

平成 20 年 5 月 9 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

本日、第 5 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 20 年 5 月 1 日(木曜日) 午前 11 時から午前 11 時 40 分
2. 出席委員 別紙の通り
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

H20.3.16～H20.4.15 の期間、電話を中心に 1,041 件の問合せ等がありました。

お問合わせの内容は、ご購入に関するお問合わせが 68.9%を占めています。

一方、商品に関するお問合わせが 27 件(前月 44 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	人数
H20.2.25	日本衛生(株)	食品製造環境における昆虫混入防止について	10 名
H20.2.28	日本衛生(株)	食品製造環境における昆虫混入防止について	15 名
H20.3.19	(株)フジスタッフ	コロナ健康管理について	1 名
H20.4.10	経営管理部	コンプライアンス研修 (新入社員、中途採用者)	4 名
H20.4.22	札幌市食品衛生協会	札幌市食品衛生管理認定制度について	10 名

(3) お客様アンケートについて

今後のサービス向上の指針とすることを目的として、「白い恋人パーク」再開日よりお客様アンケートを開始しました。詳細については以下の通りです。

① アンケート回収枚数 : 410 枚(平成 20 年 1 月 31 日～平成 20 年 3 月 31 日)

② アンケートの内容 : (ご入館動機)報道や宣伝効果によるもの 39.0%、知人からの

紹介 24.0%。(ご入館目的)見学・観光等 62.4%、お買い物 18.4%、ご飲食目的 17.3%。(ご入館満足度)大変満足・満足・普通 93.6%、不満・大変不満 6.4%。

(4) 社告の掲載について

当社「白い恋人パーク」内「ショップ・ピカデリー」にて販売しました「マイスターオリジナルクッキー(チーズ)」の一部に、賞味期限捺印の誤りがあり、平成20年4月28日(月)北海道新聞の朝刊に社告を掲載した経緯並びにその原因と防止策について報告いたしました。

以 上

## 出席委員

	篠本道男	(篠本道男事務所 公認会計士)
	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)
	安田光春	(石屋製菓株式会社 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)
	石水創	(石屋製菓株式会社 取締役)
	小出栄	(石屋製菓株式会社 取締役)
	山崎駿	(石屋製菓株式会社 取締役)
	山田明	(石屋製菓株式会社 経営管理部長 議事進行)
オブザーバー	久保勝史	(石屋製菓株式会社 お客様サービス室長)