

## 個性と人間性が 尊重される社会を目指し 多様なサービスを開発し続ける 電話情報サービスのパイオニア



写真/岩尾克治(P19、P21上、P22)

今でこそインターネットがパーソナルメディアの中心になりつつあるが、つい10年ほど前まで、リアルタイムでインタラクティブなパーソナルメディアといえば電話しかなかった時代が長く続いた。ダイヤル・サービスはさらにそれ以前、電話が単なる連絡手段としてしか認識されていなかった時代に、日本で初めてこのメディアを情報サービスツールとして活用するビジネスモデルを確立。以降、「赤ちゃん110番」や最近では「企業倫理ホットライン」など、社会的にも大きな意義を持つユニークなサービスを世に送り出している。今回は、女性起業家の草分けとしても知られる今野社長に、そのビジョンと軌跡をうかがった。

聞き手/当社代表取締役社長 岡村裕

### アメリカで知った 電話情報サービス

今野 にもかわらず、大学を出てもまったく就職できませんでした。目指す企業が全部男子のみという募集をされていて、それがそんなに特殊ではない時代でしたから。でも、絶望しかかりながらも、人生をやめるわけにはいきません。自分が活躍できる場は自分でつくりたい、「10年後に起業する」という目標を立てました。

い時代でした。

### 電話の双方向性と マンツーマン性を生かす

—そうして帰国されてから、昭和44年(1969)にダイヤル・サービスを設立されました。やはり当初は、電話秘書サービスですか。

今野 はい。アメリカで最初に見せてもらったのが、電話秘書サービスでしたから。

—それから2年後、世間の注目を集めた「赤ちゃん110番」がスタートしています。

今野 何はともあれ一番ビジネスになりやすいというか、当時の情報ということにまったく無関心な日本の社会でも何とかこれなら理解してもらえると。思ったのが電話秘書サービスでしたけれど、私がやりたかったのは、生活者のための、双方向でマンツーマンのメディアとして電話を使う仕事でした。

アメリカ、ヨーロッパから何年ぶりかで帰ってきますと、その当時の日本は、経済大国ではあっても、生活とか情報とか、それから女性、子ども、お年寄りへのまなざし、そういうものがほとんど欠如していて、ものすごく特殊な国に見えました。特に会社を始めると間もなく、育児ノイローゼのお母さん

んがわが子を殺すという、村上龍さんの『コインロッカー・ベイビーズ』みたいな事件が急速に増えていたのです。でもこれは、そういう子殺しの若い母親たちが個人でかぶるべき罪ではなくて、彼女らをそこにまで追い込んだ日本の急激な社会システム、その変化を考慮して、それに手を差し伸べないと解決できない。

であれば、そういうお母さんのために、おしゅうとさん、向こう三軒両隣、井戸端会議の代わりになる仕組みを電話でつくりたい。電話のこちらには、自分でも子どもを産んで育てた経験のある、女医さんとか看護師さんとか保健師さんとか学校の先生、そういう人たちが待機していて、いつでも話を聞いてあげられる。それはTVや本といった一方通行のメディアでは絶対できないこと。こういうことをうちのスタッフみんなが話し合っ、母親向けの相談サービスをやろうと決めたのです。

### 「赤ちゃん110番」で 味わった生みの苦しみ

今野 「赤ちゃん110番」がスタートした初日、朝日新聞が全国版に小さな記事を載せてくださいました。そうしたら、もう早朝から電話が鳴り止まらずに、代々木の電話局の回線がパンク



設立当初、電話相談サービス(左)、赤ちゃん110番(右)のコールを受ける今野社長

ただ、当面は働かなければいけない。そんなときに、三浦朱門さんの口述筆記とか曾野綾子さんのお手伝いなどをやらせていただく機会に恵まれました。ある日、ご夫妻からニューヨーク世界博覧会のジャパンパビリオンでコンパニオンを募集しているから行ってみなさい、とすすめられました。このときニューヨークに行ったのが、大きな転機になりましたね。

その1964年のニューヨークで、アメリカの女性起業家に会い、彼女が始めた電話を使ったいろいろなニュービジネス、ニューサービス、そういうものをつぶさに見せていただいて、またもう二重、三重にスイッチがオンになっていくというのを体験しました。

