

株式会社ポピンス、「ISO顧客満足度調査2019」実施 保育施設ご利用者様の満足度98.0%

～多発した自然災害、保育士の働き方改革に繋がる取り組みへの高評価～

株式会社ポピンス（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：轟麻衣子、以下ポピンス）では、ご利用者様の満足の維持・向上を図るために、ISO9001（品質マネジメントシステム）に基づき、サービスご利用者様を対象とした満足度調査（4,623世帯・回収率87.0%）を実施いたしました。

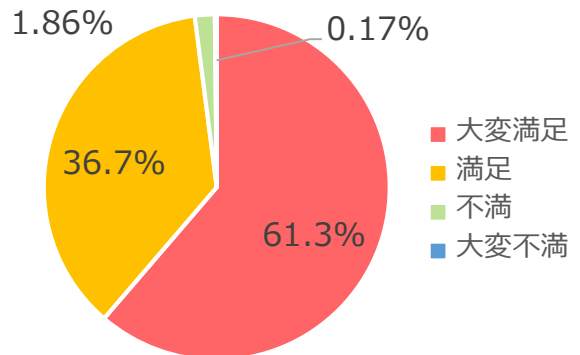
弊社保育施設ご利用者様の98.0%（昨年度比+0.5%）から満足と回答をいただきました。ポピンスは、来年度も、施設と保育士の両面において質の向上に向けた活動を継続し、より良いサービスの提供に努めて参ります。

「保護者様は園に対してご満足いただけていますか」

満足と回答したご利用者様は昨年よりも0.5%アップし、98.0%に上昇

大変満足、満足と回答したご利用者様は98.0%で、2018年（97.5%）と比較して0.5%アップしました。**177施設中126施設から満足度100%を獲得いたしました。**

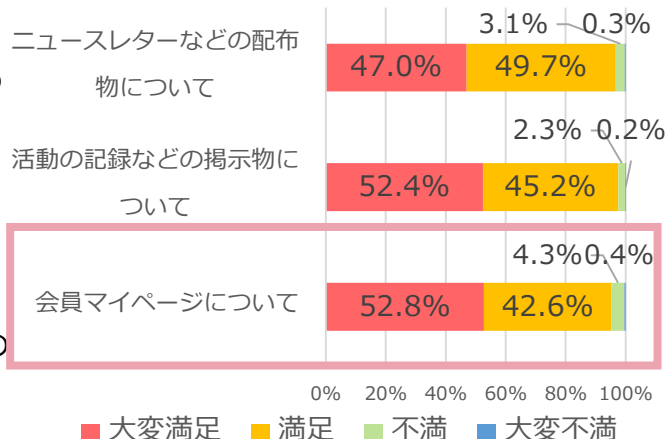
また「お預かりしているお子さまが、園を好きだと思えますか？」という質問への満足度は99.0（思う83.4%、どちらかといえば思う15.6%）とご利用者の保護者様とお子様両方の面で高い評価をいただきました。



保育スタッフ、保護者様間の連絡を担うツールが昨年から大幅アップ96.7%の満足度
保育士不足・働き方改革に対する業務負担軽減と、多発した災害時の早期連絡にひと役

2019年2月に保護者様向けのアプリを開発しリリース。2018年度から4.6%アップの96.7%の保護者様から満足と回答をいただきました。

保育士不足の流れから、スタッフひとりあたりの業務が逼迫しがちな昨今。時間のかかる手書きの連絡帳をやめ、全て電子入力に切り替えたことで、業務時間の削減にも寄与しました。また、2018年に頻発した自然災害では、台風の翌日に園が開くのか不安に思われる保護者様も大勢いらっしゃいましたが、会員ページでいち早く開園情報を掲載し、安心をお届けすることができました。



参考

■ 調査概要

- 実施時期 : 2019年10月7日～11月11日
- 実施方法 : WEB / 紙
- 対象世帯数 : 177施設5,313世帯 (昨年4,984世帯)※広尾・名古屋・大阪含む月極利用者対象
- 回収数 : 4,623世帯 (昨年4,118世帯)
- 内訳 : WEB4,333世帯/紙290世帯
- 回収率 : 87.0% (昨年82.6%)

■ ISO9001の取得に対するポピンズの考え

ポピンズは1999年に、育児・介護サービスでは全国で初めてISO9001の認証を取得しました。ISO9001は、ホテルではホテルオークラ、病院では聖路加国際病院など、名だたる施設が名を連ねています。

ポピンズの提供する保育事業や介護事業は、命をお預かりする大切なお仕事です。だからこそポピンズは自己評価ではなく、最高レベルの安心・安全・品質は第三者から評価されるべきであると考えております。

毎年の顧客満足度アンケートの取得と分析、それに基づく改善活動をPDCAサイクルにより行っているとともに、業務マニュアルを整備し、業務の標準化を図って参ります。

■ システム改修、導入により保育スタッフの業務負担軽減、災害時の確認迅速化を実現



従来はブラウザだったものをアプリに改修。「アプリになって使いやすくなった。忙しい朝だからこそ助かる」等のコメントも頂戴しています。



手書きの連絡帳はスタッフ、保護者ともに煩雑で時間もかかるものでした。保育士不足が叫ばれる中、オンライン入力にしたことで保育士の負担軽減・働き方改革につながっています。