

平成 28 年 2 月 23 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 73 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 28 年 2 月 23 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)
小出 栄 (石屋製菓株式会社 専務取締役)
新谷節夫 (石屋製菓株式会社 常務取締役)
本間哲平 (石屋製菓株式会社 常務取締役)
瀧井 潔 (石屋製菓株式会社 取締役)
島田俊平 (石屋製菓株式会社 取締役相談役)
紙上克彦 (石屋製菓株式会社 経営管理部長)
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)

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 27 年 11 月 1 日から平成 28 年 1 月 31 日の 3 ヶ月、電話を中心に 7,570 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 19.2%、「白い恋人パーク」に関するものが 65.5%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 25 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
H27/11/1、7、15、21、12/4、7、13、20、H28/1/5、15、30	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 パーク事業部、 営業部 担当者、パート、 派遣社員	74名
H27/11/5	損保ジャパン日本興亜 リスクマネジメント(株)	食品事業者向けマネジメント 体制構築研修会	製造部 課長	1名
H27/11/10	日本菓子BB協会	クレーマー撃退方策他	お客様サービス室 課長	1名
H27/11/10	全国公正取引協議会 連合会	景品表示法に関するセミナー	品質管理部 課長 商品開発室 担当者	2名
H27/11/17~18	日本能率協会	FSSC22000 規格解説・システム 構築セミナー	品質管理部、製造部 課長	3名
H27/11/18	(株)サイエンスフォーラム	低温微生物集中講座	品質管理部 主任	1名
H27/11/18	(株)アイベックスネットワーク	報連相研修 第二会合	製造部、営業部、パーク 事業部 担当者	11名
H27/11/19	(株)アイベックスネットワーク	5S 研修 第二会合	製造部、営業部、パーク 事業部 担当者	14名
H27/11/20	(株)アイベックスネットワーク	ヒューマンエラー研修 第二会合	製造部、営業部、財務部、 パーク事業部 担当者	17名
H27/11/21	北海道菓子職人レベルア ップ事業	ノロウイルス対策と菓子製造の 衛生管理	パーク事業部 主任、担当者	2名
H27/11/27~28	(株)アイベックスネットワーク	課長研修「ロジカルプレゼンテ ーション研修」	石屋製菓・石屋商事 副部長、課長	20名
H27/11/24	日本能率協会	食品安全チームリーダー実務 セミナー	品質管理部 部長	1名
H27/11/27	日本冷凍商品検査協会	事例で学ぶ「工場点検入門」 コースセミナー	品質管理部 主任	1名
H27/11/30~ 12/1	人事部	選抜教育研修	製造部、人事部、総務部、 財務業務部、品質管理部、 営業部、パーク事業部 係長、主査、主任	18名
H27/11/30	IFS チーム 事務局	FSSC22000 規格解説・システ ム構築セミナー	石屋製菓 常務、部長、 副部長、課長、係長、主査、 主任、担当者	68名
H27/12/2~3	人事部	石屋製菓・石屋商事 安全講習会	石屋製菓・石屋商事 部長、 課長、係長、主査、主任、 担当者、パート、派遣社員	495名
H27/12/3	製造4課	「KTY」「リスクアセスメント」	製造部 主任、担当者、 パート	14名

H27/12/4	工業技術会(株)	賞味期限設定のための加速試験の効率的な進め方とその課題	品質管理部 主査	1名
H27/12/21～22	人事部	選抜教育研修	石屋製菓・石屋商事 係長、主査、主任	18名
H27/12/25	IFS チーム 事務局	FSSC22000 規格解説・システム構築(初級コース)セミナー	石屋製菓 部長、室長、係長、主査、主任、担当者	18名
H27/12/26	新栄プラント(株)	箱裏印字検査装置、操作説明会	製造部 主任、担当者	5名
H27/1/16	IFS チーム事務局・(株)日本環境認証機構	FSSC22000 規格解説 1日コース	石屋製菓 副部長、課長、係長、主査、主任、担当者	15名
H27/1/18	IFS チーム事務局	FSSC22000 規格解説・システム構築(初級コース)セミナー	石屋製菓 課長、主査、主任、担当者	33名
H27/1/18	製造 4 課 バウム室	KYT 講習	製造部 主任、担当者、パート	6名
H27/1/20～21	(株)MSC	石屋商事階層別研修	石屋商事 担当者	39名
H27/1/26～27	(株)日本環境認証機構	FSSC22000 内部監査員養成コース	品質管理部 部長、主査 製造部 課長、係長	4名
H27/1/28	札幌労働基準協会	安全管理者等能力向上教育	製造部 係長	1名
H27/1/28～29	森永生科学研究所	分析テクノ事業部 分析手法の研修	品質管理部 主査、主任	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 27 年 11 月 1 日から平成 28 年 1 月 31 日

② アンケート回収枚数：185 枚（前回比 △84 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 55.8%（+4.5%）、満足・普通 40.9%（△2.0%）

不満・大変不満 3.2%（△2.6%）

※前回アンケート実施期間：平成 27 年 8 月 1 日～平成 27 年 10 月 31 日

以上