

特別対談  
伊藤博会長×菊川怜さん

阪(庫庫庫)良取根山山島島島川媛岡賀崎分繩繩  
 (大兵兵兵)奈鳥(岡岡岡)広徳徳香香愛福佐長大沖沖  
 弘明幸次雄一治一正康一之夫彦夫治一男律二樹彦  
 幸信和純岩昇明健 義浩久建雅和建孝龍管祐春保  
 上尾端 村岐垣上嶋村本藤口下原井好山口屋嶺江  
 森松山堤吉壹神山綱津見<sup>勢</sup>近出日石武三村山土徳岡  
 川(奈川)瀧野川井阜岡知知知重重賀都都阪阪阪  
 奈(奈川)新(長石)岐静(愛愛愛)三三滋(京京大大大)  
 神(神神)長(石福)岐静(愛愛愛)三三滋(京京大大大)  
 胤司仁未治昭一幸克忍一男俊忠司郎雄一仁振明雄  
 武智猛代<sup>士</sup>利重信茂宜大紘<sup>喜</sup>美正 賢一和祐一永秀和  
 浦山氣林水本藤浦川本全田藤路村中振山井村中本  
 杉横和小清吉加箕市岡木山近山山田千鍵阪高田西

以上70名

5. (公社)全宅連・(公社)全宅保証会長感謝状受賞者

岡(知知知)阪阪阪庫庫庫山知岡岡岡崎崎崎  
 (静愛愛愛)大大大(兵兵兵)岡(高福福)長(宮宮宮)  
 博次夫夫夫守順一弘士義夫志雄治喜光幸彦  
 芳政一隆征 順 祐正<sup>出</sup>日武龍眞政成正和  
 後谷 矢田<sup>野</sup>田高尾上尾村祖本藤崎 井斐倉  
 矢深東大<sup>野</sup>小平日三井川野高藤加檜森新甲小  
 森(城木玉玉)葉葉京京京京京川川川川阜岡  
 (青茨)枋(埼埼千千)東東東(東東東)神奈川川川  
 明彦雄一俊幸勝平彦郎吉志男博司郎司博英廣  
 重和正金和茂 修辰<sup>八</sup>大信廣勝將眞正秀 博宣  
 西尻盛坂岡袋代田<sup>保</sup>井桐山瀬井藤井中川見澤  
 葛沼金保室葉八山<sup>久</sup>玉<sup>小</sup>中長石佐山<sup>野</sup>松石江初

以上39名

## 特別対談 これからの全宅連・全宅保証

—安心・安全で楽しい暮らしを実現するためのサポートを—

### 伊藤博

(公社)全国宅地建物取引業協会連合会  
(公社)全国宅地建物取引業保証協会  
会長

### 菊川怜

女優

<司会>瀬川信義・全宅連50周年・全宅保証45周年記念式典等実行特別委員長



東京大学在学中にモデルとしてデビューし、その後女優やCM出演、情報番組のキャスターなど、さまざまな分野で活躍されている菊川怜さんを伊藤博全宅連・全宅保証会長の対談パートナーにお招きし、理想の住まいや不動産会社への期待などを語っていただきました。司会は瀬川信義全宅連50周年・全宅保証45周年記念式典等実行特別委員長です。

**司会・瀬川委員長** 全国約10万社の不動産会社で構成している全宅連が今年設立50周年、そして全宅保証が45周年を迎えることになりました。菊川怜さんは全宅連が平成25年9月に名古屋市で開催した消費者セミナーのパネルディスカッションに登壇していただいた縁もあることから、今回の伊藤会長との対談のパートナーを引き受けていただくことになりました。

まず伊藤会長、50周年を迎えた全宅連と45周年を迎えた全宅保証の活動内容を簡単に紹介してください。

**伊藤会長** 全宅連・全宅保証の両団体とも設立以来、不動

産業の健全な発展と取引の適正化、安心・安全な取引を実現するための諸事業に取り組んでいます。今から50年前は不動産取引に関する諸規則が整備されていなかったこともあり、トラブルが非常に多く、不動産業者に対するイメージもあまり良くありませんでしたので、会員に対する指導をはじめ資質向上に関する事業を重点的に実施してきました。

その大きな成果として平成27年4月に、我々の業務資格の名称が「宅地建物取引主任者」から長年の悲願であった「宅地建物取引士」へと変更することが実現しましたので、この50年間で不動産業者の資質向上が図られ、かなりのイ

