

企 業 理 念

人々の不安・不満・不便を解消し、安心・安全・便利で住みよい真に豊かな社会の創造に貢献します。  
自由に平等に、必要な情報やサービスを手に入れ、誰もが自己表現できるよう暮らしとビジネスをサポートします。  
人々が、技術の進歩によって差別されることなく個性と人間性が尊重される秩序ある社会を目指します。

会 社 概 要

社 名	ダイヤル・サービス株式会社 [DIAL SERVICE CO.,LTD.] http://www.dsn.co.jp/ http://www.24hotline.jp/
番 号	〒107-8610 東京都港区南青山4-20-19 TEL:03-3478-1001(代表) FAX:03-3478-2284
資 本金	2億2491万8千円
役 員	代表取締役 今野由梨 社外取締役 福川伸次 社外取締役 鶴保征城 監 査 役 上原浩人
執行役員	CEO 今野 由梨 CFO 福永 哲久
従業員数	183名(2009年2月末日)
出 資 社	今野由梨 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ 株式会社ジャパンタイムズ 東京ガス株式会社 株式会社ビックカメラ 株式会社法研 森永乳業株式会社
設 立	1969年5月1日
会 社 期	4月30日
取 扱 業 務	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・研修事業 (企業倫理、セクハラ、メンタルケア、人材教育等)
取 扱 銀 行	三菱東京UFJ銀行青山支店 りそな銀行日本橋支店
取 扱 業 務 (取 扱 業 務)	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ、株式会社クオーク、埼玉県、 ジャパン アシスト インターナショナル株式会社、 住友生命保険相互会社、千葉県、株式会社ディー・エヌ・エー、 東京海上日動火災保険株式会社、東京ガス株式会社、 東京都杉並区、トヨタ自動車株式会社、 ニッセイ同和損害保険株式会社、日本電気株式会社、 東日本旅客鉄道株式会社、株式会社法研



会社案内  
Company Profile

ダイヤル・サービス株式会社

## カンパニーサポート

専用ホームページ <http://www.24hotline.jp/>

### ●企業倫理ホットライン

企業倫理ホットラインでは従業員の方々が安心して通報できるように、専門のカウンセラーがじっくりとお話をうかがい、通報の後押しをいたします。問題が小さなうちに通報として入るので、企業の自浄作用を高め不祥事を未然に防ぐことができると考えています。「内部窓口にはなかなか通報が入らない」「これから制度を構築したい」など、様々なご要望にお応えいたします。

### ●セクハラ・人間関係ホットライン

均等法に対応したセクハラ外部相談窓口に加え、人間関係や仕事上の悩みなど幅広いご相談に対応いたします。具体的な問題解決を目的としていますので、専門の電話カウンセラーがお話を伺いながら、解決策をご相談者と一緒に考えていきます。小さな問題のうちにご相談が入るので、社内の問題解決につなげることができます。企業のメンタルヘルス問題の予防的な窓口としてもご利用いただけます。

### ●インキュベーションオフィス

ベンチャーの母、今野由梨がデザインした24時間365日利用可能なオフィスです。起業を志す若者からシニアまで幅広く受け入れ交流できる、ベンチャーを支援する最高の環境をご提供します。

## ヘルスサポート

### ●メンタルサポート

企業の財産である従業員の皆さまが、人間らしくいきいきと働けるように、また、組織を活性化させて生産性を向上させ、企業発展のお手伝いをいたします。経験を活かした電話相談の体制と、より具体的に実践的な研修プログラムにより、企業のメンタルヘルス対策をバックアップいたします。

### ●健康相談

健康づくりや検診結果、妊娠・出産・育児の不安、病気や治療に関する相談はもちろん、ストレスやこころの悩みなど、メンタルヘルスにも対応しています。赤ちゃんから高齢者の相談まで幅広く対応しています。海外赴任中の方からの相談を含め、年間約20万件のご相談をいただいています。契約をしている企業の社員の福利厚生としてだけでなく、顧客やそのご家族向けのサービスとしてご利用いただけます。

### ●小児救急窓口

小児の相談は急を要する症状か否かを判断しなければならないケースが多いため、24時間体制の電話相談を構築しました。経験豊富な専門相談員と小児科医が育児・子育て中の保護者の不安軽減・解消を図り、安心して子育てができる環境づくりに貢献します。

### ●育児相談

1971年、日本で最初の民間電話相談としてスタート。小学校入学までの子どもの身体のこと、心の成長やしつけのこと、お母さん自身の仕事との両立の問題や人間関係の悩みなど、妊娠・育児のことなら何でもご相談いただけます。経験豊富な相談員がじっくりとお話をお伺いし、お母さん自身が自信を持って子育てができるようサポートいたします。

## ライフサポート

### ●情報提供

相続・贈与、離婚問題、税金問題、近隣トラブル、金銭トラブル、資産運用など、暮らしにおける様々な相談をお受けし、「法律相談」「税務相談」「資産相談」では、専門家によるアドバイスも行っています。さらに「冠婚葬祭」「ボランティア情報」なども提供します。

