

報道関係者各位

2024年4月3日  
株式会社スマサポ

不動産×テクノロジーサービスを提供するスマサポ  
管理会社と入居者の負担を軽減する入居者アプリ「totono」  
ChatGPTを組み込んだ対応効率化機能「(仮) totono AI サポート(β版)」をリ  
リース

～最新のテクノロジーを活用して、新しいチャット対応効率化機能のβ版を公開～

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、不動産管理会社向け入居者コミュニケーションアプリ「totono」の機能として、ChatGPTを組み込んだコミュニケーション効率化機能「(仮) totono AI サポート(β版)」を4月1日にリリースいたしました。



#### ■概要・背景

入居者アプリ「totono」は、2024年3月現在で100社を超える不動産管理会社にご契約いただいております。既に多くの管理会社で電話対応工数の大幅削減が実現できています。加えて、「totono」では入居者から届くチャット対応をいかにスムーズにできるかを重要視しており、案件の進捗管理機能やFAQのサジェスト、定型文の挿入等、多数の機能を提供しています。今回新たにChatGPTを組み込んだチャット対応効率化機能を「totono」に実装し、入居者からの問い合わせによりスムーズかつ正しい回答を作成でき

るよう検証を繰り返し、今回の機能リリースに至りました。

#### ■機能について

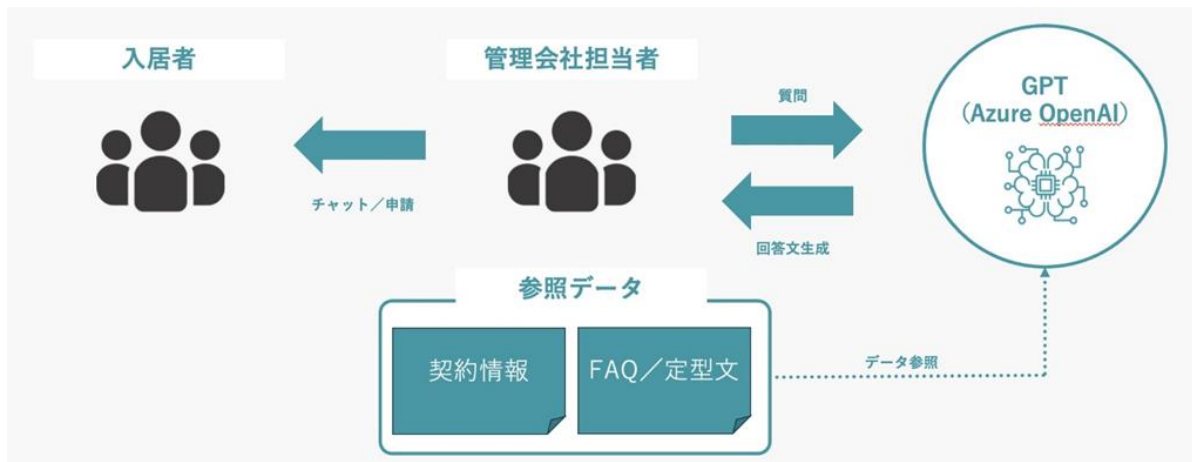
##### (1) FAQ／定型文から回答を作成する

管理会社が「totono」に登録している FAQ／定型文から、入居者の質問に対して最適な回答例を生成します。生成した回答文は担当者が自由に編集することができます。

##### (2) 契約情報から回答を作成する

担当者は入居者からの問い合わせに関するあらゆる疑問を、AI サポート機能を通して質問することができます。また、AI サポート機能は問い合わせがあった入居者の契約情報を理解した上で回答を生成することができます。

AI が生成する回答は、通常は一般的な情報を元に作成されるため、入居者ごとや管理会社毎に個々の返答を生成することは困難でしたが、「(仮) totono AI サポート(β 版)」は管理会社が設定する FAQ や定型文に加えて契約情報の内容も加味しながら回答を生成するため、より個別な回答を作成することができます。β 版は今後もブラッシュアップを進め、より精度の高い回答を作成できるよう開発を進めていきます。



#### ■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、不動産管理会社様や不動産仲介会社様を通じてより多くのご入居者様に新しい価値をお届けします。

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 CEO 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](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