



ザ・カンパニー

ダイアル・サービス(株)

女性起業家の草分けが創った「伝説の会社」
ノウハウ蓄積で、企業向けサービスは抜群

本社 / 〒107-8610
東京都港区南青山4-20-19
TEL / 03(3478)1001(代)
http://www.dsn.co.jp (東新宿店会員)

取材構成 ● 西原勝洋
経済評論家

「日本の女性起業家第1号」とされる今野由梨さんが1969年に初めて創設した「伝説の会社」だ。スタートは「電話秘書サービス」だったが、サービス領域を漸次拡大し、いまでは電話を通じた「総合コンサルタント業」の趣だ。ただ儲けるだけでなく、企業の社会的存在性を重視する経営で、採算が悪いサービス部門も「世のため、人のためにならなければならない」と閉鎖しない。「人間力」を活用して、人の悩みごとを解決し、企業を活性化していくという明確な目的を持った社会企業といえる。

ダイアルQ2の産みの親

今野社長のプロフィールは、すでに様々なメディアで取り上げられている。あまり知られていないことに触れれば、桑名市では「東京の4年制大学へ行く女性」の第1号だったが、津田塾タイプではなかった。大学から見れば「望ましい学生像」とはほど遠い存在だった。

英文科だったが、英語の文学書を読みふけるようなこともなかった。「津田塾大学

新聞部の卒業です」と自己紹介しそうなほど、新聞部の活動に没頭していた。

卒業は60年安保の前年。当然のことにように、当時盛んだった学生運動にも参加した。安保騒動の直後に流行語になった「挫折(の時代)」という言葉が、いまも頻繁に出てくるのは、そうした体験とは無縁ではないのかもしれない。

マスコミ志望だったが、当時のマスコミは女性にはきわめて狭き門だった。就職できそうな企業といえ、みんな「25歳辞退社が前提の採用」だった。

この最初の挫折が「そんな会社ばかりなら自分で会社をつくらう」と思い立たせた。

逆境・挫折(ピンチ)を飛躍への踏み台(チャンス)に変えていくこうとする「起業家に限らず、ある分野の成功者に、ほぼ共通する志向パターン」と言えるだろう。

が、資金もなければ構想もなかった。

「10年後の会社設立」を目標に、ガムシヤラに働き始めた。今で言えばフリーターと言うのかもしれないが、津田塾大学新聞部編集長で培った才とコネが役立った。早朝は、安い原稿料を得るために執筆、



ダイアル・サービス(株)
代表取締役社長/今野 由梨
創業・設立/昭和44年5月
資本金/2億2,491万8,000円
従業員/212名
売上高/約11億2,000万円
事業内容/電気通信に付帯する
サービス業(電話相談、
コールセンター、コンサル
ティング、アウトソーシング、
人材育成等)

午前中は作家
(三浦朱門氏)
の口述筆記、午
後はテレビ会社
のアルバイト、そ
のアルバイト、そ
して夜になると当時盛
んだった歌声喫茶でステージの企画・演出。

1964年、ニューヨークで開かれた世界博「ニューヨーク・ワールド・フェア」でコンパニオンとして渡米したのが一大転機となった。こうして貯めた資金で欧米を

今野 由梨 社長
昭和11年6月三重県生まれ。34年津田塾大学英文科卒業。ルポライター等を経て、44年当社設立と同時に代表取締役社長に就任。現在に至る。その間、(株)生活科学研究所設立、(財)2001年日本委員会理事長、経済同友会幹事、東京商工会議所常議員、各府庁「審議会」委員歴任、執筆等、現在も公私にわたり幅広く活躍中。平成19年「旭日中級章」受章。

しばし放浪。米国やフランスで電話による情報サービスを知った時、「これだ」と思ったという。

電話秘書サービスは今でこそ「古典的な代行業」だが、当時の日本では「新しすぎるビジネス」だった。その証拠に、最初の6カ月はほとんど申し込みがなかった。

ようやく軌道に乗っ

そこで始めたのが、育児の専門家を集めて電話相談に応じるサービスだったが、これはまさに「無料サービス」だった。新聞が小さく伝えてくれたおかげで電話はひっきりなし。電電公社の電話回線がバンクするほどだったが、今野さんの会社には1銭も入ってこない。

「電話によるマンツーマンの情報提供はビジネスになる。しかし、そのためには、電電公社から電話代のペイバックを受けなければならぬ」

こんな発想で電電公社と折衝を続けた結果——実は、その折衝過程の紹介だけでも本が1冊書けそうなほどなのだが——ようやく始まったのが、電話会社による「電話利用の情報料代理徴収サービス」、俗にいう「ダイアルQ2」。NTT

た頃、ふと考えたという。

「当時の日本は経済大国への道を全速力で走っていましたが、老人、女性、子どもといった弱者への配慮に欠けていた社会でした。育児ノイローゼの母親が子どもを殺すような事件が相次いで、何か私にできることはないかと」



今野社長
近著の書籍

各社のドル箱となった。女性起業家は極めてまれだった。特異な存在として見られる半面、実はずいぶんと得をしたのも事実のようだ。「電電とわたり合っ法律を変えさせた女性」はビジネス社会で注目されたし、チャタリング

