

日本の医療をより良く発展させるため、ティーペ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、ティーペック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。

ティーペック株式会社がこれまでの20年間を、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)

◆企業基盤の拡充と強化

2004（平成16）年度に、経営基盤の大幅な整備・拡充が行われた。

まず、経営トップとして砂原が代表取締役社長に就き、副社長に宇津木氏、住友銀行から来たKが守りの要の管理本部長に就任、新たなマネジメント体制とした。これを機会に「良い事はすぐやる、どんどんやる、とことんやる」をモットーに社内の組織改革が行われ、経営理念『ティーペックは「誠の幸福とは、心身ともに健康な生涯を送ることにある。」と考え、その生涯づくりに貢献いたします。』の創設と4つのスタイルを決める。そして、相談業務部を「東京メディカルコールセンター」と改称、5課体制（ハロー健康相談、メンタルヘルス、D of D、教育、内務）とした。2005（平成17）年度から営業本部、MC本部、管理本部の3本部体制に移行、2006（平成18）年1月には営業部が現在の台和上野ビル9階に移転するとともに2006（平成18）年1月にはメディカルコンタクトセンター室が新設された。

設備投資では、2003（平成15）年12月にVPNを採用した社内ネットワーク（光回線）の稼働を開始し、翌年にはプライバシーマーク導入（2005（平成17）年5月）に伴うドアセキュリティ、コンピュータセキュリティ、TSS（契約管理・経理システム）、サイボウズなどの運用がスタートした。翌2005（平成17）年は新勤務管理システム「ナイスシフト」の導入など、着々と設備や勤務環境の更新が図られた。

また、組織・人事面では2004（平成16）年に新人事制度の制定、目標管理制度が導入され、当直制によるメディカルコールセンターの24時間体制が敷かれた。

日本に電話相談による健康サービスを根付かせようと、数名が夜に日を継いで営業を掛けていた頃には考えられないほど、この時期、企業としての体裁が整えられていったのである。

長引く不況の影響で、2003（平成15）年頃から健保数が漸減する厳しい状況下にもかかわらず、当社は2004（平成16）年度、初めて20億円の売上を突破した。「ハロー健康相談24」が若干落ち込んだものの、「D of D」が前期比186%、「メンタルヘルスサポートシステム」が同211%、個人・中小企業向けの「新21世紀健康クラブ」が同188%と、大幅に売上を伸ばしたのである。

『ティーペックが企業として大切にしている新たに決めた4つのスタイルがあります。一つ目は、公平な評価のティーペック。努力した人間は正しく報われなければならないということです。

二つ目が風通しの良いティーペック。例えば当社では、常勤の取締役とMクラスの社員の昼食会を週1回開いています。「マネジメントは今こんなことを考えているけど、君はどう思う？」というようなやりとりをするわけです。そういう意味で、創業以来コミュニケーションは非常に大切にしています。

三つ目が常に前向きで建設的なティーペック。安定的に成長を続けようということです。

四つ目が、社員は宝。例えば当社は、大手ほどではありませんが、身の丈にあった最大限の福利厚生の実施と社員待遇を心がけています。当社が提供するサービスは、いち早く社員にも提供されています。

僕にとって社員は、1回しかない人生で同じ釜の飯を食う仲間なんです。社員、契約社員、提携スタッフ入れても800名でしょ。1億3,000万人のうちの800名ですよ。きれい事かもしれませんが、僕は人生の先輩だから、みんなの応援団長だと思ってんです。「仲間」というあったかいものを大切に、思いやりを持っていこうと。』

◆健康相談からEAPへ

創業以来当社は、健康保険組合の福利厚生事業、銀行や保険会社のお客様サービス向けの商品を開発してきた。いずれも最終受益者は社員や保険加入者個人となる。

ところが1998（平成10）年頃から、職場におけるこころの病が、大きな社会問題として顕在化するようになった。こうしたケースでは社員本人はもちろん企業としても、組織のパフォーマンス低下や事業推進の妨げとなる。ヘルスケアは単なる福利厚生ではなく、人事労務管理と密接に関わりを持つようになり、リスクマネジメントの一環として「EAP（Employee Assistance Program：従業員支援プログラム）」への関心が高まってきた。

EAPとは『会社の生産性に関係する事柄で、従業員に対する仕事上に影響を及ぼす個人的問題の発見、解決を援助する』と定義される。具体的には職場の生産性に直結する諸要因、例えば社員のストレスや病気、家庭内の問題などを解決しようと言うもので、結婚相談のようなものまで含まれる。当社のサービスもほぼEAPに含まれるが、特にメンタルヘルスの相談を始めてからは、企業のリスク管理に直結するような商品が次第に多くなっていったのである。

そこで2004（平成16）年から当社は『心・身ともに健康に』『家族も健康に』『全事業所・全従業員に均一のサービスを』をモットーに、メンタルヘルスを中心としたEAP事業へと参入を開始した。

同年4月、「セクハラ・パワハラ・アカハラ相談室」を、翌2005（平成17）年に「ストレスチェック組織診断」「法律相談サービス」を、2007（平成19）年10月から「復職支援」を始めた。「法律相談」とは、社員個人が抱える問題について、小笠原国際総合法律事務所がwebやFAX、面談で法的なアドバイスを行うもので、「復職支援」は、うつ病等で休職した社員の職場復帰を治療や経済面で支援するものである。

『法律相談は当社独自のサービスです。過去のメンタルヘルスの利用状況によれば、一人で複数の問題を抱えているケースがほとんどでした。男性であれば介護、扶養の問題、経済問題ですね。』

こうした問題の約20%は法律問題が絡んでいるため、メンタル相談の一つとして法律相談を始めたわけです。例えば悪質な借金取り立てなどは、弁護士の電話一本でほとんどなくなります。まあ問題全てを解決できるわけではありませんが、相談者は心理的に相当楽になるんですね。法律相談は非常に好評で、このサービスがあるがゆえに成約した企業も多いですね。』

ところでEAPは企業が対象となるため、潜在的な市場は大変大きなものがある。わが国の少子高齢化を睨み、健康相談のリーディングカンパニーの当社は、この巨大な市場に積極参入することになった。

Vol.12へ続く