

平成 23 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 45 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 11 月 29 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 10 月 3 日ならびに 10 月 28 日開催の当委員会において、報告しました 8 月ならびに 9 月中のご意見、お問合せ等を含めた 3 ヶ月間の状況について報告しました。

平成 23 年 8 月 1 日から平成 23 年 10 月 31 日の 3 ヶ月間、電話を中心に 8,565 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 15.5%、「白い恋人パーク」に関するものが 75.5%を占めています。一方、商品に関するご意見ご指摘が 51 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
H23.8.3	(財)産業雇用安定センター	解雇に関する労働関係法におけるルールと留意点	人事部 副部長	1 名
H23.8.18、19	(株)サイエンスフォーラム	食品安全のための工場点検ワークショップ	品質管理部 課長	1 名
H23.8.22 H23.9.1、5、13、20 H23.10.9	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	製造部 パート 営業部 派遣社員 パーク事業部 担当者・パート 清掃会社従事者	16 名
H23.9.9	石屋製菓(株) 品質管理部	食品添加物について ・食品衛生法での食品添加物の定義・分類・決められていること ・主な食品添加物の原料、製法、特性、用途、使用法等の説明他	商品開発室 主任 担当者、製造部 課長・係長・主任・担当者、品質管理部 部長・課長・主任・担当者	17 名
H23.9.14～16	(社)北海道食品産業協議会	現場で役立つ食品衛生微生物研修会	品質管理部 担当者	1 名
H23.9.21～22	中央労働災害防止協会	平成 23 年度職長・安全衛生責任者教育	製造部 係長	2 名
H23.9.20～22	(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、製造部 主査・担当者	3 名
H23.10.7	全国チョコレート業公正取引協議会	最近における景品表示行政の取組について他	商品開発室 主査	1 名
H23.10.16	札幌市食品衛生協会	食品衛生法、自主管理、食中毒予防及び食品衛生に関する最新の知見等	製造部 係長	1 名
H23.10.18	NKSJ リスクマネジメント(株)	食品事業者向けコンプライアンス基礎研修会	経営管理部 部長、副部長	2 名
H23.10.20	(株)レジェンド・アプリケーションズ	農林水産省支援事業 今求められる 食品安全対策	品質管理部 主任	1 名
H23.10.28	北海道生産性本部	ヒューマンエラー防止マネジメントセミナー	製造部 副部長・課長・係長	6 名
H23.10.28	衛生管理ネットワーク協議会	食品、それは条件付きの安全	品質管理部 課長 商品開発室 課長 製造部 課長・主任、担当者	6 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 8 月 1 日から平成 23 年 10 月 31 日

② アンケート回収枚数：615 枚（前回比 +179 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 50.3%（△10.5%）、満足・普通 42.0%（+8.6%）

不満・大変不満 7.7%（+2.0%）

※前回アンケート実施期間：平成 23 年 5 月 1 日～7 月 31 日

以 上