

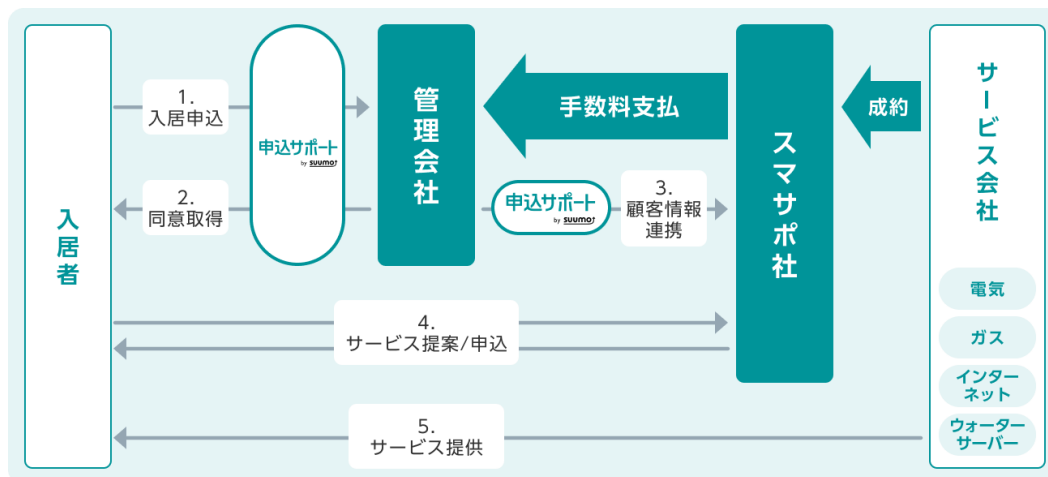
## 賃貸物件の申込関連業務をデジタル化『申込サポート by SUUMO』

### 物件入居時のライフライン紹介・手続き代行サービスを提供する

#### 株式会社スマサポと業務提携

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘、以下リクルート）が提供する不動産情報サイト『SUUMO』は、賃貸業界における不動産会社の業務効率化支援を強化するため『申込サポート by SUUMO』において株式会社スマサポ（本社：東京都中央区日本橋、代表取締役社長：小田 慎三、以下スマサポ社）の『スマサポサンキューコール』と本日より業務提携を開始することを決定いたしました。

#### 1. スマサポ社との提携概要



『スマサポサンキューコール』（以下、当サービス）は、新生活を始める方々を対象に入居のサポートとライフラインサービスの紹介、アンケート調査を行うサービスです。ライフラインはインターネット、電気、ガス、ウォーターサーバーなどの生活に必要なサービスを取り扱います。

本提携により、入居者は『申込サポート bySUUMO』を介して物件申し込み時に当サービスのご案内に同意された場合、電気やガスなど自分に合ったライフライン手続きのサポートを無料で受けることができます。個人手配のお手続きとは異なり、書類の記入が不要でお電話だけで入居後サービスの手続きが完了するため、申込情報の入力など面倒な作業の必要がなくスムーズな新生活開始が可能となります。また、不動産管理会社は当サービスの提供するアンケートを通し、入居後のクレームやニーズの早期発見が可能のため、入居者の満足度向上につながり、入居者へサービス提供がなされた場合は手数料を通し、売上拡大にもつながります（※1）。

今後も『申込サポート bySUUMO』上で、物件申込や入居後のデジタル化が行えるサービスを拡大していくことで、今までよりもさらに不動産会社の負担を削減し、住まい探しをするお客さまとのより積極的なコミュニケーションを進めていくことを目指します。

※1 管理会社は、『スマサポサンキューコール』の案内有無を選択することが可能です。

本件に関する  
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>

## 2. 担当者コメント



宮下 俊（みやした しゅん） ※取材可能  
株式会社リクルート 賃貸プロダクト マネジメントユニット長

スマサポ社との提携で成し遂げたいこと

リクルートは、不動産会社が接客など付加価値の高い業務に集中して取り組めるサポートと、ユーザーの住まい探しをより良いものにしていけるよう、業務支援サービスである『申込サポート by SUUMO』を2021年より提供しております。

