

管理会社と入居者の負担を軽減する入居者アプリ「totono」 西条市、新居浜市地域トップクラスのエース住宅にて導入開始

～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、愛媛県西条市・新居浜市で地域トップクラスの不動産、アパート・マンション賃貸物件、中古住宅情報を取り扱うエース住宅株式会社（本社：愛媛県西条市、代表取締役社長：久門 孝志、管理戸数：約 2,400 戸）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈エース住宅株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

今まで、アプリを導入すれば業務効率化になり、電話に代わる手段になると期待し他社のアプリを使っていました。結果、電話とチャットの両方での対応が必要となり工数は増えてしまい、電話や問い合わせを削減するという目的も果たせない状態でした。

「totono」では、問い合わせが直接入るのではなく、FAQ を通過する導線であることや、チャットセンターにて対応してくれる等がありました。運用実績が豊富にあることに加え、他社の成功事例、他社アプリからの切替事例、入居者様へのアプリ DL 促進対策など、幅広くきめ細かいサポート体制があることから導入を決めました。

■「totono」をお選びいただいた理由

充実した FAQ があることで、入居者様の自己解決を促がし問い合わせ対応が削減できることや、スマサポチャットセンターが一次受け対応してくれるので安心して任せられます。他社と比較してもここまで対応してくれるアプリはありませんでした。

入居者との対応履歴は、URL を貼るだけで転記する必要がないので手間が省けると感じ、「totono」を導入するに至りました。スマサポ担当者が相談しやすく、すぐにレスポンスが返ってくるので信頼できるという点もありました。

■今後「totono」に期待すること

導入後の定例会を通して FAQ を充実させるなど、ブラッシュアップすることでさらに業務効率化につながることを期待します。

愛媛県西条市では、地下水を利用していることからフィルターが目詰まりが発生しやすく、このような地域特有の FAQ を充実したいと考えています。

これから「totono」利用者のシェアが広がれば、入居者様からしても安心感があり、エース住宅の管理物件に入居すれば「totono」のアプリが使える、という世界観になればと思います。

あとは、管理受託営業の際に、入居者対応で「totono」を PR してオーナー様にも安心感を与えて、管理取得につなげていけたらと思います。

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。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「totoono」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。

【サービスに関するお問い合わせ】

<https://totoono.sumasapo.co.jp/#contact>

TEL : 0120-619-610

【資料ダウンロード】

<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>

<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：岩岡・山崎 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp