



サステナビリティに関するお客様アンケート結果のご報告

大丸松坂屋百貨店やパルコを中核企業とする J.フロント リテイリンググループでは、先般、当社グループにおけるサステナビリティに関する取り組みについて、ご意見をお伺いするお客様アンケートを実施いたしました。

<実施概要>

期間：2026 年 6 月 4 日～6 月 21 日 合計期間 18 日間 回答者数：7,939 人

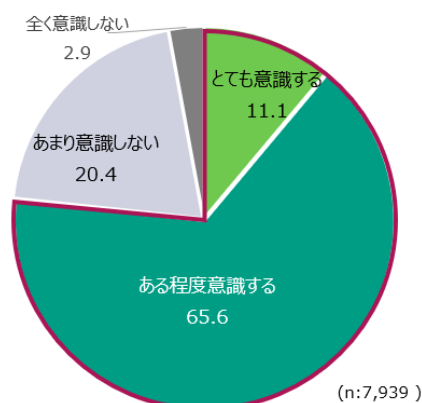
方法：WEB アンケート（大丸松坂屋百貨店およびパルコのメールマガジン配信）

<アンケート結果について>

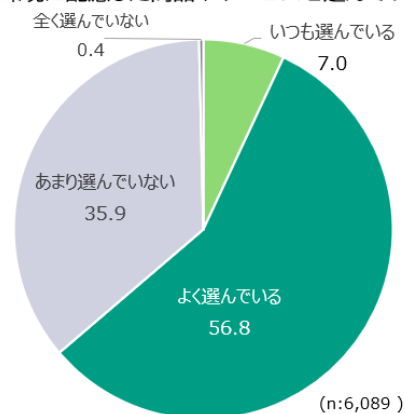
【環境】

Q. 買い物時の環境問題に対する意識および環境配慮商品の選択頻度（単一回答）単位：%

Q: 買い物時に環境問題を意識する

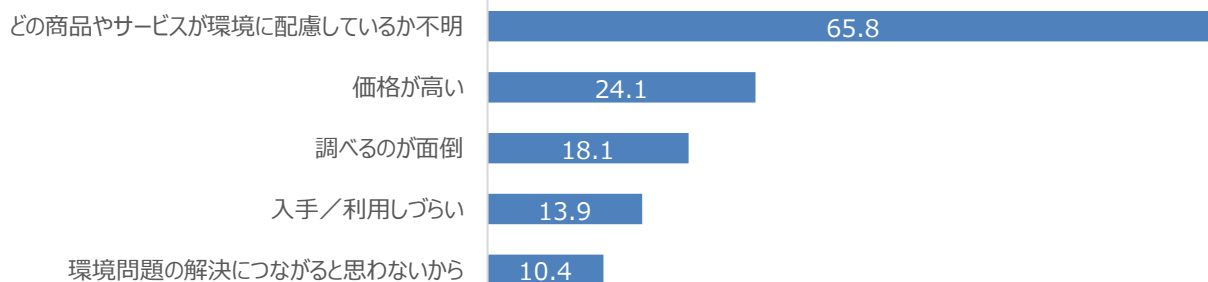


Q: 環境に配慮した商品やサービスを選んでいる



買い物時に環境問題を意識している方が全体の 7 割を超え、そのうち 6 割を超える方が、実際に環境配慮商品やサービスを購入または利用されていました。

Q. 環境配慮型商品の非選択理由（単一回答/上位 5 項目）単位：%

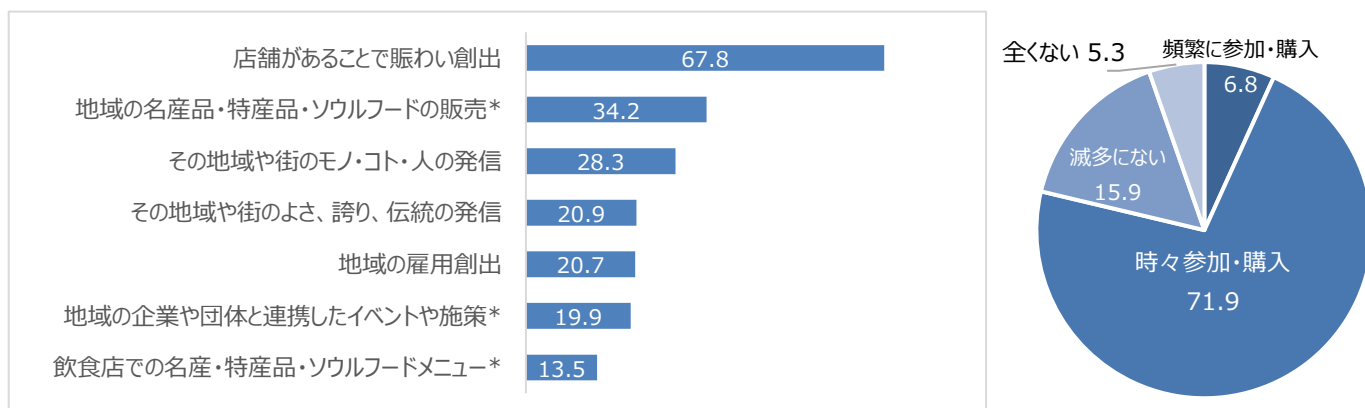


環境問題への意識はあるものの、購入・利用には至らない理由として、「どの商品やサービスが該当するかが不明」「価格が高い」と回答される方が多い傾向にありました。

なお、参加型の環境への取り組みに、大丸松坂屋百貨店が 2016 年よりスタートした「エコフ」があります。これは、お客様から不要な衣料品や靴、バッグなどを回収し、リユースやリサイクルする参加型の取り組みです。お客様の積極的なご参加により、これまでにご提供いただいた累計回収量は約 2,487 トンとなりました。行政や企業と連携した「出張エコフ」の開催など、取り組みの輪を広げていきます。

【地域】

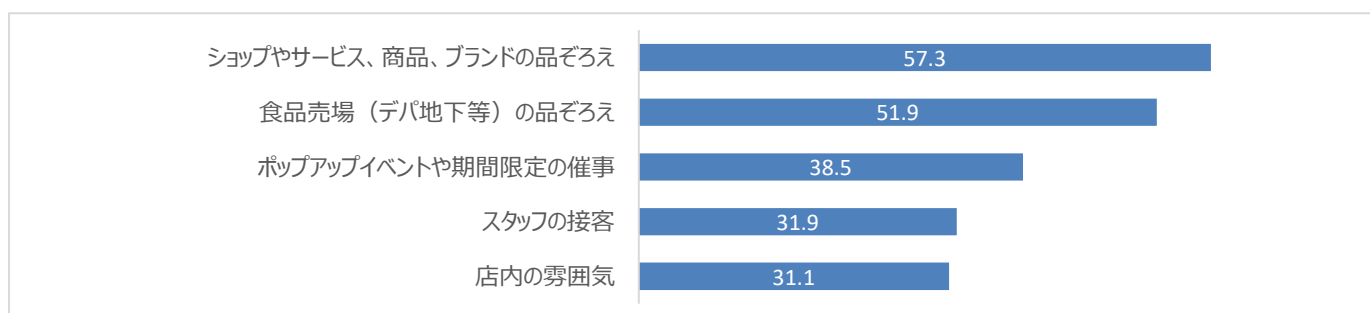
Q.大丸・松坂屋やパルコが、地域活性化や地域の魅力向上に貢献していると感じるシーンやサービス（単一回答/上位項目） 単位：%



「店舗があることでその地域への賑わいが創出できている」との回答が6割を超え、最も高い結果となりました。次いで、地域の名産品や特産品の販売、モノ・コト・人の発信などの取り組みを多くの方が選択されました。また、「地域関連のイベントや施策、名産品・特産品の販売や飲食店での提供」*を選択した方のうち、約7割の方が、実際に参加・購入されていると回答されました。興味や関心をお寄せいただくに留まらず、実際に行動・体験をされていることが分かりました。

【ワクワク・感動】

Q. 大丸・松坂屋やパルコにおいて、ワクワク・感動したシーンやサービス（単一回答/上位項目）



ショップやブランド、食品の品ぞろえとの回答が上位を占めました。価値観が多様化するなか、心を動かすモノやコト、これらとの新たな出会いの場や空間の提供が、評価をいただいた結果となりました。

Q. 大丸・松坂屋、パルコに対するご意見やご要望

当社グループにおける環境への取り組みや、店舗におけるお買い物やサービスなどに対して、特別感や信頼をお寄せいただく一方で、環境に配慮した商品の充実、接客・サービス改善のご要望など、本年も3千件を超えるご意見をいただきました。

当社グループは、事業活動を通じて環境・社会課題の解決と企業の持続的な成長を両立させるサステナビリティ経営を推進することでお客様をはじめとしたステークホルダーの皆様の心身ともに豊かな暮らし（Well-Being Life）の実現を目指しております。本アンケート結果は、当社グループの今後のサステナビリティ経営や事業活動に活かしてまいります。

※当社グループのサステナビリティに関する取り組みについては、以下をご参照ください

サステナビリティサイト：<https://www.j-front-retailing.com/sustainability/sustainability.html>

※前回 [2025 年度のお客様アンケート結果](#)

お問い合わせ先

J.フロント リテイリング コーポレートコミュニケーション室 グループ広報担当

Tel:03-6865-7616 / E-mail: kouhou@jfr.co.jp