不動産エージェントが業界の新たな成長エンジンに

「物件」ではなく「人」と「信頼」で選ぶ時代へ

「不動産エージェント」とは その意義を最前線の2人に聞く

「不動産エージェント」が注目を集める。その本質は、これまでの「物件ありき」の取り組みから、エージェントの専門性や倫理観を土台とした取り組みへの転換。エージェント普及の最前線に立つ杉浦隼城氏と冨谷皐介氏は「業界の成長にもつながる」と強調した。



Agent Connect
代表取締役
冨谷　皐介氏

なぜ「かぼちゃの馬車事件」は日本で起きて米国では起きないか

―杉浦さんと冨谷さんは不動産エージェントに絡んだ取り組みをしており、杉浦さんは国際不動産カレッジを主宰して日本の不動産エージェント向けに米国の倫理綱領や不動産資格を学べる講座を展開するとともに、自身も不動産エージェントです。冨谷さんはAgent Connectを2023年12月に設立し、24年2月から不動産エージェントのプラットフォーム「Agent Connect」を始めました。なぜお二人は「不動産エージェント」に関わり始めたのでしょうか。

杉浦　私は現在、日米不動産協力機構（JARECO）の教育研修部門長として、国際不動産カレッジを通じてグローバルに活躍できる不動産エージェントの育成や、不動産エージェントの裾野拡大に取り組んでいます。

米国には100万人以上の不動産エージェントが存在し、女性の割合が多い点や個人事業として活動するエージェントが大半である事など、日本とは異なる業界構造があります。その背景には厳格な倫理綱領やシステム、さらにエージェント自身に備わる自律性などが存在します。こうしたルールは私が主宰する国際不動産カレッジの講義でも不可欠な内容となっておりまして、長年、受講生の皆さんと共に学び研究しています。

冨谷　もともと異業界でサラリーマンをしていました。50歳を目前に老後への備えとして不動産投資を始めたところ、約2億円の融資を受け、後に「かぼちゃの馬車事件」と呼ばれるスルガ銀行の不正融資問題の被害者となりました。自分がなぜだまされたのかと振り返ったときに、不動産業者と一般市民の情報の非対称性が原因であり、一般市民の金融機関でも不動産業者にだまされていく人がいて、それが現在進行形であることに危機感を覚えた。火消し活動と並行して啓発活動を行っていかなければならないと感じました。



国際不動産カレッジ
代表
杉浦　隼城氏

「かぼちゃの馬車事件」のような詐欺は少なくありません。一方、米国でこうした事件を聞くことはあまりありません。杉浦さんにお聞きしたいのですが、これは厳格な倫理綱領やシステムが関わっていると思います。なぜそうしたものが生まれて、どう個々のエージェントの行動規範になっているのでしょうか。

杉浦　米国では不動産業界がまさに立ち上がった頃にシカゴに志のある不動産業者が集まって全米リアルター協会（NAR）を創立し、数年をかけて1913年に「倫理綱領（Code of Ethics）」というものができました。この背景には米国の歴史のなかで土地の略奪などがあり、しっかりとルールを定めなければ業界の成長が望めないという危機感があったからです。この倫理綱領は脈々と現在までに受け継がれ、全米50州で学ばれています。また、倫理について継続的に学ぶ仕組みがあり、倫理綱領に違反すれば、お客様だけでなく業者間の信頼にも影響します。たとえば、物件情報についても売主と委託契約してから24時間以内にMLS（Multiple Listing Service）に登録しないと、違反となり厳しい罰則があります。こうした「倫理」と「情報流通の仕組み」が両輪となっていることが、米国不動産業界の特徴の一つです。

私がよく申し上げているのは、米国の倫理綱領やMLSを中心とする仕組みは、米国不動産市場の発展を支えてきた重要な要素だということです。情報を広く共有し、一定のルールのもとで取引する仕組みが整備されているため、消費者と不動産事業者との情報格差を小さくしやすい環境があります。その結果、消費者にとっても「どの物件を選ぶか」だけではなく、「誰に依頼するか」が非常に重要になります。不動産エージェント個人の経験や専門性、実績、信頼性を見極めて選ぶ文化が形成されているのです。

