

入居者アプリ「totono」、賃貸不動産経営管理のエキスパート 株式会社アメニティーハウスにて導入開始

～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、愛媛県を中心に四国4県で不動産管理事業を展開する株式会社アメニティーハウス（本社：愛媛県松山市、代表取締役：大谷 敦史、管理戸数：約5,400戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社アメニティーハウス ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

当社では管理戸数が年々増加する中で、入居者様からのお問い合わせも比例して増え続けていました。特に、定休日明けの午前中には電話が集中し、業務を圧迫する要因となっていました。

これまでは電話や対面での対応が中心で、対応できる社員に限られることによる折り返し対応のタイムロスや、コミュニケーション履歴が残りにくいといった問題も発生していました。こうした状況を改善し、社員がより付加価値の高い業務に集中できる環境を整えるため入居者アプリの導入検討を開始しました。

■「totono」をお選びいただいた理由

決め手となったのは、実際にデモ画面を操作した際に、日々の電話対応の負担を軽減できると実感できたことです。直感的な操作性はもちろん、入居者様からのよくある問い合わせをまとめたFAQ機能により、入居者様自身で迅速に問題解決できる機会が増え、対応の遅れによる不満を解消できると期待しました。

さらに、FAQで解決できない問い合わせなどはチャット代行サービスに委託できる点も大きな魅力です。これによって、社員はより専門性の高い業務に集中でき、組織全体の生産性向上に貢献すると考えています。

また、チャット履歴による情報の可視化とFAQの活用により、経験の浅い社員でも過去の対応事例や最適な解決策を参考にしながら適切な対応が可能になり、対応品質の均質化を図れる点も評価しました。

■今後「totono」に期待すること

不動産管理業は、時に厳しいお声を直接いただくこともあり、社員の精神的負担が大きい側面があります。totonoを介したテキストコミュニケーションが中心となることで、社員の心理的安全性を確保し、安心して長く働ける環境を構築したいと考えています。これは、従業員満足度の向上だけでなく、採用競争力の強化にも繋がる重要な取り組みだと考えています。

totonoが、社員と入居者様双方にとってより良いコミュニケーションツールとなり、働きがいのある会社づくりに貢献してくれることを期待しています。

〈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：清水・山崎 MAIL：pr@sumasapo.co.jp

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、I T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

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>