

# 「ポピンズナニーサービス」

株式会社ポピンズ（東京都）



「働く女性の支援」をミッションに高品質のベビーシッターサービスを30年近く提供し続け、女性の活躍や雇用に大きく貢献。当日予約にも100%応え、英語指導などの教育付保育にも対応する「ナニーサービス」は、ベビーシッターの質と多彩なメニューが強みとなっている。

### 受賞 ポイント

- ★ ICT を活用し、24時間365日受付や最適なベビーシッターとのマッチングで利用者の利便性を追求
- ★ ナニー(教育ベビーシッター)の人材育成を重視し、高品質サービスを実現
- ★ 顧客の状況に応じた多彩なサービスの提案で個別のニーズにも応え、高い信頼を得ている

## 事業内容

### ICT と人材育成で高品質のエデュケアを提供

「働く女性の支援」を掲げ、「最高水準のエデュケア (Education+Care) と介護サービス」を提供。中でも、ナニー(教育ベビーシッター)サービスについては、ICT を活用した24時間365日受付、当日予約の対応、最適なナニーのマッチングなどの画期的な仕組みを構築している。また、ナニー養成学校の最高峰として知られる英国ノーランドカレッジと提携し、自社のナニー教育に反映。厳格な人材採用と高レベルの研修で知識・技術・意欲の高いナニーを育成し、少子化の中でも選ばれ続ける、高品質のサービスをめざしている。

## サービスの背景と目的

### 働く女性のニーズに沿った子育て支援

日本では、「安心して他人に子どもを任せられない」といった迷いや、実際にベビーシッターマッチングサイトでの死亡事故もあり、ベビーシッターサービスの浸透が進んでいない。しかし、共働き家庭の増加や「女性活躍推進法」を背景に、働く女性の「利便性・緊急性・安心感」にできる子育て支援が求められている。そんな中でポピンズは、働く女性の支援と同時に、幅広い世代の雇用創出にも寄与。いつでも、すぐに依頼でき、かつ信頼のおけるベビーシッターに子どもを預けることができるサービスの提供に力を入れている。

## サービスの特徴と独自性

### 自動マッチングによる利便性の向上

Web での会員登録・予約により、利用者は24時間365日、いつでもどこからでも予約することが可能。さらに、送迎サービス、家庭教師、オリンピック選手によるスポーツ指導など多彩なメニューを揃えた「ポピンズ100」を提供。2015年6月からは ICT の活用により、利用者の要望に最も応えることができるナニーを自動的にマッチングするシステムを導入。個人指名も可能になり、利便性をより向上させた。

### 緊急時の当日オーダーに100%対応

朝、子どもが発熱したが、会社を休むことができないといった場合でも、当日の依頼に100%対応。自動マッチングであれば、最短数十秒で利用者宅へ伺うナニーが決定し、心身ともに利用者の負担を軽減している。

## サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

### ナニー人材の厳選と育成

合格率30%の厳しい採用選考に加え、ノーランドカレッジと開発したさまざまな研修を実施。eラーニングによる学習などと合わせ、充実した教育体制を構築している。また、ナニーの中でも特に優れた「スーパーナニー」の育成を目的に、抱き方やおむつの替え方などを数値でチェックできるバーチャルベビー(新生児ロボット)を採用。ナニーの水準維持、レベルの向上が利用者の安心感につながると同時に、ナニー自身の昇給やモチベーションアップにもつながっている。

### ICTを活用した情報管理システム

2015年、顧客の情報やオーダー情報を管理する独自のシステムを、より柔軟性のあるクラウドシステムにリニューアル(ポピンズシステム2015)。これにより自動マッチングが可能となった。また、個人情報流出のリスクも低下し、利用者の安心感の向上、会員情報を預かるナニーの不安解消、社内業務の削減を同時に可能とした。

### コンシェルジュによるマッチング対応

プレミアムコースでは、専属のコンシェルジュがオーダーメイドでスーパーナニーの手配を行う。そのため、ナニーに関する豊富な知識の習得やスキルアップのための研修、情報共有など、コンシェルジュ教育にも注力している。

## 得られた成果や与えた社会的影響

### 女性の活躍支援と幅広い世代の雇用創出

「働く女性を支援」のもと、どのような状況においても女性が安心して仕事を継続できる環境づくりに貢献。「ポピンズがなければ仕事を続けられなかった」という声もある。

実際、2014年度の調査では、予約・手続きの簡潔さやナニーの質の高さ・対応力などが評価され、満足度調査でも90%を超える利用者が、「大変満足」「満足」と答えた。

また、高度なマッチングシステムは利用者だけでなく、ナニーとして働く女性たちの仕事と家庭の両立も実現。ナニーの年齢は20～60代と幅広く、世代を越えた雇用の創出にもつながっている。

### 多様化するニーズに沿うサービスの工夫

利用者にとっては、「好きな時に、好きな時間だけオーダーできる」ことが望ましく、ナニーにとっても、「自分の好きな時間に、好きなだけ働ける」ことが望ましい。

さらに、教育方針や子どもの性格などにより、利用者がナニーに求めるものや好みも千差万別である。

ICT を活用することで、こうした「時間のマッチング」「相性のマッチング」を実現するとともに、多様化する利用者のニーズにきめ細かく対応するためにサービスを可視化するなど(ポピンズ100)、革新的な仕組みを構築している。

### 自治体の子育て支援活動との連携

同社のナニーサービスは自治体から信頼を得、住民の子育て支援に協力している(例えば、母親のグループワーク講師派遣、安価な乳幼児向けサービス提供、安価な就学前児童子育てサービスなど)。



経験豊かなコンシェルジュが最適なナニーを手配

## 組織データ

組織名	株式会社ポピンズ	創立年月日	1987年3月9日
業種	保育	本社所在地	東京都渋谷区
URL	https://www.poppins.co.jp	従業員数	2,749名