

平成 23 年 8 月 23 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 42 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 8 月 23 日（火曜日）午前 10 時 00 分～
2. 出席委員
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）
島田俊平（議長 石屋製菓株式会社 代表取締役社長）
石水 勲（石屋製菓株式会社 代表取締役会長）
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）
久保勝史（石屋製菓株式会社 経営管理部部長）
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）
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 6 月 28 日開催の当委員会において報告しました、平成 23 年 5 月中のご意見、お問い合わせ等を含めた 3 ヶ月間の状況について報告しました。

平成 23 年 5 月 1 日から平成 23 年 7 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 7,936 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 12.9%、「白い恋人パーク」に関するものが 78.8%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 38 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
H23.6.1、8、20 H23.7.1、7、10、17、22、29	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 食品安全教育	製造 1、3 課、営業部、パーク事業部 担当者、パート、派遣社員	54 名
H23.6.16、17 18、19、20、22	石屋製菓(株) 品質管理部 製造 3 課 製造 4 課	プロが教える飲食店のための食品衛生のポイント(DVD45 分)	品質管理部 部長・課長、製造 1 課、2 課、3 課、4 課 課長・係長・主査・主任・担当者・パート、パーク事業部主任・チーフ・担当者	112 名
H23.6.20	工業技術会	「二次クレーム防止のための、お詫び文の実務とポイント」	お客様サービス室 課長	1 名
H23.6.21	(有)カスタマーケア プラン（東京）	「新任室長・センター長のためのまず、やるべきことサポートフォーラム」	お客様サービス室 課長	1 名
H23.6.21	イカリ消毒(株)	成果が出る有害生物管理を考える	製造 3 課 主査	1 名

H23.6.27	北海道生産性本部	本物の5Sと見える化による現場・改善セミナー	製造部 担当者	1名
H23.6.28	キッコーマンバイケミファ(株)	「食品の安全性確保と新渡戸稲造の武士道」 「迅速・洗浄度チェッカー『ATP+AMP 拭き取り検査』」	品質管理部 部長・主任・担当者 製造3課 係長	4名
H23.7.12	石屋製菓(株) 品質管理部	殺菌剤(アルコール、次亜鉛素酸ナトリウム)の正しい使用方法について	製造1課、2課、3課、4課、品質管理部 部長・副部長・課長・係長・主任・担当 パーク事業部 店長・リーダー・担当	28名
H23.7.14	日本食品分析センター	トランス脂肪酸をめぐる最近の動き食品の安全性	品質管理部、商品開発室、製造部資材課 課長・係長・主任	4名
H23.7.14	(株)フーズデザイン	異物混入防止対策を強化し、認証まで視野に入れた一般衛生管理とHACCPの構築	製造3課、4課、品質管理部 課長・主査・主任・担当者	6名
H23.7.14、15	中央労働災害防止協会	危険予知訓練研修	製造1課、2課、3課 係長・主任	4名
H23.7.14、18	石屋製菓(株) 品質管理部	洋生菓子の衛生管理 ～食中毒予防のために～	製造3課、品質管理部 部長・課長・係長 主査・主任	28名
H23.7.20	中央労働災害防止協会	安全衛生スタッフ向け リスクアセスメント実務研修	製造2課、3課、4課 係長・主任	3名
H23.7.21	(財)21世紀職業財団北海道事務所	セクシュアルハラスメント相談窓口担当者のための実践講座	人事部 担当者	1名
H23.7.21	税務研究会 北海道支局	生産管理・原価計算の基礎および実践対応	商品開発室 副社長・課長・主査	3名
H23.7.21	雪印メグミルク(株)	衛生講習会	製造3課、品質管理部 主任	2名

H23.7.21 ～ 23	北海道食品産業ク ラスター協議会 社団法人 北海道 食品産業協会	やさしい!!食品衛生微生物研 修会	品質管理部 担当者	1 名
H23.7.27	アンリツ産機システ ム㈱北海道支店	異物検出技術セミナー	製造 3 課 担当者	1 名
H23.7.27	アンリツ産機システ ム㈱北海道支店	近赤外分光分析技術を用い た食品加工ラインの監視技術	総務部 施設 1 課 担当者	1 名
H23.7.28	札幌市南区防火管 理者協議会	平成 23 年度業態別研修会	総務部 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 23 年 5 月 1 日から平成 23 年 7 月 31 日

② アンケート回収枚数：436 枚（前回比 △44 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 87.0%（+2.2%）、普通 7.2%（△1.4%）

不満・大変不満 5.7%（△0.9%）

※前回アンケート実施期間：平成 23 年 2 月 1 日～4 月 30 日

(4) 洋生菓子商品を販売期限超過後に販売したことについて

平成 23 年 7 月 13 日（水）白い恋人パーク内ショップピカデリーで、同日販
売した「苺プリン」の一部に、予め定められた販売期限（前日 12 日）を過
ぎた商品が 2 個含まれていることが判明したことから、平成 23 年 7 月 13
日（水）当社ホームページにて「お詫びとお知らせ」を掲載した経緯につ
いて報告しました。

以 上