—ニューヨークからお戻りになって、今度はヨーロッパに行かれたわけですね。

今野 起業すると決めた10年後まではまだ5年ほど時間がありましたし、ニューヨーク世界博では結構お金を頂戴しましたから、そういう資金を全部注ぎ込んでヨーロッパ行きの切符を買いました。今では、そんなことはいしたとじゃないと思われるかもしれませんが、その当時、20代の女の子が一人で、ヨーロッパを放浪して、いろんな企業訪問をしながら自分の会社のリサーチをするというのは考えられな

してしまっ。もう全国津々浦々からかかってきていましたから、電話料金も半端じゃない。このお金を、電話回線を提供してくださっている電電公社(現NTT)とサービスを提供している私たちが公平にシェアできれば、この事業は成り立つと思、私は公社に飛んで行きました。

いろいろな部署をまわりにまわって、最終的にお会いしたのが営業局長。





もう私は、表彰状でももらえるのかかと思つたら、電話回線をバンクさせたことは犯罪だと。確かに、公衆電気通信法には、「電話を使ったビジネスは電電公社以外はしてはならない」と書いてありましたから、その時代の法律にはたしかに違反していました。

たのです。でも、法律を変えるには最低でも2年かかる。できたときに本体が潰れていたのでは話にならないから、絶対に2年間潰れないでがんばりますという誓約書もお出しして。その間の利益を得るために、このサービスにスポンサーを付けることを思いつきました。でも最初は、もうどの会社でもまったく笑いものでしたね。サンプルもなければ前例もない。そんなものでどうやって予算を取るんだと。前例がないというのは、日本社会では大きな問題ですから。

今野 ええ。でも、かといって、これだけの優秀なスタッフを使って朝から晩までやって、法律に触れるからタダ働きというのはあり得ない。それで営業局長に日参し直訴しました。3カ月ぐらいいつたある日、ようやくそれほど本気なら応援しようとおっしゃってくださったので。電話料金を半額シェアしていただくか、それがどうしても駄目なら、通話料プラス情報料という二重課金制度をつくってくださいとお願いし

たのです。でも、法律を変えるには最低でも2年かかる。できたときに本体が潰れていたのでは話にならないから、絶対に2年間潰れないでがんばりますという誓約書もお出しして。その間の利益を得るために、このサービスにスポンサーを付けることを思いつきました。でも最初は、もうどの会社でもまったく笑いものでしたね。サンプルもなければ前例もない。そんなものでどうやって予算を取るんだと。前例がないというのは、日本社会では大きな問題ですから。

今野 だって前例のない分野に切り込んでいくのが、ニュービジネス、ベンチャーですよ。それでも1年あまりで、安田生命さんとか、セゾングループの堤清二さんという方々で、最初のスポンサーになっていただいて。それから、少しずつドアが開いてきたかなという感じでした。

この「赤ちゃん110番」のあと、さまざまなサービスの提供を始められたのです。

### 社会の病理を解消する手段としての電話相談

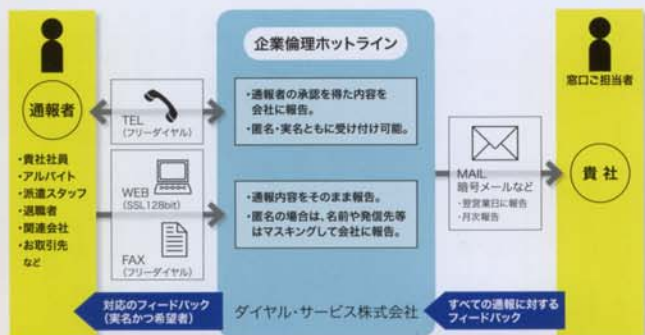
この「赤ちゃん110番」のあと、さまざまなサービスの提供を始められたのです。

力を入れていらつしやるようですね。

今野 ここ5年ぐらいい、最重要件としてやっておりまして。やっぱり企業は大きくなって、小さくてもいろんな現場があつて、そこには大なり小なり小さな不正とか不祥事に育ちうる芽みたいなものがまったくない会社はないと思います。そんななかで不祥事を未然に防げるのは一番現場に近い人たちであるはずだと。経営者がいくら目を皿のようにしても……。

