

ダイヤル・サービス 多様な生活者の悩みに対応

安心の相談窓口 行政代行も

飛躍カンパニー

清潔感のあるエレベーターホールに、1台の黒電話が置かれている。「このビルに何かあったら、私はこれを抱いて逃げるわ」。ダイヤル・サービスの創業者、今野由梨社長はちゃめっ気たっぷりにほほ笑んだ。東京都千代田区三番町。創業から苦楽をともにしてきた「商売道具。ごと本社を移転したのは、東日本大震災の直前だった。

ダイヤル・サービスは、電話相談サービスの会社として、

1969年に創業した。わが国を代表する女性起業家が誕生した記念すべき年だ。

日本はちょうど高度経済成長期にあり、企業の旺盛な人材需要は地方の若者を集団就職の形で大都市に集めた。都市部で急速に核家族化が進む中で、育児に悩む女性たちもまた増えていた。世界初となる電話での育児相談サービス「赤ちゃん110番」は、そんな時代の流れの中で生まれた。

今野社長は「誰かの役に立ちたかっただけ。自然体で始めた」と振り返る。

女性ならではの視点による新

インタビューに応じる今野由梨
ダイヤル・サービス社長＝東京
都千代田区



サービスだったが、電話を使ったビジネスには制約が多く、従業員である女性の労働時間などには厳しい規制もあった。加えて、当時唯一の通信事業者であ

った日本電信電話公社(現NTT)とも事あることに衝突した。

女性による起業に立ちはだかる壁は高かった。

それでも、相談者からの感謝の言葉を糧に、鳴りやまない電話を受け続けた。と同時に、今野社長はサービス継続のために不可欠な法改正要求と金策に奔走した。前例のないビジネスだからと援助を渋る企業も多かったというが、ねばり強く交渉を続けてスポンサーを増やしていった。現在では当たり前となった電話のサービス課金制度も、当時の電電公社の幹部に必要性を訴え、交渉し続けた今野社長の功労の一つだ。

同社は現在、年間50万コール、30種類以上の電話相談サービスを展開している。子供のいじめ問題や高齢者の孤独死、セクハラ・人間関係、企業倫理問

題など、時代とともに移り変わる社会問題や生活者の悩みに対応し続けてきた。企業の福利厚生や世田谷区の行政サービスを請け負うなど事業の多様化を見せてはいるが、生活者の心に寄り添い続けた四十余年にわたる同社の根幹にぶれはない。

今野社長の元には、起業家からの相談が後を絶たない。最近では国内のみならず、中国や韓国など海外からの相談者も増え続けているという。取材当日も、韓国の起業家らとエントランスですれ違った。

今後は経営者としてはもちろん、経済成長や公害問題などを間近で見えてきた日本人にしか語れない経験談を世界へ発信し、次世代へと伝えていくことも大切だと説く。ベンチャーの母は「わが人生の本番を迎えた」と目を輝かせた。(末永有希)