

2021年2月24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4年連続トップ ～2020年度JCSI第4回 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2月24日に発表した「2020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、山口俊比古社長）が運営する「阪急百貨店」が、百貨店業種の1位となりましたのでお知らせします。

「阪急百貨店」が1位となるのは7回目で、4年連続です。

この日発表されたのは2020年度第4回調査で、百貨店のほか、家電量販店、生活用品店・ホームセンター、ドラッグストア、飲食、カフェ、近郊鉄道の全7業種のランキングです。

JCSIの調査結果詳細は下記をご覧ください。

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/005098.html>

【JCSI第4回調査の仕様】

調査期間	2020年11月25日～12月22日
手法	インターネット調査
回答者数	2万9440人
調査対象	7業種 94企業・ブランド

【百貨店業種スコアの結果】

阪急百貨店	77.8
高島屋	76.5
三越	76.3

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

<この件に関するお問い合わせ先>

エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社 広報部 TEL：06-6367-3181