

## 入居者アプリ「totono」、岡山エリアに深く根ざして総合不動産事業を展開する

### 株式会社サンホーム岡山にて導入開始

～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、岡山市を中心に賃貸管理からリノベーション、不動産売買まで幅広く手掛ける株式会社サンホーム岡山（本社：岡山県岡山市、代表取締役社長：久松 朋史、管理戸数：約 5,000 戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



#### 〈株式会社サンホーム岡山 ご担当者様からのコメント〉

##### ■ 導入の背景

当社では、入居者からの問い合わせ対応にコールセンターを活用してきましたが、問い合わせ件数の増加とともに、初動対応の処理能力に限界を感じていました。特に、簡易的な確認事項であってもオペレーターが都度対応しなければならない構造的な非効率性は、スタッフの負荷増大だけでなく、入居者の待機時間にも影響していました。

こうした状況を踏まえ、単なる人員増強ではなく、デジタルツールを活用した対応の自動化・仕組み化を中長期的な経営方針として設定するため、入居者との接点をアプリに集約し、将来的な AI 活用も視野に入れた基盤整備として「totono」の導入を決定しました。

##### ■ 「totono」を選定した理由

複数のサービスを比較検討する中で、スマサポ社を選んだ決定打は、同社が不動産管理業をバックボーンに持つ点です。賃貸管理業界特有の課題や法改正などの事業環境の変化に対し、現場の実態に即した深い知見をお持ちであると感じました。変化の速い賃貸管理業界において、単なるシステム提供に留まらず、課題が顕在化する前に先回りしたサポートが期待できると判断したことが、最終的な選定理由です。

##### ■ 今後「totono」に期待すること

「totono」の導入は、単なるアプリ導入が目的ではありません。これを機に、これまで暗黙知となっていた入居者対応のノウハウを言語化・マニュアル化し、全社的な業務標準化を推進したいと考えています。スマサポ社には、そのプロセスにおけるコンサルティングも期待しています。

将来的には、アプリに蓄積されたデータを活用し、AI による問い合わせ対応の自動化へと発展させていく計画です。その実現に向け、共に業務改革を推進するパートナーとしてご協力いただくことを期待しています。

## 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。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 D X 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>