


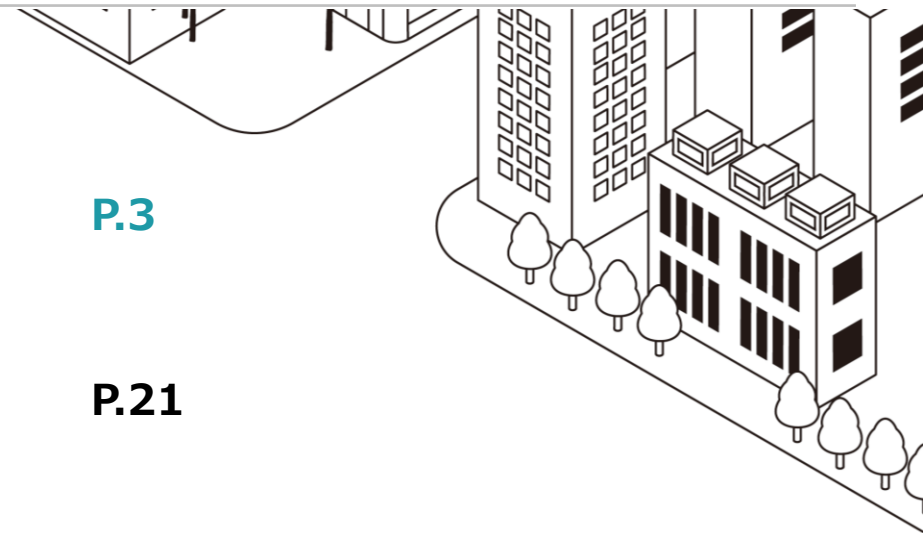
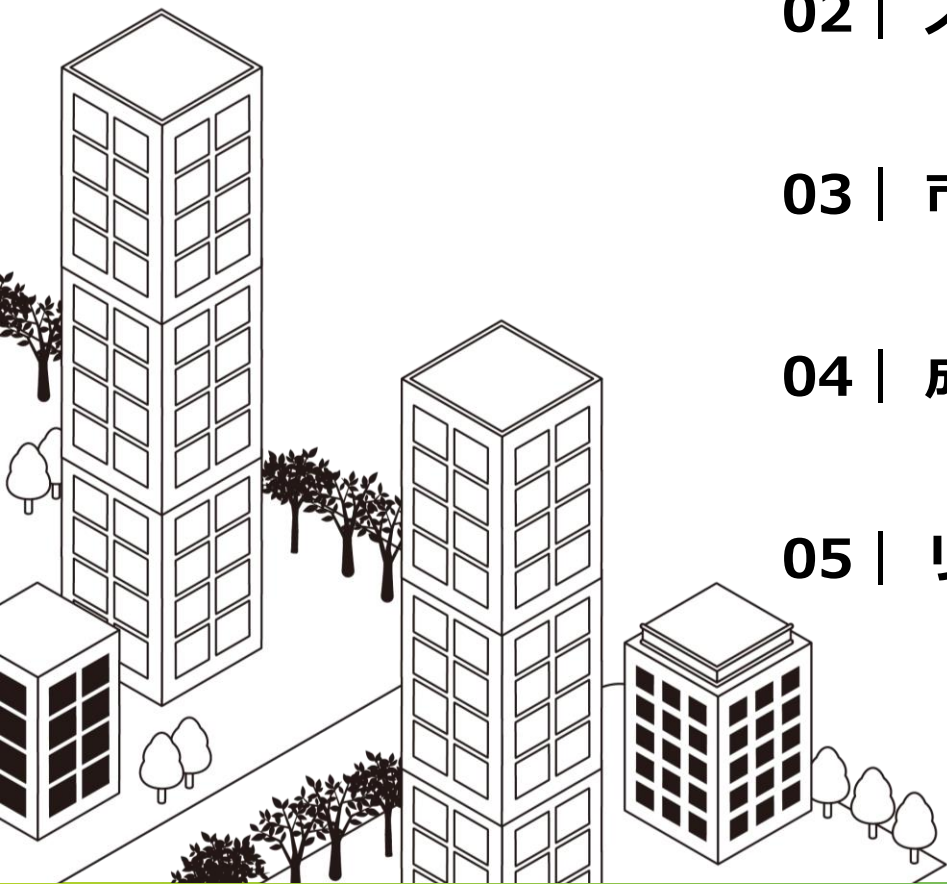
# 事業計画及び 成長可能性に関する説明資料

株式会社スマサポ

証券コード：9342

2024年11月29日

 SUMASAPO



## 01 | スマサポについて

P.3

## 02 | スマサポの強み・特徴

P.21

## 03 | 市場規模と成長余地

P.37

## 04 | 成長戦略及び事業計画

P.42

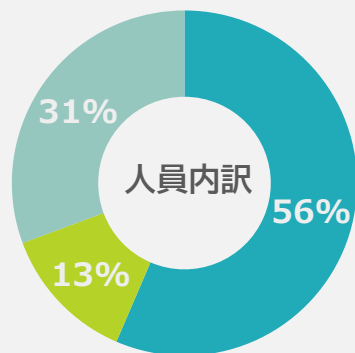
## 05 | リスク情報

P.51

会社名 株式会社スマサポ  
代表者 代表取締役社長CEO 小田 慎三  
本社所在地 東京都中央区日本橋3-6-2 日本橋フロント1階  
拠点 大阪、福岡、北海道、和歌山白浜  
設立 2012年  
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



従業員数 62名(2024年9月末)



- **ビジネス**  
セールス、カスタマーサポート人員
- **テクノロジー**  
エンジニア、企画開発にかか  
る人員
- **コーポレート**  
管理部門にかか  
る人員







## 代表取締役社長 C E O

**小田 慎三**

Shinzo Oda

2001年10月 株式会社パソナ入社  
2003年6月 株式会社宅都入社  
2016年9月 当社代表取締役CEO就任（現任）



## 代表取締役副社長 C O O

**藤井 裕介**

Yusuke Fujii

2005年4月 株式会社京都銀行入行  
2011年10月 株式会社宅都入社  
2016年9月 当社取締役就任  
2021年12月 当社常務取締役就任  
2023年1月 当社専務取締役就任  
2023年5月 株式会社プラスサムジャパン取締役就任（現任）  
2023年12月 当社代表取締役副社長就任（現任）



## 取締役 C T O

**森田 団**

Matoru Morita

2001年4月 エフビクス関西入社（現株式会社テイクワン）  
2002年7月 株式会社宅都入社  
2016年9月 当社取締役就任（現任）



## 取締役 C F O

**室之園 和也**

Kazuya Muronosono

2003年10月 朝日監査法人（現有限責任あずさ監査法人）入所  
2011年9月 株式会社宅都入社  
2017年2月 当社常勤監査役就任  
2020年6月 当社取締役就任（現任）



## 社外取締役

**角田 千佳**

Chika Tsunoda

2008年4月 野村證券株式会社入社  
2010年10月 株式会社サイバーエージェント入社  
2013年5月 株式会社エンタイムズ代表取締役就任（現任）  
2016年9月 株式会社アドベンチャー監査役就任（現任）  
2019年9月 株式会社Qnoir取締役就任  
2019年12月 一般社団法人Startup Lady協会理事就任（現任）  
2021年12月 当社取締役就任（現任）



