

平成 24 年 5 月 31 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 51 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 5 月 31 日（木曜日）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 24 年 4 月 3 日ならびに平成 24 年 4 月 25 日開催の当委員会において報告しました、2 月ならびに 3 月中のご意見、お問い合わせ等を含めた 3 ヶ月間の状況について報告しました。

平成 24 年 2 月 1 日から平成 24 年 4 月 30 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 6,723 件のお問合せ等がありました。

お問い合わせの内容は、ご購入に関するものが 18.2%、「白い恋人パーク」に関するものが 67.7%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 52 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
H24.2.1、4、11、17、3.12、19、26、4.14、17、21、25	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	製造部パート、パーク事業部パート、総務部パート、営業部パート・派遣社員、清掃従事者、写真撮影従事者	81 名
H24.2.2～3	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	2 名
H24.2.3、23～25	石屋製菓(株)経営管理部 (株)ビジネスコンサルタント	階層別コンプライアンス研修 (課長職、リーダー職)	各部課長、係長、主査、主任	94 名
H24.2.14～15	石屋製菓(株)品質管理部	ノロウイルス食中毒防止対策について	食堂従事者	8 名
H24.2.16、23	札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者実務講習会	製造部課長・主任	2 名
H24.2.21	日本菓子 BB 協会	負けるな企業人!暴力団排除 条例と悪質者への対応他	お客様サービス室 課長	1 名
H24.2.22	八王子商工会議所	気づけなかつた!クレーム対応 の間違いと接客方法	お客様サービス室 課長	1 名
H24.2.22	札幌防火管理者協議会 連合会	事業所の防災・危機管理のあり方	総務部課長	1 名

H24.2.21、22、23	石屋製菓(株)人事部 (アイベックスネットワーク)	報連相の重要性	各部担当者	100名
H24.1.26~27 H24.2.23~24	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
H24.3.1、6、7、8、13、14、15、20、27、28	石屋製菓(株)経営管理部	階層別コンプライアンス研修 (担当者)	各部担当者 (主任1名、係長2名)	193名
H24.3.15	日本食品添加物協会	食品添加物の表示について 他	商品開発室課長・主査・主任、品質管理部課長、製造部係長	5名
H24.3.23	(株)キュー・アンド・シー	食品会社の衛生管理、食中毒の原因と改善、PDCAサイクルを利用した組織作り等	製造部担当者	4名
H24.4.5	一般社団法人 札幌市食品衛生協会	安全衛生責任者講習	パーク事業部 担当者	4名
H24.4.13	品質管理部	食品添加物基礎教育研修会の報告会	品質管理部部長・主任・担当者、商品開発室係長・主任	9名
H24.4.27	財団法人 日本冷凍食品検査協会	すぐに役立つ品質管理入門コース	品質管理部 担当者	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24年2月1日から平成24年4月30日

② アンケート回収枚数：281枚（前回比 +1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 48.5%（△2.3%）、満足・普通 45.0%（+3.7%）

不満・大変不満 6.5%（△1.4%）

※前回アンケート実施期間：平成23年11月1日～平成24年1月31日

- (4) 白い恋人パークにおいて販売したキャンディの一部に、製造時使用するゴム手袋の破片が混入した可能性があり、対象商品を5月7日付で自主回収するに至った経緯、改善策について報告しました。

- (5) 白い恋人パークや百貨店などで販売したクッキー製品ならびにパレット・フリュイセッシュ（ドライフルーツ）の表示相違が判明し、それぞれ5月15日付、5月21日付で、対象商品を自主回収するに至った経緯、改善策について報告しました。

以 上