ナルツクスも、それを後押ししたに違いないと筆者は想像する。

「企業倫理」を問う声を追いつきに

ダイアル・サービス株は今、カンパニーサポート、ヘルスサポート、ライフサポートを3本の柱にしている。また、英語での相談にも応じている。

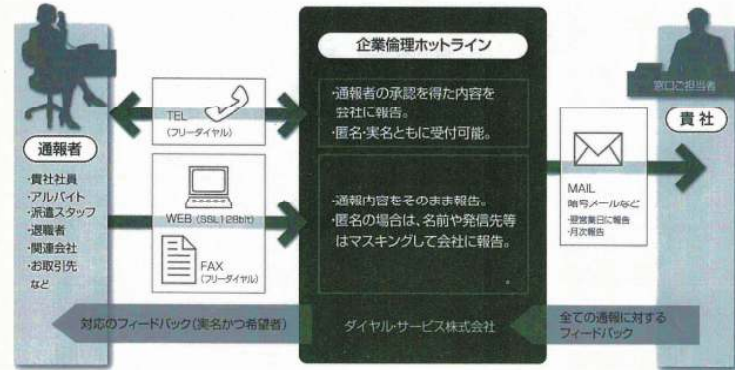
カンパニーサポートは、①企業倫理②セクハラ③人間関係④電話秘書——などのサービスに分かれている。

このうち「企業倫理」は、①法令や規範（ガイドライン）違反②社内規則や業務マニュアル違反③社内行動規範違反などの内部通報を受け付ける。

大きな企業の中で、経営者の目が届かないところで行われている「違反行為」があっても、社内ルートでは上に伝わらないことが多い。そこで、契約した企業の従業員（派遣、パート、退職者、取引先なども含む）を対象に通報窓口を設ける。通報者の話を聴き、整理した情報を企業のコンプライアンス部門に素早く届ける。企業が適切に対応すれば、不祥事を未然に防ぐことが

できるというシステムだ。

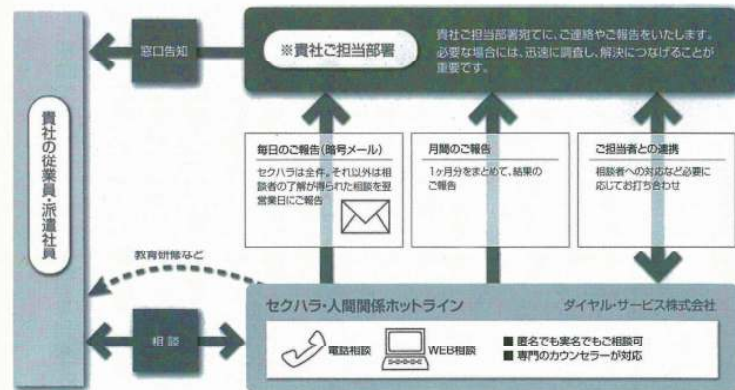
通報者が匿名を希望すれば徹底的にそれを守る。通報を受けるスタッフは、会話が第三者に聞かれることがないよう、専用個室でこれに当たる。小さな不祥事がもとで没落してしまった企業を見るまでもない。



「企業倫理ホットライン」仕組み図

コンプライアンスに真剣な経営者なら、「従業員1000人で月9万円」の料金は安いと思うだろう。

創業の仕事である電話秘書サービスも、現在は南青山の本社にインキュベーションオフィスを併設し、単なるスケジューリング



「セクハラ・人間関係ホットライン」仕組み図

整・管理だけでなく、①見積書・請求書の作成など経理業務②オフィススタッフとしての出向③事務所や会社としてギランティの交渉④注文電話への応対などの営業代行業務も引き受けている。

しかし、介護・育児・健康・対人関係などの相談に答える人材は、それぞれの分野の専門家でなければならない。専門知識だけでなく、相手の言いたいことを正確に把握して、相手に合わせてわかりやすく説明できる能力が必要だ。



そうした人材を、どう見つけてくるのか。それが40年間に蓄積したノウハウです。ポイントには、話術よりも「人間力」のある人

しかし、そうした人材を揃えているからこそ、コスト高で収益を上げ難いビジネスではないか。

「そうです。会計士の先生から『効率の良いサービスだけに絞ったら、お宅は驚くべき高収益企業になりますよ』と言われま

す。でも、世のため・人のために必要なサービスを利益が出ないという理由で閉ざすわけにはいきません」

今野社長は、育児書を読めない全員の母親が、当社の「赤ちゃん110番」サービスを利用して子育てをした例を挙げた。当社は東京を代表する「若者の街」となった南青山表参道にある。地下鉄から歩いて2分ほどの所にあるオシャレた造りの貸しビルを、グループ企業で使っている。

「電話でのサービスなら、このように地価が高い場所でもいいのでは」と誰もが考えるが、答えは明快だった。「うちの会社の財産は人間ですから、会社は社員みんなが来たくなるような場所になければいけません」

「ベンチャーのお母さん」と呼ばれて

今野社長は当社が脚光を浴びるのに従い、政府審議会の委員、商工会議所などの役員を歴任してきた。東京都民銀行との付

き合いも、東京商工会議所の専門部会で、都民銀行頭取と委員長・副委員長であるというのがきっかけだった。しかし、融資は頭取には一切話すこともなく、完全なビジネスとしてだった。

マラソン・ゴルフの日本記録（1日連続153ホール）を持ち、今はサランクロス・カントリークラブの理事長も務めている。そして、スキーやスキューバダイビングも。ダイアル・サービス株とは、まさにスーパーウーマンが率いる会社だ。

今野社長には、もう一つの顔がある。「ベンチャーの母」だ。ベンチャーを目指す若者たちを支援し、アドバイスしている。いつしか韓国、中国も含めてたくさんの方の支援された若者たちから「ベンチャーの母」「お母さん」と呼ばれるようになった。

しかし、経験したことのない大不況の中だ。倒産の憂き目を見る若者も少なくない。「私は、そうした若者が訪ねてくると、『良かったわね』と言うのです。『あなたのその使命は終わったのよ。だから、次の使命を一緒に捜しましょう』と」

《人間力》という言葉の意味が半分、わかったような気がした。（にしはら かつひろ）