

入居者アプリ「totonono」、 仙台トップレベルの実績を誇る株式会社ハウジングエステートにて導入開始

～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、仙台市内でトップレベルの集客力と管理実績を基盤にオーナーの資産価値向上を支える株式会社ハウジングエステート（本社：宮城県仙台市、代表取締役：千葉 房樹、管理戸数：約 6,700 戸）に、入居者アプリ「totonono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社ハウジングエステート ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社では、かねてより業務全体の効率化を重要な経営課題と捉えており、2 年前にはオーナー様向けアプリを導入するなど、DX を推進してまいりました。次なるステップとして入居者様とのコミュニケーション改善を検討する中で、特に電話対応における非効率性が課題となっていました。コールセンターを設置しているものの、入居者様への折り返し連絡が繋がらないといった「すれ違い」が頻発し、些細な用件でも解決に時間を要してしまうケースが少なくありませんでした。このコミュニケーションロスを解消し、より迅速かつ円滑な対応を実現するため、新たなツールとして入居者向けアプリの導入を検討するに至りました。

■「totonono」をお選びいただいた理由

決め手は、チャット対応をまるっとお任せできる点と、入居者アプリ専門で開発されていることによる将来性です。入居者様からのお問い合わせ対応をスマサポの専門スタッフに委託できる点は、当社の業務負荷を大幅に軽減する上で大きな魅力でした。また、「totonono」が基幹システムの付随機能ではなく、入居者コミュニケーションに特化した専門サービスである点に、今後の機能拡張や発展性といった「未来の可能性」を強く感じました。実際に、当社が課題としていた更新機能が開発されるなど、現場のニーズを的確に捉えた継続的なアップデートにも期待が持てました。コスト面では高価でしたが、「安かろう悪かろう」ではなく、長期的な視点でサービスの品質と効果を重視したこと、現場からの声もあり「totonono」の導入を決定いたしました。

■今後「totonono」に期待すること

「totonono」の導入により、入居者様とのコミュニケーションをよりスムーズにし、ストレスなく話が進められる環境を構築したいと考えています。些細な連絡の行き違いや問い合わせの遅延をなくし、入居者様が困った時にタイムリーに情報が得られることで、顧客満足度の向上に繋がると確信しています。

また、アプリを通じて入居者様との接点が増えることで、これまで難しかった季節ごとの挨拶や地域情報の発信など、当社からのアクティブな情報提供も可能になると期待しています。これにより、入居者様との関係性をより深め、長期的な信頼関係を築いていきたいと考えております。

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>