## 常勤監査役

**岡田 良哉**

Yoshiya Okada

2005年12月 中央青山監査法人入所  
2007年8月 監査法人トーマツ（現有限責任監査法人トーマツ）入所  
2011年10月 蝶理株式会社入社  
2015年5月 岡田良哉会計事務所設立（現任）  
2020年6月 当社常勤監査役就任（現任）



## 社外監査役

**永井 文隆**

Fumitaka Nagai

2005年12月 監査法人トーマツ（現有限責任監査法人トーマツ）入所  
2011年8月 永井文隆公認会計士事務所設立（現任）  
2015年6月 クルーズ株式会社社外取締役就任（現任）  
2018年6月 株式会社AURUM代表取締役社長就任（現任）  
2019年12月 当社監査役就任（現任）



## 社外監査役

**大森 彩香**

Ayaka Omori

2006年10月 三宅・今井・池田法律事務所入所  
2008年10月 ウィザーズ総合法律事務所入所  
2009年6月 クルーズ株式会社社外監査役就任  
2011年9月 濱田法律事務所入所  
2012年1月 公益財団法人日本数学検定協会監事就任（現任）  
2019年12月 当社監査役就任（現任）  
2021年4月 株式会社INGS社外取締役就任（現任）  
2024年4月 大森法律事務所設立（現任）

# smart なくらしを support する

私たちはこれまでの「不動産管理会社」と「賃貸入居者」の  
一方向のコミュニケーションをデジタルの力でスムーズにします。  
これまでにない快適なくらしを、**すべての人**に。

## 経営陣の不動産管理会社勤務時代の苦勞から生まれたサービス

### 管理会社にとって最も手間のかかる入居者対応業務をデジタル化

- ✓ これまで入居者とのコミュニケーションが一方通行
- ✓ 広範囲に及ぶ物件の管理
- ✓ オーナー・仲介会社・入居者・工事会社など登場人物が多くアナログな現場
- ✓ 膨大な入居者情報を活かせていない
- ✓ 緊急時・災害時にこちらから連絡する術がない

- ✓ チャット対応による双方向のコミュニケーション  
FAQ機能による入居者による自己解決
- ✓ 掲示板機能により現場での張り紙が不要に
- ✓ すべての関係者をデジタルで繋ぐことによって一元管理が可能に
- ✓ 入居中のやりとりもすべて一元管理
- ✓ 緊急対応を不動産管理会社から個別に連絡することが可能に



これまでの「SaaS」だけでなく実務機能を有した「BPaaS<sup>\*1</sup>」へ  
システムの提供だけではなく、入居者対応業務を一括して受託できる体制を構築



\*1 : BPaaSとは「Business Process as a Service」の略語。BPOとSaaSを組み合わせたサービス。

## DXによるデータの蓄積によりスマサポでチャット返信できる件数が大幅に増加

Before



課題



漏れて返ってくる案件が多い

逐一確認の連絡が入る

代表番号に架電する人が多い

改善



After



不動産管理会社の必要な対応数が約95%削減

チャット対応はスマサポで対応

FAQ・定型文の自動作成

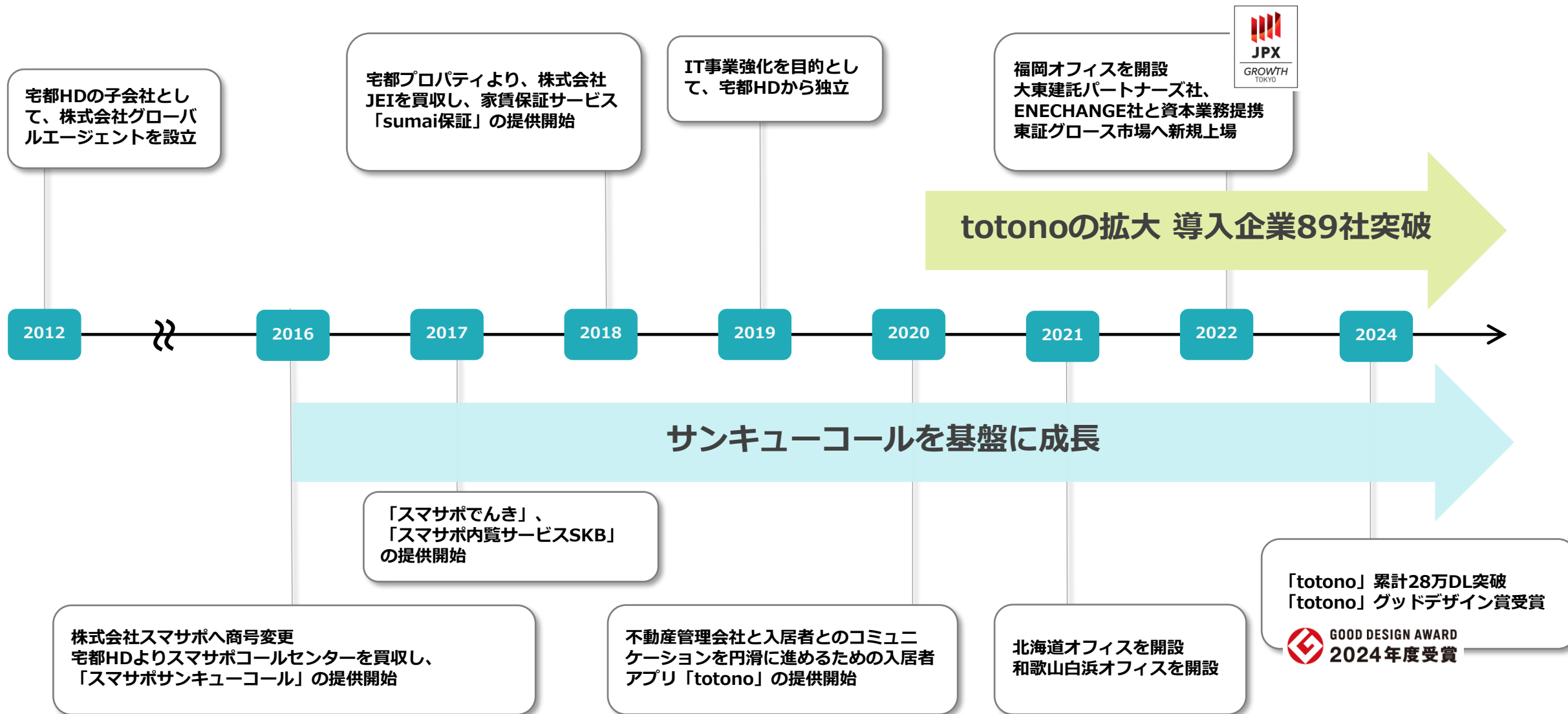
自動的に自社マニュアルができる

完結できる案件はスマサポで完結

デジタル化によるデータ整備を実現。これによりAIによるアンサーが可能に。



## 不動産会社で培った経験を基に不動産業界に新しい価値を提供



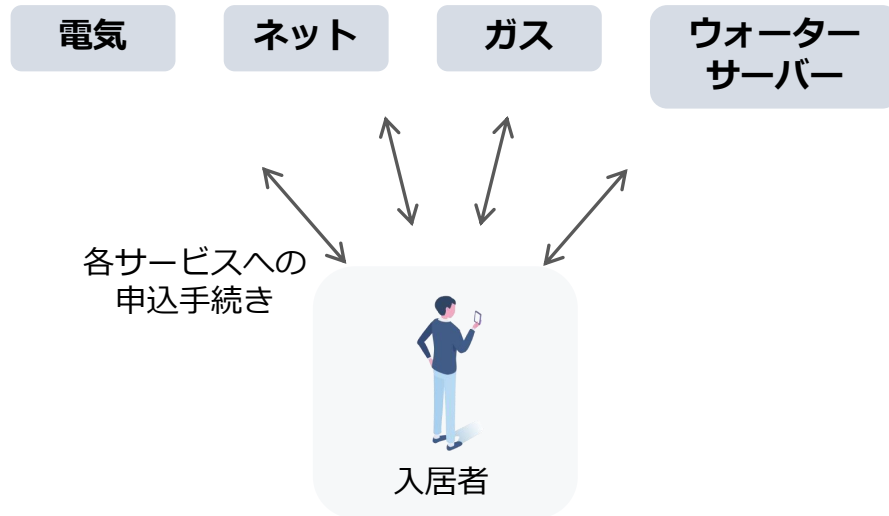
不動産管理会社と入居者のコミュニケーションを活発化させ、不動産管理会社がこれまで得られなかった収益を得ることや、コミュニケーションをデジタル化することで業務負担を改善させる

