

入居者アプリ「totoono」、福岡市を拠点に賃貸管理から売買まで幅広く手がける

ハンエー地建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、福岡市を拠点に賃貸管理から売買まで幅広く手がけ、長期的な資産価値向上を提案するハンエー地建株式会社（本社：福岡県福岡市、代表取締役：松藤 匡洋、管理戸数：約 1,500 戸）に、入居者アプリ「totoono」を導入し、運用を開始いたしました。



ハンエー地建 株式会社

〈ハンエー地建株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■ 導入の背景

当社の経営理念は「お客様に寄り添い不動産の価値を高める」ことにあります。入居者様一人ひとりの多様なライフスタイルに対応し、安心して長く住み続けていただける住環境を提供することが、オーナー様の資産価値向上にも直結すると考えています。一方で、入居者様からの電話による問い合わせや設備トラブルに関する連絡対応に、従業員の多くの時間が割かれている状況が続いていました。これらの対応は入居者様の満足度維持に不可欠である一方、定型的・反復的な業務も多く、本来注力すべきオーナー様への資産価値向上提案や新規管理物件の獲得といった付加価値の高い業務へのリソース配分を圧迫していました。これらの課題を解決し、入居者様・オーナー様双方への提供価値を向上させるため、テクノロジーを活用した業務プロセスの抜本的な見直しが必要であると判断し、導入を検討し始めました。

■ 「totoono」を選定した理由

totoono を選んだのは、単なる業務効率化ツールとしてではなく、入居者様との接点の質を高める手段として評価したためです。当初は 24 時間対応のコールセンターサービスも候補として検討しました。しかしコールセンターへのアウトソーシングは、コスト構造の変化や対応品質のコントロールという観点でのリスクも伴います。totoono であれば、アプリを通じて入居者様がいつでも問い合わせや各種手続きを行える環境を整えながら、一次対応を効率化できます。

入居者様の多様なライフスタイルに寄り添うという観点からも、アプリによる対応は理にかなっていると判断しました。

■ 今後「totoono」に期待すること

導入当初は、チャット返答までのタイムラグや、ステータス移管のタイミングなど、運用面でいくつか気になる点がありましたが、これらはすでに改善いただいており、実務上の支障はなくなっています。

今後は、スマートフォンから totoono の管理画面を確認できる環境が整うと、外出先でも迅速な対応判断ができ、より実用性が高まると考えています。また、チャット機能における一次対応の範囲がさらに拡充されることで、入居者様への応答スピードが上がる

り、スタッフの介入頻度を抑えながらも対応品質を維持できると期待しています。

入居者様が快適に、そして安心して長く住み続けられる環境を整えることが、平均居住年数の長期化につながり、ひいてはオーナー様の安定した収益と資産価値の向上に寄与すると考えています。totoono はその実現を支える手段の一つとして期待しています。

入居者アプリ「totoono」とは

入居者アプリ「totoono」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、「totoono」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、「totoono」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://totoono.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 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「totoono」を活用した D X 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>