2025 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 2 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 2 回表彰式を 3 月 24 日、阪急うめだ本店で実施しました。

百貨店勤務全社員のうち、6 割を超える約 2,500 名が応募しました。その中から複数回の選考を経て選ばれた 12 名の受賞者からグランプリ・準グランプリが会場で発表されました。

※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 24 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	★伊藤竜彦 お得意様外商部	趣味で繋がるコミュニティのご提案
	○的場なるみ 阪急本店 婦人服飾品営業統括部	パーソナルなスニーカー提案、ファッション提案をするための骨格診断イベントの実施
	○西浦麻絵 西宮阪急	ギフトをきっかけにした次世代顧客の新規獲得
バリューアクション大賞 スタッフ部門	★小竹和代 業務改革運営推進室	生成 AI（アシスタ）を活用した事務センターの問い合わせ業務の自動化
	○村田竜一 ラグジュアリー商品統括部	新作発表会の時期に合わせた「スイスウォッチツアー」の開催
	○陣在京子 阪神本店 婦人服飾品・リビング 営業統括部	クローバースタッフ（※）の不安要素を取り除く要素を入れたレジ教習の実施とクローバースタッフとの関係性の構築 ※阪神百貨店全店でのお取引先様スタッフの呼称

ビジネスインパクト大賞 営業部門	★岩橋和大 阪急メンズ大阪	リペア・メンテナンスのパフォーマンス化によりメガネを掛けておられるお客様の悩みを解決する
	○山藤未来 阪急本店 婦人ファッション営業統括部	売場ビジョン「未来の阪急うめだ本店の顧客を創造する」を実現させるための期間限定ショップの展開
	○半田潤一郎 お得意様外商部	商品価値に、楽しさや学びをプラスしたパーソナルなイベントの企画
ビジネスインパクト大賞 スタッフ部門	★山田祥生 ファッションワールド コンテンツ開発部	ファッション好き富裕層に向けたクローゼット整理サポートサービス
	○細見圭祐 第 1 店舗グループ フードマーケティング部	お客様と生産者の新しい関係性作りオーナー制プラットフォーム「トモ ni ツクル」の企画
	○大塚秀和 第 1 店舗グループ フード商品統括部	希少な古酒を活用した、日本酒の新たなプレミアムカテゴリーの確立

◎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

・個人の目標設定シートとの連携

・「バリューアクション大賞」「ビジネスインパクト大賞」に分類

・両賞において、営業部門とスタッフ部門の優秀者を部門別に表彰

【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】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】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　　外部機関と当社新規ビジネス開発推進部等による三次選考（書類）

3 月初旬　　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 10 日～21 日）

3 月 24 日　　グランプリの発表（表彰式）

※部門名および所属は、2025 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