### ●いじめ相談

子ども電話相談『トヨタ子ども110番』の開始とともに、当社は30年以上にわたり、いじめ問題と向き合ってきました。現在ではいじめが社会問題となり、2007年に文部科学省より打ち出された「24時間いじめ相談」の委託業者最大手として、複数の自治体から受託しています。

### ●電話秘書サービス

「テレエキスパート」は日本初の電話秘書サービスとして40年前に誕生しました。単なる電話の応答や伝言だけでなく、宿泊施設や交通機関の予約、スケジュール管理、郵便の授受、調査、文書作成、商品の受注・説明・発送、経理処理等、サービス内容は多岐にわたり幅広くご利用いただけます。

### ●障がい者サービス

ハンディのある方々がより快適に生活するためのサポートをいたします。例えば、視覚障害者へは代読・代筆、聴覚障害者へは伝言・調べ等のサービスを提供し、お一人ひとりのコミュニケーションニーズにきめ細かく対応いたします。企業の福利厚生あるいは顧客サービスとしてもご利用ください。

# 40年の実績と経験を生かし、高品質なサービスを提供しています。

## 人材育成サービス

### ●電話対応品質診断

昨今、電話対応には、迅速・正確・丁寧であることに加え「ホスピタリティ」が求められています。当社の対応診断は「基本編」「上級編」ともに30項目。創業以来40年間で培った「ホスピタリティ」を醸成するスキルを盛り込みました。窓口を評価する全体レポートと、個人の強味、弱味、改善の提案まで行き届いた個人レポートを作成いたします。SV・マネージャーが日頃から抱えている評価が、具体的に納得感のある言葉と適切な数値で表現されたレポートは高い評価を得ています。

### ●テーマ別教育研修

当社のノウハウを盛り込んだ研修です。目標達成にむけ、講師を交えたカスタマイズカリキュラムの作成からスタートします。ご希望に合わせ、様々なテーマ、手法による研修をご提案。分かりやすい説明、実例と、具体的なロールプレイングや演習を中心とした少人数での参加型研修が基本です。大人数での座学、ディスカッション中心の研修と比べ、講師の目配りが個人へのフィードバックを密に行うため受講後の大きな満足感と効果をお約束します。

伊達市長（北海道） 菊谷秀吉



本年3月の「地域づくり総務大臣表彰式」でダイヤル・サービス(株)今野由梨社長から祝福を受ける筆者

それが契機となり、「人の誘致」のアイデアが本市におけるまちづくりの大きな柱の一つである「伊達ウェルシーランド構想」へと発展していきました。この構想は、定年退職を迎えたシニア世代の移住やロングステイを促進し、消費の拡大と新しいビジネスチャンスの創出を目指すものです。

今野さんとの出会いから人の付き合いが広がり、有名無名を問わずさまざまな分野の方々とお会いしてきました。その多くは市長にならなければ話すことはもちろんのこと、出会うこともなかったであろうという方々です。画家、音楽家、小説家などの著名な芸術家をはじめ、大学教授、新聞・テレビなどの在京のマスコミ人、最近では有名な企業経営者に出会うことも多くなってきました。一流の方は厳しい目を持っていてという私の潜在意識は、その際、自分自身が面接を受けているような気持ちにさせました。市長就任当初は、なおのことでした。しかし、慣れとは恐ろしいもので、いつの間にかそのような気後れもなくなってきました。

最近はまだづくりの成功事例として、総理官邸で発表の機会を得たり、講演の依頼などが増えてきたりしていますが、まだとても成功したとは思っておらず、これからが本番と考えています。今野さんとの出会いが大きな一歩となりましたが、今、地方は言葉では表現できないほど難しい局面を迎えています。まちづくりは「人」で決まります。人との出会いを大切にしながら、いいまちを創ろうと決意を新たにしています。

当時、「二〇〇七年問題」という言葉をあまり耳にすることはありませんでしたが、私自身が広義の団塊世代でもあり、アイデアとしてはいけるのではないかと思いました。しかし、口に出したものの具体的な政策として練り上げるには、イメージは浮かぶものの政策を立案した経験がありませんでしたので、各論に進めずもどかしさを感じていました。

そのような時にある人と出会い、思わぬ展開になりました。その人は、兄の知人で今野由梨さんという東京で会社を経営する女性社長です。二十年ほど前より、兄からいつも名前を聞かされてきました。今野さんは政府税制調査会委員、北海道開発審議会委員など数々の公職に就き、起業家としてもとても有名な方でした。平成十一年秋に何かアドバイスをいただこうと、田舎者にとっては「敷居が高いな」と感じつつ、会社を訪問させていただきました。そして、翌十二年の夏ごろ、「勉強会があるので参加してみませんか」と声を掛けていただきました。

全国市長会発行  
「市政」十一月号より抜粋