

スマサポ、独自の蓄積データを活用した 入居者対応特化型 AI エージェント「totonoAI」提供開始

～AIによる一次対応とBPO連携で、入居者対応を"まるっと"おまかせ。管理会社をコア業務に集中できる環境へ～

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 当社）は、不動産管理会社向けに提供している入居者アプリ「totono」において、問い合わせの受付・要約までを行う AI エージェントとして新機能「totonoAI」を 2026年6月3日（月）より提供開始することをお知らせいたします。

本機能は、単に FAQ（よくある質問）から該当する答えを探して提示するだけの AI チャットボットとは異なり、トラブルの根本解決に必要な情報を AI 側から自律的に判断してヒアリングを行う点が特徴です。

totono 

入居者対応に特化した
AIエージェントを搭載した新機能

totono AI をリリース

totono  AI



開発の背景

不動産管理業界では、かねてより人手不足が課題となっており、一人の担当者が多くの物件と入居者を抱える状況が常態化しています。特に、「お湯が出ない」「鍵をなくした」といった入居者からの問い合わせ対応は、24時間365日発生する可能性があり、その内容は多岐にわたります。

これまでの一般的な問い合わせフローでは、まず入居者からの一報を受け、その後、状況を正確に把握するために管理会社の担当者が電話やメッセージで複数回のヒアリングを行う必要がありました。このプロセスは、担当者の時間を大きく割くだけでなく、入居者にとっても問題解決までに時間がかかるという課題を抱えていました。

当社は、これらの課題を解決し、管理会社様が本来注力すべき資産価値向上のための管理業務に集中できる環境を創出するため、「totonoAI」の開発に至りました。

新機能「totonoAI」の概要

「totonoAI」は、入居者からの問い合わせに対し、単に定型文を返すのではなく、トラブルの根本解決に必要な情報を AI 側から自律的に判断してヒアリングを行います。

最大の特徴は、管理会社に情報が共有される前に、AI との対話によって必要な情報の収集が完了している点にあります。

「totonoAI」を活用することで、管理会社への共有前に必要な情報収集が完了した状態で担当者に届けられます。これにより、担当者はすぐに具体的な対応判断・行動に移ることができ、入居者にとっても、問題解決までの時間が大幅に短縮されます。

◆ 「totonoAI」の強み：スマサポにしかできない「データの力」

本機能には、当社が長年「totono」を通じて蓄積してきた、不動産管理現場における膨大なコミュニケーションデータと解決ノウハウを学習させています。

不動産管理特有の言い回しや、トラブルごとに確認すべき重要事項を熟知したデータを持つ当社だからこそ、汎用 AI では到達できない「痒い所に手が届く」高精度な対応が可能です。また、利用が進むほどに新たなデータが蓄積され、AI はより賢く、より現場に即したエージェントへと進化し続けます。

◆ AI×BPO のシナジーで、管理業務を「まるっと」自動化

「totonoAI」は、単なる IT ツールではありません。当社が提供する BPO サービスとシームレスに連携することで、入居者対応のフルアウトソーシングを実現します。

1. AI エージェントによる 24 時間 365 日の高度な一次受付

2. 整理された情報に基づき、BPO 拠点が協力業者手配や実務対応を完結

この連携により、管理会社様は突発的な入居者対応から解放され、本来のプロパティマネジメント業務やオーナー様への提案業務に注力できる環境を創出することができます。また、入居者様にとっても、待たされることのない 24 時間体制の迅速な対応が、住まいの満足度を大きく向上させるものと期待します。

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。入居者はこれまで不動産管理会社とのやりとりは電話や書類手続といった手段に限られていましたが、入居者アプリ「totono」を利用することでアプリ内から契約内容が確認でき、不動産管理会社への問い合わせや各種申請もアプリ内で行うことが可能になります。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。

■ totono2.0 (totono×AI エージェント×BPO) とは

従来の SaaS (システム提供型サービス) としての提供から、もう 1 歩踏み込んだ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サービスです。「SaaS×BPO (業務外部委託)」の BPaaS として提供します。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

<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

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「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>