

入居者アプリ「totono」、創業時から不動産業界にテクノロジーをいち早く導入し、 人々の暮らしを豊かにする新しいサービスを提供する Good 不動産グループにて導入開始

～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、福岡・東京を拠点に、ITと総合力で資産価値を拓く総合不動産企業である Good 不動産グループ（本社：福岡県福岡市、代表取締役：牧野 修司、）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈Good 不動産グループ ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社グループは「不動産業界を人とテクノロジーの力で変えていこう。」というスローガンのもと、これまでも入居申込のWeb化や電子契約の導入など、ITを活用した利便性向上に積極的に取り組んでまいりました。管理戸数が28,000戸を超え、多様化する入居者様のニーズに迅速かつ誠実にお応えするためには、従来の電話やメール中心のコミュニケーションをさらに進化させる必要があると考えました。入居者様にとって最も身近なスマートフォンを通じて、24時間いつでもつながる安心感を提供し、レスポンスよく対応できるよう「totono」の導入を決定いたしました。

■「totono」をお選びいただいた理由

当社グループが利用している基幹システムと totono が連携している点や単なる連絡ツールにとどまらず、FAQによる自己解決の促進や、チャット対応のアウトソーシング（スマサポチャットセンター）など、管理現場の業務効率化と入居者満足度の向上を同時に実現できる拡張性の高さも、選定の決め手となりました。

■今後「totono」に期待すること

「totono」が、今以上に入居者様と管理会社をつなぐプラットフォームへと進化することを期待しています。

今後はチャットボットの精度向上やデータ分析機能を活用し、入居者様が抱える潜在的なお悩みを先回りして解決できたりすると、不動産業界全体のDXを加速させられると思います。

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://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・サービスを更に深掘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>