

平成 20 年 11 月 3 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

第 11 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 10 月 31 日(金曜日) 午前 11 時 00 分から午後 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

H20.9.16～H20.10.15 の期間、電話を中心に 1,134 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 64.5%、「白い恋人パーク」に関するお問合わせが 21.7%を占めています。  
一方、商品に関するお問合わせが 50 件(前月 48 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
H20.9.24	札幌市保健所	食品の表示方法と期限設定について	2 名
H20.9.25	食品産業センター、 北海道食品産業協議会	「事業者のための食品表示セミナー」 プログラム	1 名
H20.9.25	札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者資格者養成講習会	2 名
H20.10.17	道央地区観光土産品公 正取引協議会	景品表示法セミナー	1 名
H20.10.20	経営管理部	コンプライアンス研修 (中途採用者)	13 名
H20.10.21	経営管理部	コンプライアンス研修	13 名

		(中途採用者)	
H20.10.22	札幌市保健所	コンプライアンスと危機管理体制について	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 アンケート実施機関 : 平成20年7月1日から平成20年9月30日
- ② アンケート回収枚数 : 574枚
- ③ アンケート項目 : ご来館動機、目的、満足度、回数、同伴者、交通手段、居住地

(4) 「マイスターオリジナルクッキー」の原材料誤表示について

当社「白い恋人パーク」内「ショップ・ピカデリー」及び直営店にて販売しました、「マイスターオリジナルクッキー(オリエンタルブレッド、ヘーゼルナッツタラー、ヘーゼルナッツクナッカ、フィレンツェ)」の原材料表示に誤りがあり、経緯並びにその原因と防止策について報告しました。なお、本件について平成20年10月6日(月)北海道新聞朝刊に社告を掲載しました。

(5) 本委員の委員変更について

山田明委員が退任し、後任の委員として久保勝史氏が就任します。

以上

## 出席委員

	籾本道男	(籾本道男事務所 公認会計士)
	山本順子	(「北のくらし研究所」主宰)
	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)
	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)
	関三十司	(石屋製菓株式会社 製造部 副部長)
	大 場 智	(石屋製菓株式会社 お客様サービス室 係長)