

入居者アプリ「totono」、管理物件の資産価値向上と 入居者満足度の最大化を目指す株式会社アルティムにて導入開始

～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、京都市内を中心にオーナー様の大切な資産を守る高品質な賃貸管理を提供する株式会社アルティム（本社：京都府京都市、代表取締役：古田 剛士）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈株式会社アルティム ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

これまで、入居者様からのお問い合わせや修繕依頼の多くを電話で受け付けており、その都度スタッフの作業が中断されることが常態化していました。この状況は、現場スタッフのオーバーワークを招き、本来時間を割くべき付加価値の高いプロパティマネジメント業務への集中を妨げる一因となっていました。

私たちは、ノンコア業務を効率化し、従業員一人ひとりが本来のコア業務に集中できる環境を構築することが、結果的にオーナー様と入居者様へのサービス品質向上に繋がると考え、今回の導入を決定いたしました。

■「totono」をお選びいただいた理由

様々な入居者アプリが存在しますが、多くは問い合わせの「受付」機能に特化したものでした。それでは根本的な業務負荷の削減には繋がらないと考え、受付から一次対応までをワンストップで担うサービスを探していました。

「totono」は、アプリというツール提供だけでなく、専門知識を持つスタッフによる BPO サービス（スマサポチャットセンター）が付帯している点が、当社のニーズに合致しました。新たに人材を一人採用するコストと比較検討した結果、業務品質の安定化と効率化を両立できる「totono」の導入は、費用対効果の高い選択であると判断しました。

■今後「totono」に期待すること

今後は、スマサポ社との連携を通じて、オーナー様ごとに異なる修繕発注先のルールといった、より複雑な業務フローのシステム化を進めていきたいと考えています。これによって、当社の対応業務をさらに削減し、創出された時間をオーナー様への収益改善提案や、入居者様の満足度向上に繋がる企画立案といったコア業務に向けてまいります。

将来的には、生産性向上によって生まれたリソースを、当社独自の「おもてなし」サービスの開発などに再投資し、事業の成長を加速させていく計画です。

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 CEO 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>