

入居者アプリ「totono」、青森市を拠点に賃貸仲介・管理から不動産売買まで 手掛けるアップルハウジング株式会社にて導入開始

～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、青森市で賃貸管理から売買・リフォームまでトータルサポートを展開するアップルハウジング株式会社（本社：青森県青森市、代表取締役：櫻田 忠春、管理戸数：約 3,100 戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈アップルハウジング株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

生産性向上を目指すなかで、日々入居者様からの入電が多く、電話対応のために業務が中断されたり、現地確認に時間を割かれたりすることが課題となっていました。

その結果、コア業務に充てる時間を十分に確保できず、人員不足も重なり電話対応に疲弊する従業員も出始めていました。抜本的な解決策として、入居者アプリを導入することで入電数を削減するとともに、現地確認や注意喚起文書の投函などの移動時間を減らし、従業員がコア業務に集中できる環境を整えることを目的に検討しました。

■「totono」をお選びいただいた理由

複数の「入居者アプリ」を比較検討する中で、最終的に「totono」を選んだ理由は主に以下の 2 点です。

1. 従業員のコア業務集中を強力に支援する体制

「totono」は、入居者様からのよくある質問を網羅した FAQ 機能を備えており、FAQ によって入居者様の自己解決を促すとともに、元々管理会社だった知見を有するスマサポのチャットセンターが、一次対応や基幹システムへの案件登録まで担ってくださるため、本来注力すべき賃貸経営の根幹をなすコア業務に専念できる環境が整う点

2. 導入後の利用率向上まで見据えたサポート体制

入居者アプリを導入しても、入居者様にご利用いただかなければ、その効果は限定的です。アプリの利用率向上は、導入を検討する上でも大きな懸念点でした。その点 totono では、アプリのダウンロード促進を SMS や架電で代行いただけることで、この利用率に関する懸念を解消できる点

■今後「totono」に期待すること

まずは、当初の導入目的を達成することが最低限の期待です。FAQ による自己解決の促進やチャット対応による入電削減、現地確認に要する移動時間の削減を通じて、従業員がコア業務に専念できる環境を整えるとともに、ご入居者様にとっても迅速でスムーズな対応が受けられる利便性向上を目指しています。

＜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：清水・山崎 MAIL：pr@sumasapo.co.jp

そのためには、まず入居者様のアプリダウンロード数を伸ばすことを最優先に考えています。

さらに、一定規模の利用者数に達し、安定した運用が実現できた段階では、更新手続きなども totono 上で完結できる仕組みを整え、顧客満足度を一層高めていきたいと考えています。

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の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。



【サービスに関するお問い合わせ】

<https://totono.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「totono」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>