

平成 24 年 8 月 29 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 53 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 8 月 29 日（水曜日）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）
アドバイザー 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5月31日ならびに平成24年7月3日開催の当委員会において報告しました、5月ならびに6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5月1日から平成24年7月31日の3ヶ月間、電話を中心に7,718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14.3%、「白い恋人パーク」に関するものが73.8%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が57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
H24.5.10	食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、消費者省	食品中の放射性物質対策に関する説明会	品質管理部 部長 製造部 課長、係長	3名
H24.5.10、 H24.6.4、9、 29、H24.7.1、 10、13、19、 25、30	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	製造部主査、担当者 総務部主査、 パーク事業部、パート、 派遣社員、撮影従事者	41名
H24.5.14～15	アイベックスネットワーク	石屋製菓・石屋商事 課長研修	石屋製菓、石屋商事 副部長・課長	17名
H24.5.16	(有)カスタマーケアプラン	クレーム対応新任者のためのスー パースピードアップセミナー	パーク事業部 主任	2名
H24.5.16～18	(財)日本食品分析センター	HACCP 3日間講習	製造部 主査、主任	3名
H24.5.23	北海道キャリアトレーニングセンター	新任管理・監督者特別講習	製造部課長	1名
H24.5.25	(財)日本冷凍食品検査協会	表示入門コース	品質管理部 担当者 製造部 副部長、 係長、担当者	4名
H24.6.13	(株)寺岡北海道	食品表示セミナー	製造部 係長	1名

H24.6.14、21	品質管理部検査室	衛生講習会	パーク事業部 部長、 課長、係長、主査、 主任、担当者、パート 営業部 主査、担当者	33名
H24.6.21	札幌中央労働基準監督署、 札幌東労働基準監督署	小売業における労働災害防 止対策等説明会	総務部 担当者	1名
H24.6.26～27	経営者協会D&G	食品衛生管理者 第1種講習会	製造部 課長	1名
H24.7.10～11 7.26～7.27	中央労働災害防止協会	職長・安全衛生サービスセンター	製造部 主任	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5月1日から平成24年7月31日

② アンケート回収枚数：238枚（前回比 △43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 50.9%（+2.4%）、満足・普通 46.8%（+1.8%）

不満・大変不満 2.3%（△4.2%）

※前回アンケート実施期間：平成23年5月1日～平成24年7月31日

以上