

外国人専門の保証会社として、 入居審査からクレーム処理まで全て対応

「日本を好きになってもらう」ために
生活インフラサービスを提供

株式会社グローバル
トラストネットワークス
代表取締役

後藤裕幸 氏

データに基づく与信管理体制を構築

——外国人専門の家賃保証サービスを思いついた
きっかけは？

私は学生時代に中国人や韓国人の留学生たちとIT企業を立ち上げ、卒業後には日本企業が海外に進出する際のコンサルティングとマーケティングの会社を起業したのですが、その中で外国人が日本に来た際に保証人になってくれと頼まれることが多くありました。収入がちゃんとあっても保証人を立てられないから住宅が借りられないという現実を目の当たりにして、これを仕組みにしようと考えたのがきっかけです。

——審査方法も含めノウハウをどう構築されたのですか？

最初は右も左もわかりませんでしたので、1件ずつ対応しながら外国人のバックグラウンドやどのような行動をしているのかについて統計をとり、

ロジックを組み立てながら対応上必要な事項を明らかにしていきました。実際、データから国ごとの傾向はありますが、国籍だけでひとくくりにできないことも多い。ビザの種類だけでも27種類、国も200カ国以上あり、主要来日者だけ見ても数10カ国に上ります。ですが今までの豊富なデータベースをもとに、与信管理などもしっかりできるようになりました。弊社の保証件数は今期計画（2016年）で年2万件、累計5万件と拡大しています。

母国の両親にも連絡する “専門性”がコアシステム

——とはいえ、まだまだ外国人の入居を不安視するオーナー・管理会社も多いですが…。

会社を立ち上げるときに100社以上の不動産業者を訪ね、外国人に部屋を貸さない理由を聞いて回りました。そうすると家賃滞納というお金の

プロフィール

後藤裕幸 氏

株式会社グローバルトラストネットワークス 代表取締役

2000年に中央大学在学中にオンラインゲームとファッションサイト事業を立ち上げ、2003年に有限会社ミューゲートを設立し、代表取締役に就任。2004年にはアジアのマーケティングリサーチ及びアジア進出をコンサルティングする株式会社ミューを設立し、代表取締役に就任。2006年会社を売却後、同年、株式会社グローバルトラストネットワークスを設立し、代表取締役に就任。現在に至る。2012年ビジネスチャンス社「次世代を創る30代経営者50名」に選出。2013年日経ソーシャルイニシアティブ大賞ファイナリスト選出。同年、公益財団法人日本賃貸住宅管理協会より功労賞を受賞。



問題だけでなく、ゴミ出しの問題や夜中に騒ぐなどのトラブルを懸念する声が多かったんですね。そこで、審査だけでなく生活上のトラブルを起こさないよう入居者を教育指導する必要があると気づきました。さらに万一トラブルが起きた場合もこちらで対応する仕組みを作りました。当社では「生活サポート部」という部署を設け、これらの対応を一手に引き受けています。また入居者には、重要事項説明の理解が進むように、日本で生活するためのポイントや一番トラブルになりやすい部分をフォーカスして、現地語で7分半にまとめたDVDを渡しています。トラブルが発生しないための入居者教育と発生後の対応、言葉の部分についても対応するようにしたことで、ようやく「外国人に部屋を貸してもいい」というオーナーが増え、管理会社も理解を示してくれるようになりました。外国人を受け入れたことで入居率が大きく改善したという事例も増えてきています。

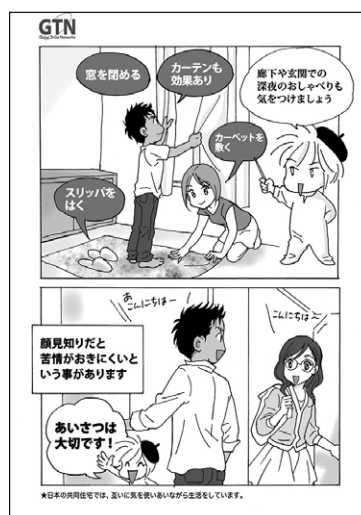
当社の最大の特徴は、外国人を保証する際は全て現地の両親に電話連絡している点です。日本の商習慣や契約内容、保証システムなどを説明した上で、トラブル発生時には本人と連絡するなど協力してほしい旨を依頼します。それらについて両親のコンセンサスがとれて初めて保証することを決めています。このシステムが大きく効果を発揮したのが、東日本大震災の時でした。多くの外国人が帰国しましたが、全ての両親と連絡を取り本

人の安否確認や再来日の意思の有無を把握し、残家賃の支払い、残置物の処理について全て対応できたため、当社もオーナーも被害を最小限にすることができました。当社と契約している管理会社からは「専門」の意味がわかった」と言っていただけの上に、この対応を聞き及び保証先を当社に切り替えてくださった管理会社もありました。

——それが多言語によるライフサポート「TRUST CALL」の重要な部分ということですか？

当社社員（103人）の7割以上が外国人で、ほとんどが3カ国語に対応できます。彼らが直接本人と母国語で相談に乗り対応することで、トラブルの7割は当日に解決し、5日以内では9割以上解決できるようになっています。当社の専門性はここにあります。単純なコールセンターではなく、解決できる対応が可能なこの体制が当社のコアインフラであり、ビジネスを支える大切な軸です。

この形を作り上げるまでは非常に苦労しました。失敗を繰り返しながら、企業として外国人の文化を大切にする必要性を学びました。当社の外国人は皆、非常に能力が高い。年間360日営業していますが、働いている外国人は皆日本が好きな人ばかりです。今では社内イベントも多く、社員旅行や懇親会を大事にして、部門を超えてつながり生き生きと楽しんで働ける風土を作ってい



webサイト「WEBマンガで見る日本の賃貸事情」

ます。

生活インフラ支援拡大で外国人の生活のストレスを無くす

——家賃保証以外にも、さまざまなサービスを始めしています。

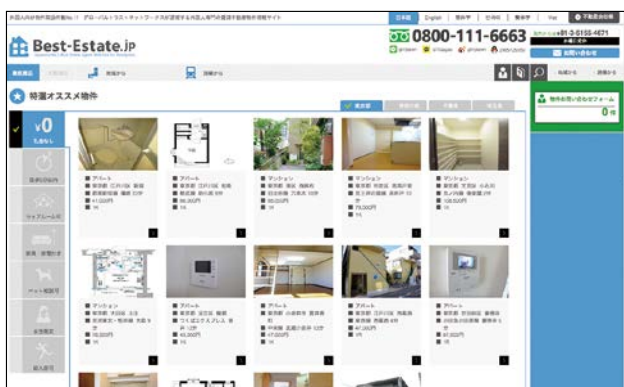
大半の外国人は、SUUMOやHOME'Sで物件を見て問い合わせても「外国人だから」との理由で断られてしまう。そこで、当社の保証が使える、外国人の入居が可能な物件を集めた『Best-Estate』というサイトを立ち上げました。ここには、外国人の入居が可能な物件であればどの不動産会社も無料で掲載できます。日本にやってくる外国人の多くは日本に興味があり、日本のことが好きです。しかし、部屋を貸してくれないなど住居の問題を中心に、嫌な思いをして日本を嫌いになって帰る人が多すぎる。本来、家探しというのは楽しいはずなのに、何軒も断られたあげく、結局は日本人も借りないような物件を斡旋されるなど、外国人にとっては屈辱の経験の連続です。これでは日本のことを好きになってくれない。

アルバイトの紹介を始めたのも同じ理由です。日本に来る外国人の8割は日本で就職したいと思ってやってきますが、実際に就職できるのは25%に過ぎません。日本に来るメリットを与えられない限り日本で学ぶ理由がありません。ですので日本で就職できるようにフォローアップする必要があると思いました。住居を紹介するだけで

は来日の動機にはならないし、日本で生活するためには金銭的支援も不可欠です。これについても単純な斡旋だけでなく、外国人からのクレームも集めて、労働法規上ブラックな企業に対しては賃金や労働条件の改善を求めるようなこともしています。また、(株)リクルートとも提携し、時給1,400円以上のみの高額のアルバイトの紹介も始めました。提携している大学の入居者を企業に紹介しています。留学ビザでは外国人が働けるのは週28時間以内と限られていますが、一方で外国人はもっと働きたいと思っている。だから能力のある外国人に単価の高い仕事を紹介するようにしました。

さらに、2014年1月からは自ら通信事業者になり携帯電話のサービスも始めました。これも外国人にとって日本の携帯電話の契約内容が合わないからです。日本のキャリアは2年の割賦制を強制し解約すると違約金も発生する。これはずっと日本にいたことが前提になっている制度です。2年間も日本に滞在しない外国人は、当初無料だと勧誘されて契約しますが、1年後に帰国するため解約すると「機種代に違約金を払え」と言われる。外国人にとってはだまされた思い、嫌な思いをして帰国することになります。そこで、当社が理想とする携帯電話サービスを提供することにしました。解約もスムーズにできて余計な端末を強制購入させない仕組みです。サポートも外国語でできるようになりました。そして2015年からは、海外送金サービスもスタートしています。

このように、これらのサービスを手掛けるのは、「住む、働く、通信、送金」といった外国人が日本に来て必要なインフラを整えていきたいという考えからです。せっかく来日したのなら、彼らには日本を好きになってもらいたいし、希望通りに日本で就職し、世界に日本のよさを広めてほしいと思っています。そのために外国人の生活上のストレスを解消することが事業の目的です。



webサイト「Best-Estate」

企業理念は「外国人の生活を向上させることで国際化及び世界平和に貢献します」

——受け入れる側は意識をどう変える必要がありますか？

日本にはすでに外国人が230万人居住しており、その比率は都内であれば新宿区は11%以上、港区は9%、豊島区でも7%を超えるほどです。2050年までには1,000万人になるとも言われています。Airbnbも始まり、外国人の受け入れ態勢をどうしていくのかについてはもう待ったなしの時代になっています。つまり「やる、やらない」の判断を考える時期はもうとっくに過ぎ、「どうやるか」ということを管理会社として考える時期に来ていると思います。日本に来る外国人は入国管理局で一定の審査を受けて入国しています。実際多くの外国人はまじめです。日本人と外国人とを区別するのではなく、一個人として捉えることが必要です。一番大切なのは、日本は今後外国人と共生していかななくてはならないということです。人口が減っていくのだから外国人を呼ばなくてはならない。必要な人材はすでに世界レベルで争奪戦になっています。そのためにも、彼らにとって魅力ある日本にしていけないといけない。外国人を受け入れる必要があるにも関わらずその対応をしないのでは、誰も日本に来なくなってしまう。

——今後のビジョンを教えてください。

まずは「お客様（入居者）に選ばれる保証会社になる」ことです。お陰様で代理店契約している不動産会社も7,000社を超えました。オーナーと不動産管理会社の皆様には、こちらでソリューションを全て用意するので外国人に心を開いてほしいと思います。

企業理念に「外国人の生活を向上させることで国際化及び世界平和に貢献します」という言葉を入れました。日本に来る多くの外国人に日本のことを好きになってもらいたい。日本を好きになってもらえば、友人がいる国とはケンカをしたくないはずです。誰も好きな友達が住んでいる国と戦争をしたいと思わないでしょう。その気持ちが広がれば、世界平和につながります。世界平和を望むなら日本に来た外国人に日本を好きになって帰ってもらいましょう。多くの外国人は「日本人は優しいしまじめだ」と言ってくれている。「その日本人のことを学べば我々も成長できるんだ」と彼らに思ってもらうことが大事です。そして日本で学んだ外国人が世界に羽ばたいてほしいと思います。外国人は日本人に比べて情報発信能力が高い。2012年に中国で反日デモがあったときも、日本にいる中国人が日本の正しい情報をSNSで世界に広めてくれました。彼らは日本の良さを広め、宣伝してくれます。そのために、当社は外国人の不満を解決する専門集団としての役割を担っていきたくですし、外国人に「日本に来てよかった」と感じてもらえるシステム作りをしていきたく



