

入居者アプリ「totono」、首都圏で仲介・賃貸管理を展開し、 資産価値を見据えた運用を行う株式会社ステータスにて導入開始

～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、仲介・賃貸管理に強みを持ち、物件の魅力と価値を活かす提案力で信頼を築く株式会社ステータス（本社：東京都中央区、代表取締役社長：引地 拓、管理戸数：約1,200戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社ステータス ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社は、オーナー様への質の高いサービス提供を重視しており、入居者様対応においても、効率的かつスムーズなコミュニケーションを実現したいと考えておりました。

区分所有物件が中心だった当社も、事業拡大に伴って一棟管理物件が増加し、入居者様からのお問い合わせや設備に関するご質問、共用部利用に関する注意喚起など、多岐にわたる個別対応への負担が増大しておりました。

そのため、入居者対応業務を効率化し、より戦略的な業務にリソースを振り向ける必要性を感じていました。また、新体制では不動産管理の経験が浅いスタッフもいるため、対応品質を標準化し、効率的に業務を進めるための仕組み構築についても課題を感じていました。これらの課題を解決し、オーナー様と入居者様双方にとってより良いサービスを提供するために、入居者対応をDX化できるツールの導入を決定しました。

■「totono」をお選びいただいた理由

一番の決め手は、「現場の痒いところに手が届く」操作性の高さです。管理会社側の設定が細かく、実務を深く理解した上で開発されていると感じました。また、スマサポのチャットセンターが一次対応を担ってくれる点も大きな魅力です。スタッフが常時間問い合わせに張り付く必要がなくなり、精神的な負担が軽減され、コア業務に集中できます。チャットセンターの丁寧な対応履歴は、経験の浅いスタッフにとって生きた手本となり、実務を学ぶ良い教材となっています。

さらに、基幹システム is-p との API 連携が可能な点、入居時点検や解約申請といった一連の手続きをアプリ上で完結できる豊富な機能も高く評価しています。導入にあたっての操作説明会や、効果的な運用ノウハウの提供といった手厚いアフターフォローも、全社でスムーズにDXを進める上で大きな安心材料となりました。

■今後「totono」に期待すること

totono の導入により、まずは掲示板機能を活用したお知らせのデジタル化を進め、ペーパーレス化とコスト削減を実現します。その上で、将来的には totono がより付加価値の高いサービスへと進化していくことに大きな期待を寄せています。

<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

具体的には3つの点に期待しています。

1つ目は、管理会社向けのスマートフォン対応です。外出の多いスタッフが、場所を選ばずにスマートフォンからPCと同様の管理画面を確認・操作できるようになれば、より迅速で柔軟な入居者対応が可能になります。

2つ目は、多言語対応です。現在は外国籍の入居者様は多くありませんが、今後の事業展開や多様化する入居者ニーズを見据えると、言語の壁なくスムーズなコミュニケーションが取れる環境は不可欠になると考えています。

そして3つ目は、各種サービスとの連携強化です。現在は賃貸借契約書の内容などをアプリで確認できますが、今後は火災保険や駆け付けサービスといった契約に付随する情報とも連携し、入居者様が totono 一つであらゆる契約情報を確認・管理できるような「暮らしのプラットフォーム」へと進化していただけることを期待しています。これらの機能拡充が、入居者満足度、ひいてはオーナー満足度のさらなる向上に繋がるものと確信しております。

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り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