メージアップができたと思っています。また、「全宅保証」の重点事業になっている弁済業務の認証に対する還付金額についても、一時期10億円を超える年が何年か続いていましたが、最近では5億円以下で推移していますので、トラブルを未然防止するための研修事業や無料相談などを実施してきた成果だと思っています。

**司会** 菊川さんは女優のほか、朝の情報番組のキャスターも務めていらっしゃるなど、さまざまな分野で活躍なさっていますが、大学で建築を専攻されたと伺っています。建築に興味を持ったきっかけや、芸能界に入った理由・いきさつなどについて教えてください。

**菊川さん** 大学に入学したときに、建築家になりたいという強い思いがあったわけではありませんでした。理系科目が好きだったので、理系の道に進めれば良いとは思っていましたが、いざ専門の学部を選ぶ際に、将来どんな仕事をしたいのか、というピンとくるものがまだなく、自分自身でも決めかねていたのですが、オリエンテーションなどでいろいろ話を伺うなかで、建築を専攻したいと思うようになりました。建築というのは、実際に世の中に建物が建ってそれが残り、人に使ってもらえます。そこに魅力を感じました。また、理系というだけではなく総合芸術としてデザインする楽しさも建築にはあります。そういうものづくりに魅力を感じて、建築を学んでみたいと思って選択しました。

芸能界に入ったのはスカウトがきっかけでした。大学時代にスカウトしてもらいそれでチャレンジしようと思いました。

### 大切なのはお客様との信頼関係、不動産業者は「住まいの恩人」に

**司会** 菊川さんがいまのお仕事で特に大事にされていることはどんなことでしょうか。映画やドラマ、CM出演、情報番組のキャスターなど、それぞれのお仕事で気をつけていらっしゃることを教えてください。

**菊川さん** 仕事では、その時々自分なりに全力で取り組み、しかも楽しんでやろうと心がけています。失敗はいつか成功の元になる、失敗したから成長できるという思いもあるので、失敗を恐れずに思い切ってぶつかって、「失敗も糧である」という思いで仕事をしています。

**司会** 伊藤会長、宅建業者の仕事で最も大切なことは何でしょうか。ご自身の経験と全宅連の会長としての立場から聞かせてください。

**伊藤会長** 大切なのは、お客様との信頼関係だと思いま

す。「全宅連」など「ハトマークグループ」のシンボルマークである2羽の「ハト」は、会員業者とユーザーを信頼で結ぶということを表しています。ハトマークグループの会員のほとんどは中小不動産業者なので、ボランティア活動など地域住民との交流により、大手業者ではできない地域社会に貢献できる強みがあります。不

動産業を医者にも例えると、大手が総合病院なら中小は町医者のような役割を果たすことで、各自の存在価値を高めていくことができます。何かあったらいつでも面倒見てくれる、どんなことでも相談に乗って対応してくれるというような、いわゆる地域住民の良きパートナーになることで、信頼関係ができ、それによってビジネスチャンスが生まれてくる。地域社会に貢献しながら、安心・安全な取引を実現するハトマークグループ全体のブランド力を高めていくことが大事だと思っています。

私の経験からお話すると、来店されるお客様のほとんどは、住まいや相続、税金のことなど、不動産に関する何らかの悩みや心配事、不満をお持ちなので、それを解決・解消してあげることが宅建業者の大事な仕事ですし、その場限りで終わらないアフターフォローも非常に大切なことです。医者が命の恩人なら、不動産業者は住まいの恩人と言われ感謝されるような仕事を続けていきたいです。

### ライフスタイルの変化でフレキシブルに変えられる家が理想

**司会** 菊川さんがこれまで暮らしてきたのはどんなお住まいでしたか。また、理想としている住まいについてはどんなお考えを持っていますか。

**菊川さん** 今は一人暮らしでマンションに住んでいますが、家族と一緒にの時は一戸建てに住んでいました。理想の住まいは、家族でいるならみんなが楽しく幸せに、安心・安全に暮らせる家です。最近は自然災害も多いので、自然災害から守ってくれる安心感のある、家族にとって使い心地の良い家に住みたいです。家族構成によっても違ってく



瀬川信義全宅連50周年・全宅保証45周年記念式典等実行特別委員長  
(公社)東京都宅地建物取引業協会会長

## 対談 伊藤博×菊川怜

るとは思いますが、バリアフリーや間取りなどをはじめ、ライフスタイルの変化で臨機応変にフレキシブルに変えられる家が理想だと思います。ですが、住めば都です。住んでいるうちに愛着が出てくると思いますが、住んでいるときに自分の好きなようにカスタマイズできるようにしてもらえれば良いと思います。

