

## 入居者アプリ「totono」、関西エリアで収益不動産事業を展開する 株式会社ケーティアレジデンスにて導入開始

～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、関西圏でデザイナーズ収益不動産の開発・設計・施工・管理を手がける株式会社ケーティアレジデンス（本社：大阪府大阪市、代表取締役：玉山 泰章、管理戸数：約970戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



### 〈株式会社ケーティアレジデンス ご担当者様からのコメント〉

#### ■導入の背景

これまで当社では、入居者様からの電話対応に多くの時間を費やしており、特に設備故障や住環境に関する問い合わせ、さらにはクレーム対応が日常的に発生していました。

これらの電話対応に追われるあまり、迅速な一次対応が難しく、結果としてさらなるクレームに発展してしまう状況が主な課題として顕在化していました。このような状況は、入居者様の不満を高めるだけでなく、当社スタッフの実務負担増大にもつながっていました。そこで、入居者様からの問い合わせを効率的に集約し、迅速かつ正確な対応を可能にすること、ひいてはクレームの未然防止と入居者様満足度の向上を図るため、デジタルを活用したソリューションの導入が不可欠であると判断し、賃貸入居者アプリの導入に至りました。

#### ■「totono」をお選びいただいた理由

数ある賃貸入居者アプリの中から「totono」を選定した理由は、その多機能性にあります。問い合わせ機能、設備トラブル報告、契約内容確認等のお知らせ配信といった、入居者様のニーズに対応する豊富な機能を網羅していると思いました。

そして、迅速な初期対応で、クレームの抑制に大きく貢献すると考え、さらに、これらの機能を活用することで、煩雑な電話対応の削減やペーパーレス化を実現し、管理業務全体の効率化を図れる点も大きな決め手となりました。

業界内での豊富な導入実績と安定したシステム運用も、安心して導入できる要因でした。

#### ■今後「totono」に期待すること

「totono」の導入により、入居者様からの問い合わせやクレームの対応を劇的に改善し、入居者様満足度を向上させることができると考えています。入居者様側からは、電話が繋がらないことによるストレスも軽減され、よい関係構築に繋がると期待しています。

さらに、アプリを通じた問い合わせの一元管理は、管理部門にも大きなメリットをもたらします。これまで電話対応に費やしていたり

<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

ソースを大幅に削減できるため、スタッフはより質の高いサービス提供や本来注力すべき業務に集中できる環境が整い、結果として管理部門全体の生産性向上につながります。

当社は、「toto no」を通じて、賃貸管理のデジタル化を強力に推進し、入居者様にとってより快適で安心できる住環境を提供できるよう、引き続き邁進してまいります。

## 入居者アプリ「toto no」とは

入居者アプリ「toto no」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「toto no」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。

### ■「toto no」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://toto no.sumasapo.co.jp/#contact>

## 株式会社スマサポについて

スマサポは「smart な暮らしを 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、IT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 CEO 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「toto no」を活用した DX 推進事業

HP：<https://www.sumasapo.co.jp/>

X 公式アカウント：[https://x.com/SUMASAPO\\_PR](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