

入居者アプリ「totoono」、香川県高松市の南部を中心に 1983 年から不動産業を営む松野不動産にて導入開始

～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 C E O：小田 慎三、証券コード：9342、以下 スマサポ）は、賃貸仲介業・売買仲介業・物件の管理業務・相続相談まで、不動産に関わる全般的なサポートができることが強みである松野不動産株式会社（本社：香川県高松市、代表取締役社長：小山 和人、管理戸数：約 2,500 戸）に、入居者アプリ「totoono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈松野不動産株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

若い世代の入居者が増える中、IT 化が主流になると考え、入居者様がより問い合わせしやすい環境を整備する必要性を感じていました。実際、当社では月間 170～180 件もの管理に関する問い合わせをいただいています。電話による直接の問い合わせが約 4 割、残りの 6 割がコールセンター経由という状況で、これらをいかに効率よく対応していくかが大きな課題でした。こうした背景から、「totoono」の導入により、入居者様との新しいコミュニケーション手段を確立し、日々の問い合わせ対応業務を効率化することを目指しました。

■「totoono」をお選びいただいた理由

「totoono」を選定した理由は、まずグッドデザイン賞を受賞したデザイン性と操作性です。見た目から使いやすそうな雰囲気があり、入居者様にも抵抗なくご利用いただけると判断しました。最も決め手となったのは、入居者様のチャット対応をアウトソーシングできる点です。一次受付を代行していただけることで、社員の対応負担が軽減され、業務効率化につながると期待しています。また、既存の入居者様へのアプリ導入を推進するサポート体制も重要なポイントでした。アプリは入居者様に導入してもらわなければ意味がないため、スマサポの導入支援は心強く感じています。加えて、四国地域の同業他社でも導入実績があり、実際に良い評価を聞いていたことも後押しとなりました。

■今後「totoono」に期待すること

「totoono」には、多言語対応など、更なる機能拡充を期待しています。香川県では外国人就労者が増加しており、多言語対応は必須となるでしょう。また、FAQ をより充実させることで、入居者様が小さな疑問や問題を自己解決できる環境を整えたいと思っています。チャット機能が便利な分、些細なことでも問い合わせが増える傾向があるため、この点の改善は重要だと感じています。今後は、掲示板機能を活用した情報発信、郵送物の廃止、入居者様向けアンケートの実施、更新契約の電子化など、

＜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：岩岡・山崎 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp

「totoono」の多様な機能を積極的に活用していく予定です。長期入居者様向けの特典情報の発信やイベント企画など、プラス方向のコミュニケーションツールとしても活用することで、テナントリテンションの向上を目指します。

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。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「totoono」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。

■「totoono」Phase2.0（チャット代行プラン）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://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・サービスを更に深堀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「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>

<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：岩岡・山崎 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp