

# 街の不動産トラブルを解決する

## 29 調停人候補者紹介

ADR(裁判外紛争解決)という概念には、裁判以外の紛争解決手段が広く含まれます。日本不動産仲裁機構に寄せられる様々な相談のうち、制度上の正規の和解手続きに至るものはごく一部ではありますが、ADR制度を背景にお客様の相談に向き合う調停人の日々の活動はそれ自体が広い意味でのADRと呼ぶことができるでしょう。ここでは、そのような街の調停人候補者の方々の声をご紹介します。



北村友一氏

不動産売買において、お客様とで後々の大きなトラブルに様は人生における大変大きな決断をされ、不動産(住まい・人生)を取得されます。その際、その売買に携わる関係者は、やはりプロフェッショナルでないといけません。各種の調査はもちろんですが、「人」として、お客様の想いをしっかりと汲み取り、懇切丁寧に接しないと、些細なこ

とで後々の大きなトラブルになることがあります。当社は、日本で初めて不動産フランチャイズチェーンを展開し、LEIILグループだからこそ可能な充実したサポートサービスを持つ国内最大級の組織です。サービスの質の高さを支えるべく、「顧客満足」「プロフェッショナル」「公正取引」「ネットワーク」の理念を掲げ、私はSV(スーパーバイザー)として加盟店のフォローを実施致しております。その中で、当社の掲げる理念をより深く掘り下げることで、自身の啓発だけではなく、日々の加盟

店フォローにも必ず役に立つことができるかと確信し、調停人候補者となりました。

ADRは「裁判手続きによらずに紛争を解決する」という制度であり、ご利用いただく皆様からすると、安心できうる制度であると思います。ADRは煩雑・強硬で時間のかかる裁判とは異なり、何となくとも簡易・柔軟・迅速といったところに特徴があります。法律論を振りかざして真実究明に向かうのであれば裁判を選択すべきであって、あえてそれを避けて選ばれた「簡単な手続き」がADRなのです。「紛争を簡単に、かつ手早く解決すること」にその本質があります。もっともっと皆さんにこの素晴らしい制度を

【調停人候補者】

### 北村友一氏

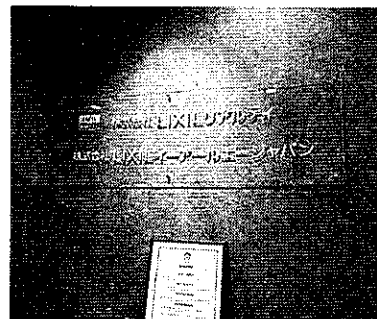
㈱LIXILイー・アール・エー・ジャパン 西日本支店 支店長 (大阪市浪速区)

「紛争を簡単に、かつ手早く解決すること」にその本質があります。もっともっと皆さんにこの素晴らしい制度を

知っていただきたいのは、もちろんではありませんが、私は日々の活動におきまして「トラブルを解決する」だけではなく、「トラブルが起きない様」に、当社の理念や、ADRで学んだ傾聴のスキルを重んじていきたいと思っております。

**早期解決と事前防止**

今後は引き続き、当社の掲げる「Realtor」の考え方に則り、高度なスキルで、住まいと不動産のあらゆる問題を解決し、顧客志向と消費者保護の観点から、お一人おひとりのお客様のニーズにきめ細かくお答えできますよう、ADRの各対応分野の皆様との交流・情報交換・勉強会を通じて、トラブルの早期解決と事前防止に努めていきたいと考えています。



支店の外観

資格・総合