

入居者アプリ「totoono」、沖縄南部で建設から管理まで一貫体制を持つ 株式会社ライフコーポレーションにて導入開始

～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 C E O：小田 慎三、証券コード：9342、以下 スマサポ）は、沖縄県南部を拠点に、自社施工による建設から賃貸仲介・管理までを一貫して手がけ、物件の価値を長く守る株式会社ライフコーポレーション（本社：沖縄県豊見城市、代表取締役会長：金城 秀人、管理戸数：約 3,500 戸）に、入居者アプリ「totoono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社ライフコーポレーション ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社は「沖縄ナンバーワン高品質の賃貸管理サービス」の提供を目指している中で、事業成長に伴い様々な課題に直面していました。

入居者様からの問い合わせ件数は常時 250 件以上あり、対応の遅れが二次クレームにつながる恐れもありました。さらに、若手社員が多い組織構成により、トラブル対応における知識・経験不足が顕在化していました。

管理戸数 10,000 戸達成という成長目標に向けて、当社はより質の高いサービス提供体制の構築を目指していました。日々の入居者様対応に真摯に取り組む中で、トラブルの未然防止や建物価値向上の提案といった、より戦略的で付加価値の高いサービスを充実させることで、入居者様・オーナー様により一層ご満足いただける管理会社へと進化する必要性を感じていました。

このような課題を感じる中で、totoono の導入により、入居者様への快適な住環境の提供、オーナー様の大切にする建物価値向上の提案、そして社員がお客様に寄り添い期待を超える感動を提供できる組織への変革が鮮明にイメージできたことが決め手となりました。

■「totoono」をお選びいただいた理由

totoono の導入を決めた理由は、単なる業務効率化に留まらない、組織の根幹を強化できる点に大きな可能性を感じたからです。

充実した FAQ 機能は 24 時間いつでも入居者様の自己解決をサポートし、これまで社員の大きな負担となっていた夜間トラブル対応の減少が期待できます。さらにチャットセンターによる一次対応が加わることで、問い合わせ対応全体の迅速化が実現できると考えました。また、蓄積された FAQ コンテンツはそのまま新入社員の教育教材として活用でき、属人化しがちなノウハウを標準化することで、人に依存しない少数精鋭の組織体制構築が可能になると思いました。

そして、スマサポによるアプリダウンロード促進サポートや、蓄積されたトラブルデータを分析して具体的な未然防止策を講じられる点も、質の高い建物管理を目指す当社にとって大きな魅力でした。

■今後「totoono」に期待すること

totoono が更なる収益性の向上と顧客満足度の向上に貢献することを期待しています。アプリを単なる連絡ツールとしてではなく、管理会社のビジネスを成長させ、入居者の暮らしを豊かにするプラットフォームへと進化させてもらいたいと考えています。

また、今後は生成 AI を活用した契約更新業務の自動化に期待します。契約業務に携わる人数が多く、特に書類作成時などに時間を要しております。この時間が totoono で解決されることにより、社員はよりお客様に寄り添ったサービスのご提供が可能になります。

今の時代だからこそ、システムで対応できるところはシステムで対応し、人と人のつながりを大切にできる管理会社になりたいと考えております。

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・サービスを更に深堀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 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 DX 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