

# デジタルを利用した顧客に寄り添うしくみづくり 入居者とオーナーを結ぶDXが始動

～業界として遅れている既存顧客管理の実現も視野に～

不動産管理の株式会社三好不動産<福岡市：代表取締役社長三好修>は、「入居者専用アプリ」と「オーナーWeb」をともに10月8日にオープン、段階的に導入します。

これは、単純な業務効率を重視したIT化やデジタル化ではなく、入居者またはオーナーとの関係性、信頼性をより強く結びつけることが目的です。さらに、当社と顧客との情報共有のあり方やその概念を変えることで、業界の常識の変革を目指すDX（デジタルトランスフォーメーション）として位置付けます。今後は福岡の不動産価値の向上や活発な不動産流通の促進を進めて参ります。入居者アプリ「totono（トトノ）」は、株式会社スマサポ（大阪市：代表取締役小田慎三）がパッケージ開発、当社が第一号ユーザーとなり本格的な「入居者情報管理」実現をめざします。将来的には、「totono」と「オーナーWeb」双方で得られた情報をストレートに連携させ、お客様らの協力を仰ぎ、業界として新しい「つながるMiyoshi DX情報ハイウェイ」を目指します。

## 【業界として遅れている顧客情報管理】

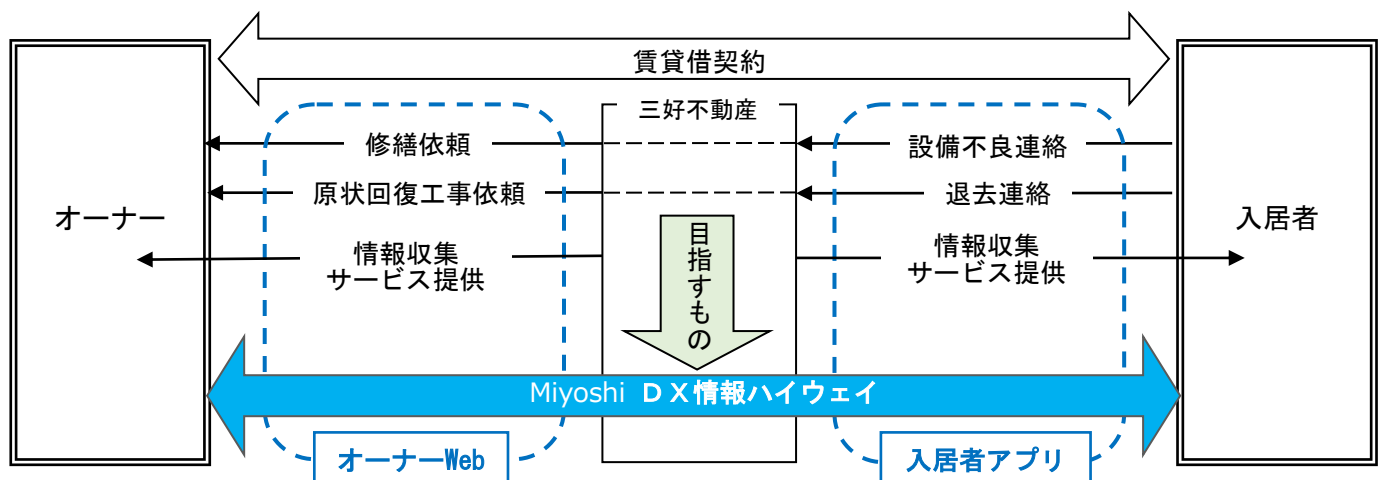
不動産賃貸業界は、入居が決まるまでは積極的に活動しますが、一度入居が決まった後の入居者管理（顧客情報管理）というものをあまり積極的に行わない業界でした。「顧客情報管理」は次のリピート獲得のために必要な概念であるにも関わらず、入居者へはお困りごとのリクエスト対応（クレーム対応）等の生活に必要な最低限のサービスに留めているケースがほとんどです。これは逆に、住所等の生活環境という細部にわたる個人情報確保しているがゆえ、積極的なセールスは伝統的にひかえられてきたのかもしれない。

