

2023年7月21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

ビジョンの具現化に向け、新アワード設立！ ～顧客基点のワークスタイル変革推進「カスタマー サクセス 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、「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まいります。

このような顧客基点で働く企業文化の醸成を目的に、新たに社内報奨の枠を設け、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」を新設しました。

なお、アワードへのエントリーは6月末時点で約1,100名に上り、これは百貨店勤務全社員の4人に1人が、バリューに基づく行動へのチャレンジを表明したことになります。

◎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】
- | | |
|--------|---|
| 4～9月 | エントリー期間（以降、上司による取り組みサポート） |
| 1～2月中旬 | 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（プレゼンテーション）
…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（予定）
→社員による投票
…金賞・銀賞・銅賞の決定 表彰式 |

＜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 コーポレートコミュニケーション部 TEL：06-6367-3181