| 事業セグメント   | サービス                                    | 詳細   | 提供価値   |
|---|---|--|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">不動産管理会社向け<br/>ソリューション提供事業</p> <p style="text-align: center;">単一セグメント</p> | <p><b>SUMASAPO</b><br/>スマサポサンキューコール</p> | <p><b>新生活サポートサービス</b></p> <p>不動産のノウハウを活かした、アウトバウンドコールセンターです。入居者へのおもてなしコールでコミュニケーションを図り、お客様満足度の向上と収益の向上を実現。</p>                                       | <p>不動産管理会社に対し<br/>て有益なソリューションを開発</p> <p>不動産管理会社と賃貸<br/>入居者のコミュニケーションを円滑にする</p> |
|   | <p><b>totono</b><br/>入居者アプリ「totono」</p> | <p><b>入居者向けアプリ・チャットセンター</b></p> <p>入居者様の利便性を追及したスマホ用のアプリです。契約情報の確認やマンションの掲示板機能、マニュアル閲覧といった基本的なことから、お友達の紹介、各種申請など、マンションの暮らしをより便利にする仕組みが標準機能で利用可能。</p> |  |
|   | <p><b>SUMASAPO</b><br/>内覧サービス「SKB」</p>  | <p><b>IoTキーボックス</b></p> <p>賃貸物件内覧時や施設等のカギの貸し借りの手間を解決するIoTキーボックスツールです。</p>  |  |

