

平成 22 年 1 月 25 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 25 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 22 年 1 月 22 日（金曜日）
午前 10 時 00 分から午前 10 時 20 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）
石水 勲 （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）
欠席委員 籾本道男 （籾本道男事務所 公認会計士）

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 12 月 1 日から平成 21 年 12 月 31 日の 1 ヶ月間、電話を中心に 2,203 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 32.8%、「白い恋人パーク」に関するものが 63.1%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 22 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 |
|----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|-----------------|------|
| H21.11.25 | 顧客ロイヤルティ協会 | カルビーのお客様相談室の活動について | お客様サービス室 課長 | 1 名 |
| H21.11.30 | 札幌商工会議所 | クレーム電話対応セミナー | パーク事業部副館長、担当者 | 5 名 |
| H21.12.1 ~30 (計 7 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 | 担当者、パート、派遣社員 | 19 名 |
| H21.12.1 2、3 | 不二商会 | バウムクーヘン焼成指導 | 製造 4 課係長、主任、担当者 | 8 名 |
| H21.12.4 | (財) 日本冷凍食品検査協会 | 表示セミナー 基礎コース | 検査室課長 | 1 名 |
| H21.12.4、 5 | 日本菓子 B B 協会 | お客様対応窓口担当者一泊研修会 | パーク事業部副館長 | 1 名 |
| H21.12.8、 9 | J A L アカデミー | マナーセミナー | パーク事業部館長 | 1 名 |
| H21.12.11 | 工業技術会 日清フーズ(株) | 小麦粉製品の品質特性評価 | 製造部主任 | 1 名 |
| H21.12.16 ~18 | (財) 日本食品分析センター | 一般的衛生管理 (2 日間コース) | 製造 1 課主任、担当者 | 4 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」にてお客様アンケートを実施しました。

なお、アンケート項目の多くは、必ずしもコンプライアンスに関わるものではなく、今回から、「ご来館満足度」の項目のみを抜粋して報告しました。詳細は以下の通りです。

① アンケート実施期間：平成 21 年 10 月 1 日～平成 21 年 12 月 31 日

② アンケート回収枚数：321 枚

③ アンケートの項目（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、満足 82.9%（△0.3%）、普通 13.0%（+3.8%）

不満・大変不満 4.1%（△3.5%）

※前回アンケート実施期間：平成 21 年 7 月 1 日～平成 21 年 9 月 30 日

(4) 「クーベルチュールチョコレート」の賞味期限誤表示について

「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 12 月 23 日（水）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しました。

以 上