

報道関係者各位

2024年2月8日
株式会社スマサポ

管理会社と入居者の負担を軽減する入居者アプリ「totono」
鹿児島県内に8拠点を展開し2万戸を超える賃貸物件を管理している株式会社川商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、アパート・マンションなどの居住用賃貸物件の斡旋仲介、事務所・店舗など業務用賃貸物件の斡旋仲介、土地建物の売買仲介、賃貸ビル管理（集金代行建物管理）、各種リフォーム、など幅広く事業を展開する株式会社川商ハウス（本社：鹿児島県鹿児島市、代表取締役社長：水谷 学）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始致しました。



〈株式会社川商ハウス 営業企画部 ご担当者様からのコメント〉

・導入の背景

弊社では、賃貸管理部門に「カスタマーサービス部」を設けておりまして、設備不具合や入居トラブルなど、ご入居者様からのご相談をお受けしております。また、夜間のトラブルにも対応できるよう、当直スタッフも配置しており、24時間体制でご入居者様の安心・安全をサポートできるよう努めております。

しかしながら、管理戸数が増えるにつれて年々ご相談も増えており、ピーク時は電話が鳴り続け、対応に追われてひっ迫するような状況も増えてきたため、対策が急務であると感じておりました。

また、各営業店舗へご連絡いただくケースも多く、営業店舗で一次受付後に同部署へ伝達するという業務工数は、結果としてお客様をお待たせすることにもなり、効率も悪くサービス品質を落としかねません。

そういった課題を解消できる策を模索していたところ、入居者アプリ導入に行き着きました。

・「totono」をお選びいただいた理由

まずは問合せ先の一本化に繋がる点です。入居者アプリの導入はダウンロードいただく方が増えないと意味を成しません。「totono」には【室内点検表】のシステムがあるため、「まず初めに室内点検・撮影を行い『専用アプリから』ご報告ください」とご案内することで、アプリのダウンロードを自然と必須化できます。これにより、ダウンロード数を伸ばすことができ、それ以降の相談はアプリから実施できる旨を添えることで、あらゆるご相談が一本化できると考えました。

さらに、はじめから担当部署で直接対応できるため、一旦店舗で伺った内容を担当部署に繋ぐ、あるいはかけ直していただくといったケースも解消できる点も利点があると考えました。これまでは不在時の折り返しがうまく噛み合わず対応が後手に回ることもありましたが、チャットではこちらが伝えたいことを伝えたいときに送ることができ、ご入居者様も見れるタイミングで閲覧し、送れるタイミングで送信できるため、新たな伝達手段としても有用だと感じました。日中お勤めの方は夜に返信することができますし、ご入居者様が閲覧したかどうかを【既読表示】で管理会社が確認できるのも大きいですね。

【FAQ】の仕組みがあったことも、「totono」に決めた大きな理由の一つです。ご入居者様のお困りごとの中には、スタッフによる現地対応が必要なケースもございますが、「よく見たらコンセントが抜けていた」「ブレーカーを上げたら解決した」といった、ちょっとしたことで自己解決できるようなケースも少なくありません。FAQでは、それらの解決策を文字や写真・動画でお伝えすることができるため、お客様による自己解決を促すことができ、受電数や対応数の削減による“業務効率の向上”や“業務負担軽減”にも期待できました。

まさに管理会社の「かゆいところに手が届く」ようなシステムが詰め込まれていたことが、「totono」を採択させていただいたポイントになりました。

・今後、「totono」に期待すること

受電数の削減による業務工数の縮小や業務負担の軽減、それによる業務効率の上昇やサービス品質の向上に期待しております。業務負担の軽減は社員満足度の向上に繋がるとは思いますが、これらはご入居者様の顧客満足度にも直結していると考えております。これまで通り、一つ一つのご相談に丁寧に向き合いながら、適材適所で効率を上げることで、一人ひとりに的確なサポートをお届けできるよう、体制改革を進めて参ります。

すでに導入して1年以上が経過し、特定の事情で利用できない方を除き、ほとんどの新規ご入居者様にダウンロードいただいております。しかしながら、既存のご入居者様にはまだ強くアピールできておりませんので、電話とアプリ両方の対応が必要な状況です。今後はこれらをよりスムーズにできるよう、既存ご入居者様へも発信していく予定です。

また、ご入居者様自身、アプリをダウンロードしていても、つつい電話で連絡して

しまう方も一定数おられる一方、社内でもチャットで返すべきか電話するべきか判断に迷う者もおります。ケースバイケースでうまく活用していけることがベストだと思いますが、広く入居者アプリが知れ渡ることで、管理会社とご入居様が互いにコミュニケーションを取りやすい環境が形成できたらと思っております。



■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。

株式会社スマサポについて

スマサポは「smartな暮らしをサポートする」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り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。

名称：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

設立年月：2012年4月

資本金：213,707,822円

ウェブサイト：<https://www.sumasapo.co.jp/>

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

X（旧 Twitter）オフィシャルサイト：https://twitter.com/SUMASAPO_PR

Facebook オフィシャルサイト：<https://www.facebook.com/sumasapo.co.jp>

note オフィシャルサイト：<https://note.com/smsp2023>

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社スマサポ（広報担当：岩岡・山崎）

TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp