

平成 22 年 11 月 29 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 34 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。

- 開催日時 平成 22 年 11 月 26 日（金曜日）午前 10 時～
- 出席委員
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)
- 欠席委員
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)

4. 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 22 年 10 月 1 日から平成 22 年 10 月 31 日の 1 ヶ月間、電話を中心に 2,233 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 29.7%、「白い恋人パーク」に関するものが 66.2%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 24 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 |
|-----------------------------|------------------------------------|--|--------------------------|-----|
| H22.9.9～11 | (社)北海道食品産業 協議会 | 北海道HACCP専門研修会 | 品質管理部 担当者 製造4課 主任・担当者 | 4名 |
| H22.10.1,25 (計2回) | 石屋製菓(株) 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、食品安全衛生 | 石屋製菓、石屋商事 パート、派遣社員 | 9名 |
| H22.10.4 | (社)北海道洋菓子 協会 | クレーマー・詐欺・暴対策 | お客様サービス室 課長 | 1名 |
| H22.10.6 | 札幌商工会議所 | 企業会計基礎講座 | 財務業務部 財務課 担当者 | 1名 |
| H22.10.13 18,19 (計3回) | 北洋ビジネスクラブ | 新入社員フォローアップ研修 | パーク事業部 担当者 | 10名 |
| H22.10.20～ 22 | (財)日本分析 センター | HACCP 3日間セミナー | 製造2課、3課、 4課 主任・担当者 | 3名 |
| H22.10.21 | 工業技術会(株) | お客様相談業務の取組現況 | お客様サービス室 室長 | 1名 |
| H22.10.21 | (社)日本産業 カウンセラー協会 | メンタルヘルス公開講座 | 製造1課、製造4課 課長・係長 | 4名 |
| H22.10.21 | (株)税務研究会 ネットワーク | 年末調整/自己株式評価方法 と有効活用及び事業承継 | 財務業務部 財務課 副部長・主任 | 2名 |
| H22.10.25 | (社)北海道観光 土産品協会 | JAS法セミナー | 品質管理部 主任 商品開発室 係長・主査 | 3名 |
| H22.10.26 | 札幌五法人会 合同研修会 | 中堅社員スキルアップ セミナー | 営業2課 課長 | 1名 |
| H22.10.27 | 札幌洋菓子協会 | 武藤 修司氏 技術講習会 | 商品開発室 主査 | 1名 |
| H22.10.27 | 北海道生産性本部 | メンタルケア基礎セミナー | 人事課 担当者 | 1名 |
| H22.10.27 | 北海道経営者協会 | すぐに役立つわかりやすい経理 の実務とポイント | 財務業務部 財務課 担当者 | 1名 |
| H22.10.28 | (財)札幌市防災協会 | 普通救命講習(I) | 石屋製菓、石屋商事 係長・主任・担当者 | 13名 |
| H22.10.29 | 札幌市食品衛生管理 認定制度衛生管理 ネットワーク協議会 | 食品衛生セミナー 食品の安全・改善と開発・ 従業員教育 | 品質管理部 課長 商品開発室 係長 | 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 22 年 8 月 1 日から 10 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：738 枚（前回比+169 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 85.1%（+2.1%）、普通 10.2%（△2.8%）
不満・大変不満 4.7%（+0.6%）

※前回アンケート実施期間：平成 22 年 5 月 1 日～7 月 31 日

以 上