

入居者アプリ「totono」、信頼関係と実績をもとに

管理マニュアルに頼らない柔軟な賃貸管理を行う株式会社ウチダハウスにて導入開始

～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、東京都練馬区を拠点に、自社施工による高い工事力と、1991年の創業以来培った地域密着の賃貸仲介・管理を一貫して手がける株式会社ウチダハウス（本社：東京都練馬区、代表取締役：内田 新也、管理戸数：約 4,000 戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社ウチダハウス ご担当者様からのコメント〉

■ 導入の背景

社内で DX 推進プロジェクトが立ち上がり、様々な業務プロセスを見直す中でまず解約受付フローの見直しに着手しました。これまで当社では、Web フォームで解約申請を受け付けた後、本人確認のために必ず電話をかけ直す運用をとっていました。登録電話番号に架電し、本人であることを確認してから正式に受付とする流れです。しかし、入居者様と連絡がつきにくいケースや、その都度担当者の作業が中断されるといった課題があり、時間的コストと生産性の両面で改善の必要性を認識していました。

「totono」を導入することで、アプリへのログインが本人認証の役割を果たすため、この電話確認プロセスを省略できます。また、解約に関する注意事項などの伝達もアプリを通じて行えるため、その後の書面手続きを円滑に進めることが可能となります。こうした背景から、各種手続きを円滑に進めるためのソリューションとして、入居者アプリの導入検討に至りました。

■ 「totono」を選定した理由

導入の決め手となったのは、totono 成功事例発表会への参加でした。

実際に導入率 80～90%を実現している事例を聞き、「本当にここまで活用されるサービスなんだ」と具体的なイメージを持つことができました。また、その利用促進をスマサポが伴走支援してくれる点にも大きな安心感がありました。

特に心強いと感じたのがチャットセンターの存在です。スマサポの担当者の皆さんは賃貸管理会社の業務や現場感覚を深く理解しており、「ウチダハウスがどうすればより良くなるか」という視点で提案してくれました。その姿勢や提案内容に信用性と説得力を感じました。

さらに、totono 成功事例発表会では、単なる業務効率化ではなく、「賃貸管理業界をもっと良くしたい」「管理会社がより働きやすくなる未来をつくりたい」という想いに共感しました。入居者様からのリアクションを次のアクションにつなげ、クレーム対応に追われるのではなく、より良い管理運営へ活かしていくという考え方にも魅力を感じています。

また、前提として基幹システム「i-SP」との連携が可能であることも、導入を後押しするポイントとなりました。

■ 今後「totono」に期待すること

「totono」の導入を皮切りに、まずは解約受付業務の効率化と、入居者様への重要なお知らせのデジタル配信を進め、コミュニケーションコストの削減と迅速な情報提供を実現したいです。

期待していた AI チャット機能が想定より早く実装されたように、今後もテクノロジーの進化に合わせた継続的なアップデートを期待しています。将来的には、電子契約サービスとの連携などを通じて、入居から退去までがよりシームレスに完結する体験を提供し、入居者満足度の向上と当社の競争力強化を目指します。

また、管理画面のスマートフォン対応など、管理会社側の利便性向上に繋がるアップデートにも期待しています。

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>

<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