

平成 27 年 2 月 24 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 69 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 27 年 2 月 24 日（火曜日）午前 10 時 00 分～
2. 出席委員 橋本昭夫 (橋本・大川合同法律事務所 弁護士)
石水 創 (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)
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)
紙上克彦 (石屋製菓株式会社 経営管理部長)
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)

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 11 月 1 日から平成 27 年 1 月 31 日の 3 ヶ月、電話を中心に 7,756 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 16.9%、「白い恋人パーク」に関するものが 69.9%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 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
H26/11/1、16、 24、12/6、9、 14、20、 H27/1/12、17、 24、28、31	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 担当者、パート、派遣社員、写真撮影従事者	42名
H26/11/5～7	日本食品分析センター	HACCP 内部検証コース受講	製造部 係長	1名
H26/11/12、25	札幌市保健所	食品衛生講習会	石屋製菓 石屋商事 パート～部長以上	388名
H26/11/21	SMBC コンサルティング	コンプライアンス経営と法律知識	経営管理部 副部長	1名
H26/11/23	食品表示検定協会	食品表示検定 初級、中級	パーク事業部 担当者	1名
H26/11/26～28	北海道食品産業協議会	食品衛生微生物研修会 (前期課程)	品質管理部 主査	1名
H26/11/27	日本菓子 BB 協会	食品表示法と食品表示基準の概要他	お客様サービス室 課長	1名
H26/12/9	日本食品分析センター	食品の期限表示の設定について他	品質管理部 主査	1名
H26/12/13、14、 18	品質管理委員会 事務局	新人従事者のノロウイルス食中毒及び感染症の予防について	製造部、品質管理部、パーク事業部 担当者	16名
H26/12/26	人事部	リーダー研修	石屋製菓、石屋商事 担当者、主任、主査、係長	59名
H27/1/13、14、 15	人事部	担当者研修	石屋商事 担当者	34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 11 月 1 日から平成 27 年 1 月 31 日

② アンケート回収枚数：311 枚（前回比 △126 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 53.3% (△1.8%)、満足・普通 42.1% (1.8%)

不満・大変不満 4.6% (0.0%)

※前回アンケート実施期間：平成 26 年 8 月 1 日～平成 26 年 10 月 31 日