

入居者アプリ「totono」、 大阪府で地域密着型の総合不動産を展開する株式会社穂積住宅に本格導入

～アプリを活用した入居者対応の効率化を実現し、入居者満足度の向上に貢献～

不動産賃貸マーケットに対してテクノロジーを活用したサービスを提供する株式会社スマサポ（本社：東京都中央区、代表取締役社長CEO：小田 慎三、証券コード：9342、以下 スマサポ）は、大阪府を中心に地域密着型の総合不動産を展開する株式会社穂積住宅（本社：大阪府茨木市、代表取締役：景山 道代、管理戸数：約 3,500 戸）に、入居者アプリ「totono」を本格導入が開始いたしました。



〈株式会社穂積住宅 ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社では、仲介店舗の担当者がリーシング業務だけでなく、入居者様やオーナー様の対応も兼任していたため、業務量が多く、電話対応によって手が止まり、業務負荷が増大するという課題がありました。

また、入居者対応が営業時間外に及ぶと翌日対応となり、対応の遅れによってクレームが発生するケースも多く、さらにどの担当者が対応しているのか把握しにくく、業務の属人化も課題となっていました。

こうした背景から、入居者様からの問い合わせをチャットで受け付けるシステムの導入を検討しました。特に、入居者アプリ「totono」は、写真や動画を活用して詳細を確認できるため、現地確認の手間を省けるという利点から導入を決定しました。

■「totono」をお選びいただいた理由

関西では大手の TAKUTO 社が導入している実績があったため、特に他社との比較は行いませんでした。

入居者アプリ「totono」は、当社から入居者様へ直接アプローチできるため、更新のタイミングで通知を送ることが可能です。従来は紙でのやり取りを行っていましたが、郵送料の値上げに伴い、コストが増加していました。「totono」を導入したことで、無料で通知を送れるようになり、効果を実感しています。

また、これまで掲示物を現地に貼る必要があり、移動時間が業務負担となっていました。アプリを活用することでその負担を軽減できると判断し、「totono」の導入を決めました。

■今後「totono」に期待すること

従来は電話や紙ベースなどアナログな方法が主流でしたが、入居者アプリ「totono」を活用することで、入居者様全体に一括でお知らせを配信できるようになり、迅速な対応が可能になります。

また、問い合わせの際に入居者様から不具合部分の写真や動画を送っていただけるため、現地確認の手間が省け、業務の効率化が期待できます。totono を活用することで、営業担当者の負担を軽減し、よりスムーズな業務運営を実現したいと考えています。

<本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先>

株式会社スマサポ 担当：岩岡・山崎 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp

さらに、入居者様へのアプローチを強化し、当社管理物件への住み替え時に割引を適用するなどの施策を行うことで、リピーターの獲得にもつなげたいと考えています。

入居者アプリ「totoono」とは

入居者アプリ「totoono」は、不動産管理会社と入居者を繋ぐスマートフォンアプリケーションです。入居者はこれまで不動産管理会社とのやりとりは電話や書類手続といった手段に限られていましたが、入居者アプリ「totoono」を利用することでアプリ内から契約内容が確認でき、不動産管理会社への問い合わせや各種申請もアプリ内で行うことが可能になります。また、不動産管理会社にとっては情報の一元管理や電話対応の抑制、ペーパーレスに繋がり、入居者満足度向上と業務効率化を同時に実現します。

■「totoono」Phase2.0（チャット代行プラン）とは

従来の SaaS（システム提供型サービス）としての提供から、もう 1 歩踏み込んだ入居者とのチャット対応業務をアウトソーシングできるサービスです。「SaaS×BPO（業務外部委託）」の BPaaS として提供します。チャット対応をアウトソーシングすることで、管理業務の負担を大幅に軽減し、社内の貴重なリソースをより重要な戦略業務に集中させることが可能になります。



【サービスに関するお問い合わせ】

<https://totoono.sumasapo.co.jp/#contact>

株式会社スマサポについて

スマサポは「smart なくらしを support する」をテーマに、不動産資産価値の向上や入居者メリットの拡大、業務効率化といったテーマに対し、既存商品・サービスを更に深掘りする新しいビジネスモデルの構築や、I Tを活用した新しいサービスを生み出し、不動産管理会社や不動産仲介業者を通じてより多くの入居者に新しい価値を届けます。

【会社概要】

社名：株式会社スマサポ

本社所在地：東京都中央区日本橋 3-6-2 日本橋フロント 1F

代表者：代表取締役社長 C E O 小田 慎三

設立：2012 年 4 月

資本金：213,707,822 円

事業内容：不動産管理業界に向けた複数ソリューション提供と入居者アプリ「totoono」を活用した D X 推進事業

HP：<https://www.sumasapo.co.jp/>

X 公式アカウント：https://x.com/SUMASAPO_PR

Facebook 公式アカウント：<https://www.facebook.com/sumasapo.co.jp>

Note 公式アカウント：<https://note.com/smsp2023>

<本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先>

株式会社スマサポ 担当：岩岡・山崎 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp