

入居者アプリ「totono」、 石川県で賃貸仲介・管理を展開する株式会社パコムにて導入開始

～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、石川県金沢市を拠点に、賃貸仲介から管理まで地域密着で展開し、多様なニーズに応える株式会社パコム（本社：石川県金沢市、代表取締役社長：山原 勇、管理戸数：約 4,290 戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社パコム ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

日々の業務において、入居者様からいただくお問い合わせの中には、設備の不具合や駐車場に関するご相談など、定型的内容が多く含まれており、これらの対応をいかに効率化するかが課題でした。限られた人員で質の高いサービスを維持していくためには、従業員がより専門性の高いコア業務に集中できる体制を構築する必要があると考えておりました。

また、従業員一人ひとりが安心して長期的なキャリアを形成できるよう、業務負荷のバランスをとり、より働きやすい職場環境の実現を目指しています。さらに、複数店舗で事業を展開する上で、全ての拠点において均質で高品質なサポートを提供し、お客様からの信頼をより高めることが不可欠であると考えておりました。

こうした背景から、テクノロジーを活用することで抜本的な業務改革を行い、競争優位性を確立することが必要であると判断し、入居者アプリ totono の導入を検討するに至りました。

■「totono」をお選びいただいた理由

数多くの不動産関連アプリやシステムがある中で、totono 導入する決め手となったのは、「入居者対応業務に特化した明確な機能性」と、「チャット対応 BPO サービス（チャットセンター代行）」でした。

オーナー向け機能や総合的な管理システムもある中で、totono は入居者様からの問い合わせ対応にフォーカスしており、そのシンプルで分かりやすい設計は、当社の従業員にとってもスムーズな導入が期待できました。

中でも、スマサポ社がチャットセンターとして入居者様とのやり取りを代行してくれるチャットセンター代行サービスは、多店舗展開する当社において、各支店で異なる対応方法を統一し、問い合わせ窓口を一元化できる点も大きな魅力でした。それによって、自社で対応する手間を省き、従業員はより専門性の高い業務に集中できると判断しました。

■今後「totono」に期待すること

将来的には、現在開発が進められている更新・解約手続きの完全デジタル化機能のリリースに大きな期待を寄せております。これ

＜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

により、一連の手続きをアプリ上で完結させ、入居者様の利便性向上と社内業務のさらなる効率化を実現できると考えております。

さらに、「totono」を単なる連絡ツールとしてだけでなく、入居者様の暮らしを豊かにする情報発信のプラットフォームとして活用することも視野に入れています。例えば、最近の事件・事故を踏まえた防犯グッズや携帯用消火器などの防災用品の情報提供や販売を行うことで、入居者の安全・安心に貢献しながら、新たな収益源の創出も目指します。スマサポ社が持つ全国の成功事例やトレンド情報を共有いただきながら、サービスの質を一層高めていきたいと考えております。

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。

■「totono」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://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：岩岡・山崎 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp