締役）
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）
山崎 駿 （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）

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 21 年 10 月 1 日から平成 21 年 10 月 31 日の 1 ヶ月間、電話を中心に 2,012 件のお問合わせ等がありました。

お問合わせの内容は、ご購入に関するものが 31.6%、「白い恋人パーク」に関するものが 64.2%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 38 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 21 年 10 月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
H21.10.6～ 17 (計 4 回)	石屋製菓(株) 人事部 (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、 防災教育、食品安全教育	6 名
H21.10.6	経済産業省北海道経済産業局 他	新製品開発戦略と知的財産権 セミナー	1 名
H21.10.7、8 (2 日間)	中小企業大学校 旭川校	5S の基本と正しい理解につ いて	5 名
H21.10.15	東京サラヤ株式会社	2 大感染症対策セミナー	1 名
H21.10.16	財団法人 21 世紀職業財団	セクハラ・パワハラ防止セミ ナー	1 名
H21.10.18	株式会社インフォマート	食の安全・安心対策セミナー	2 名
H21.10.21	経済産業省北海道経済産業 局、特許庁北海道知的財産戦 略本部	知的財産権制度（新職務発明 制度、先使用権制度）につい て	2 名
H21.10.23	財団法人日本冷凍食品検査協 会	品質管理セミナー	1 名
H21.10.24	日本食品化学学会	食品用器具・容器包装の安全 性向上をめざして	1 名
H21.10.28	北海道経営者協会	不動産登記の実務講座	1 名
H21.10.30	日本経営者協会	コンプライアンス研修説明会	1 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、白い恋人パークに関する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 21 年 7 月 1 日から平成 21 年 9 月 30 日
- ② アンケート回収枚数 : 601 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) 「クーベルチュールチョコレート」の賞味期限誤捺印について

「白い恋人パーク」内「ショップ・ピカデリー」にて販売しました「クーベルチュールチョコレート」の一部に賞味期限捺印の誤りがあり、平成 21 年 11 月 24 日（火）当社ホームページにて「お詫びとお知らせ」を掲載した経緯について報告いたしました。

以 上