報道関係各位

2025 年 4 月 7 日
株式会社スマサポ

入居者アプリ「totono」、不動産・建築領域等を活用した資産価値共創事業を展開する大和財託株式会社に導入

～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、不動産・建築領域等を活用した資産価値共創事業を展開する大和財託株式会社（本社：東京都渋谷区/大阪府大阪市、代表取締役ＣＥＯ：藤原 正明、管理戸数：7,540 戸[*1]）に、入居者アプリ「totono」を導入し、運用を開始いたしました。



*1：2025 年 2 月時点

〈大和財託株式会社　ご担当者様からのコメント〉

■導入の背景

近年、住まいに求められるニーズは多様化し、デジタル化による利便性向上が重要視されている中、入居者の皆様により快適な暮らしをお届けするため、入居者対応の満足度向上に向けたサービスを検討しておりました。

特に当社の管理戸数は常に増加傾向にあり、限られた人員で積極的に質の高い対応を行っていくには、目先の業務を円滑に進める必要がありました。

このような背景のもと、効果的な入居者対応を行い、更なる事業の成長を実現するために、「totono」の導入を決めました。

■「totono」をお選びいただいた理由

入居者アプリ「totono」に際しては、入居者対応を代行してくれるチャット代行サービスがあることと導入後のサポート体制が整っていることが主な選定理由となりました。まず、チャット代行に関しては、当社独自のテンプレートを用意いただいたり、工事業者を手配していただいたりなど、単なる一次受付ではなく、幅広く柔軟に対応いただける点が非常に有難いサービスです。

また、導入後のフォロー体制も整っており、定期報告会や業務改善など、当社のみならずスマサポも一緒に伴走していただける点も心強いサービスだと感じました。

■今後「totono」に期待すること

当社は、今後入居者対応サービスの向上を行いながら、賃貸管理において業務効率化を進めていきたいと考えております。

その中で、チャット代行の精度向上と入居者アプリ「totono」内で管理業務が完結できるようご尽力いただきたいです。

これにより、入居者対応サービスの向上や更なる業務効率化に繋が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：岩岡・山﨑　TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp

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。

■「totono」Phase2.0（チャット代行プラン）とは

従来の SaaS（システム提供型サービス）としての提供から、もう 1 歩踏み込んだ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サービスです。「SaaS×BPO（業務外部委託）」の BPaaS として提供します。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://totono.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・サービスを更に深堀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「totono」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・山﨑 TEL：050-1741-1119 MAIL：pr@sumasapo.co.jp