

感情ステップに応じた対応でトラブルを解決

早期介入で事件化を防ぐ 防犯インフラを日本社会に

近隣トラブルの相談件数は増えているものの、事件前では警察は動けない。そんな状況にもどかしさを感じていた元警察官の田中慶太氏は、2015年にヴァンガードスミスを設立。「事件未済」に軸目したトラブル対応のサブスクリプションサービスを提供している。同社では、インフラ拠点として、柔道界との連携を強化中でもある。そんな同社の取り組みに共感したというオリンピック金メダリストで柔道家の井上康生氏との対談を実施し、新たな防犯インフラ構築のために今すべきことを話し合った。



ヴァンガードスミス
代表取締役
田中慶太氏

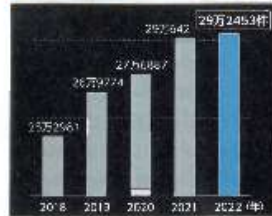
認定特定非営利活動法人 JUDOs
代表
井上康生氏

——まず、近年増えているという近隣トラブルについて教えてください。

田中 日本における犯罪発生率は過去20年間で5分の1程度まで下がっています。その一方で、2022年に全国の警察に寄せられた近隣トラブルなどの相談件数は年間30万件近くにのぼり、この数は年々増え続けています。刑事事件であれば警察が動けるものの、その手前にある近隣トラブルは線引きが難しく、なかなか解決できないのが現状です。

しかも、当社が首都圏の方に対して行ったアンケート（※23年2月、500人を対象に実施）では、5人に1人が近隣

●警察における近隣トラブルなどの相談件数



全国の警察への近隣や家庭、職場関係のトラブル相談の件数は増加している
出所：警察庁(2023年3月)

トラブルを経験したことがあり、そのうちの7割以上が解決までに半年以上かかった、またはまだ解決していないと回答しています。この状況は社会の仕組みとして問題がありますし、誰もが安心して暮らすためにもなんとかしなければいけません。そうした思いから、定額制のトラブル解決支援サービスを行っています。

事件未済のトラブル対策は 柔道の精神にも通じる

——柔道と防犯にはどのような共通点がありますか。

田中 当社の相談員は全員が元警察官

●早期介入でトラブルを収束へ



01(怒)になる、02(不快)の感情のステップで第三者が入ると問題は解決される

で、ほとんどが柔道経験者です。彼らには、柔道家としての強さはもちろん、相手を敬い、感謝をすることで善類し合い、助け合う心を育み、自分だけでなく他人と共に栄えある世の中にしようとする、柔道の「自他共栄」の精神が根づいています。こういった柔道の教えや精神は、近隣トラブルを解決するときの根本となります。

井上 そんなふうには柔道に敬意を持っていただけたことがうれしいです。柔道家が社会とのつながりを持ち、なにより新たなインフラによって世の中を変えていきたいという田中社長の思いに強く共感しました。

——柔道界とは、どのように連携していくのでしょうか。

田中 まず近隣トラブルで特に多いのが騒音に関するものです。子どもの声や生活音がうるさいといったことが発端になるのですが、当社の相談員が電話でヒアリングし、実はお相手の方も生活音を気にして既に音対策の努力をされているなどの状況を依頼者にご説明するとトラブルが収まるケースは多くあります。だからこそ早期介

入がとても大切で、トラブルを事件にさせない防犯インフラが必要になります。そのためには日本中の人たちが私たちのことを認識していただいた上で、相談できる場所だという意識を持ってもらうことが大事だと考えています。また日本全国の柔道場と柔道家が、私たちの活動と一緒に取り組んでくれることに大きな価値があると思っています。

井上 それは私も同じ気持ちです。柔道場が防犯インフラの一助となり、地域との関わりを深めるお手伝いをしていきたいと思っています。

また、柔道には「押さば引け、引かば押せ」という言葉があります。これは勝負のときには押されたら引け、引かれたら押せという意味で、心理面での駆け引きを説いています。トラブルは感情のもつれから起きることが多いでしょうから、あえて引くという攻め方も有効なのかもしれません。

田中 おっしゃるとおり、事件未済のトラブル対応では感情面からのアプローチが大切になります。その点、当社には感情面からの防犯に取り組んできた専門家がそろっていて、実績に基づいたノウハウもあります。一度高まった感情を収めるのは難しいですが、感情のステップに合わせたコミュニケーションを取ることで、うまく静めることができます。

とはいえ、事件未済のトラブルへの対応法を編み出し、組織化しようとしたときは、多くの人が驚き、無謀だとも言われました。しかし、私たちに元警察官だからこそその感情の動きや様々な事柄を肌で感じ、その経験に磨かれた審判の鋭さと、8年の実績で築き上げた「感情のステップ」という分析に基づく根拠があります。それらが今のサービス品質につながり、想像以上のスピードで会員数100万人のプラットフォームにまで成長しました。設立時から対応した2万件以上の近隣トラブ

●ヴァンガードスミスで収束に導いてきた事例



由からトラブルが発生した際に連絡を受け、ヴァンガードスミスを実施。トラブル解決支援を行っている

ルでは、全件収束を実現しています。**井上** そういった姿勢も共感したことの一つです。これからの柔道界も、革新的なことにチャレンジしていきながら新しいものをつくっていくという目標を持つことが求められますから。

設立8年で会員数は100万人 新たな防犯インフラを目指す

——社会インフラの構築に向けて、これからの目標などはありますか。

田中 私たちが目指しているのは、件前の近隣トラブル解決サービス本社の防犯インフラにすること。現在の会員数100万を25年までに約6000万世帯の4%にあたる会員まで普及させる見通しです。ためには認知度を高めることが一番ですが、直接伝えることが一番と思っています。井上さんの皆さんにはそういった面力いただきたいと思っています。**井上** 柔道界にも勝利至上主義めとした様々な課題があり、道の多様な価値や魅力を存分に今まさにブランドデザイン

時代の感



Vanguard Smith
ヴァンガードスミス
https://v-smith.co.jp/

日経ビジネス（2023年9月25日発行号）