## これまで入居者が引越し時に手続きしていたライフラインサービスを一括取次 (本来は不動産管理会社の業務)

Before

- ✓ 引越し時の様々なライフライン申込
- ✓ 入居者へのサポートは手薄な状態

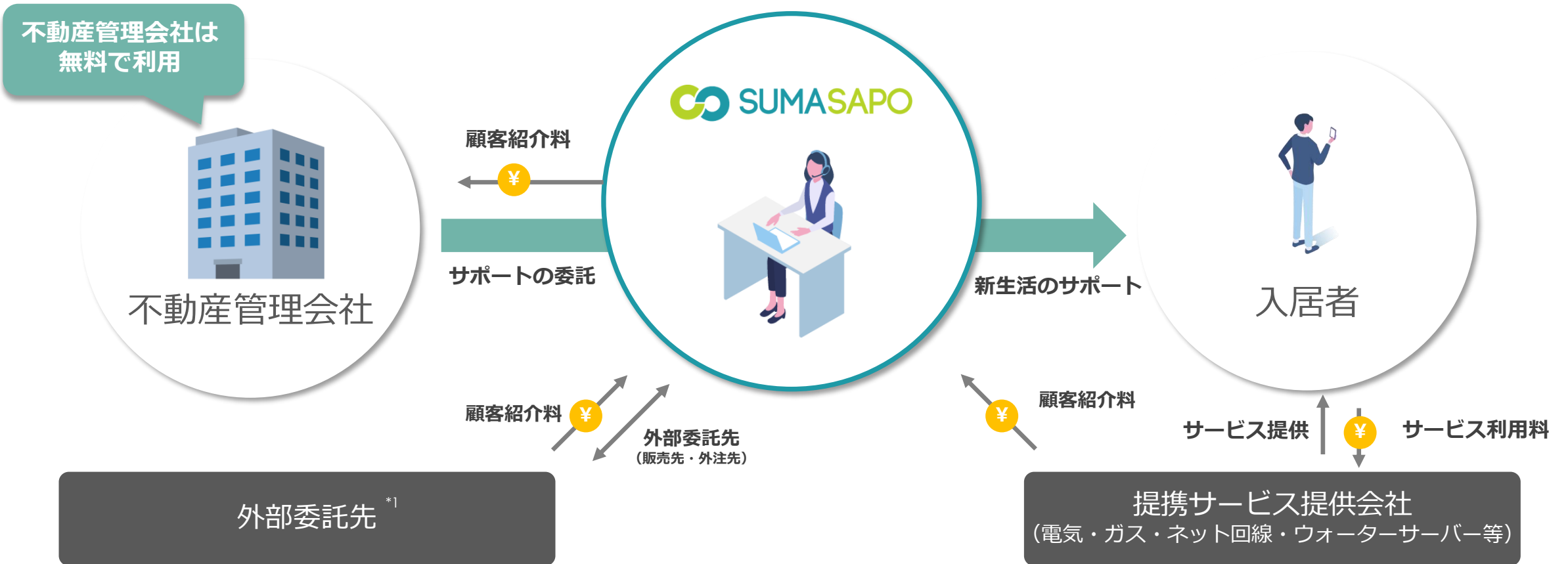


After

- ✓ スマサポが各サービスを一括取次
- ✓ 提携会社からの販売手数料により収益が生まれる



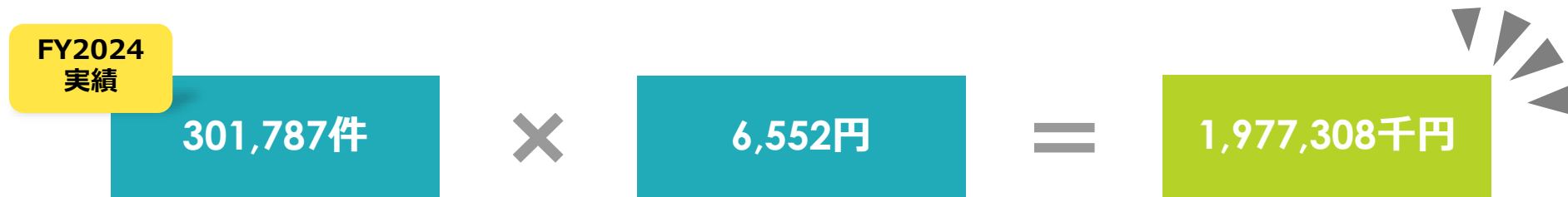
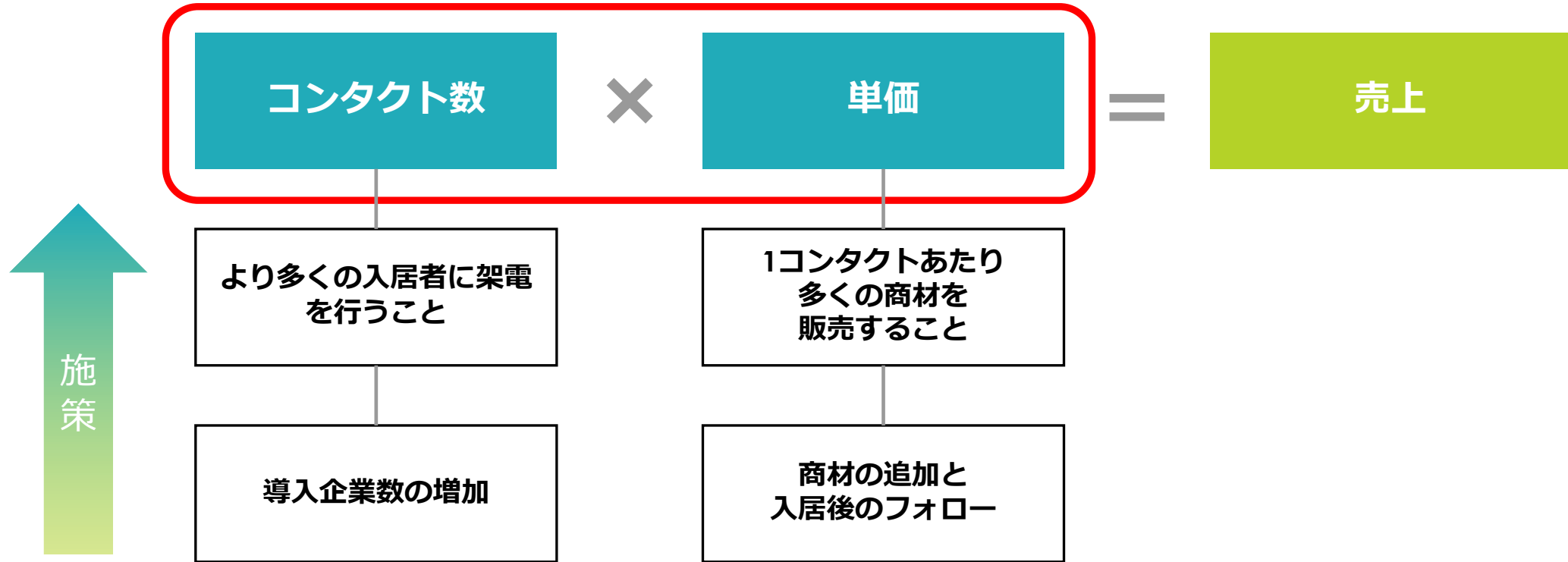
自社コールセンターと、委託先コールセンターを活用し、繁忙期・閑散期の差が大きな業界で  
安定的な架電（コンタクト）を実現



\*1: 外部委託先については、当社より入居者への架電業務を委託しております。架電の際に、入居者に対して新生活サポートを行い、入居者がインターネット回線、ウォーターサーバー、新電力などの商材を申し込んだ際に、各商材提供会社から紹介手数料を得る仕組みとなっております。この場合、外部委託先において成約しているため、紹介手数料は当社ではなく、外部委託先に入り、そこから当社へ支払われる流れになるため、外部委託先は基本的に、販売先となっております。



「コンタクト数」「単価」をKPIとし、売上増加を目指す



## 不動産管理会社のDX推進と入居者満足度向上を同時に実現



賃貸不動産にお住いの入居者と管理会社の  
コミュニケーションを円滑にし、  
さらに入居中の快適を届けるプラットフォーム



 **GOOD DESIGN AWARD 2024**  
**2024年度グッドデザイン賞を受賞**

住まいのすべてが  
アプリに集約



## お知らせ掲示板

掲示物・お知らせの  
アプリ配信



## 便利なサービス

入居中の便利で  
お得な情報の提供



## FAQ & CHAT

入居者とのやり取りを  
デジタルにスムーズに



## 契約情報の連携

契約書の内容や説明書も  
アプリで確認



## 解約など各種申請受付

室内点検表や解約申請も  
簡単に



## IoT機器連携

スマートロックの操作も可能



大切なお知らせも  
即時に配信

もしものときにも  
24時間365日受付

書類や郵送なしで  
手続き完了

不動産管理会社と入居者のコミュニケーションツール「totonono」を、不動産管理会社に月額サブスクモデルで提供。

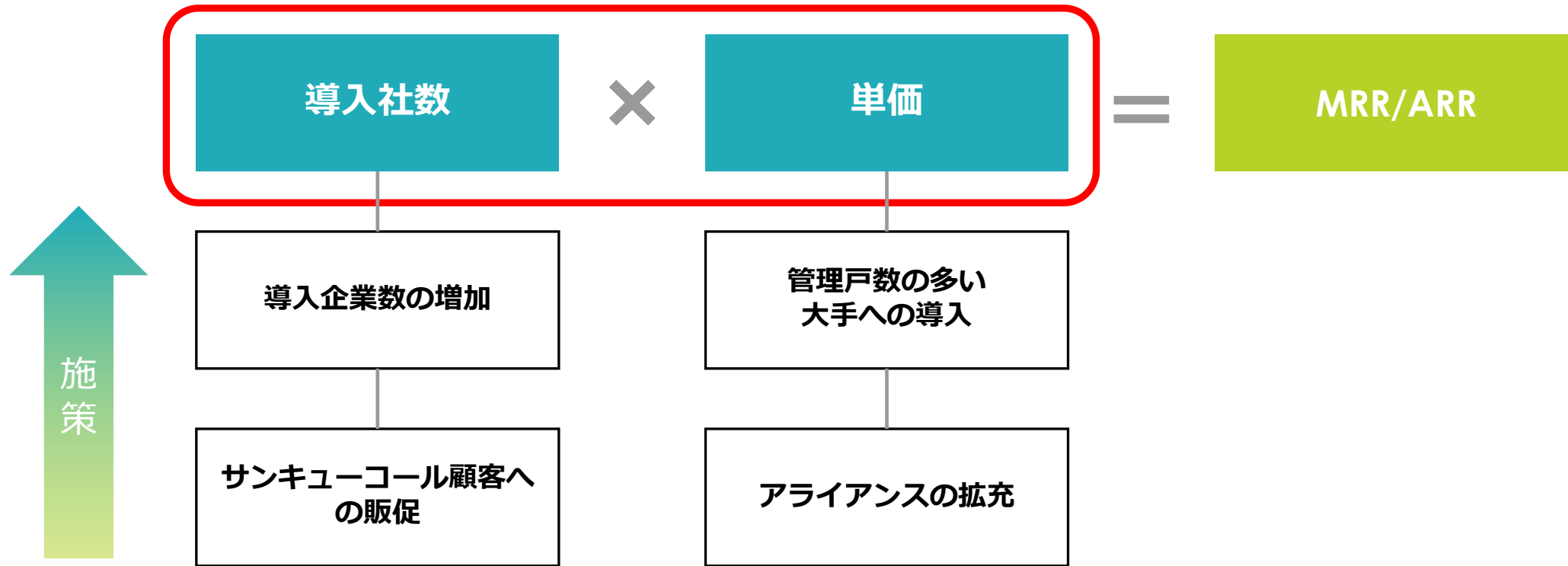
不動産管理会社は入居者に対して、掲示板、チャット、クレーム対応、契約更新などが利用可能。また、totononoの利用企業からチャット代行などのBPOとしてのアップセルも強化中。



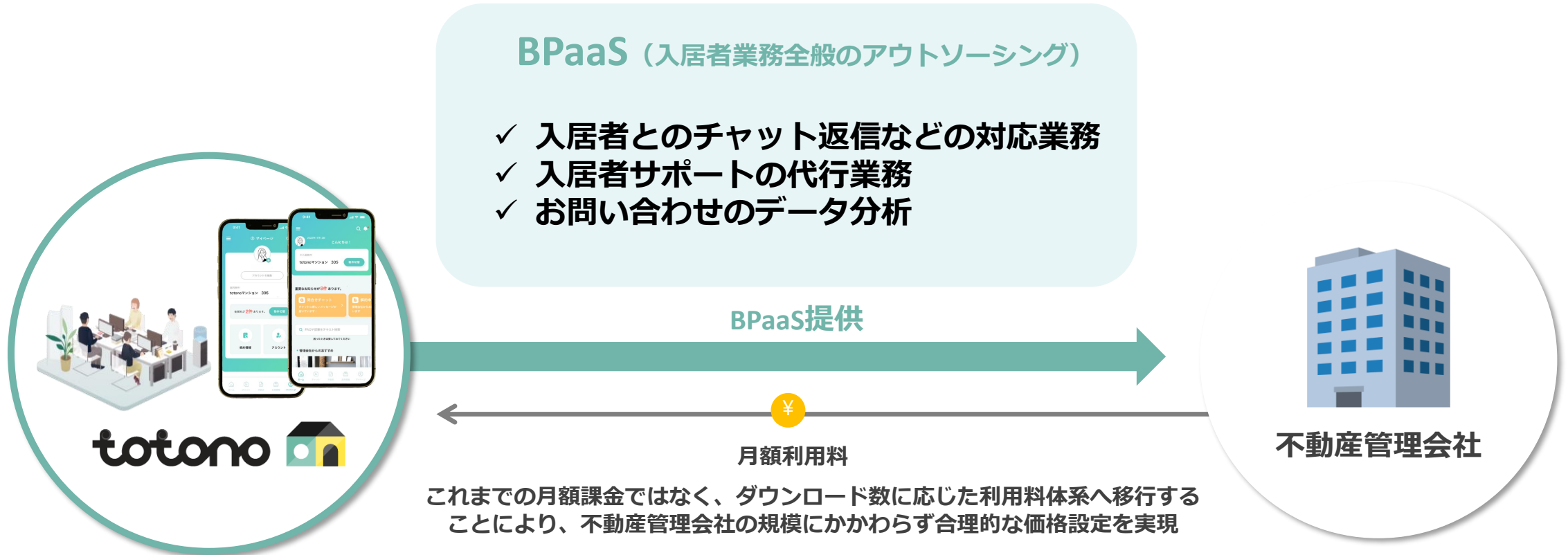
\*1: 入居者アプリ「totonono」上で入居者からの問い合わせに対応するという本来不動産管理会社が行う業務を当社がアウトソーシングで請ける、チャット返信業務など



「導入社数」「単価」をKPIとし、売上増加を目指す



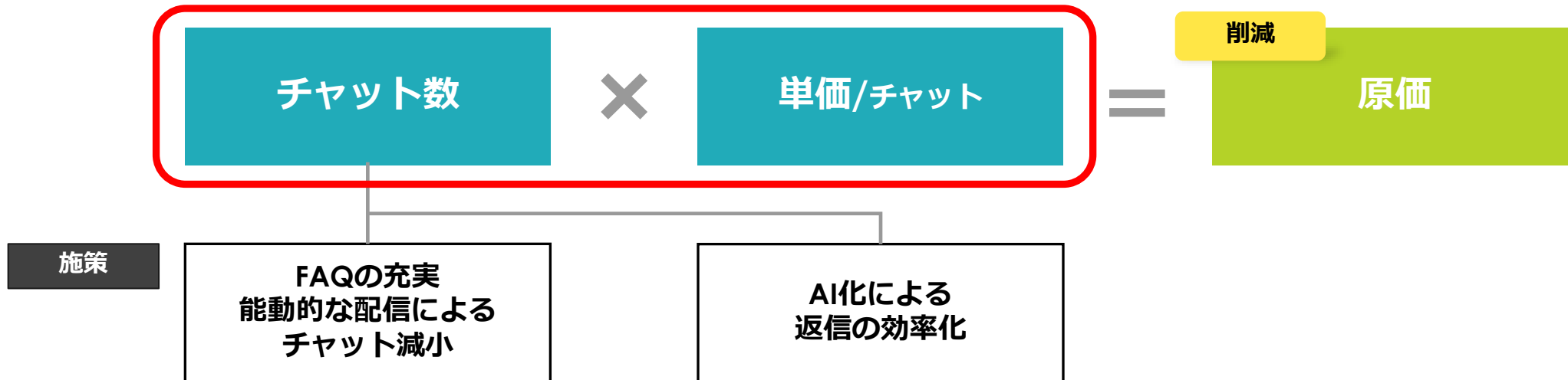
当社が業務プロセスごと巻き取り、その裏でSaaSサービスを使いこなす(=BPaaS)ことでDXを推進させ、不動産管理会社がコアビジネスに集中できる環境を提供する

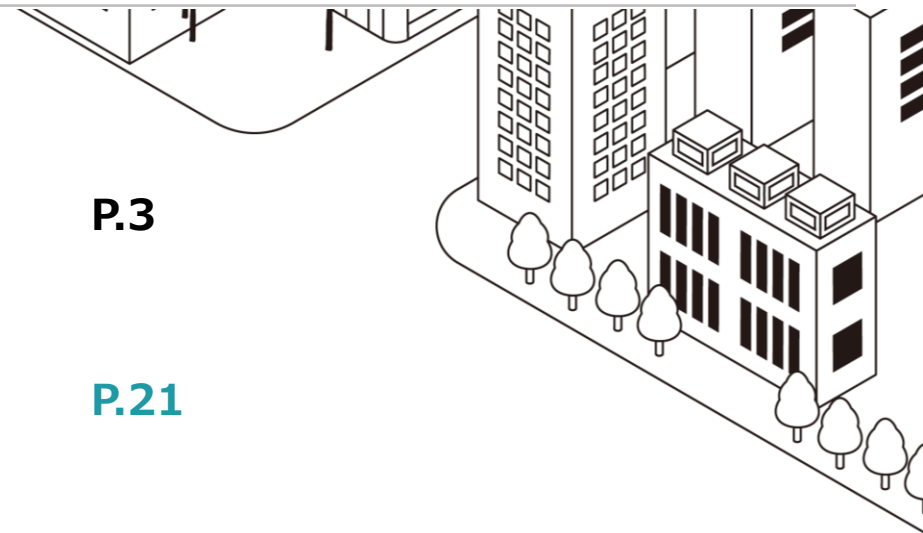
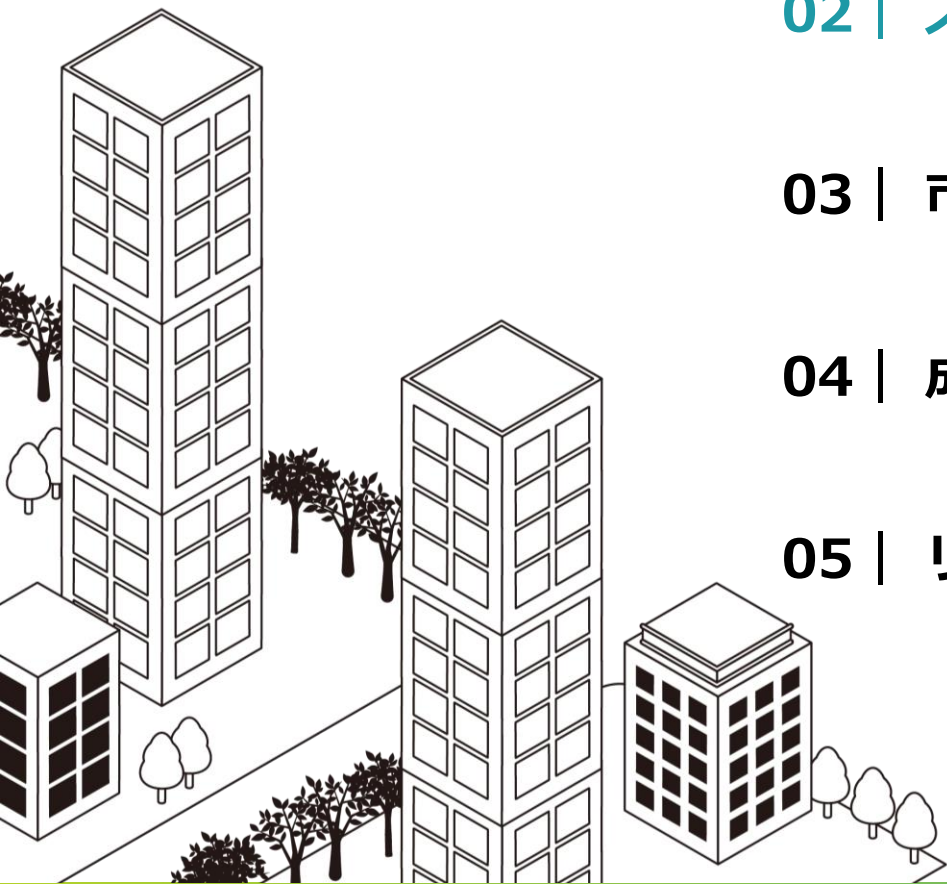


**「totonono」を起点に不動産管理市場の本質的なDXを実現すべく、BPaaSの展開を加速。**

※ 「totonono」 phase2.0は2024/10より開始の体系です。  
また、phase2.0の開始に伴って、これまでの体系をphase1.0という呼称にしております。phase1.0はなくなるわけではなく顧客である不動産管理会社が選択できるようになります。

## 売上増加と原価削減によって、利益率を向上を目指す





|                        |             |
|------------------------|-------------|
| <b>01   スマサポについて</b>   | <b>P.3</b>  |
| <b>02   スマサポの強み・特徴</b> | <b>P.21</b> |
| <b>03   市場規模と成長余地</b>  | <b>P.37</b> |
| <b>04   成長戦略及び事業計画</b> | <b>P.42</b> |
| <b>05   リスク情報</b>      | <b>P.51</b> |



不動産管理業界独特の知見を活かして業務効率に寄与するサービス設計とテクノロジーの活用

1

コンサルティングとデジタル  
ツールの両軸による  
サービス提供で生み出す

**高い顧客満足度**

2

膨大な入居者の暮らしの  
データを集積することによる

**ビッグデータ  
の分析**

3

入居後も能動的な  
コミュニケーションを実現する

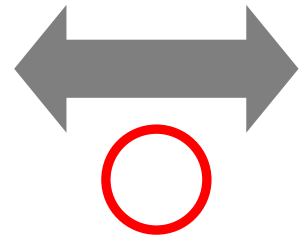
**totonoの成長性**

# 1 デジタルのみの提案だと上手くいかないケースがほとんど

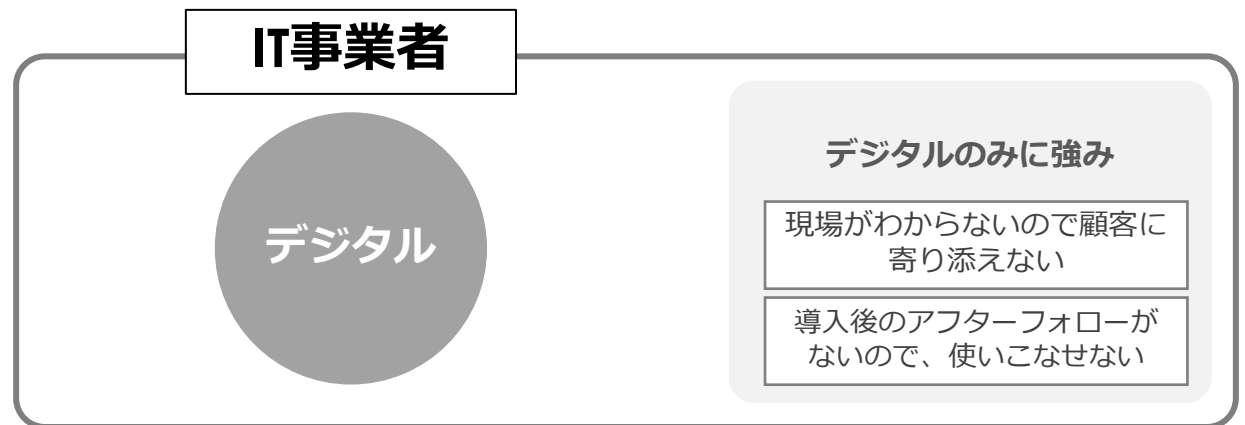
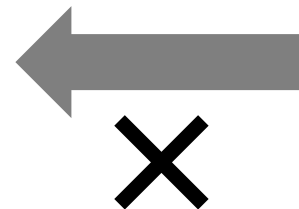
不動産管理会社は、北海道から沖縄まで、規模もリテラシーも千差万別  
DXツールをただ導入するだけでは効果は出ない



双方向の  
コミュニケーション



デジタルの提案



不動産管理会社からすると収益に繋がらない「入居時のお礼」や「定期的なアンケート」などのアナログな施策を入居者に対し実施することで、入居者の課題を抽出し課題解決の提案が可能に

## ① 入居時のお礼電話



効果

賃貸入居者が賃貸物件に入居した際に、管理会社からのお礼の電話を実施し、入居者との円滑な接点を作り上げる

## ② 定期的なアンケートによる入居者の課題抽出



効果

入居者に対して定期的なアンケートを実施し、生活における不満や課題を抽出し、解決策を提案する

これまで管理会社が実施していなかった「入居時のお礼の連絡」や「定期的なアンケート」を実施することで、入居者の課題を抽出し、課題解決の提案をすることができる

# 1 サービス導入後も課題に沿って伴走、収益改善の体制を作る

## 全国に点在する不動産管理会社における情報リテラシーの格差はバラバラ

## エリアの特性を理解し、最善の業務改善、収益向上プランをtotono導入時にコンサルティング

### コンサルティング



- ✓ 未だにエクセルや紙でデータ管理をしている
- ✓ 更新業務などでの収益が得られていない
- ✓ 担当者に頼る運用で、業務の拡大が見えない

アップデート  
(現場の課題を共有)



### デジタル



**totono**

- ✓ totono導入時に、入居者データ、業務フローの一斉整備を行う
- ✓ コスト削減、収益向上が見込める業務の見直し
- ✓ ニーズに応える商材の提供

アップデート  
(新機能の開発)

## 不動産管理業界独特の知見を活かして業務効率に寄与するサービス設計とテクノロジーの活用

1

コンサルティングとデジタル  
ツールの両軸による  
サービス提供で生み出す

高い顧客満足度

2

膨大な入居者の暮らしの  
データを集積することによる

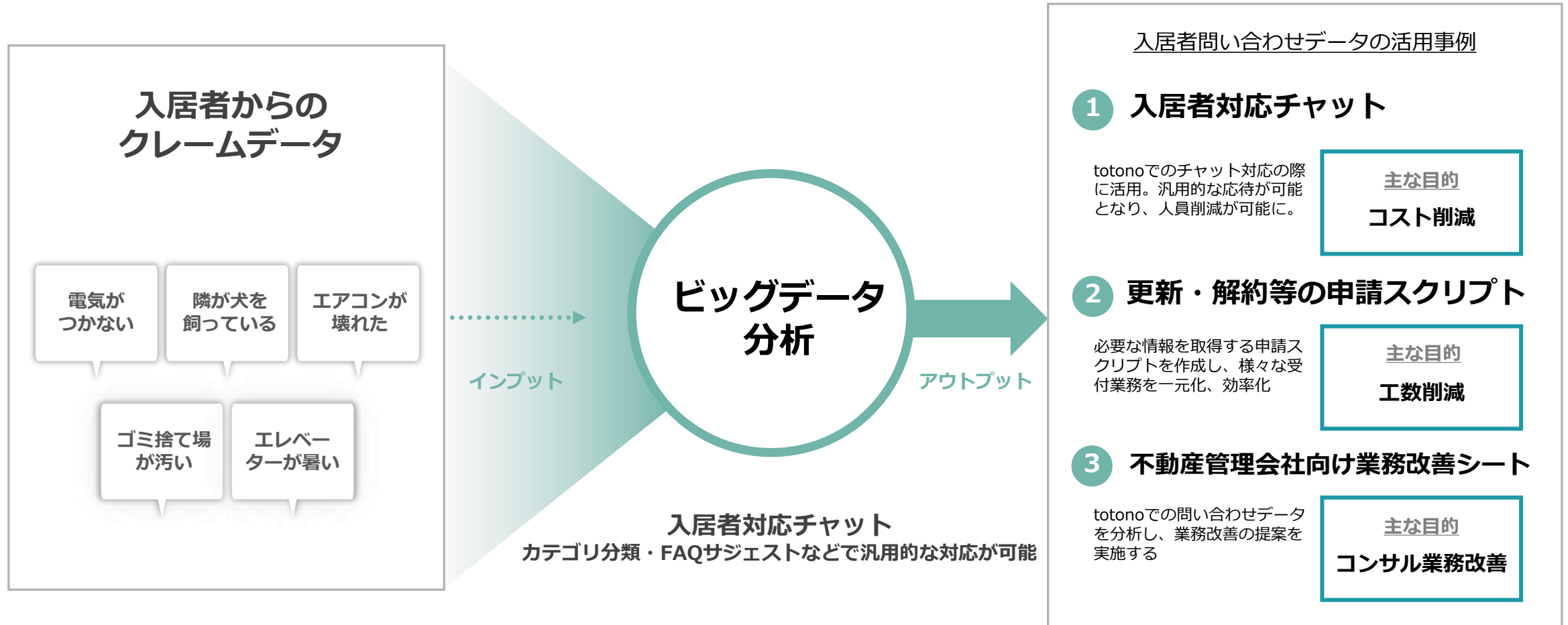
ビッグデータ  
分析

3

入居後も能動的な  
コミュニケーションを実現する

totonoの成長性

収益源は不動産オーナーだが、日頃のやり取りは入居者という特殊な業界構造のため、単なるデジタルサービスの導入では勝ちきれない領域





## CREI（東京大学不動産イノベーション研究センター）と、入居者アプリ「totono」を起点とするデータ活用についての共同研究を開始



株式会社スマサポ



CREI

（東京大学不動産イノベーション研究センター）



scheme verge株式会社

「totono」に蓄積されるビッグデータ群を活用し

不動産管理会社と入居者のコミュニケーションから得られる相関関係や傾向分析により

不動産管理業務における業務効率化や負担軽減につながる仕組みを構築するため研究

入居者アプリ「totono」を利用することで得られる入居者とのコミュニケーションデータと不動産管理会社が持つデータ群と紐づけることで、今まで得られることのなかったビッグデータに

