

平成 24 年 11 月 26 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 55 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。

- 開催日時 平成 24 年 11 月 26 日（月曜日）午前 10 時 00 分～
- 出席委員 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 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）  
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、お問い合わせ状況について

平成 24 年 9 月 27 日開催の当委員会において報告しました、8 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 8 月 1 日から平成 24 年 10 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 8,314 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 16.9%、「白い恋人パーク」に関するものが 69.3%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 79 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
H24/8/4、8/9、8/11、8/29、9/1、9/6、9/11、10/1、10/9	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	パーク事業部担当者、 パート、派遣社員 営業部パート、派遣社員、製造部パート、道庁インターンシップ	24 名
H24/9/10	札幌市商工会議所	食料品製造業向け緊急 セミナー	品質管理部 部長、課長 パーク事業部 主任	3 名
H24/9/13	(株)ウチダシステム ソリューション	食品工場・食品販売の衛生と危機 管理がよ〜くわかるセミナー	品質管理部 担当者	1 名
H24/9/26~28	日本食品分析センター	HACCP 内部検証コース	製造部 係長	2 名
H24/10/5	農林水産省	食品事業者表示適正化技術講座	品質管理部 主任	1 名
H24/10/17	財団法人 食の安全 安心財団	第 10 回 食の安全・安心財団 意見交換会in札幌開催	品質管理部 部長 パーク事業部 課長	1 名
H24/10/30	札幌コンベンションセンター	最新の食品安全動向と枠組み	品質管理部 課長	1 名
H24/10/31	北海道漬物類組合	非加熱食品業界の危機管理 セミナー	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 24 年 8 月 1 日から平成 24 年 10 月 31 日

② アンケート回収枚数：330 枚（前回比 92 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 43.6%（△7.3%）、満足・普通 53.0%（6.2%）

不満・大変不満 3.4%（1.1%）

※前回アンケート実施期間：平成 24 年 5 月 1 日～平成 24 年 7 月 31 日

以 上