

今野由梨

～ ダイヤル・サービスの子ども 110 番 ～  
**Web チャットによる子ども専用相談窓口開設**

入学、クラス替えなど大きな環境の変化に子どもの気持ちが揺らぐ 4 月初頭に実施

【対話の力 ～ダイアログ・ダイナミクス～】を企業ミッションとし、子どものサポートから、企業の不正通報の外部窓口、働く人々のメンタルヘルス不全対応まで、総合相談サービスを 24 時間 365 日提供するダイヤル・サービス株式会社（代表取締役社長：今野由梨、東京都千代田区、以下「ダイヤル・サービス」）は、WEBチャットによる「子ども専用相談窓口」を期間限定にて開設いたします。

ダイヤル・サービスは 1979 年「子ども 110 番」を開始。全国の子どもや母親に向けて、のべ数十万件に上る相談対応を展開してまいりました。また、いじめを中心とした教育に関する電話相談窓口や、児童虐待など子どもに関する電話相談窓口を、全国多数の自治体から受託しています。

本年、春休み直前の 2 週間（3 月 19 日～3 月 31 日）、LINE による「子ども専用相談窓口」を開設したところ、電話相談とは異なる LINE ならではの特色が浮かび上がってまいりました。

電話相談では、言葉を選びながら控えめに話す内容も、LINE では実に克明に表現する子どもがほとんどでした。文字とわずかなスタンプだけの会話で、学校や家庭の事情が、激しくくらいに露わに言葉を連ねて表現されます。

そして、それがたとえ文字であっても、想いや状況を繰り返しぶつけることで、子どもたちの心が徐々に静まっていく空気が、リアルに相談を受ける側に伝わってまいりました。これは LINE 相談の思いもよらない意義であると、当相談窓口では捉えています。

経験を積み重ねた電話相談員にとっても、子どもの気持ちを確かに受けとめる力量を問われる場となりました。

そこで、この相談窓口の特色が、文字によるリアルな会話を実現する WEB チャットでも見られるのか、又は、子どもたちのコミュニケーションツールとして、生活に浸透している「LINE」というツールであるからこそその使われ方なのかを検証するためにも、ダイヤル・サービスでは、別紙の通り WEB チャットによる子ども専用相談窓口を、春休み明け直後の 2 週間、期間限定で開設することにいたしました。

以上

## 【web チャットによる子ども専用相談窓口】

実施期間 : 2018年4月9日(月)～4月21日(土)  
(4月15日(日)を除く)  
17時～21時

アカウント情報 : 子ども110番ホームページに掲載  
<http://www.kodomo110.jp/>

画面右下の、 をクリック

主催 : ダイアル・サービス株式会社

相談員 : ダイアル・サービス「子ども110番」の相談員

## 【ダイアル・サービス株式会社】

<http://www.dsn.co.jp/> TEL:03-6238-7111

東京都千代田区三番町6-2 三番町弥生館4階。代表取締役社長 今野由梨。  
1969年5月設立。

健康・育児・介護・いじめ・メンタルヘルス等に関する電話相談サービス、不正・パワハラ・セクハラ・虐待等に関する通報サービス、法律・税務・資産運用・冠婚葬祭等に関する情報提供サービス、電話秘書サービス、電話応対品質診断、各種研修事業を手掛ける、電話相談事業のパイオニア。約50年にわたり電話を通じて寄せられてきた相談の根底に共通するこころの叫びに耳を傾け寄り添い続けてきた。創業以来「世のため人のため」を社是として、生活者に密着したサービス事業を手掛ける。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

ダイアル・サービス株式会社

担当: 営業推進部 塚原

TEL:03-6238-7101 FAX:03-6238-7102

Mail: dial-press@dsn.co.jp

東京都千代田区三番町6-2 三番町弥生館4階