

## 入居者アプリ「totoono」、大分市の地域密着型経営で信頼を築く 株式会社タカラ不動産にて導入開始

～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 C E O：小田 慎三、証券コード：9342、以下 スマサポ）は、大分県大分市を拠点に「クオリティ・オブ・ライフの向上」を掲げ、不動産の賃貸仲介から管理運営まで幅広く手がける株式会社タカラ不動産（本社：大分県大分市、代表取締役：矢野 宏一、管理戸数：約 3,500 戸）に、入居者アプリ「totoono」を導入し、運用を開始いたしました。



### 〈株式会社タカラ不動産 ご担当者様からのコメント〉

#### ■導入の背景

タカラ不動産ではこれまで、入居者様とのコミュニケーションツールとして LINE を活用し、より気軽に問い合わせや相談ができる環境づくりに努めてまいりました。しかし、運用を続ける中で、メッセージ通知の遅延による対応のタイムラグや、タスク管理機能の不足など運用面での課題が浮き彫りになりました。これらの課題は、対応漏れのリスクや業務の属人化につながる可能性があり、安定したサービス品質を提供し続けるためには、不動産管理業務に特化したコミュニケーション基盤の構築が必要であると判断し、入居者対応をよりスムーズかつ確実にを行うため、専用アプリの導入を決定いたしました。

#### ■「totoono」をお選びいただいた理由

数ある入居者アプリの中から「totoono」を選定した決め手は、管理会社にとって運用しやすい仕組みが整っていたためです。特に、よくある質問に対して均質な回答を迅速に行える定型文機能や、チャット代行サービスなど、対応品質を安定させながら効率化できる点に魅力を感じました。

導入後は、社内でのタスク管理がスムーズになり、問い合わせ対応の見える化や対応漏れ防止にもつながっています。

#### ■今後「totoono」に期待すること

今後は、スマサポが展開する「totoono」に大いに期待しています。特に、AI と FAQ を活用した自動返信機能や、AI による FAQ の自動生成・更新機能の実現を期待しています。

入居者様からの問い合わせ内容を AI が学習し、新たな質問や回答を自動的に整理・反映できるようになれば、FAQ の精度が継続的に高まり、対応体制がより強固になると考えています。

AI が人の知見を補完しながら FAQ を進化させることで、入居者さまへの回答品質やスピードの向上につながり、結果として顧客満足度のさらなる向上が期待できます。

タカラ不動産としても、今後も AI 技術を積極的に取り入れながら、より快適で安心できる住まいの提供を目指してまいります。

## 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](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>