

日本の医療をより良く発展させるため、ティーパック株式会社は医療関連サービスの開発に日夜努力し続けてきた。ハロー健康相談24、こころのサポートシステム、ティーパックEAP、そして日本の医学会を代表する先生方にご協力いただいたドクターオブドクターズネットワーク。彼らは革新的な医療関連サービスを次々と生み出していった。しかしそのあゆみは決して平坦なものではなかった。

ティーパック株式会社がこれまでの20年間の、砂原社長へのインタビューを元にまとめた歴史編。（全12回シリーズ）

## ◆低迷する売上、次の一手

山一証券、三洋証券、日産生命の倒産、廃業の影響を強く受けた1996（平成8）年度の落ち込みを除き、当社は1991（平成3）年頃から拡大基調を維持し続けた。電話相談に加え、「テレビ電話健康相談」（1997（平成9）年2月）、VIP向けの「21世紀健康クラブ」（同年8月）などの新サービスが始まったほか、メンタルヘルスの延長で、「セクハラ相談室」（2000（平成12）年1月）もスタートした。しかし、こうしたテコ入れにも関わらず、2000（平成12）年頃から売上高の伸びはペースダウン、約4年間にわたり18億円前後で停滞するようになったのである。

1997（平成9）年頃から相次いだ生保や証券会社の経営破綻、不良債権処理に伴う大手金融機関の破綻・廃業、統合、再編などで契約がうち切られるケースが続出したこと、何よりも景気悪化に伴い価格の安い競合他社への乗り換えが相次いだことなどが原因であった。

成約してもその分だけ解約が出てしまう…。当社はもはや収益の柱を、電話相談だけに頼るのでは事業の拡大は見込めないと判断、これまでとは一線を画したサービスの提供を模索した。

当社は現状を打破すべく、さまざまな方策を打ち出した。まず、関西市場へのテコ入れを行った。2002（平成14）年、大阪支店の営業社員を増員、翌2003（平成15）年2月に大阪メディカルコールセンターを18ブースに拡張した。

そして次の一手が新サービスの投入であった。ドクターオブドクターズネットワーク（以下D of D）の大型商品を投入し、さらにメンタルヘルスケアの充実を図ったのである。

## ◆メンタルヘルス事業の充実を図る

2001（平成13）年に始まった「メンタルヘルスサポートシステム」（現「こころのサポートシステム」）は、電話相談によるストレス相談からさらに一步踏み込み、対面によるカウンセリングを取り入れたメンタルヘルスケアプログラムである。

当社はメンタルヘルスの専門会社、株式会社Fとの提携でサービスを開始した。メニューは、電話相談のほか、Webによるカウンセリング申し込み、1回50分（5回まで）の面談による面談カウンセリングを揃えた。面談場所は全国47都道府県、全60箇所スタートしたが現在は200箇所を超える全国ネットワークに発展している。

ちょうど世間では池田小学校事件やレッサーパンダ男の「理由なき殺人事件」が起きた頃で、精神的な不調を訴える人が多く、発売当初から企業向けを中心に契約数は順調に伸びた。初年度にあたる2002（平成14）年度は面談カウンセリングが178名、561回の面接でのスタートであったが、2008（平成20）年度は3,061名、8,458回の面談となっている。わずか6年で15倍の利用率になった。