

平成 22 年 6 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 29 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 6 月 3 日（木曜日） 午前 10 時 00 分～

2. 出席委員 篠本道男 (篠本道男事務所 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 橋本昭夫 (橋本・大川合同法律事務所 弁護士)

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

- ① 平成 22 年 4 月 1 日から平成 22 年 4 月 30 日の 1 ヶ月間、電話を中心に 2,085 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 29.3%、「白い恋人パーク」に関するものが 64.5%を占めています。一方、商品に関する

ご意見ご指摘が 17 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 上記 1 ヶ月間のお問合せ等に加えて、平成 21 年度（平成 21 年 5 月 1 日から平成 22 年 4 月 30 日）1 年間の集計結果について報告しました。1 年間で 26,547 件のお問合せ等があり、その内容は、ご購入に関するものが 30.6%、「白い恋人パーク」に関するものが 64.7% を占めています。

一方、商品に関するご意見ご指摘は全体の 1.0%でした。また、販売数に対するご意見ご指摘の比率が、平成 20 年度比、かなり改善された旨報告しました。

(2) 平成 21 年度製造部における改善実績について

上記ご意見ご指摘を踏まえ、平成 21 年度（平成 21 年 5 月から平成 22 年 4 月）中に実施した種々の改善内容について報告しました。

(3) 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
H22.4.1, 5,17, 23,26,28 (計6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、食品安全衛生	石屋製菓、石屋商事 担当者・パート 派遣社員	64名
H22.4.7	税務研究会	交際費の実務	財務/業務部 財務課 主任	1名
H22.4.12	DKSH ジャパン	フェルクリン技術講習会	商品開発室 主査	1名
H22.4.13	(株)アイベックス・ ネットワーク	2009年度 一般社員研修 (新人)	製造部、品質管理部 人事部、総務部 担当者	18名
H22.4.14	税務研究会	早分かり!! 消費税入門講座	財務/業務部 財務課 副部長	1名
H22.4.14,19, 20	(株)アイベックス・ ネットワーク	2009年度 一般社員研修 ～5Sへの取り組み～	石屋製菓 担当者	102名
H22.4.15	(株)アイベックス・ ネットワーク	2009年度 職場リーダー研修 第4会合	製造部 係長・主査・主任	26名

(4) 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。詳細は以下の通りです。

- ① アンケート実施期間：平成 22 年 1 月 1 日から平成 22 年 4 月 30 日
- ② アンケート回収枚数：617 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 85.3% (+2.4%)、普通 8.5% (△4.5%)
不満・大変不満 6.2% (+2.1%)

※前回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

(5) ソフトクリームの異物混入について

「白い恋人パーク」内「ティータイム」にて販売しました「ソフトクリーム」の一部に食品外のものが混入した可能性があることが判明し、平成 22 年 5 月 7 日（金）白い恋人パークホームページにて「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