



上海葵井通信〔上海事情編〕 2005年9月号

【情報提供】上海葵井商務諮詢有限公司

上海市華山路301号 静安商樓211室 TEL: 021-6248-8007

URL: <http://www.aoi-bc.com/> e-mail: shanghai@aoi-bc.com

【編集/提供】葵ビジネスコンサルティンググループ 東京本部 横田税務会計事務所

〒143-0022 東京都大田区東馬込1-12-12

TEL: 03-3775-1220 FAX: 03-3775-1156

URL: <http://www.kaikei.info> e-mail: info@ykss.com

上海の不動産事情はバブルと思われるほど好調です。不動産に関連する会社はもちろん好調で、仲介専門のFCも何社かできています。その中、最近急拡大している「SS不動産」に関して、8月22日、テレビである事件の報道を見ました。

一人の顧客が数ヶ月前、「SS不動産」(以下：本社)に加盟している店舗(以下：A店)の紹介によって、ある物件の購入を決定しました。しかし、その持ち主はすぐ物件を空け渡すことができず、3ヶ月後、空け渡すことを3者(顧客、持ち主、A店)で決定しました。

そして、手付金として、持ち主は約20万RMB(約250万円)を要求しましたが、顧客にとって、先払いすることはリスクが大きく、他2者の同意のもと、A店に預けることにしました。もちろん、3者契約もしました。

すぐ成立できない売買において、よくこの方法が使用されますが、最大のポイントは手付金を預ける不動産会社の「信用」であることは明白です。その顧客も、町中によく見かける「看板」に信頼感を感じるので、大金を預けたようです。

しかし、事件は持ち主が物件を空け渡すとき起きました。

契約履行のために、顧客と持ち主はA店に行ったところ、「SS不動産」の看板は外され、すでに別の名称になっています。店舗、経営者などは変化がないのに、3ヶ月前の契約と手付金に関して、「SS不動産」時のことは今と一切関係ない、と言い張っているA店の経営者に顧客はどうしようもなく、本社に行かざるを得ませんでした。

本社は2点を説明した。

A店とのFC契約後、その経営者が本社名義で詐欺活動をしているのを把握し、すぐ解約しました。時期的にちょうど顧客が手付金を支払った直後でした。

物件売買契約、そしてそれに伴う手付金を預かる行為は、必ず本社で行うことを規定として各加盟店との契約書に書いています。今回の契約場所はA店ですから、本社が事情把握できませんでした。

本社は契約当時、A店がまだ加盟店であることを認めたくえ、顧客に預かっている手付金を先に全額返済し、そのあと、A店に法律措置をとることを約束しました。

現状において、「信用」があまり重視されていない不動産業界に、「SS不動産」のような自分のブランド（信用）を重視する会社が出てきていることに、私は感心しました。

テレビでクレームを出されると、一般の会社は「隠す」という姿勢をとります。でも、「SS不動産」はその「悪い」ことをうまく処理することによって、「わが社は信用ある会社」というイメージを打ち出すことができ、「よい広告」になりました。その転換をできるのは、「SS不動産」にしっかりした危機管理制度があるに違いないし、それはしっかり実行されています。

危機予測、危機解決ができていた「SS不動産」に、もし不足があれば、危機を防止することが出来なかったことです。

「詐欺」の予測をして、「本社契約」の防止策も作成したのに、当事者である顧客に伝わらなければ何も効果ありません。マスメディアを使用し、顧客に告示すれば、契約時その顧客は本社であることを要求し、その事件を防止できた可能性が大きいはずでした。

この事件の教訓は簡単です。顧客不在の顧客サービス（保護）は無意味である。

この事件によって、「SS不動産」の顧客保護措置をテレビで公知されました。このような信用を重視する会社は、もっともっと大きくなると確信している私でした。