

## 管理会社と入居者の負担を軽減する入居者アプリ「totono」 富山県内で賃貸仲介件数 19 年連続 No1<sup>※1</sup> の実績を持つ 朝日不動産株式会社に導入

～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、創業 56 年を迎え国内 13 カ所で不動産の賃貸・売買仲介のほか、賃貸物件の管理、不動産投資など、さまざまな事業を展開している朝日不動産株式会社（本社：富山県富山市、代表取締役社長：石橋 正好、管理戸数：約 14,000 戸 ※2024 年 8 月 31 日時点）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



※1：2024 年「週刊全国賃貸住宅新聞社」調べ

### 〈朝日不動産株式会社 ご担当者様からのコメント〉

#### ■導入の背景

能登半島地震をきっかけに、入居者への迅速かつ能動的な情報発信の必要性を強く認識しました。また、従来の電話やメールといったコミュニケーション手段では限界を感じていました。totono は、入居者様との接点を強化するだけでなく、FAQ、チャット分析などの機能もあり、スマサポのカスタマーサポートのフォローを受けられるなどの点から導入に至りました。

#### ■「totono」をお選びいただいた理由

totono を選定した理由は、以下の 2 点です。

- 基幹システム (i-sp) ・ コールセンターとの連携：** totono は、基幹システム(i-sp)との API 連携により入居者情報が自動連携できることで、入居者情報の管理・更新の手間を削減し、常に最新の情報を維持することが可能です。また、電話対応をコールセンター（外部委託先）へ委託する際の連携もシームレスに行うことができました。現在は、コールセンターでの電話対応と totono のチャット対応を委託しており、入居者対応業務の約 4 割を完遂していただいております。
- 導入後の手厚いフォロー体制：** 実際入居者アプリを導入しても、入居者様にどれくらい DL していただけるのかという課題を感じていましたが、DL 促進のためのアフターフォローが充実していました。導入後は定例会を設けて、具体的な事例紹介や SMS の活用、投函物例文の提供など、きめ細やかなフォローをしていただきました。

#### ■今後「totono」に期待すること

特にチャットボット機能の実装による自動応答や、FAQ での自己解決率向上による更なる業務効率化といった機能拡充を期待しています。FAQ 利用状況のデータ分析によって、更なる FAQ 改善、ひいては入居者満足度向上に繋げる狙いです。また、電話履歴・案件管理・工事管理機能など、totono で一元管理ができるプラットフォームとして活用することも期待します。

＜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

## 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。

### 【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](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>