

平成 26 年 11 月 26 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 68 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 26 年 11 月 26 日（水曜日）午前 10 時 00 分～
2. 出席委員 石水 創 (議長 石屋製菓株式会社 代表取締役社長)
島田俊平 (石屋製菓株式会社 取締役相談役)
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)
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 26 年 8 月 1 日から平成 26 年 10 月 31 日の 3 ヶ月、電話を中心に 9,752 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 12.9%、「白い恋人パーク」に関するものが 74.6%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 55 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
H26/8/1、5、8、12、16、19、25、29、9/1、9、15、21、10/1、3、14、19、20	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、営業部、パーク事業部、品質管理部主査、担当者、パート、派遣社員、写真撮影従事者	46名
H26/8/20、23、27	品質管理委員会	新入従事者の食中毒予防について	パーク事業部、製造部担当者	32名
H26/8/26	東京サラヤ	平成26年度 HACCP 基礎研修	製造部担当者	3名
H26/8/28～30	日本食品科学工学会	食品を安全に提供するための食中毒菌の管理ポイントと迅速検査 他	商品開発室係長	1名
H26/10/1～3	北海道食品産業協議会	北海道 HACCP 専門研修会	製造部主任	2名
H26/10/8～10	日本食品分析センター	HACCP 講習会 3日間コース	製造部主任	2名
H26/10/25、26	食品表示検定協会	食品表示検定・初級対策セミナー	品質管理部主任 パーク事業部担当者	2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26年8月1日から平成26年10月31日
- ② アンケート回収枚数：437枚（前回比108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 55.1%（7.0%）、満足・普通 40.3%（△6.7%）
不満・大変不満 4.7%（△0.3%）

※前回アンケート実施期間：平成26年5月1日～平成26年7月31日

以上