

平成 29 年 12 月 1 日

## コンプライアンス委員会の開催について

第 80 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 29 年 12 月 1 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)  
小出 栄 (石屋製菓株式会社 専務取締役)  
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)  
吉田 宏 (石屋製菓株式会社 取締役)  
紙上克彦 (石屋製菓株式会社 経営管理部長)  
オブザーバー 橋本隆二 (石屋製菓株式会社 お客様サービス室)

### 3. 石屋製菓株式会社からの報告

- (1) 平成 29 年 8 月 1 日から平成 29 年 10 月 31 日の 3 ヶ月、電話を中心に 8,396 件の問合せ等がありました。  
お問い合わせの内容は、ご購入に関するものが 11.4%、「白い恋人パーク」に関するものが 79.6%を占めています。商品に関するご意見ご指摘は 34 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
H29/8/1、7、18 9/1、6、15、16 10/1、2、16、	人事部、事務管理課 (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 アレルギー教育	製造部・総務部・営業部・ パーク事業部 担当者、パート、派遣社員、 文教スタジオ、実習生、 ビルサービス	107名
H29/8/3～4	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	1名
H29/8/14～15	日本環境認証機構	FSMA PCQI 研修コース	製造部 課長	2名
H29/8/18	SMBC コンサルティング	部下を育て、実績をあげるリーダーシップ	営業部 主任	1名
H29/8/22	日本規格協会	現場の管理と改善セミナー作業改善コース	製造部 主任	2名
H29/8/24～25	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
H29/8/29	札幌市保健所	加工食品表示説明会	品質管理部 担当者	1名
H29/9/11	みずほ総合研究所	悪質クレマー見極め方、不当要求の排除の仕方	お客様サービス室 主任	1名
H29/9/11～12	日本環境認証機構	ISO9001:2015 内部品質監査員養成コース2日	品質管理部 係長	1名
H29/9/13	札幌食品衛生協会	食品衛生責任者実務講習会	製造部 主査、主任	2名
H29/9/13	アイベックスネットワーク	担当者1年目研修(5S)	製造部、総務部、パーク事業部、営業部 担当者	30名
H29/9/14	アイベックスネットワーク	担当者3年目研修(ヒューマンエラー)	製造部、営業部 担当者	9名
H29/9/15	アイベックスネットワーク	担当者2年目研修(報連相)	製造部、総務部、品質管理部、パーク事業部、営業部 担当者	27名
H29/9/21	サイエンスフォーラム	2017年度食品安全のための工場点検ワークショップ	品質管理部 主査	1名
H29/9/27	みずほ総合研究所	社員のメンタルヘルス事案への法的対応の実務	人事部 主任	1名

H29/10/5、6	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、財務業務部、 人事部、商品開発室、 営業推進室、営業部、 パーク事業部 課長	21名
H29/10/6	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、商品開発室 主査、主任	2名
H29/10/10	日本能率協会	品質問題解決に必要な見方・考え方	生産管理課 主任	1名
H29/10/11	札幌市食品衛生協会	食品衛生責任者資格者養成講習会	パーク事業部 担当者	1名
H29/10/13	SMBC ビジネスセミナー	職場のハラスメント問題と実務対応	経営管理部 部長	1名
H29/10/14	食品表示検定協会	食品表示検定中級対策セミナー	商品開発室 担当者	1名
H29/10/16	日本食品分析センター 千歳研究所	知って役立つ異物検査～分析手法 と事例のご紹介	品質管理部 主査	1名
H29/10/19	日本環境認証機構	FSSC22000 規格解説1日コース	品質管理部 担当者	1名
H29/10/19、20	日本環境認証機構	FSSC22000 内部監査員養成コース 2日	人事部、総務部、 生産管理部、品質管理部 主査、主任	4名
H29/10/23、24	アイベックスネットワーク	タイムマネジメント研修	製造部、ロジスティクス部、 総務部、商品開発室、営業部、 パーク事業部、営業推進室、 品質管理部、財務業務部、 お客様サービス室 係長、主査	52名
H29/10/25～27	日本食品分析センター	日本食品分析センターHACCP講習会	品質管理部 担当者	1名
H29/10/27	JFIC 日本食品検査	基礎から学ぶ食品表示入門コース (1日)	営業推進室 担当者	1名
H29/10/29 ～ 11/1	カスタマーケアプラン	『電話対応技能検定3級取得講座』 及び筆記&実技試験	お客様サービス室 主任	1名
H29/10/31	SMBC コンサルティング	真の主任力・係長力を発揮して強い チームワークをつくれ！	パーク事業部 主任	3名
H29/10/31	中央労働災害防止協会	5Sで防ぐ店頭・転落・はさまれ災害	総務部 担当者	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 29 年 8 月 1 日から平成 29 年 10 月 31 日
- ② アンケート回収枚数：1,837 枚（前回比 +1,358 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 57.5%（△1.8%）、満足・普通 41.3%（+2.4%）  
不満・大変不満 1.2%（△0.7%）  
※前回アンケート実施期間：平成 29 年 5 月 1 日～平成 29 年 7 月 31 日

以 上