



News Release

2018 年 12 月 19 日

株式会社ポピンズ

株式会社ポピンズ、「ISO顧客満足度調査 2018」実施

保育施設ご利用者さまの満足度 97.5%

株式会社ポピンズ（本社：東京都渋谷区、代表取締役会長：中村紀子、以下ポピンズ）では、ご利用者さまの満足の維持・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、サービスご利用者さまを対象とした満足度調査を毎年実施しています。

2018 年度は 10 月 26 日～12 月 11 日の期間で調査を行い、4,118 世帯（回収率 82.6%）のご利用者さまからアンケートへの回答をいただきました。

この度、その結果がまとまり、弊社**保育施設ご利用者さまの 97.5%**（昨年度比+4.1%）から**満足**と回答をいただきました。また、調査対象 166 園の内、**119 園**において、**満足度 100%**の評価をいただきました。

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。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います。

今年度は、昨年度のアンケートでご意見を多くいただいた「体を動かす活動を増やして欲しい」という声にお応えし、足腰の強化やバランス感覚を育てることで転倒防止や危険回避の姿勢がとれるようになるための“ラダー（梯子状のトレーニング用具）”を使用した運動遊びを導入しました。

また、保育士のコミュニケーション力の向上を意識した“施設長研修”を継続的に行うと共に、ポピンズ独自のご利用者さまと保育施設を繋ぐ“会員マイページ”の改修を実施、“会員マイページ”については昨年に比べ満足度が 19.4%向上しました。“会員マイページ”は今後もさらにご利用者さまの利便性向上のための改修を積極的に行っていきます。

ポピンズは、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いきます。

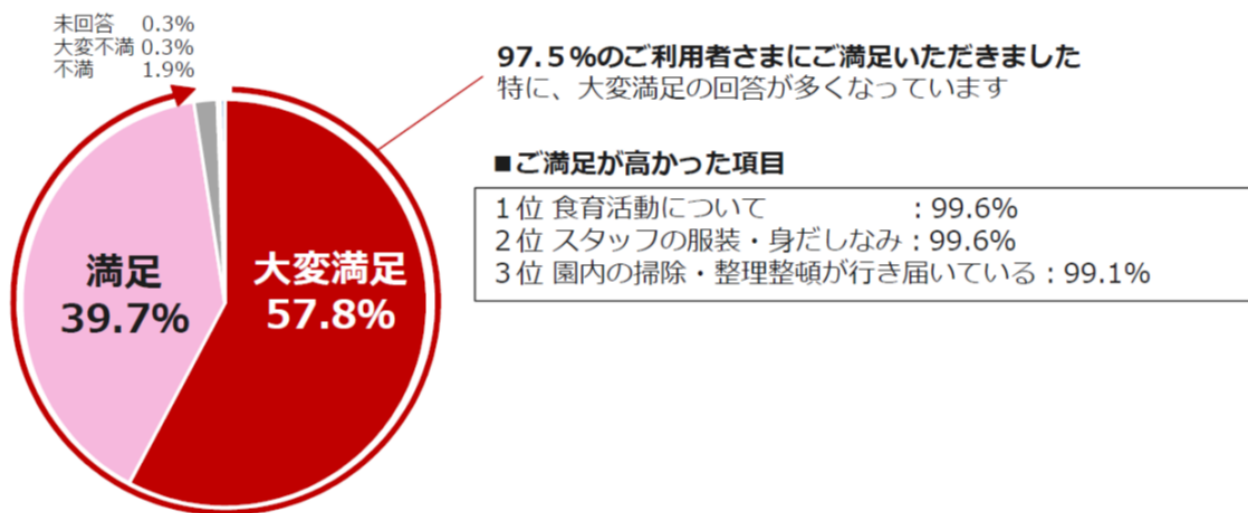
【参考】「ポピンズ ISO顧客満足度調査2018」概要

- 実施期間 : 2018年10月26日～12月11日
- 実施方法 : WEB/紙
- 対象園数・世帯数・回収率 : 166園・4,984世帯
- 回収率 : 82.6% (4,118世帯)
- 業態別内訳 (対象園数・世帯数・回収率)
 - 認可保育所 : 56園・2,612世帯・回収率 79.4%
 - 東京都認証保育所 : 34園・993世帯・回収率 91.2%
 - 事業所内保育所 : 66園・898世帯・回収率 88.5%
 - 学童 : 8園・393世帯・回収率 72.8%
 - ALS*1 PALIS*2 : 2園・88世帯・回収率 63.6%

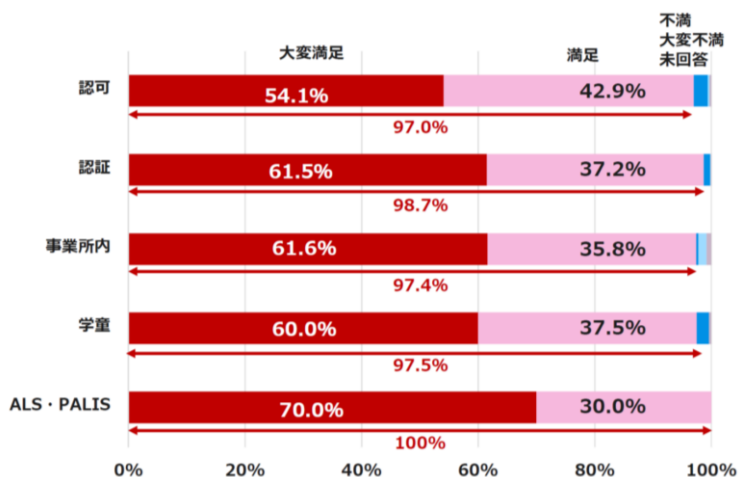
*1 ALS (ポピンズ アクティブラーニングスクール) : お子様の主体的な学びを支援する日本初の新しい教育プログラムを展開する0歳児からのスクール

*2 PALIS (ポピンズ アクティブラーニング インターナショナルスクール) : 質の高い英語教育を実施している0～5歳のインターナショナルスクール

■顧客満足度



<業態別内訳>



顧客満足度 100%をいただいた PALIS

以上