

入居者アプリ「totoono」、東京都大田区を中心に地域密着型の 不動産コンサルティングを展開するミノラス不動産株式会社にて導入開始

～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、賃貸管理から資産承継まで総合的なコンサルティングを提供するミノラス不動産株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役：石川 英嗣、管理戸数：約 5,500 戸）に、入居者アプリ「totoono」を導入し、運用を開始いたしました。



〈ミノラス不動産株式会社 ご担当者様からのコメント〉

■ 導入の背景

当社では、管理物件の増加にともない、入居者様からのお電話やご依頼の件数も年々増えてまいりました。一件一件に丁寧にお応えしたい一方で、電話対応に多くの時間を取られ、本来注力すべき業務に十分な時間を割けない状況が課題となっていました。

こうした中で、「入居者様の利便性を損なわずに、お電話やご依頼の件数そのものを減らせる仕組みはないか」と検討を重ね、その有力な手段として入居者アプリの導入を検討し始めました。

■ 「totoono」を選定した理由

決め手は大きく3つあります。

1つ目は、当社で利用している基幹システム「i-SP」と連携できる点です。既存の業務フローを大きく変えずに導入でき、二重入力などの手間も発生しないことは、現場にとって非常に重要でした。

2つ目は、チャットセンターがある点です。アプリを導入しても、問い合わせ対応の負担が社内に残ったままでは意味がありません。入居者様からのお問い合わせの一次対応をお任せできる体制が整っていることは、大きな安心材料となりました。

3つ目は、不動産管理業の経験を持つ社員の方がいらっしゃる、管理会社側の目線でご提案いただけた点です。現場の実情を理解したうえで具体的な運用まで一緒に考えていただけたことが、最終的な決断につながりました。

■ 今後「totoono」に期待すること

今後は、アプリに蓄積される問い合わせ内容や対応履歴などのデータを活用し、業務効率化とトラブルの未然防止策をスマサポ様と一緒に作り上げていきたいと考えています。

また、AI などの連携を通じて、入居者様がお困りのときにタイムリーにサポートできる体制を実現したいと考えています。入居者様にとってより快適で安心できる住まいづくりに、これからも取り組んでまいります。

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。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、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>