

平成 22 年 8 月 27 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 31 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 22 年 8 月 26 日（木曜日）午前 10 時～
2. 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）  
山崎 駿 （山崎公認会計士事務所 公認会計士）  
島田俊平 （議長 石屋製菓株式会社 代表取締役社長）  
石水 創 （石屋製菓株式会社 代表取締役副社長）  
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）  
石水 勲 （石屋製菓株式会社 取締役）  
久保勝史 （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

##### ① 平成 22 年 6 月の問合せ内容

平成 22 年 6 月 1 日から平成 22 年 6 月 30 日の 1 ヶ月間、電話を中心に 2,171 件のお問合せ等がありました。

お問合わせの内容は、ご購入に関するものが 25.0%、「白い恋人パーク」に関するものが 68.4%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 15 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 平成 22 年 7 月の問合せ内容

平成 22 年 7 月 1 日から平成 22 年 7 月 31 日の 1 ヶ月間、電話を中心に 2,590 件のお問合せ等がありました。

お問合わせの内容は、ご購入に関するものが 17.2%、「白い恋人パーク」に関するものが 77.8%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 16 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) お客様からのご意見ご指摘について

更なる衛生管理等の向上を図る目的から、平成 21 年度（平成 21 年 5 月から平成 22 年 4 月）にお客様から寄せられた商品に関するご意見ご指摘を項目別に集計し、報告しました。

平成 20 年度（平成 20 年 5 月から平成 21 年 4 月）のご意見ご指摘の件数との比較においては、△178 件（約 40%減）と改善がみられました。特に「白い恋人」において、その改善は顕著でした。

(3) 研修の実施状況について

① 平成 22 年 6 月の研修実績状況は以下の通りです。

| 日付                           | 主催者                       | 研修内容                                                 | 対象者                                                                  | 人数  |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----|
| H22.6.6, 8, 26<br>(計3回)      | 石屋製菓(株)<br>人事部<br>(受入研修)  | 安全衛生・<br>食中毒に関するビデオ上映、<br>異物混入防止遵守事項、<br>防災教育、食品安全衛生 | 石屋製菓、石屋商事<br>担当者・パート<br>派遣社員                                         | 19名 |
| H22.6.8                      | 札幌労働基準<br>協会              | 安全管理者実務研修                                            | 製造部 製造1課<br>課長・係長                                                    | 2名  |
| H22.6.12, 17,<br>28<br>(計3回) | 石屋製菓(株)<br>品質管理部<br>検査室   | 食品衛生法について                                            | 品質管理部、商品開発室<br>製造部製造1課・2課・3課<br>4課・資材課、経営管理部<br>人事部、総務部、<br>お客様サービス室 | 68名 |
| H22.6.20～21                  | ドーバー洋酒<br>貿易(株)           | 伝統のラムと<br>オーボンヴェータンの世界<br>技術講習会                      | 商品開発室<br>主査                                                          | 1名  |
| H22.6.22                     | 三菱UFJリサーチ<br>&コンサルティング(株) | 最前線のクレーム・<br>苦情対応の正しいやり方                             | お客様サービス室<br>課長                                                       | 1名  |
| H22.6.22                     | フジスタッフ<br>ホールディングス(株)     | 実践的派遣活用のススメ                                          | 人事部<br>主任                                                            | 1名  |
| H22.6.25                     | (財)日本冷凍<br>食品検査協会         | 表示セミナー<br>(基礎コース)                                    | 品質管理部 検査室 主任<br>製造部 資材課 担当者                                          | 1名  |

② 平成 22 年 7 月の研修実績状況は以下の通りです。

| 日付                              | 主催者                      | 研修内容                                                 | 対象者                                | 人数  |
|---------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|-----|
| H22.7.1,9,13<br>23<br><br>(計4回) | 石屋製菓(株)<br>人事部<br>(受入研修) | 安全衛生・<br>食中毒に関するビデオ上映、<br>異物混入防止遵守事項、<br>防災教育、食品安全衛生 | 石屋製菓、石屋商事<br>担当者・パート<br>派遣社員       | 43名 |
| H22.7.7                         | 税務研究会                    | 法人税重要項目20の<br>チェックポイント                               | 財務業務部<br>主任                        | 1名  |
| H22.7.12,22<br>(計2回)            | 石屋製菓(株)<br>品質管理部         | 表示の役割と職場の整理整頓                                        | 石屋商事<br>課長・係長・主任・店長                | 48名 |
| H22.7.13                        | 札幌市保健所                   | 菓子製造業に対するアレルギー<br>表示に関する講習会                          | 品質管理部・製造部・<br>商品開発室<br>課長・係長・主査・主任 | 9名  |
| H22.7.13                        | 札幌市消防署                   | 甲種防火管理再講習会                                           | 総務部<br>課長                          | 1名  |
| H22.7.16                        | (株)フーズ<br>デザイン           | 低費用でできる異物混入防止対策<br>PART2 12ヶ月で徹底構築する                 | 品質管理部・製造部<br>部長・係長・主査・主任           | 7名  |
| H22.7.21                        | (株)新社会システム<br>総合研究所      | クレーム対応スキルUP講座                                        | お客様サービス室<br>課長                     | 1名  |
| H22.7.22～23                     | 北海道経営者<br>協会             | 職場リーダー能力向上講座                                         | 製造部 製造1課・4課<br>係長                  | 2名  |
| H22.7.27                        | (社)札幌中法人<br>会            | 簡単にわかる決算書の読み方                                        | 財務業務部<br>担当者                       | 1名  |
| H22.7.28                        | (株)損保ジャパン<br>リスクマネジメント   | 事業継続計画策定セミナー                                         | パーク事業部<br>館長                       | 1名  |
| H22.7.30                        | 中央労働災害<br>防止協会           | 職場リーダーのリスクアセスメント                                     | 製造部 製造3課 課長<br>1課・2課・4課 係長         | 4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。

平成 22 年 5 月 1 日から平成 22 年 7 月 31 日（3 ヶ月間）の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 22 年 5 月 1 日から 7 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：569 枚（前回比 △48 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・満足 85.6%（+0.3%）、普通 9.4%（+0.9%）

不満・大変不満 5.0%（△1.2%）

※前回アンケート実施期間：平成 22 年 1 月 1 日～4 月 30 日

以 上