

入居者アプリ「totono」、 物件の資産価値向上を追求する株式会社 Re·lation 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、不動産管理事業を基盤に施設運営など多角的な事業展開を行う株式会社 Re·lation（本社：静岡県浜松市、代表取締役：高橋 秀幸、管理戸数：約3,000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 Re·lation ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社では以前より、他社の入居者向けサービスを利用していました。しかし、電話での問い合わせが減ることはなく、むしろチャットでの連絡が追加されたことで、対応すべきチャネルが増加してしまいました。「チャットで送ったのですが」という確認の電話をいただくこともあり、返信漏れが二次クレームに繋がるケースも生じ、本来期待していた効率化が十分に図れていない状況でした。そこで、単なるコミュニケーションツールとしてだけでなく、抜本的な業務改善につながるソリューションを求めて入居者アプリの検討に至りました。

■「totono」をお選びいただいた理由

複数のサービスを比較検討する中で、最大の決め手は、FAQ機能に加えて、チャット対応を委託できる「チャットセンター（BPOサービス）」の存在です。問い合わせの一次対応を専門のチャットセンターにアウトソーシングできる点は、他社サービスにはない大きな魅力でした。また、スマサポ社が不動産管理のノウハウを持っている元同業者であるため、現場の状況を深く理解した上でのサポートを期待できる点も高く評価しています。さらに、導入して終わりではなく、定期的な打ち合わせを通じてFAQの精度を高め、当社の運用に合わせて最適化していく「カスタマイズ性」がある点も、導入を後押しした理由です。

■今後「totono」に期待すること

「totono」の導入により、手間の削減を実現し、スタッフがより売上につながるコア業務や戦略的な業務に集中できる体制を構築したいと考えています。将来的には、多角的なサービスとの連携も期待しています。例えば、アプリ内に割引クーポンやポイントカード機能を実装し、「住むことでポイントが貯まり、お得なサービスが受けられる」といった付加価値を提供することで、入居者満足度の向上とアプリ利用率の向上、そして事業間のシナジー創出を実現できると期待しています。スマサポ社には、今後も我々のような管理会社のニーズを汲み取り、サービスの継続的なアップデートを期待しています。

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。これまで電話や郵送が当たり前だったやり取りをアプリに集約。入居者は、「totono」を利用してことで、アプリ内での契約内容の確認、不動産管理会社への問い合わせ、各種申請がいつでも可能になります。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。

さらに、「totono」は従来の SaaS（システム提供）からもう 1 歩踏み込んで、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「SaaS×BPO（業務外部委託）」の BPaaS としてのサービスも提供。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できます。

暮らしととのう 住まいのサポートアプリ



【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・サービスを更に深堀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「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/smssp2023>