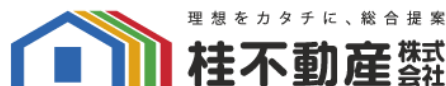


入居者アプリ「totoono」、創業 55 年エリア最大級の管理物件数

地域密着総合不動産提案企業の桂不動産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」「売買」「建築」を中心に土地と住まいに関するあらゆるサービスを提供する、桂不動産株式会社（本社：茨城県つくば市、代表取締役社長：渡邊 宗明、管理戸数：約 26,000 戸）に、入居者アプリ「totoono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈桂不動産株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■ 導入の背景：地域密着の「管理品質」をデジタルでさらに高める

当社はこれまで、茨城県南部・つくばエリアを拠点に、地域に根差したきめ細やかな管理体制を築いてまいりました。しかし、管理戸数の拡大に伴い、電話によるお問い合わせが特定の時間帯に集中し、お客様をお待たせしてしまうケースや、情報の集約に時間を要するといった課題に直面していました。

当社が目指すのは、単なる「IT 化」ではありません。「AI やデジタル技術を駆使することで、スタッフがより人間味のある、高度なコンサルティング業務に集中できる環境を作ること」です。今回、入居者様とのコミュニケーションをデジタル化することで、迅速なレスポンスと正確な情報管理を両立し、地域 No.1 の管理品質をさらに盤石なものにするために導入を決定いたしました。

■ 「totoono」を選定した理由：当社の DX 戦略との合致

数あるアプリの中から、当社のビジョンを具現化できるツールとして totoono を選んだ理由は以下の通りです。

① 「AI 教育」との親和性と業務標準化

当社では今後、AI を活用した新人教育やロールプレイの自動化を検討しています。totoono を通じて蓄積される「チャットのログ（応対履歴）」は、当社の AI ナレッジ蓄積に不可欠なデータとなります。これを分析・活用することで、どの店舗・どの担当者でも「桂不動産クオリティ」の均一なサービスを提供できる体制が整うと考えました。

② 基幹システム連携による「徹底した無駄の排除」

基幹システムとの高度な連携により、二重入力などのアナログな事務作業を徹底的に排除します。この効率化によって生まれた時間は、物件の巡回強化やオーナー様への資産価値向上のご提案など、より地域社会に貢献するための活動に充ててまいります。

③ BPO 連携による「従業員の心理的安全」の確保

チャット代行機能（BPaaS）の活用は、単なるコスト削減ではなく、フロントスタッフの心理的負担を軽減する「働き方改革」の核となります。社員が心身ともに余裕を持って働ける環境こそが、結果として入居者様への質の高いサービスに繋がると確信しています。

＜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：清水・山崎 MAIL：pr@sumasapo.co.jp

■ 今後「totoono」に期待すること：茨城で最も「安心」を感じるプラットフォームへ

今後は totoono を、入居者様と当社を繋ぐ「信頼の架け橋」として育ててまいります。

将来的には、契約の電子化はもとより、地域のお得な情報発信や、当社のキャンペーンに特化した案内など、地域に根差した「生活サポートプラットフォーム」としての活用を視野に入れています。

「困ったときは、まずアプリを開けば解決する」という安心感を全ての入居者様に提供し、茨城の暮らしを支えるパートナーとして、最先端のテクノロジーと地域密着の情熱を融合させた不動産管理のあり方を追求してまいります。

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。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、「totoono」を利用することで、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、「totoono」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>