―そうしたエンドユーザーが不動産エージェント個人の能力をしっかりと吟味できる土壌を業界につくろうとしているのが、プラットフォーム「Agent Connect」の大きな役割のひとつですよね。

冨谷　Agent Connectも不動産エージェント向けの「教育」に取り組もうとしていました。私の目線では、日本の不動産業界のコンプライアンス意識は欠如していると思います。「先輩の背中を見て学べ」と言われて特段の教育も受けることなく、お客様に相対されているケースが非常に多くて、何が正しい／何が悪いということを理解せずに「先輩のやっていること」だからで仕事をしてしまっています。

他業界であればコンプライアンスの研修は入社後の早い段階で受講することが基本ですし、多くの時間を割きます。Agent Connectではまずプラットフォームをつくって、中長期的に「教育」に取り組みたいと思っていました。国際不動産カレッジとの提携はそうした点での意義が非常に大きいと思います。「教育」に長けている国際不動産カレッジと、「実務」に長けているAgent Connectが連携することで、日本の不動産エージェントが業務を行う上での理を身に付けて、それを実務に落とし込めるような多種多様なユーザーの声がそこで確認することができます。そのようなつくりにすることで倫理観をもって業務に取り組んでいる人が評価される仕組みとなっています。

「損得」よりも「倫理」を業界の持続可能な成長にも

―「不動産エージェント」の注目度が高まっています。

冨谷　現状、エージェント会社に所属している人も厳密に「不動産エージェント」と言える人たちばかりかどうか。「不動産エージェント」はクライアントファーストで顧客の代理人として活動している人で、「両手仲介」をしている人はその定義にはあてはまりません。もちろん、たとえばクライアントである売主さんのために買主さんを見つけてくるような方法もありますので、日本の不動産業界の現状のなかで「両手仲介」を全否定はしませんが、本当のエージェントなのかどうかは見極めたい。

私個人は副業としての「不動産エージェント」に対しても厳しく見るべきだと思います。不動産エージェントは片手間でできるものではなく、プロとしてしっかりと知識や倫理を習得して臨んでもらわなければ、結果としてお客様をだます結果になりかねないのです。

杉浦　しっかりとした教育が必要であるということはその通りです。米国では自宅でも将来的な売却を前提にしていますが、日本は歴史的に購入した家は「終の棲家」という考えがあります。このような違いは不動産エージェントとの関わり方にも変化を及ぼします。米国では、一度取引をしたエージェントと長期的な関係を築き、次の住み替えや売却、さらには子ども世代の不動産取引まで相談するケースがあります。いわば家族にとっての「不動産のかかりつけ医」のような存在です。しかし日本では売ったら終わり、買ったら終わり、というその場限りになります。日本で「不動産エージェント」が定着しつつあることは、業界にとっても大きなチャンスになると思います。つまり、「一度売買したら終わり」ではなく、「長く続く関係」になりうるのです。

冨谷　ビジネスにおける行動指針として「損得」よりも、まずは「善悪」が基準であるべきだと考えています。ビジネスである以上「きれいごとだけでは」という理屈も理解はしますが、不動産業界は「損得」が重視されてしまっているのではないかと感じています。業界内にいる人でもそうした違和感を持っている人はいます。しかし、それを言ってしまうと自分のビジネスが成り立たなくなってしまうから、口には出せない。それであれば業界の外にいる私どもがしっかりと訴えていかなければならないし、それが当社の社会的責任だと考えています。

杉浦　米国では、不動産エージェントとして活動するために州ごとにライセンス制度が設けられており、必要な教育を受け、試験など一定の要件を満たす必要があります。また、資格取得後も継続教育が求められます。日本でも宅地建物取引士という国家資格はありますが、「不動産エージェントとしてどう顧客に向き合うのか」「利益相反をどう考えるのか」「どのような倫理観を持つべきなのか」という実務教育をさらに充実させる余地があると考えています。国際不動産カレッジでは、まさにそうした部分を学ぶ機会を提供していきたいと思っています。



▲杉浦氏と冨谷氏は「業界の成長にもつながる」と強調した