

入居者アプリ「totono」、 多様な不動産ニーズに応える株式会社エヌアセットに導入

～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CEO：小田慎三、証券コード：9342、以下スマサポ）は、溝の口を中心に地域密着型の不動産サービスを展開する株式会社エヌアセット（本社：神奈川県川崎市、代表取締役：芳村崇志、管理戸数：約4,729戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社エヌアセット ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社では、従業員が安心して働き、成長できる環境を整備するため、業務にIT技術を取り入れる取り組みを推進しています。特に、入居者様からの電話によるお問い合わせが多く、従業員の負担になっていました。また、入居者様のニーズに迅速かつ的確にお応えすることで、顧客満足度を向上させることも重要な課題と認識しており、これらの課題を解決するため、入居者アプリの導入を検討しました。

■「totono」をお選びいただいた理由

電話コール数および対応件数の軽減に大きく貢献できると期待したからです。「totono」は、入居者様がアプリ内でよくある質問やFAQでトラブルシューティングを確認できる仕組みが充実しており、電話でのお問い合わせを大幅に削減できると考えています。また、入居者様の声を聴き、ニーズを拾い上げて顧客満足度向上を図るという点が、当社の理念と一致しているため「totono」を選択しました。

■今後「totono」に期待すること

「totono」の導入により、入居者様が当社へお問い合わせいただく前に、アプリ内で疑問や問題を自己解決できる環境を整備することで、入居者対応業務の負担を大幅に軽減できると期待しています。

スマサポと協力し、入居者様からのご依頼内容をより詳細に分類することで、アプリ内での的確な対応を可能にし、お問い合わせ自体を未然に防ぐ仕組みを構築していくたいと考えています。「totono」の機能を最大限に活用し、入居者様の満足度向上、そして業務効率化に繋げていければと思います。

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。入居者はこれまで不動産管理

<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

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きましたが、入居者アプリ「totono」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。

■「totono」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できます。



【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>

＜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