**司会** 伊藤会長、理想の住まいを求めている消費者の声にわれわれ宅建業者はどのように応えていくべきでしょうか。

**伊藤会長** ほとんどの人が現在の住まいに何らかの不満をお持ちだと思いますし、今より良い物件があれば、買い換えたい・住み替えたいというニーズがありますので、引き続き今後も消費者の期待に応えられるような、より良質な住宅を供給していく必要があります。ただ、空き家が増え続けているという現状を考えると、これからは新築よりも既存住宅の住み替えを支援していきたいと思っています。現在、国の政策も既存住宅流通市場やリフォーム市場の活性化をはじめ、空き家対策にも取り組んでおり、特に既存住宅を安心して買えるようにするための様々な対策が整備されつつあります。また、宅建業者に建物のインスペクションに

関する情報を提供することにより、基礎や土台、雨漏りなどが大丈夫かどうかを事前に確認できるようになりますし、何かあった時の備えとして瑕疵保険への加入などのアドバイスをを行うことになりましたので、会員業者や全宅連の果たす役割は非常に大きくなっていくと思います。

### 安心して安全な不動産取引を 守ってくれる組織があると心強い

**司会** 菊川さんはわれわれ宅建業者あるいは不動産会社に対してどんなイメージをお持ちですか。これまでに不動産会社とご自身の関わりの中で何かエピソードがありましたら教えてください。

**菊川さん** 私は引越しを何度かしているのですが、マンションの間取りなどを見るのが楽しいので内見が好きでした。間取りなどを見るのは、いろんなタイプがありますし、ワクワクします。子供の頃、両親が一戸建てを建てるときに、たくさんのお家を見に行き、とても楽しかった思い出があります。そのときの楽しかったという思いがあったから、大学で建築を選んだのかもしれませんが。不動産会社との接点はあまり多くないのですが、住宅の新聞広告を見るのも好きでよく眺めています。

**司会** 今マンションにお住まいということで、選ばれる際にはわれわれ不動産業者とも係わりがあったと思います。そのときの印象などはいかがですか。

**菊川さん** 特に私の場合は問題もトラブルもなく、スムーズでした。実際にもしトラブルになったとしたら、買い物の額が大きいので大変なダメージを受けることになると思います。日用品であれば毎日スーパーに買いに行き目利きもできるようになりますが、住宅を買う機会はそんなにはないですから難しいです。一般消費者にとって、不動産は一生に一度買うか買わないかです。今後は流れが変わってライフスタイルの変化に合わせて何度も買い換える時代がくるのではないかと個人的には思っていますが、今は買うとしたら失敗するのではないかとドキドキしてしまいます。失敗した時のダメージは精神的にも金銭的にも計り知れないですから、そこは本当に安心して安全に守ってくれる組織があると心強いです。

**司会** 公益社団法人である全宅連は公益活動にも力を入れています。伊藤会長、社会的役割として取り組んでいる公益活動の内容を紹介してください。

**伊藤会長** 両団体とも平成24年に公益社団法人に移行したことにより、公益目的事業を50%以上実施することにな

りました。そのため大きく3つに分類した公益事業に取り組んでいます。

1つ目は、不動産取引の実態や土地住宅政策に関する調査研究を行い、その成果を活用するための情報提供などです。特に最近では空き家が増加していることもあり、平成28年度は空き家管理サービスの事例を紹介したマニュアルを作成しています。

2つ目は不動産取引等啓発事業です。全宅連は総合情報誌「リアルパートナー」を毎月発行していますが、それに加え、各種マニュアルやガイドブック等の作成・配布などにより不動産取引に関する幅広い啓発活動を行っています。

3つ目は不動産に係る人材育成事業で、菊川さんにも3年前にご登壇いただいたような消費者向けや従業者に対する実務セミナーの開催、大学生が就業体験を行う「インターシップ制度」のほか、一般の方も受講可能な不動産取引が学べる「不動産キャリアパーソン」も実施しています。

