

平成 24 年 2 月 28 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 48 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 24 年 2 月 28 日（火曜日）午前 10 時 00 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 勲 （石屋製菓株式会社 代表取締役会長）
石水 創 （石屋製菓株式会社 代表取締役副社長）
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）
久保勝史 （石屋製菓株式会社 経営管理部部長）
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）
紙上克彦 （石屋製菓株式会社 経営管理部副部長）

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 23 年 12 月 26 日ならびに平成 24 年 2 月 6 日開催の当委員会において、報告しました 11 月ならびに 12 月中のご意見、お問合せ等を含めた 3 ヶ月間の状況について報告しました。

平成 23 年 11 月 1 日から平成 24 年 1 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 7,264 件のお問合せ等がありました。

お問合わせの内容は、ご購入に関するものが 18.9%、「白い恋人パーク」に関するものが 65.1%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 31 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
H23.11.1 H23.12.1、11 H24.1.4、16、 24、27	石屋製菓(株) 人事部 (受入研修)	安全衛生 食中毒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	製造部 担当者、パート、商品開発室 担当者、営業部 パート、派遣社員、パーク事業部 パート	33名
H23.11.8	北海道経営者協会	新任管理監督者特別講座	製造部 副部長、課長	2名
H23.11.14、15 H24.1.13	石屋製菓(株) 人事部	石屋製菓リーダー研修	製造部 係長、主査、主任 品質管理部 主任	94名
H23.11.15	日本製菓(株)	食品衛生検査セミナー	品質管理部 担当者	1名
H23.11.15 H24.1.12、25	(社)札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者実務者講習会	パーク事業部 部長、主査、主任 営業部 店長 総務部 課長	5名
H23.11.16、17	石屋製菓(株) 人事部 (札幌市保健所、 株EAP 北海道)	食品衛生講習、メンタルヘルス講習	石屋製菓(株) 石屋商事(株) 役員、社員、パート	377名
H23.11.24、25	石屋製菓(株) 人事部	石屋商事 担当者研修	営業部 主査、係長、主任、担当者 パーク事業部 係長、主査、主任、担当者	33名
H23.11.24、25 H23.12.6、7 H24.1.19、20	中央労働災害防止協会	職長・安全衛生責任者教育講習会	製造部 係長	6名
H23.12.2	(財)日本冷凍食品検査協会	わかりやすい「表示基礎」コース	製造部 担当者	1名
H23.12.9	中央労働災害防止協会	メンタルヘルス対策に生かす管理監督者・職場リーダーのためのラインケアセミナー	パーク事業部 店長、副館長、主任 製造部 副部長	4名
H23.12.15 H24.1.6	(社)札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者資格者養成講習会	総務部 担当者 商品開発室 担当者	3名
H23.12.2、3、 5、6、7	品質管理部	「報告・連絡・相談」についてのDVD 研修	石屋商事 課長、係長、主査、担当者	

			石屋製菓 部長、副部長、係長、 主査、主任、パート	56名
H23.12.28	品質管理部	衛生管理についての勉強会 (1回目)	パーク事業部 主任、チーフ、担当者、 パート 品質管理部 部長、課長 内部監査室 コンサルタント	10名
H24.1.12	石屋製菓(株) 人事部	石屋製菓・石屋商事課長研 修	製造部、総務部、 商品開発室、営業部、 パーク事業部、 品質管理部、お客様 サービス室	15名
H24.1.13	品質管理部	厨房の衛生管理についての 勉強会(2回目)	パーク事業部 部長、店長、副館長、 担当、パート 品質管理部 部長	7名
H24.1.26、27	日本冷凍食品検 査協会	表示実践コース	品質管理部 主任	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23年11月1日から平成24年1月31日
- ② アンケート回収枚数：280枚（前回比 △335枚）
- ③ アンケート項目（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 50.8%（+0.5%）、満足・普通 42.0%（△0.7%）

不満・大変不満 7.9%（+0.2%）

※前回アンケート実施期間：平成23年8月1日～平成23年10月31日

(4) 北海道物産展広告チラシへの誤記載について

平成24年1月に大阪「うめだ阪急本店」において開催された「冬の大北海道展」の新聞折込チラシ作成にあたり、誤った商品紹介情報を掲載し、平成24年1月11日（水）朝日新聞ならびに読売新聞紙上に「お詫びとお知らせ」を掲載することになった経緯について報告しました。

以上