

入居者アプリ「totono」、 山口・福岡の住まいを支える地域密着の不動産パートナー 株式会社エミウスに導入

～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、山口県を中心に住まいに関するすべての業務をワンストップで提供する、株式会社エミウス（本社：山口県下関市、代表取締役：高木 道之、伊藤 和之、管理戸数：約 7,600 戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社エミウス ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社では先行してオーナーアプリを導入しておりましたが、入居者アプリについては少し懐疑的でなかなか踏み込めずにいました。しかし、従来の入居者対応は電話が中心で、一部が LINE などツールの統一がされておらず、管理の煩雑さや対応の属人化が社内でも課題となっていました。そこで、入居者アプリ「totono」の提案を受け、これであれば対応方法を統一し、業務の効率化を図ることができると判断し導入に至りました。

「totono」の導入により、社員の精神的負担が軽減され、二次クレームの発生や対応のばらつきを防ぐことが可能になると考えております。また、従来は入居者対応に割くりソースが多く、本業に注力できないといった課題もあったため入居者アプリの導入を決意しました。

■「totono」をお選びいただいた理由

比較検討の際、当社が導入している基幹システム「i-sp」との連携が大前提と考えているなかで、リアルタイムでの連携が可能であることが、導入の決め手となりました。

また、提案いただいた際に、過去の失敗事例を率直に共有いただき、それを改善したことで現在の確かな実績につながっている点やスマサポ社が元々管理会社であったことから、業務に精通している点も重要な判断材料となりました。

■今後「totono」に期待すること

これまででは、入居者様からの問い合わせに対応することが主な業務でしたが、今後はより積極的に入居者様へアプローチし、満足度を向上させることを目指しています。特に、ファミリー層に向けた売買物件の広告配信や、日々の小さな問題に早期に対応することで、未然に大きなクレームを防ぐことができると考えています。

さらに、従来の電話のみでの連絡手段に代わり、アプリから一括で入居者様全体にお知らせを配信できるようになることで、迅速かつ効率的に情報提供が可能になります。

<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

この機能を活用して、入居者様の満足度を向上させるとともに、オーナー様の満足度や収益の拡大にも貢献できると期待しています。

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。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「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>