### 「みんなを笑顔にする」ための ハトマークグループ・ビジョン

**司会** 全宅連は、10年後の目指すべき方向と理想の姿を描いた「ハトマークグループ・ビジョン」を策定しました。伊藤会長、ビジョンの内容と実現に向けた意気込みなどを聞かせてください。

**伊藤会長** 今後も少子高齢化や消費者ニーズの多様化、そして国の土地住宅政策などの影響により様々な環境の変化が予想されています。こうした状況を踏まえ、今後、ハトマークグループはどうかあるべきかという羅針盤のような、2025年を想定した将来の理想的なビジョンを策定することになり、基本方針に「みんなを笑顔にする」という大きな目標



### 菊川怜さん Profile

1978年生まれ、東京大学工学部建築学科卒。大学在学中に東レキャンペーンモデルとしてデビュー。1999年に女優としてデビュー後、ドラマ、映画、CMに多数出演。朝の情報番組「とくダネ!」（フジテレビ系、月～金曜日8時スタート）のキャスターも務める。

を掲げ、4年ほど前からその実現に取り組んでいます。

その戦略として、①10万会員のスケールメリットを活かした情報共有と発信、②資産守りの担い手となる、③地域守りの担い手となる、④ハトマークグループのネットワークの強化、という「4つの柱」があります。

みんなを笑顔にするために地域に寄り添い、生活の良きパートナーになることでそのメリットをハトマークグループ全体が享受できるような好循環型の仕組みを作ろうと、現在47都道府県協会のうち18協会をモデルに選び、それぞれ地域のみんなを笑顔にするためのビジョンを策定してもらっていますが、今後も実現に向けて幾つかの課題に取り組んでいきたいと思っています。

**司会** 菊川さんのこれからの活動の目標について聞かせて下さい。

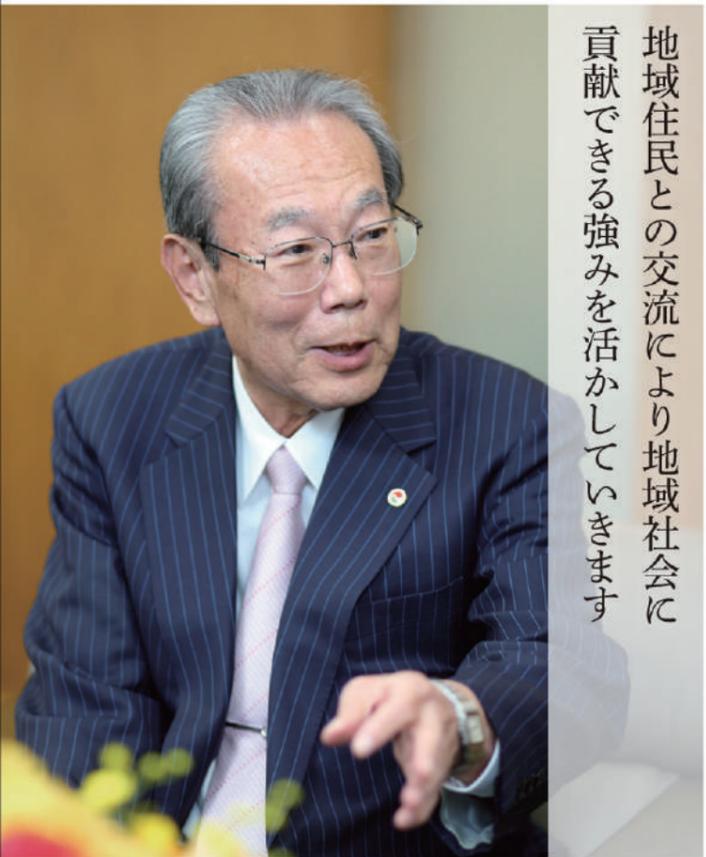
**菊川さん** 自分自身は20年ほど芸能界で仕事をしていますが、初心を忘れることなく常に新鮮な気持ちで前向きにこれからも一歩ずつ前進して日々の取り組みを大切にしていけたら良いなと思っています。

**司会** 最後に、地域に寄り添っているわれわれ全国の宅建業者に対して菊川さんからメッセージをお願いします。

**菊川さん** 私もまだ不動産を購入したりすることについての経験は少ないですし、これから支えていただきたいと思っています。地域の中で安心・安全で楽しい暮らしを実現するためにあるのが不動産だと思いますので、それを得るための手助けをみなさんにさせていただければと、心から頼りにしていますので、10年後も20年後も素敵な全宅連・全宅保証さんになられていることを心から期待しています。

**司会** 本日はどうもありがとうございました。

### 地域住民との交流により地域社会に 貢献できる強みを活かしていきます



伊藤博全宅連・全宅保証会長