

入居者アプリ「totoono」、秋田県を中心に地域を代表する 朝日綜合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 C E O：小田 慎三、証券コード：9342、以下 スマサポ）は、秋田県で半世紀以上にわたり地域社会に貢献し、地元の不動産業界を牽引する朝日綜合株式会社（本社：秋田県横手市、代表取締役：熊谷 邦夫、管理戸数：約 10,600 戸）に、入居者アプリ「totoono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈朝日綜合株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社はこれまで、既存システム（kintone）で情報を管理してきましたが、入居者様とのやり取りは電話が中心のままで、情報の抜け漏れや二度手間が起きやすいことが課題でした。現場でも「まず見に行く」対応が多く、訪問前に“見に行くべき案件かどうか”を切り分けるのが難しい状況でした。写真や動画で事前に状況を把握できれば、優先度の判断がしやすくなり、対応の質も上がるはずです。

こうした課題を踏まえ、業務の質を一段階ステップアップさせるための新たなコミュニケーション基盤として、「totoono」の導入を決定しました。あわせて、冬場の凍結注意喚起といった緊急周知を一斉にアプリ通知へ移行する準備を進めており、入居者様の安心安全につながる即時性を高めていきます。

■「totoono」をお選びいただいた理由

決め手は「セルフヘルプ×チャット」の設計でした。入居者様がチャットを送る前に、よくある質問や解決策を自分で確認できるため、軽微な問い合わせは手前で解消しやすくなります。実際のやり取りでは、写真や動画を送っていただけるので、現場確認が必要かどうかの判断や、設備の型番確認を来訪前に終えられるようになりました。

結果としてキャッチボールがスムーズになり、電話は減少し、現場確認の回数も減り「見に行くべき案件」に時間を集中できるようになったのは大きな変化です。

また、契約更新・解約申請など、将来的な機能拡張を見据え「totoono」上で完結できる可能性に魅力を感じられました。

■今後「totoono」に期待すること

アプリの登録を促進し、地域のお店やイベント情報などを発信することで、単なる「住まいの提供」から一歩進んだ「暮らしの提案」を目指します。

当社では、「totoono」の導入を、目の前の業務効率化だけでなく、知的財産を蓄積する機会と捉えています。入居者様の潜在的なニーズを把握し、データ分析を通じて、より質の高いサービスを提供していきたいと考えています。将来的には「totoono」を地

＜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

域プラットフォームとして活用し、地元の企業や住民との連携を強化することで、地域全体の活性化に貢献していく所存です。

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。

■totoono2.0（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>