

# 尊い命を救うため、 男性社会、法規制、さまざまな 壁を乗り越えてきた。

民間企業による世界初、電話相談サービス「赤ちゃん110番」の開設を皮切りに、弱い立場の人に寄り添うサービスで成長を続け、55周年を迎えたダイヤル・サービス。ビジネスの成功に必要なものを「粘り抜き、戦い続け、勝ち獲っていくエネルギー」と今野社長は言う。

## 海外に新事業のヒント

——経営のトップに立つ女性が少なかった時代に、起業を決めたきっかけは何だったのでしょか？

**今野社長** 「男は仕事、女は家庭」という考えが、私が就職する頃は当たり前でした。働くにしても女性に期待されていたのは、お茶汲み、受け付け、雑用……そんな時代でしたから、就職試験でやる気をむき出しに「体力、気力は男の人には負けません。

社長目指して頑張ります!!」なんて言う私は、どの会社からも面接落とされてしまったのです。

そこで、「よし、わかった。それなら女性が活躍する会社を自分でつく」と決意し、それから10年後の1969年5月1日にダイヤル・サービス株式会社を創業しました。創業間もない1971年に、育児の相談サービス「赤ちゃん110番」を開設。これは世界初の民間企業による電話相談サービスとなりました。

その後も、虐待やいじめに悩む子どもの相談、職場のハラスメントの相談と、弱い立場の人の声に耳を傾ける相談窓口を展開してきました。

創業55周年を迎えた現在、法人や自治体向けにメンタルヘルスや虐待に関する相談を受け付けるサービスも提供し、年間35万件の相談に対応するまでに成長しています。——「電話相談サービス」というニュービジネスは、どこで着想を得たのでしょうか？

**今野社長** 起業前、ニューヨーク万国博覧会が開かれたとき、日本館全体の広報委員とコンパニオンを務めたのですが、その前後にアメリカに1年半ほど滞在しました。あるとき電話帳をめくると、目に飛び込んできたのがテレホン・アンサーングサービスの広告。いわゆる、コールセンター事業でした。

どのような仕事か知りたくて問い合わせると、受話器の向こうの女性が「そんなに興味があるなら」とオフィスに招いてくれたのです。ヘッドホンをつけた女性たちがクレーム対応や商品説明をしていて、電話がビジネスになっている現場に私は目を丸くしました。さらに驚いたのが、招待してくれた女性が社長だったこと。起業を目指していると伝えると、「絶対に行ける。海の向こうから私たちが応援していることを忘れないで」と励ましてくれました。日本では「女のクセに!？」と言われていましたから、勇気が湧いたのを



ダイヤル・サービス株式会社  
代表取締役

今野由梨氏





「いくつもの審議会で  
委員を務め、  
規制を外すよう  
訴え続けました。」

いまでも覚えています。

その後訪れた、フランスやドイツでも SOS サービス、モーニングコールからあらゆる情報を提供するものまで、電話を使ったさまざまな発想のサービスが花開いていたのです。実際に、いくつかのサービスを利用して顧客の立場も経験し、日本に求められるサービスのイメージをつくり上げていきました。

——そこで弱い立場の人に寄り添う

た私は、そんな母に反抗もしましたが、いまはその血を受け継いでいると実感し、母のこと、そして弱い立場の人に寄り添うダイヤル・サービスを誇らしく思っています。

——電話から、どのように売上につながる仕組みなのでしょう？

**今野社長** 収益化の仕組みが整わない状態でスタートしたため、最初は売上ゼロでした。しかし、電話の向こうで若いお母さんたちに涙ながらにお礼をいわれ、頼りにされればもうやめるわけにはいきません。かといって、電話秘書サービスで赤字を賄うにも限界がありました。

そこで考えたのが、電話の「情報料課金制度」です。相談者は通話料金に加えて「情報料」を日本電信電話公社（現・NTT）に支払い、我々はその情報料分を還元してもらう仕組みです。

弊社のサービスの利用が増えれば、電電公社も通話料が増えもっと感謝されるはずですが、同社の営業局長に「電話は国の財産だ。法規制に関

サービスにたどり着いた？

**今野社長** 当初は、世界各国で見たサービスを参考に、もっとビジネスライクな企画がありました。

でも帰国すると、若いお母さんが子育てでノイローゼになり、ロッカーに赤ちゃんを置き去りにする、虐待や心中するといった痛ましいニュースが来る日も来る日も流れてきていたのです。本当にショックでした。ビジネスには利益や名誉も大事だ

わかることに口出しするな」と怒鳴られ、私の提案は突き返されました。

その後も郵政省（現・総務省）電気通信審議会などいくつもの審議会委員を務め、規制を外すように訴え続けました。情報料課金制度が実現したのは、20年たった1989年に始まった情報料回収代行サービス「ダイヤルQ」でした。

——その間、どのように売上を立てていったのですか？

**今野社長** 情報料課金制度に代わる仕組みとしてスポンサー制の導入を考え、私は営業に奔走しました。「赤ちゃん110番」の第一号のスポンサーになっていたのは、西武セゾングループでした。

1979年に開設した「子ども110番」には、トヨタ自動車工業（現・トヨタ自動車）が協賛してくれました。きっかけは、講演の帰りに偶然乗った名古屋から東京に向かう新幹線。なんと豊田章一郎副社長と乗り合わせたのです。私は「日本の子どもを助ける仕事を一緒にしてく

けれど、それよりも悲痛な声を受け止め、尊い命を救うほうが大切だ。こうしてはられないと、「赤ちゃん110番」を始めることに決めたのです。

絶対にやる、投げ出さない

——電話相談サービス一本で、会社を設立したのですか？

**今野社長** ダイヤル・サービスのスタートは、本当にやりたかった「赤ちゃん110番」ではなく、月額3000円の会費を払えば、秘書として電話でこなせる仕事はなんでもする「電話秘書サービス」でした。

電話秘書サービスはアメリカでは古くからあり、社会に浸透しているビジネスです。これなら、日本でもすぐに売上が立つと考えました。

しかし、現実には甘くありません。予想以上に苦戦して、一人目のお客さまが見ついたのがなんと半年後。それまでは、海外で働いていた頃の稼ぎを切り崩す日々でした。いま振り返ると、この頃の「今月のお給料を

ださい」「子どもは将来、御社のお客さまになりますから」と2時間半訴えました。副社長はお疲れだったと思いますが、「顧客云々ではなく、子どもが本当に求めていることなら応援する」と頷いてくれました。日本でのCSR（企業の社会的責任）サービス第一号です。

本気が信用に変わる

——規制を外したり、CSR 第一号のスポンサーを獲得したりと、今野社長のエネルギーはすごいですね。

**今野社長** ビジネスの成功には、粘り抜いていろいろなものを獲得していくエネルギーが不可欠なのかもしれませ

どうしようか」という悩みが一番つらかったですね。

それでも秘書の仕事は入り口で、「赤ちゃん110番」を絶対にやると決めていましたから、投げ出すわけにはいかない。やりくり算段の末なんとか1971年に黒字と呼べそうな67万円の利益が出たのです。

そこで、売上の目処は立たないけれど、育児ノイローゼのお母さんと赤ちゃんを救うためと、「赤ちゃん110番」にとりかかると決断しました。知人の協力もあり全国紙に掲載されると、電話が殺到し、何度も回線がパンク。当時の日本社会が利益や経済を優先にし、置き去りにしてきた人間のことで、生活のことといった大事なニーズが浮き彫りになった瞬間でした。

こういう話をしていても思いつくのは、母の姿です。戦後の食糧難の時代、焼け残った父の大切なカメラを売ってまで手に入れた貴重な食べ物、よその子に分け与え、ニコニコしていた母。当時、空腹だっ



24時間体制で、悩みの声に耳を傾けている。



1969年、オフィスは6畳1間のアパートに、黒電話を並べて会社を設立した。



さまざまな電話相談サービスを開設している。名だたる企業がスポンサーとなり、国内CSR活動の草分けとなった。





## 「断られたところから 仕事は始まると 覚悟しています。」

んね。最初から歓迎してもらえる提案なんて何一つありません。全てが「ノー」からのスタート。むしろ断られたところから新しい仕事は始まると覚悟しています。

最近、このような努力をしたがらない人が目につきます。お客さま先で、一回断られたら諦めて帰ってきで、二度とそこは訪問しない。そんな何の思いも込もっていない商品やサービスは、最初から売るべきではないと思いませんか？

人を動かすのはエネルギーですから、ちよつと思いついた程度のことです。相手を動かすなど、到底不可能です。お客さまが「もう来るな」と言っても喰らいつく。そして、全力投球で何度も球を投げる。「やる気」と「本気」を見せれば、お客さまも少しづつ信用してくれるようになるはずですよ。

——社長のエネルギーが、多くの命を救うことになったのですか？

**今野社長** ある会社に講演で呼ばれたとき、役員の方が、「子どもの頃、毎日『子ども110番』に電話をか

けて励ましてもらいました。もし、それがなかったら、いま僕はここにいません」と、涙をこぼされたのです。

そうやって、何十年も前に亡くなっていたかもしれない数えきれない大切な命が、いまこうして活躍していて、「今野さん、ありがとう」と言ってくれる。こんな財産の価値をどのように計っていいのか……。私は日本一貧乏な社長といわれ続けてきましたが、日本一の財産家と思っております。

今後、少子高齢化、世界友好平和、地球温暖化と新しい使命に向けて、頑張つて参ります。

88才、人生これから。

### ダイヤル・サービス株式会社

【本社】東京都千代田区九段南1-6-5

【創業】1969年

【従業員数】357名

【事業内容】電話・インターネットシステム及び移動体通信システムによる連絡業務代行、接続サービス、情報の収集処理、提供業務

企業及び各種団体の不正通報窓口、健康相談窓口、メンタルヘルス相談窓口、虐待通報窓口など、各種相談窓口業務等

きらばし銀行 東新宿支店会員