引越しをする際に、新生活に向け電気やガスといったライフラインの手配に時間を要することもあると思います。本提携により、入居者は同意を元に引越し前から手続きのサポートを受けることができます。さらに、サービスの申し込みを希望する場合は物件申し込み時に入力した情報が活用されるため、一から記入し直す面倒な作業の必要がなくスムーズな新生活の開始が可能になります。スマサポ社はサービスの質・入居者満足を目的にコールスタッフの研修・指導を実施し、年間クレーム発生率平均0.03%（※2）を実現されているため、入居者に質の高いサポートを実施できると考えております。

また、SUUMO リサーチセンターで実施した調査（※3）によると、賃貸業に携わる正規雇用者の仕事時間は、約4分の1が「周辺的な雑務」であり、「問い合わせ電話（受電）対応」「社内の清掃」「クレーム・トラブル対応」などが上位に挙がっています。『申込サポート by SUUMO』経由で申し込んだ方の入居前後の対応の減少と入居者満足度向上がかなえば、不動産会社の労働生産性改善にも寄与すると思っております。

本提携において、リクルートは提携先・ご利用される管理会社・ユーザーからも費用を頂戴しておらず、利便性だけでなく、コスト面でも負担なくご利用いただくことができます。

リクルートは、今後もユーザーの住まい探しをより良いものにしていけるよう、メディアとテクノロジーを用いた業務支援に力を入れてまいります。

※2 『スマサポサンキューコール』2022年度トラブルクレーム発生件数より同社にて算出（2021年10月1日～2022年9月30日）。

※3 『不動産業界のデータと事例にみる働く個人目線での環境づくりとは ～採用・定着・エンゲージメントの改善に向けて～』より

## 3. 『申込サポート by SUUMO』について

『申込サポート by SUUMO』は物件の申込関連手続きをユーザー、不動産会社共に Web 上で完結できるサービスです。SUUMO 入稿・分析システムの物件情報を自動連携し、リクルートのセキュリティー対策の下、安心してオンライン上で申込関連手続きのオンライン化を図ることができます。紙にかかるコストや記入漏れによる手戻り、遠方のお客さまの来店の手間の削減、進捗状況の可視化など、従来の申込業務にはたくさんの手間がかかっていました。業務の一部をテクノロジーにより支援することで、不動産会社が接客など人の力が必要とされる重要な仕事に集中して取り組むことができる環境となり、結果として、住まい領域におけるユーザーの住まい探しをより良いものにすることを目指します。

サービス詳細はこちら [https://chintai-bizsupport.suumo.jp/moshikomi\\_support/](https://chintai-bizsupport.suumo.jp/moshikomi_support/)

#### 4. 『スマサポサンキューコール』について

当サービスは、賃貸住宅に入居されるご入居者さまに対しておもてなしコールでコミュニケーションを図り、入居満足度アンケート調査とライフサポートサービスのご案内等を行うアウトバウンド型コールサービスです。賃貸住宅の契約時に必要なガスや電気などのライフラインの手続きやインターネット回線の比較検討を入居者さまに対してご説明し、煩わしい申し込み等のお手続きをスムーズに完了させることが可能です。さらに、ご入居時によくある設備等の不具合のヒアリングや住み心地などのアンケート調査も行うことが可能で、入居者さまの満足度向上と不動産管理会社の業務効率化や収益化が実現できるソリューションサービスです。

#### 『SUUMO』が取り組む賃貸業界における業務支援サービスについて

リクルートは、信頼できる分かりやすい情報での住まい探しができる社会を目指し、1976年より不動産・住宅領域のサービスを提供しています。不動産会社が接客などに集中して取り組むことで、ユーザーの住まい探しをより良いものにしていけるよう、テクノロジーを用いた業務支援にも力を入れてまいりました。すでにご提供している『物確サポート by SUUMO』、『SUUMO 重要事項説明オンライン』（IT重説）と、このたびスマサポと提携を開始した『申込サポート by SUUMO』により、賃貸物件の申し込みから契約まで、業務の効率化に役立つサービスを取り扱っております。

その他、不動産管理業務の一部を委託できるクラウドソーシングサービス『エリクラ』および個人と組織の課題を見える化するHRサーベイ『Geppo』も提供しております。

サービスに関するお問い合わせ先：

すでにお取り引きいただいているお客さまは、弊社営業担当までご連絡ください。

#### リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人ひとりのライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、マッチング&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、60を超える国・地域で事業を展開しています。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人ひとりが輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここにはない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.com/ja/> リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>