

平成 28 年 11 月 30 日

コンプライアンス委員会の開催について

第 76 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. 日 時 平成 28 年 11 月 30 日（水曜日）午前 10 時 00 分～

2. 出席委員	橋本昭夫	（橋本・大川合同法律事務所 弁護士）
	石水 創	（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）
	小出 栄	（石屋製菓株式会社 専務取締役）
	新谷節夫	（石屋製菓株式会社 常務取締役）
	本間哲平	（石屋製菓株式会社 常務取締役）
	瀧井 潔	（石屋製菓株式会社 常務取締役）
	荒木泰雄	（石屋商事株式会社 取締役）
	島田俊平	（石屋製菓株式会社 取締役相談役）
	紙上克彦	（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）

3. 石屋製菓株式会社からの報告

(1) 平成 28 年 8 月 1 日～平成 28 年 10 月 31 日の 3 ヶ月間で 8,906 件の問合せ等がありました。

問い合わせの内容は、ご購入に関するものが 13.5%、「白い恋人パーク」に関するものは 72.1%でした。商品に関するご意見ご指摘は 27 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
H28/8/1、6、16、31 9/1、5、6、14 10/1、17	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	製造部・営業部・ パーク事業部・品質管理部 パート、担当者、派遣社員、 実習生	66 名
H28/8/16～17	ペリージョンソン ホール ディングス(株)	PCQI コース	品質管理部 係長	1 名
H28/8/29	(株)BML フードサイエンス	FSSC22000 初級コース	製造部 主査、主任、担当者、 総務部 課長、係長、 主任、担当者	21 名
H28/8/30	アンリツインフィビス(株)	金属検出器及び X 線異物検出機 セミナー	製造部 主任、担当者 総務部 係長、主任	16 名
H28/9/1～2	(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	製造部 主任、 品質管理部 主任	2 名
H28/9/7	(株)アイベックスネットワーク	担当者基本研修(1 年目 5S)	製造部・パーク事業部・ 品質管理部・総務部・ 営業部 担当者	29 名
H28/9/8	(株)アイベックスネットワーク	担当者基本研修(2 年目 報連相)	製造部・営業部・ パーク事業部 担当者	13 名
H28/9/9	(株)アイベックスネットワーク	担当者基本研修(3 年目 HE)	製造部・パーク事業部・ 営業部 担当者	9 名
H28/9/12～13	一般社団法人日本規格 協会	IOS22000 規定の構造 安全な製品の計画及び実現	製造部 主査、主任、 品質管理部 主任	3 名
H28/9/13～14	ペリージョンソンホール ディングス(株)	PCQI コース	製造部 係長	1 名
H25/9/13～15	北海道立総合研究機構 食品加工研究センター	食品微生物管理技術講習会	品質管理部 担当者	1 名
H28/9/14	SMBC コンサルティング	不当クレーム・反社会的勢力への 対応策	お客様サービス室 係長	1 名
H28/9/15	品質管理部	FSSC22000 構築 2H 初級コース	製造部 主査、主任、担当者、 財務業務部、担当者、 総務部 主任、担当者	12 名

H28/9/15	北海道科学技術総合振興センター	食品表示検定 2016 後期対策セミナー（初級）	品質管理部 担当者	1 名
H28/9/29～30	中央労働災害防止協会	職長・安全衛生責任者教育講習会	製造部 主任	2 名
H28/9/29～30	アイベックスネットワーク	課長特別教育プログラム	製造部 課長、 総務部 課長、 財務業務部 課長、 商品開発室 課長、 お客様サービス室 課長、 パーク事業部 課長、 営業部 課長、 営業推進室 課長	19 名
H28/10/5	日本環境認証機構	FSMS ISO22000 の規格解説コース	商品開発室 課長、主任 財務業務部 主任、 品質管理部 担当者	4 名
H28/10/7	食品表示検定協会	食品表示検定・上級対策セミナー	品質管理部 係長、主任	2 名
H28/10/15	食品表示検定協会	食品表示検定中級対策セミナー	品質管理部 主任、担当者	2 名
H28/10/21	日本冷凍食品検査協会	クレーム削減のための「異物対策基礎」コース	品質管理部 主任、担当者	2 名
H28/10/26	工業技術会	食品表示法が施行されて 1 年半後 における食品表示に関する動向	商品開発室 主任	1 名
H28/10/27～28	カスタマーケアプラン	クレーム対応で疲弊しない担当者になるために学ぶスーパースピードスキルアップセミナー	お客様サービス室 係長	1 名
H28/10/27	R&D 支援センター	なぜなぜ分析の実践法と問題発見・解決手法	品質管理部 担当者	1 名
H28/10/28	日本冷凍食品検査協会	表示入門コース	製造部 課長、係長、主査、主任 品質管理部 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 28 年 8 月 1 日から平成 28 年 10 月 31 日

② アンケート回収枚数：65 枚（前回比 △16 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 49.2%（+16.4%）、満足・普通 32.3%（△27.4%）

不満・大変不満 1.5%（△6%）

※前回アンケート実施期間：平成 28 年 8 月 1 日～10 月 31 日

以 上