

報道関係各位

株式会社阪急阪神百貨店
エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社

「カスタマーサクセスアワード」第3回表彰式を実施

株式会社阪急阪神百貨店(本社:大阪市北区、代表取締役社長:山口俊比古、以下「当社」)は、社内報奨制度に2023年度から新設した、お客様の自己実現につながる取り組みをたたえる「カスタマーサクセスアワード」の第3回表彰式を3月23日、阪急うめだ本店で実施しました。

今年度は約2,200名が応募し、その中から複数回の選考を経て12名の受賞者が選ばれました。会場では、その12名からグランプリ・準グランプリが発表されました。

※グランプリ・準グランプリは最終選考と社員投票により決定

当社は、「お客様の暮らしを楽しく、心を豊かに、未来を元気にする『楽しさNo.1百貨店』」をビジョンに掲げ、事業を推進しています。2023年度からは、ビジョンのさらなる具現化に向けて「顧客基点のワークスタイル変革推進」を重点取り組みの1つとし、社員が共有する価値観や行動指針を設定しました。

大切にするマインド(バリュー)を「お客様の喜びは、私たちの喜び」とし、「お客様の興味、関心ごと、課題に気づき共感し、心動く解決をし続けることでお客様と私たちが共に成長し喜ぶ」ことを目指して、「お客様の喜びのために ①声を聴く ②最善を尽くす ③改善し続ける」といった具体的な行動を推進しております。

このような顧客基点で働く企業文化の醸成を目的に設けたのが、「カスタマーサクセスアワード」です。



表彰式での山口社長(前列中央)と受賞者12名(3月23日)

◎受賞者と取り組み内容 (★が各部門のグランプリ、○が準グランプリ受賞者)

大賞・部門	氏名・所属	取り組み内容
バリュー アクション 大賞 営業部門	★小野晋司 博多阪急	「人生初、博多阪急」 ～担当者の「熱量」と熱狂的コミュニティとの共創で挑む、 未開拓男性層の顧客化と新催事モデルの確立～
	○日比野智之 阪急メンズ東京	日本ファッションブランドの本質的魅力と顧客の潜在ニーズ をつなぐ価値提案
	○島村秀紀 お得意様外商部	「GAISHO」を世界共通用語へ
バリュー アクション 大賞 スタッフ部門	★瀬野市子 第3店舗グループ フード商品統括部	銘菓銘品売場 賞味期限管理アプリの導入について
	○太田祐梨奈 海外顧客事業部	大阪・梅田を、旅のハイライトへ。阪急阪神百貨店が提案 する街の体験拠点施策
	○若狭智世 オンラインコマース事業部	阪神ナビゲーター眞造さんファンの「私も同じように挑戦 してみたい!」を応援するECサイト

ビジネス シード 大賞 営業部門	★山本紀子 梅田店舗運営・ 顧客サービス統括部	デジタルカタログ「meclib(メクリブ)」の導入によるギフト提案の標準化と、情報メンテナンス業務のDX化
	○井上香 阪急本店リビング・趣味雑貨 営業統括部	“睡眠の質”と“ライフスタイル”から導き出す睡眠チェックと共に「眠りのコンサルティングサービス」提案
	○小林暖佳 新規サービス事業部	冷凍スイーツ(冷凍ケーキ)の味覚満足度向上に向けた商品開発の取り組み
ビジネス シード 大賞 スタッフ部門	★半田潤一郎 ロイヤルカスタマー 企画開発部	“富裕層”と“食”に着目した新たな食イベントの企画開発～百貨店領域を超えたキタエリアの魅力向上と他社との富裕層ビジネスのリレーション強化～
	○阿部夏希 阪急本店婦人服飾品 営業統括部	縮小するアニバーサリー市場に新たなプロモーションの確立「わたしのたなばたあくせさりー」
	○岩本好史 フードマーケティング部	百貨店の「オンリーワンブランド」「目利き力」を付加価値にした、国内 BtoB ビジネスの抜本的拡大と収益モデルの構築

◎阪急阪神百貨店「カスタマーサクセスアワード」の概要

【目的】ビジョン具現化のためのバリューに基づく行動ができるよう社員を導き、顧客基点で働く企業文化を醸成する

【対象】百貨店勤務の全社員(営業、後方スタッフ問わず)

【変更点】今年度は、前回から以下を変更しています

- ・「ビジネスインパクト大賞」を「ビジネスシード大賞」に名称変更

【応募方法】自薦による個人応募

- ・自身の顧客を定め、その顧客のお悩みに共感し課題に気づき、取り組みテーマを設定
- ・顧客の課題解決に向けた取り組みを実践し、そのプロセスや取り組み方法、結果などを記入のうえ応募

【審査基準】課題発見力・課題解決力・改善力・周囲に働きかけて推進する力・顧客の共感性・仕組み化・発展性の7項目

【審査フロー】4月～ 取り組みスタート

～1月下旬 応募締め切り

2月中旬 部門長による一次選考(書類)

店長・組織責任者による二次選考(書類)

2月下旬 外部機関と当社事務局による三次選考(書類)

→受賞者を決定

3月初旬 会長・社長を含めた全役員による最終選考(プレゼンテーション)

3月中旬 動画配信等での社員へのプレゼンテーション

→社員による投票(3月2日～19日)

3月23日 グランプリの発表(表彰式)

※部門名および所属は、2026年3月時点のものです

<報道関係者お問い合わせ先>

エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社 メディアリレーション部 TEL : 06-6367-3181