ベトナムハノイ支社



忘年会

い。そして、「日本が素晴らしい国だと発信してもらいたい」と思っています。

事業概要

外国人に特化した賃貸住宅保証

(株)グローバルトラストネットワークスは外国人に特化した賃貸住宅保証サービス会社として、2006年7月に創業。

メインで展開している保証サービス「TRUST NET21」（借主負担）は、①滞納賃料48カ月（事業物件は6カ月）まで保証（家賃および管理費等含む）②その他申し込み時に申請していた固定費用③残置物の撤去費用④残置物の保管費用⑤立ち退き訴訟費用⑥特約：原状回復費用、更新料などが保証範囲となる。金額設定は、①保証委託手数料＝居住用物件：月額賃料（共益費、駐車場料金含む）50%（最低2万円）／事業用物件：月額賃料100%（最低5万円）②年間保証委託料＝居住用物件1万円／事業用物件3万円。入居希望者は①在留カード（表・裏）（必須）②源泉徴収票または給与明細（直近3カ月分）③学生証（表・裏）（学生のみ）を準備し、同社独自の審査をクリアすれば入居できる。

同社の審査は書類だけでなく、入居希望者の本国の両親と連絡を取り、連絡先の確認や日本での生活に関する諸事情を説明、本人・家族、不動産管理会社・オーナー双方が安心できるための体制

を整備。契約時にはパスポートコピーも入手する。入居者には入居後も母国語対応の生活サポートサービス「TRUST CALL」（現在、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、モンゴル語の6カ国語に対応）を通じて日常生活を支える。

360日営業、社員103人中70%以上が外国籍で3カ国語対応というフォローアップ体制をとりクレームの事前、事後対応をしている。その結果、現在、同社の保証サービスを導入している不動産管理会社・賃貸仲介会社は7,000社、保証物件は年間2万件（2016年、累計5万件）まで拡大した。また入居者の6割弱は学生ということで、大学との連携も推進する。早稲田大や慶應大、国際基督教大、東京工大、法政大、京都大、立命館大、北海道大、九州大などと提携し（一部、指定保証契約や推奨あり）、同社がリスクを負い、一般賃貸物件を借りる際の保証を引き受けて大学側の負担を軽減している。

生活インフラサービスを充実

同社では家賃保証サービス以外にも多彩なサービスを展開している。外国人の入居が可能な物件だけを集めた不動産検索サイト『Best-Estate』（関東・関西版）は、日・英・中・台・韓・越の6カ国語に対応し外国人が来日前に検索できることが特徴。現在1万件の物件情報が掲載されている。2015年12月には全面リニューアルし、スマートフォンからの検索も可能にした。また同年9月から開始したのがアルバイト紹介サービス『GTN JOB』。最近では（株）リクルートと連携し、同社保証物件に入居する提携大学の留学生に向け時給1,400円以上のおみの高額アルバイトを紹介するサービスも始めた。優秀な外国人に高い単価の仕事を紹介するための施策だが、インバウンド（訪日外国人旅行者）の増加で多言語化が求められている企業からの引き合いが多く、「対応大学を拡大していく予定」（後藤社長）だ。2015年3月にはMVNO（通信事業者）として通

GTN
Global Trust Networks

こんな会社に
日本で出会えて
本当によかった!!

外国人専門! 各種充実のサポート!!
Chuyên dành cho người nước ngoài

格安携帯電話
DIỆN THOẠI ĐỒNG GIÁ RẺ CỎ BÀN SIM RIÊNG

アルバイト紹介
GIỚI THIỆU VIỆC LÀM BẮT THỜI GIAN

お仕事紹介
GIỚI THIỆU VIỆC LÀM CHÍNH THỨC

お部屋探し
TRỢ GIÚP TÌM NHÀ Ở

GTN JOB Best-Estate-JP GTN MOBILE

只今、ベトナムハノイ進出準備中!!

