

平成 20 年 8 月 1 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 8 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 7 月 31 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

H20.6.16～H20.7.15 の期間、電話を中心に 1,167 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 63.6%を占めています。

一方、商品に関するお問合わせが 57 件(前月 51 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。

経営管理部によるコンプライアンス研修は階層別を実施しました。

内容は、各階層の役割、お客様からの問合せ内容の紹介、食品表示に関する行政の動向、グループワーク、コンプライアンスの理解度テストです。

日付	主催者	研修内容	人数
H20.6.27	札幌市食品衛生協会	札幌市食品衛生管理認定制度 5 周年記念セミナー	2 名
H20.6.30	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	8 名
H20.7.1	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	7 名
H20.7.3	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	7 名
H20.7.4	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	7 名
H20.7.7	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	7 名
H20.7.8	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	9 名
H20.7.10	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	9 名
H20.7.11	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	7 名
H20.7.14	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	9 名
H20.7.15	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	8 名

H20.7.17	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	7名
H20.7.18	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	8名
H20.7.18	株式会社サトー	菓子製造メーカーにおけるトレーサ ビリティシステム事例	4名
H20.7.21	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	9名
H20.7.22	経営管理部	コンプライアンス研修(担当者)	6名

(3) お客様アンケートについて

今後のサービス向上を目的とし、お客様アンケートを実施しています。詳細は以下の通りです。

① アンケート回収枚数 : 425 枚(平成 20 年 4 月 1 日～平成 20 年 6 月 30 日)

② アンケートの内容 :

(ご入館動機) 宣伝、ホームページ等 34.6%、知人の紹介 20.0%、その他 45.4%。

(ご入館目的) 見学観光等 67.8%、お買い物 15.4%、ご飲食 13.6%、その他 3.2%。

(ご入館満足度) 大変満足、満足、普通 94.2%、不満、大変不満 5.8%。

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)
	石 水 創	(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)
	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)