入居者アプリ totono は、大阪の不動産テック会社スマサポの持つパッケージ商品を利用し、「入居者ソリューション」を実現するものです。これは、今や主流の情報ツールであるスマートホン専用のアプリで、入居者の生活のお供として、または我々管理会社との「つながるツール」として活用いただければと考えています。

同時に本アプリを通して情報やサービスを発信、双方向性を高めることでお客様との接点を増やし、管理会社の重要性を認識して頂き、次回住み替え時のリピート利用へとつなげていきたいと考えています。

## 【オーナーとの接触の常識を変えるソリューション】

一方、オーナー向けのソリューションは、実務上では退去後の原状回復工事や経年劣化による修繕等の連絡、定期(法定)点検連絡等の効率化が主ではありますが、管理会社である当社とのつながりを大事にしたメニュー設計になっています。オーナーの場合、入居者とは違って合理性だけを求めることは野暮だと言われてきました。信頼関係を保つためには、まめな電話や面での会話を重視した定期訪問。さらには夜の食事会も大事な営業活動と言われていました。しかし、今後は面と向かって話をするだけでなく、デジタルツールを使って効率を上げることの重要性をも啓蒙し、オーナーの理解を求めて参ります。コロナ禍である今だからこそそのタイミングも視野にいれています。さらに、事務処理のIT化によって本来最も重要である「資産の相談業務」の割合が大幅に向上する事を期待しています。



双方のデジタル化をもってオーナーと入居者との距離を近くし、業務効率化、合理化のみならず、互いの情報授受の相乗効果を生み出す役割を担う（「つながるMiyoshiDX情報ハイウェイ」構想）

## 【両ソフトの特徴】

### 「入居者アプリ」

#### <導入目的とメリット>

- ・電子化による手続き等の簡素化とスピードアップ
- ・顧客接点の多様化による顧客管理の実現
- ・**オーナーとの接点の確立と情報交換のスピードアップ**

#### <主な機能>

「チャットによるサービスリクエスト（含、クレーム等）受付」「車庫証明等書類申請」「契約内容変更手続き」「退去時手続き」「お知らせ機能・ニュース機能」

### 「オーナーWeb」

#### <導入目的とメリット>

- ・従来のオーナーとの接点に加えた新しいコミュニケーション方法の構築
- ・管理業務報告、承認のスピード化
- ・「ニューノーマル」に適応したコミュニケーションの確立等
- ・書類のペーパーレス推進
- ・**入居者との接点の確立と情報交換のスピードアップ**

#### <主な機能>

「承認依頼」「工事一覧」「入退去・空室情報」「書類管理」「送金明細閲覧」「担当者情報」「セミナー情報」等  
**※端末を持ってないオーナーのため、当社にてレンタル制度を設ける予定です。**

## 【オーナーWeb 画面イメージ】

三好不動産 トップページ

かんたんメニュー

- NEW お知らせを見る
- NEW 承認依頼を見る
- NEW 工事一覧を見る
- NEW 送金明細を見る
- NEW セミナー一覧を見る
- 書類一覧を見る
- 担当者について詳しく見る
- スケジュールを見る

入退去・空室状況

承認依頼 (未読の新着5件)

三好不動産からのお知らせ (未読の新着5件)

スケジュール (今日から2週間後の予定)

## 【入居者アプリ (totono) 画面イメージ】

暮らしとどう  
住まいのサポートアプリ  
totono

お困りごとはアプリで解決!!  
お問い合わせや情報変更などの  
各種お手続きができます

- ✓ チャット
- ✓ 各種手続
- ✓ FAQ

9:41

安渡 花子さん、こんにちは。  
重要なお知らせが 3 件あります。

入居時点検表  
14日以内に申請をお願いします

P 駐車  
対応が完了

FAQを検索

困った際は検索してみてください

掲示板

重要

- 設備 外壁工事をを行います。 NEW
- お知らせ 室内設備について

2019年10月

- 設備 消防設備の点検を行います。
- お得情報 10月中は〇〇キャンペーンのため、〇〇サービスがお得に!
- お知らせ 研修のため営業をお休みします。

人気の暮らしサポートサービス

ライフスタイルに合わせた家具をコーディネート and furniture

## お問い合わせ

三好不動産 社長室 広報課 齊藤寛

TEL:092(725)5000 携帯:080(1530)9565

E-mail:saito-hiroshi@miyoshi.co.jp