今野 はい、限度がある。そこで、従業員の方々が安心して通報できる「企業倫理ホットライン」「セクハラ・人間関係ホットライン」というサービスを設けました。そのほか、いろんなところと連携して、健康と環境についてもさまざまなサービスをスタートさせています。

今野 おつしやるように、健康問題とかコンプライアンスの問題に特化して今はいろんな会社さんが同じようなことを始めておられますが、うちの場合



は、例えば健康相談として入ってきた方も、いろいろお話をうかがっているところ、その問題は食の問題と大きくリンクしていることが多かったり、または、職場の人間環境の問題が原因で健康問題があるんだというようなことも分かりますよね。それらのテーマをうちはほとんどすべて網羅していますから、必要に応じてそれぞれの専門家が代わってアドバイスをすることができ

ています。

今野 そうですね。「赤ちゃん110番」のあと、カギっ子たちのための親代わり、先生代わり、お友だち代わりの子ども110番とか、お年寄りのための「熟年110番」とか、外国人のための生活相談、そういうものがスタートしました。

今野 これも40年前、会社をつくったときに私の私生活であり、創業期とともに開けた仲間たち皆の気持ちでもあるんですけど、人びとが、世の中のためまぐるしい変化についていけないところから生まれる不安とか不満とか孤独とか、そういうものを感じている。それが、さっきの育児ノイローゼや、カギっ子たちの問題、お年寄りの孤独死なんかのさまざまな病理現象を生み出しています。

でも、それは本来、昔ながらのゆるやかに変化する暮らしのなかでは起きなかつたことが大半です。私たちが電話相談を受けとめ話し合うことでそれを少しでも解消していきたいというのが、うちの最大の企業理念です。

なるほど。そうした理念からさまざまなサービスが生まれてきたわけですが、それは「10K」というキーワードで表わされるように思います。

### 女性起業家が増えれば国自体が変わっていく

最後にもうひとつ、社長は女性のアントレプレナーのフロントランナーといわれてきたわけですが、後に続く方々に一言頂戴できれば。

今野 やっぱいろいろな国の女性に、どんな小さいことでもいいから身の回りの問題・課題を生かし、誰かの役に立つ仕事で起業をしてもらいたいなと思っています。ネパールならネパール、チベットならチベット。女性がささやかでも経済力を身に付ければ、これまでも貧しさのゆえに勉強できなかった子どもたちが学校に行けるようになる。その国は必ず変わっていきます。

私のように普通のうちで育つた普通の女の子が、戦争、逆境という悲惨な青春を経て女性起業家になったわけですから、どこの国でもその道は開かれると思うし、その手助けができるならこれからもよろこんでほしいと思います。

今野 いえ、私こそとても楽しかったです。ありがとうございます。

## Company Profile

- 設立 昭和44年(1969)5月
- 資本金 224百万円
- 従業員数 212名
- 事業内容 電話相談サービス事業(企業倫理、セクハラ、メンタルヘルス、健康、生活、電話秘書等)、コンサルティング・研修業務(企業倫理、セクハラ、メンタルケア、人材教育等)
- 所在地 〒107-8610 東京都港区南青山4-20-19 TEL 03-3478-1001 FAX 03-3478-2284 URL <http://www.dsn.co.jp/>
- 取引店 りそな銀行日本橋支店



「いろんな国の子どもたちが健康に幸せに暮らせるようになる。それをお手伝いするのが夢」と語る今野社長



医師、看護師、臨床心理士から消費生活アドバイザー、弁護士などなど、多彩な人材が電話相談を担当する

### あらゆる相談に対応 ワンストップで対応

今野 うちがずつとこの40年近くやってきたサービスをカテゴライズすると、「子育て」「健康・介護」「高齢化」「教育」「心」「雇用」「観光」「国際化」「経済・経営」「環境」という10個の「K」のなかに入ります。ただ近年は、関連の財団法人2001年日本委員会、株式会社生活科学研究所が「健康」「環境」「教育」のサービスをシェアしているの、ダイヤル・サービスのほうは、「経済・経営」の比重が大きくなっておりま