

2026 年 8 月 5 日

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

日本版顧客満足度指数調査で「阪急百貨店」が1位を獲得 ～2026 年度 JCSI 第 2 回調査 百貨店業種～

公益財団法人日本生産性本部・サービス産業生産性協議会が7月28日に発表した「2026 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査」において、エイチ・ツー・オー リテイリンググループの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）が運営する「阪急百貨店」が、百貨店業種において1位になりましたのでお知らせいたします。

「阪急百貨店」が1位になるのは12回目で、2年ぶりです。

この日発表されたのは 2026 年度第 2 回調査で、百貨店のほか、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア、宅配便、QR コード決済、ショッピングセンターの全7業種のランキングです。

JCSI の 調査結果詳細は以下をご覧ください。

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/008140.html>

【JCSI 第2回調査の仕様】

調 査 期 間	2026 年 5 月 20 日～6 月 1 日
手 法	インターネット調査
回 答 者 数	1 万 7567 人
調 査 対 象	7 業種 58 企業・ブランド

【百貨店業種スコア（顧客満足スコア）の結果】

阪 急 百 貨 店	75.4
-----------	------

回答者の選定条件：半年以内に2回以上、会計を伴う利用をしたこと

指 数 化 の 方 法：3つの満足度に関する設問などに基づく

<調査に関する問い合わせ先>

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

TEL：03-3511-4010 mail:jcsi@jpc-net.jp

<この件に関する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