

平成 23 年 5 月 25 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 40 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 23 年 5 月 24 日（火曜日）午前 10 時～
2. 出席委員
籾本道男（籾本道男公認会計士事務所 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 経営管理部部長）
おがさわら 大場 智（石屋製菓株式会社 お客様サービス室長）
紙上克彦（石屋製菓株式会社 経営管理部副部長）

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 4 月 1 日から平成 23 年 4 月 30 日の 1 ヶ月間、電話を中心に 2,059 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 16.6%、「白い恋人パーク」に関するものが 78.3%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 9 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
H22.4.1,10 (計2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 担当者、パート	17名
H23.4.2	石屋製菓株式会社 製造部 製造3課	「HACCP」取得に向けての 講習会	製造3課 課長、主査 主任、担当者、パート	27名
H23.4.10	石屋製菓株式会社 製造部 製造4課	先輩・上司のための 『成果を生み出す新入社員』 の育て方	製造2課、3課、4課、品管 部長、副部長、課長、係長 主査、主任、担当者	19名
H23.4.12,13 14	石屋製菓(株)人事部	担当者研修 第2会合	石屋製菓(株) 担当者	95名
H23.4.15	石屋製菓(株)人事部	リーダー研修	製造部、品管、開発室 課長、係長、主査、主任	37名
H23.4.18	株式会社キュー・ アンド・シー	「岩見沢のサルモネラ食中毒から 学ぶこと、そしてその対策は」	品質管理部 課長 パーク事業部 主任	2名
H23.4.23	石屋製菓株式会社 製造部 製造4課	異物混入を防ごう (毛髪対策編)	製造4課 主任 担当者、パート	40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 23 年 2 月 1 日から平成 23 年 4 月 30 日

② アンケート回収枚数：480 枚（前回比 +215 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 84.8%（+2.9%）、普通 8.6%（△4.6%）

不満・大変不満 6.6%（+1.7%）

※前回アンケート実施期間：平成 22 年 11 月 1 日～平成 23 年 1 月 31 日

以 上