「GTN MOBILE」チラシ

GTNはベトナム人の日本での生活を助けます。
GTN sẵn sàng giúp đỡ cuộc sống của người Việt tại Nhật.

● 優れたGTNはベトナム人(外国人)の日本での「暮らし」「就職」
「生活サポート」をサポートしています。
Công ty GTN giúp đỡ người VN/người ngoại quốc
lên nhiều việc làm/điều kiện sống tốt tại Nhật.

● 日本語を話さなくてもいい!
「日本語」を話さなくてもいいでください。(通訳は不要です)
Xin giới thiệu bạn bè với chúng tôi.
Bạn nói tiếng đã sang từ Việt Nam. Quý khách thoại hoặc liên lạc qua
Facebook, có thể liên hệ bằng tiếng Việt.

● ベトナム語で「Facebook」で
「GTN Vietnam」で
検索も可能です。ご連絡は下記をお願いします。
Chúng tôi đang phát tin từ Facebook(GTN) bằng tiếng Việt
Xin liên hệ qua đây khi muốn giới thiệu bạn bè (Tiếng Việt OK)

● お客様の「生活」を助けてください。
Quý khách nào cần liên hệ gấp xin gọi theo số điện thoại dưới đây.

GTN 株式会社
グローバルトラスト
ネットワークス
【新大久保支店】
東京都新宿区大久保1-1-1
03-6362-1111

facebook「GTN Vietnam」
お問い合わせはこちら
Xin hãy liên lạc với chúng tôi
thông qua số điện thoại dưới đây
Số hotline: 0800-111-6663
Giờ làm việc: 10:00-18:00

ベトナム人の日本での生活を助けます。 GTN sẵn sàng giúp đỡ cuộc sống của người Việt tại Nhật.



“GTN HEART”の想いを示すクレドカード（蛇腹仕様）。毎朝社員全員が日本語で唱和。（一部抜粋）

信事業にも参入した。外国人専用携帯電話サービス『GTN MOBILE』は2年割賦制限・違約金なし、月額2,000～3,000円というサービスだ。現在月間で400台ほどの加入がある。また同年12月には、在日外国人の出身国99.7%の送金を可能にした海外送受金サービス『GTN REMIT』（手数料470円～）も開始した。

さらにベトナムに現地法人「グローバルトラストネットワークス・ベトナム」を設立、留学生の送り出し事業にも着手。アルバイトでどれくらい稼げるのか、など日本の正しい情報を伝えブローカーなどを排除する動きをする一方で、現地教育機関やベトナム人採用希望企業と連携した奨学金制度も導入し、日本への留学生活全般と就職までをパッケージ化していく。今後3年間で中国、韓国、ネパール、インドネシアなどアジア5カ国に現地拠点を整備し、「自社サービスの現地ブランディングを推進していきたい」（後藤社長）。

家賃保証からトラブル対応、客付け、オーナーへの説明を含めソリューションはすべて準備できる点を強みに、今後も不動産管理会社・賃貸仲介会社のロイヤルカスタマー拡大に注力していく方針だ。

“GTN HEART”の精神で 世界平和願う

「グローバルトラストネットワークスは『創造的共生社会の実現』を目指しています」。これは同社がクレドカードのトップページに掲げる、企業としてのあるべき姿＝『GTN HEART』だ。

同社はこのクレドを毎朝、外国人社員も日本語で唱和しているという。互いの文化を尊重し合い、その思いを共有できれば、世界平和につながるという願いを込めている。



株式会社グローバルトラストネットワークス

会社概要

代表者：代表取締役 後藤裕幸

本社所在地：東京都豊島区東池袋1-21-11 オーク池袋ビル2階

営業拠点：新大久保支店、大阪支店、ハノイ支社

資本金：256,100,000円（資本準備金を含む）

設立：2006年7月

従業員：103名（2016年4月現在）

事業内容：外国人専門の賃貸住宅保証事業／外国人専門の不動産賃貸仲介事業／外国人専門の生活サポート事業／外国人専門のアルバイト・就職紹介事業／外国人専門の携帯電話サービス事業