

入居者アプリ「totonono」、ナイスグループで賃貸管理を担う ナイスアセット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、賃貸管理からサブリース・資産活用支援まで幅広く手がけるナイスアセット株式会社（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：石原 誠治、管理戸数：約7,800戸）に、入居者アプリ「totonono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈ナイスアセット株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

近年、当社が管理する物件でも若年層の入居者様が増加し、スマートフォンやアプリを通じた日常的なやり取りが一般化しています。その一方で、設備不具合や契約内容に関するお問い合わせなどに関する、管理会社への連絡手段が「電話」に偏っており、時間帯や内容によっては迅速な対応が難しい状況も見受けられました。

また、電話による対応はどうしても属人化しやすく、社内での情報共有や対応の引き継ぎが困難になるケースも多くあります。その点、チャットでのやり取りであれば履歴が記録され、社内での対応内容を共有できるため、対応の質とスピードの両立が図れると考えました。

こうした背景から、入居者様にいつでも気軽に問い合わせいただける環境を整えつつ、対応業務の効率化と社内連携の強化を目指し、「totonono」の導入を決定しました。

■「totonono」をお選びいただいた理由

複数のアプリを比較検討する中で、当社が「totonono」の導入を決めた最大の理由は、入居者様とのチャット対応をアウトソーシングできる点にあります。問い合わせの一次受付をスマサポが代行することで、社内リソースを営業や契約管理などの本来業務に集約できるようになり、社員の業務負担軽減と対応品質の安定化が期待できます。

また、グッドデザイン賞を受賞したデザイン性の高さと操作性に加え、管理画面のインターフェースが直感的で扱いやすい点も評価ポイントとなりました。現場社員が無理なく使いこなせることは、導入後の定着において重要な要素です。

さらに、既存入居者様へのアプリ導入をサポートしていただける体制も、導入の後押しとなりました。利用促進に向けた各種支援があることで、導入から定着までをスムーズに進めることが可能です。

■今後「totonono」に期待すること

今後は、AI チャットボット機能の導入によるさらなる自動化に期待しています。問い合わせの中には、FAQ に基づいて即時回答

＜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

できる内容も多いため、AI による一次対応が実現すれば、入居者様の利便性はもちろん、社員の負担もさらに軽減されと考えています。

また、「totoono」を活用した契約更新業務のデジタル化にも期待しています。更新通知や意思確認、契約書の電子化、手続き完了までをアプリ内で完結できるようにすることで、これまで郵送や来店が必要だったフローの大幅な効率化が見込まれます。入居者様にとっても手続きの簡便化につながり、業務の生産性向上と満足度向上の両立が可能になると考えています。

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。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 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/smsmp2023>

<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