

入居者アプリ「totono」、1971年創立の地域密着の不動産会社 河内土地建物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CEO：小田 慎三、証券コード：9342、以下 スマサポ）は、栃木県宇都宮市で創業50年以上の歴史を持つ総合不動産会社である河内土地建物株式会社（本社：栃木県宇都宮市、代表取締役社長：野澤 康之、管理戸数：約5,000戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈河内土地建物株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

入居者からの相談窓口については、これまで既存の別アプリを中心に運用してきましたが、運用方針が統一されておらず、結果として窓口の導線が分散し、入居者・管理側双方にとって分かりづらい状態が続いていました。特に管理戸数の増加や、長年使用してきた複数のアプリが混在していたことにより、対応フローの煩雑化や情報管理の非効率化といった課題が顕在化していました。

そのような背景の中で、totono はツールとしての完成度が非常に高く、UI・UX の観点においても直感的で分かりやすく、入居者がストレスなく利用できる設計となっています。実際に、既存アプリと比較しても、入居者とのコミュニケーション品質や満足度の向上が期待できる点は大きな優位性であると考えています。

お知らせ配信や注意喚起、各種案内などをタイムリーに届けることで、入居者との関係性強化やトラブルの未然防止にも寄与できる点は、従来ツールにはない大きな価値であると考え、導入に至りました。

■「totono」をお選びいただいた理由

大きな背景として、まず挙げられるのは、弊社が導入する新しい基幹システムとのデータ連携における親和性の高さです。既存業務フローを大きく変更することなく連携が可能であり、データの二重管理や手作業による転記といった非効率な作業を削減できる点は、運用面において非常に大きなメリットであると判断しました。

加えて、コールセンターとの連携体制についても、実運用を見据えた柔軟かつ十分な連携対応を実現していただけた点は、選定における重要な要素となりました。入居者からの相談内容をチャットで受け付け、その対応をコールセンタースタッフが担う運用を構築できることで、現場担当者への業務集中を緩和し、慢性的な業務圧迫の改善につながる事が明確になりました。これは単なる業務分散ではなく、対応品質の均一化という観点でも大きな価値があると考えています。

これらを総合的に評価した結果、totono は単なるコミュニケーションツールではなく、業務基盤そのものの効率化を実現できるプラットフォームであると判断しました。システム連携、運用効率、対応品質、情報管理の正確性といった多面的な観点から見ても、業務効率改善に対する効果が非常に大きいことが明確であり、導入価値が高いツールであると結論付けました。

■今後「toto no」に期待すること

賃貸契約の電子化をはじめ、不動産業界においても今後さらに IT 化・デジタル化が加速していく中で、toto no はその最前線で活用していけるプラットフォームであると確信しています。単なるコミュニケーションツールではなく、今後の不動産管理業務の在り方そのものを支える基盤として、継続的な進化と機能拡張に大きな期待を寄せています。

また、受動的に入居者からの問い合わせに対応するだけのツールではなく、不動産管理会社側から能動的に情報を発信できる点に大きな価値があると考えています。各種お知らせ、注意喚起、生活サポート情報などをタイムリーに届けることで、入居者との信頼関係をより強固なものにし、入居者と管理会社をつなぐ“ホットライン”として機能していくことを期待しています。

さらに、チャットコミュニケーションによって対応履歴がログとして蓄積される点は、業務の可視化や対応品質の均一化に寄与するだけでなく、トラブル発生時の事実確認やナレッジ蓄積の面でも大きな価値があります。加えて、電話対応と比較した場合、担当者の心理的負担を軽減できる点も、長期的な組織運営において非常に重要な要素であると考えています。

弊社は、地域社会に貢献できる企業であり続けることを目指しています。その実現のためには、入居者満足度の向上だけでなく、日々業務に携わる従業員が安心して働ける環境づくりも不可欠です。業務効率化と従業員のメンタル負担軽減の双方に寄与できるツールとして、今後も大きな期待を寄せています。

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。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、「toto no」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、「toto no」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://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

<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

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：清水・山崎 MAIL：pr@sumasapo.co.jp