

平成 23 年 3 月 2 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 37 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 23 年 3 月 1 日（火曜日）午前 10 時～
- 出席委員 籾本道男 (籾本道男事務所 公認会計士)  
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)  
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 山本順子 (「北のくらし研究所」主宰)  
久保勝史 (石屋製菓株式会社 経営管理部長)

### 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

平成23年1月1日から平成23年1月31日の1ヶ月間、電話を中心に2,128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23.1%、「白い恋人パーク」に関するものが73.4%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が12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
H23.1.5,16,24 31 (計4回)	石屋製菓株式会社 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	8名
H23.1.12,13	石屋製菓株式会社 人事部	石屋製菓・石屋商事 課長研修	石屋製菓・石屋商事 課長	15名
H23.1.14	石屋製菓株式会社 人事部	石屋製菓 リーダー研修	石屋製菓 係長・主査・主任	37名
H23.1.16	北海道中小企業家 同友会	営業マンパワーアップ講座	営業部1課、2課 主任	4名
H23.1.18	石屋製菓株式会社 経営管理部	階層別コンプライアンス研修 (課長)	石屋製菓・石屋商事 課長	15名
H23.1.19	金丸富貴堂株式会社	七洋製作所 NANBAN窯講習会 「選ばれるお店づくり」	商品開発室 係長	1名
H23.1.27	有限会社カスタマー ケアプラン	ビジネス電話会話スキル 習得講座	パーク事業部 チーフ	2名
H23.1.27,28	財団法人日本冷凍 食品検査協会	食品表示セミナー (エキスパートコース)	品質管理部 検査室 課長	1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 11 月 1 日から平成 23 年 1 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：331 枚（前回比 △407 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 81.9%（△3.2%）、普通 13.2%（+3%）  
不満・大変不満 4.9%（+0.2%）  
※前回アンケート実施期間：平成 22 年 8 月 1 日～10 月 31 日

以 上