

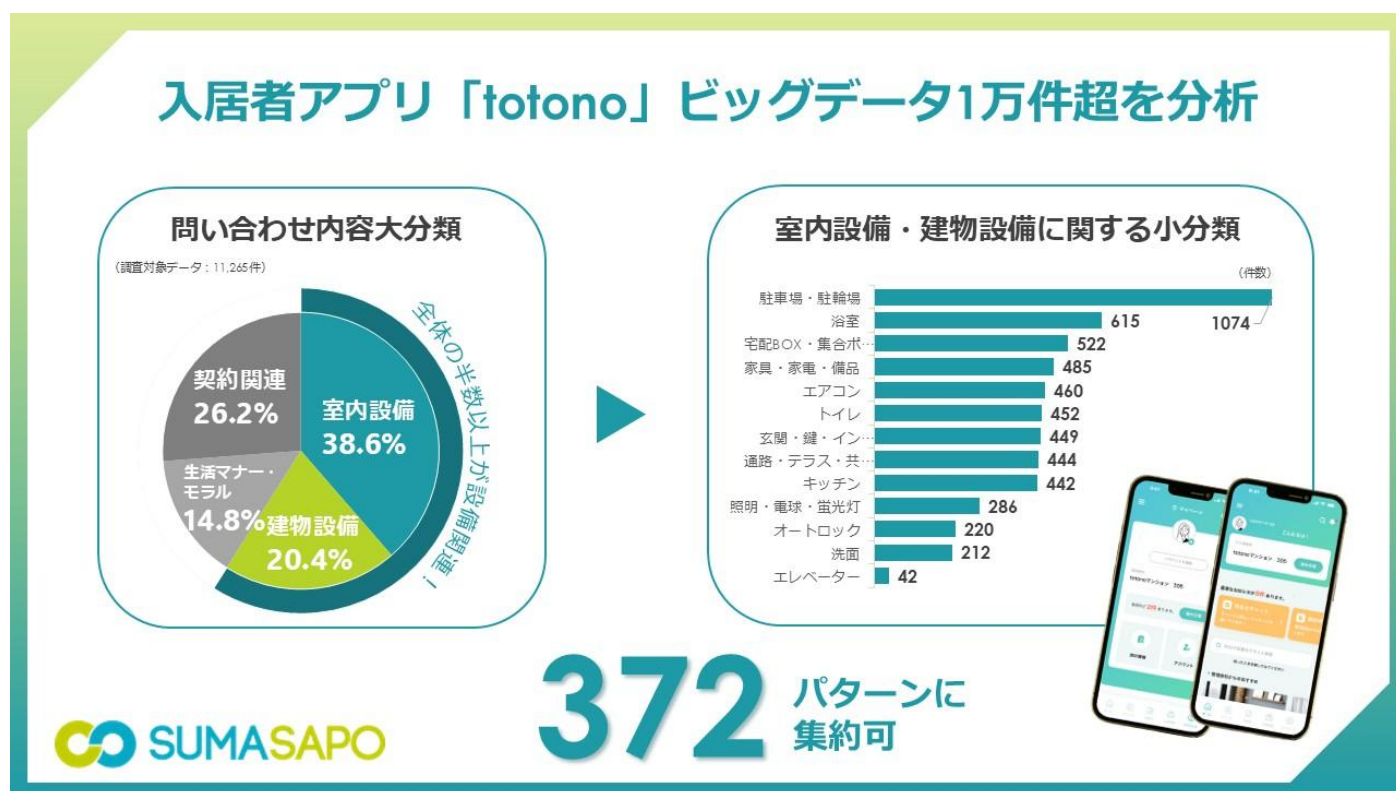
スマサポ、入居者アプリ「totoono」の ビッグデータ 1 万件超を分析

～問い合わせの 9 割以上は 372 パターンに集約可能！～

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、不動産管理会社向けに提供している入居者アプリ「totoono」に寄せられた入居者からの問い合わせ内容について、11,265 件を対象とした分析結果を発表いたします。

本分析により、多岐にわたる問い合わせ内容は大きく 4 つのカテゴリに分類され、さらにその 9 割以上がわずか 372 のパターンに集約できることが判明しました。

当社では、この分析結果を基に精度の高い Q&A データを整備し、将来的な AI による自動応答システムを強化することで、不動産管理業務の劇的な効率化と、入居者満足度の最大化を両立する、新しいサポート体制の構築を推進してまいります。



問い合わせ内容の分析結果

totoono には年間約 10 万件の問い合わせが寄せられます。今回の分析は、チャットで寄せられた問い合わせの中から 11,265 件を無作為に抽出し、北海道から沖縄まで、地域、築年数、構造などが異なる、あらゆる物件の入居者から集まった内容を対象としています。

1. 問い合わせ内容は、大きく 4 つのカテゴリに分類

問い合わせ内容を大別すると、「室内設備」に関するものが最も多く 38.6%、次いで「契約関連」が 26.2%、「建物設備」が

<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：清水・山崎 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp

20.4%、「生活マナー・モラル」が 14.8%となりました。生活に直結する設備関連の問い合わせが、全体の半数以上を占めることが分かります。

2. 具体的な問い合わせ内容は、372 パターンに集約可能

さらに分析を進めた結果、室内設備と建物設備に関する問い合わせを場所ごとに分類したところ、「駐車場・駐輪場」（9.5%）、「浴室」（5.5%）、「宅配ボックス・集合ポスト」（4.6%）が上位を占めました。

◆ 駐車場・駐輪場：

「空き状況の確認」や「駐輪ステッカーの発行」に関する問い合わせ

◆ 浴室：

「お湯が出ない」「水が止まらない」といった緊急性の高いものから、「シャワーヘッドを交換したい」といった要望まで

◆ 宅配ボックス・集合ポスト：

「（荷物を）置くところがない」「ボックスに空きがない」といった利用に関する内容

一見、無限にあるように思えるこれらの問い合わせは、その 9 割以上がわずか 372 の質問パターンに集約できることが見えてきました。

つまり、この 372 パターンの Q&A を整備することで、全国の賃貸住宅で発生する問い合わせの 9 割以上に対応できる可能性を示唆しています。現在、この仮説の精度をさらに高めるため、詳細な問い合わせデータとの突合作業を継続しています。

今後の展望：AI 応答の高度化による入居者対応の最適化

この 372 パターンの Q&A を AI による自動応答システムに活用することで、入居者の利便性向上と管理会社の業務負担軽減を目指します。

一方で、全ての問い合わせを AI に委ねることは困難であることも認識しています。「ポストのカギの解除番号」といった個人情報やセキュリティに関わる内容や、物件固有の状況を踏まえた回答が必要なケースも多く、現状では AI への移管は 5～6 割程度にとどまると予想しています。

今後は、問い合わせ内容を地域、構造、築年数といった条件でさらに細かく分類・整理し、データの整備を進めることで、AI の対応範囲を広げていく計画です。当面は、AI による自動化が進みやすい設備トラブルに関する対応などを中心に、人によるきめ細やかな対応と組み合わせることで、入居者対応の最適化を図ってまいります。

入居者アプリ「totono」とは

入居者アプリ「totono」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。これまで電話や郵送が当たり前だったやり取りをアプリに集約。入居者は、「totono」を利用することで、アプリ内での契約内容の確認、不動産管理会社への問い合わせ、各種申請がいつでも可能になります。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。

さらに、「totono」は従来の SaaS（システム提供）からもう 1 歩踏み込んで、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「SaaS×BPO（業務外部委託）」の BPaaS としてのサービスも提供。

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。



<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：清水・山崎 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp

【サービスに関するお問い合わせ】<https://totonno.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「totonno」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>