

入居者アプリ「totono」、北九州エリアで 地域に根ざした賃貸仲介・管理を行う有限会社アイユーホームにて導入開始

～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、北九州市内での豊富な仲介実績と管理ノウハウを持ち「入居者様とオーナー様の架け橋」として質の高いサービスを提供する有限会社アイユーホーム（本社：福岡県北九州市、代表取締役：野口 憲一）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈有限会社アイユーホーム ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社では従来、入居者様やオーナー様とのやり取りを、各担当者が個人の携帯電話や、LINE、ショートメッセージなど、様々なツールを使い分けて行っていました。この方法では、担当者個人に対応履歴が留まってしまい、チーム内での情報共有が困難な「ブラックボックス」状態に陥ることが一番の課題でした。

担当者が不在の際には、他のスタッフが進捗状況を把握できず、入居者様への対応が遅れてしまうケースもありました。このような属人化した体制を脱却し、組織として情報を一元管理することで業務効率を向上させるため、新たなシステムの導入を検討するに至りました。

■「totono」をお選びいただいた理由

複数のサービスと比較検討を行い、実際にデモ版を運用し、各サービスの使い勝手を確認する中で、totono を選択した理由はいくつかあります。

① 直感的で使いやすい UI（ユーザーインターフェース）

totono の画面は誰にとっても見やすく、直感的に操作できる点がスムーズな導入を実現する上で非常に魅力的だと感じました。実際に導入後も、マニュアルを見直すことなく、触りながら自然に操作方法を習得できました。また、導入後にはグッドデザイン賞を受賞されたと聞き、その使いやすさに納得しました。

② 管理会社の現場を知り尽くした開発思想

スマサポ社が元々不動産管理会社から派生した企業であるという点は、大きな決め手となりました。ソフトウェア開発ありきではなく、「管理会社の業務をどう効率化するか」という現場目線での思想がサービスの細かい所にまで反映されています。我々と同じ立場だからこそ分かる課題やニーズを的確に捉えた設計は、他のサービスにはない点だと感じています。

■今後「totono」に期待すること

導入から約1年が経過し、これまで課題であったチーム内での情報共有が円滑になり、対応の進捗状況が可視化されるなど、着

〈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

実な効果を実感しています。今後は totono 経由での問い合わせを増やし、電話対応の削減も目指していきたいと考えています。また、totono の活用を進める上で、今後は更なる業務効率化を目指し、外部システムとの連携強化に期待しています。totono がコミュニケーションのハブとなり、様々な業務を繋ぐプラットフォームへと進化していくことを楽しみにしています。最近リリースされた契約更新機能をはじめ、今後も管理業務の効率化に貢献する新機能の開発に期待しております。

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。



【サービスに関するお問い合わせ】

<https://totonو.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「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>