

2023年4月1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

「カスタマー サクセス アワード」第1回表彰式を実施しました ～企業ビジョン具現化に向けた新アワード～

株式会社阪急阪神百貨店(本社・大阪市北区、山口俊比古社長)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称える「カスタマー サクセス アワード」の第1回表彰式を3月22日に、阪急うめだ本店で実施しました。百貨店勤務全社員の5割を超える約2,300名が本アワードへエントリーし、そこから約7割の約1,700名が応募にいたりしました。その中から複数回の選考を経て選ばれた5名の受賞者の順位※が会場で発表されました。

※順位は、最終選考での順位と、社員投票の順位から決定。社員投票には約2,300名が参加しました

同社は、「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、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」と掲げ、「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進めております。

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。

◎受賞者と取り組みタイトル

賞	所属/氏名	取り組みのタイトル
金賞	阪急本店 婦人ファッション営業統括部/ 馬場 泰世	病気や体調の変化に左右されずランジェリーを楽しんでいただくための商品開発
銀賞	ファッションワールドコンテンツ開発部/ 武田 美由貴	ハレの日のレンタルドレスサービス
	高槻阪急スクエア/伊藤 厚子	子育てファミリーに支持される店づくり
銅賞	阪急本店 フード販売統括部/川崎 裕子	Instagram1つで、デパ地下最新情報がまるわかり
	お得意様外商部/富永 隆幸	感動と癒しでエンゲージメントを深める



表彰式での山口社長と受賞者5名(3月22日)

◎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)

【応募方法】自薦による個人応募

- ・自身の顧客を定め、その課題を考察し、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・方法と結果などについて応募

【審査基準】顧客理解度・情熱(チャレンジ性)・創造性・顧客の共感度・継続性・インパクトの6項目

【審査フロー】2023年4～12月 エントリー、取り組み期間
2024年1～2月上旬 取り組み結果をもとに応募
→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月上旬～下旬 担当役員による三次選考(書類)
→社長を含めた全役員による最終選考(質問会)
…受賞者決定
3月 ライブ配信等での社員へのプレゼンテーション(3月4日)
→社員による投票(3月4日～14日)
…金賞・銀賞・銅賞の決定 表彰式(3月22日)
※最終選考での順位と、社員投票の順位から、最終順位が決定しました



社員へのプレゼンテーションの様子 (3月4日)

〈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