### チャット問合せデータ

チャットの問い合わせ内容はメッセージの内容はもちろん、各問い合わせが40以上のカテゴリに自動分類。画像や動画などの添付ファイルも格納され、データ資産となる

### 申請受付データ

入居者のニーズにあたる各種申請の受付データは、受付時間や種別、内容などすべてがデータとして保管され、資産となる

### 建物属性データ

基幹システムと連携し、物件住所や建物構造、築年数、また所属階や間取り、平米数など様々な属性データが、チャットや申請データと紐づく

### 顧客・契約属性データ

個人情報に該当しない匿名データとして、入居者の年齢や性別などの属性データや居住年数、契約形態、賃料などの契約データが、利用者の属性データとして紐づく

## 不動産管理業界独特の知見を活かして業務効率に寄与するサービス設計とテクノロジーの活用

1

コンサルティングとデジタル  
ツールの両軸による  
サービス提供で生み出す

**高い顧客満足度**

2

膨大な入居者の暮らしの  
データを集積することによる

**ビッグデータ  
の分析**

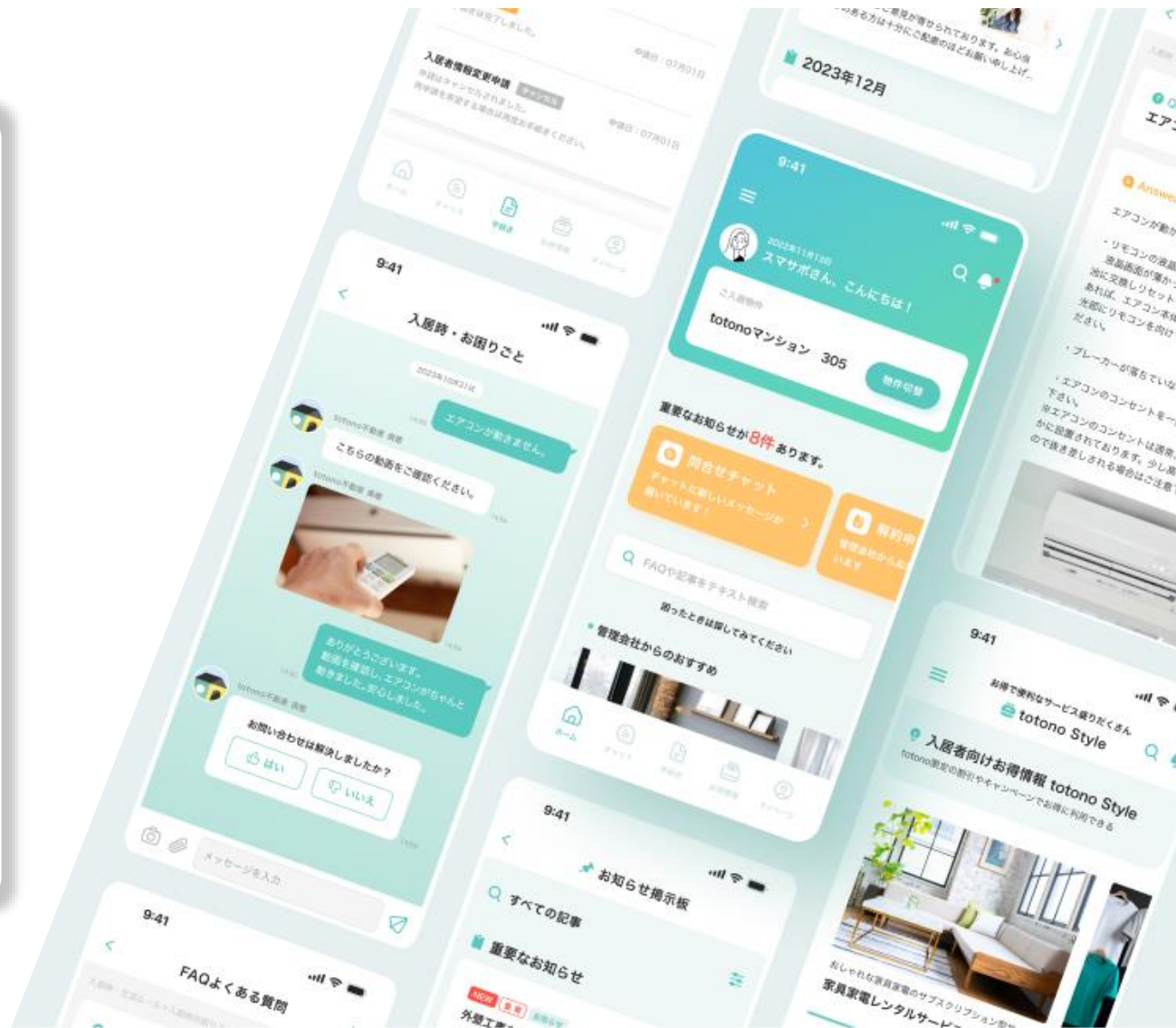
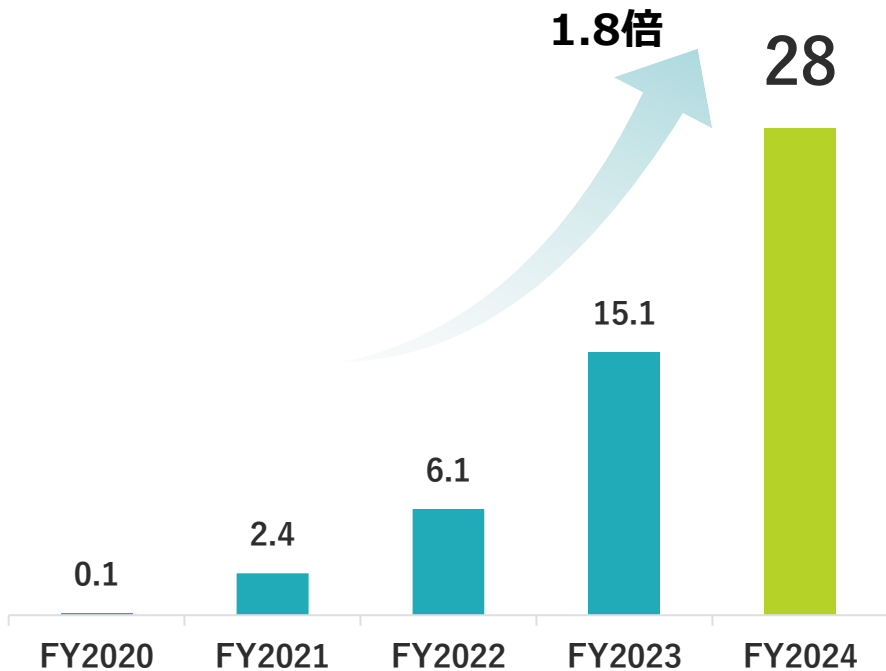
3

入居後も能動的な  
コミュニケーションを実現する

**totonoの成長性**

## アプリダウンロード数は契約社数の増加に伴い順調に増加し、**28万ダウンロード**を突破

アプリDL数 (単位: 万)



## 新生活サポート事業者などが能動的な接点を持てるのは入居のタイミングのみだが、 入居者アプリ「totono」を有することで入居中常に能動的なコミュニケーションが取れる

不動産管理会社は、入居者の勤務先、勤務地、年収、家族構成、家族の年齢、車や自転車、バイク所有の有無、ペットの種別など、普段入手出来ない住まいのデータを取得可能。  
だが、これを活用する術を持っていなかった

### 就職・転職したとき

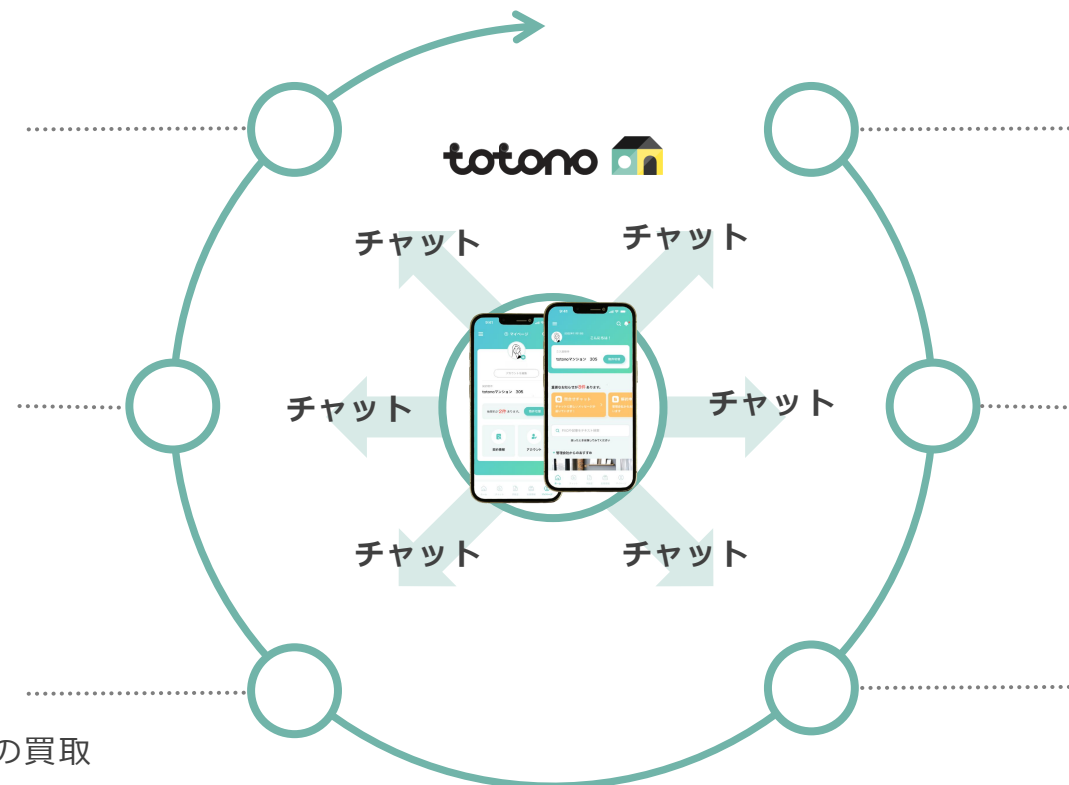
- 新居の提案
- 家具の提案

### 車の購入

- 自動車保険の提案
- 車検の提案

### 解約時

- 新居の提案
- 不用品の買取
- 引っ越しの提案



### 入居時

- 電気/水道/ガス
- Wi-fi
- ウォーターサーバー

### 更新時

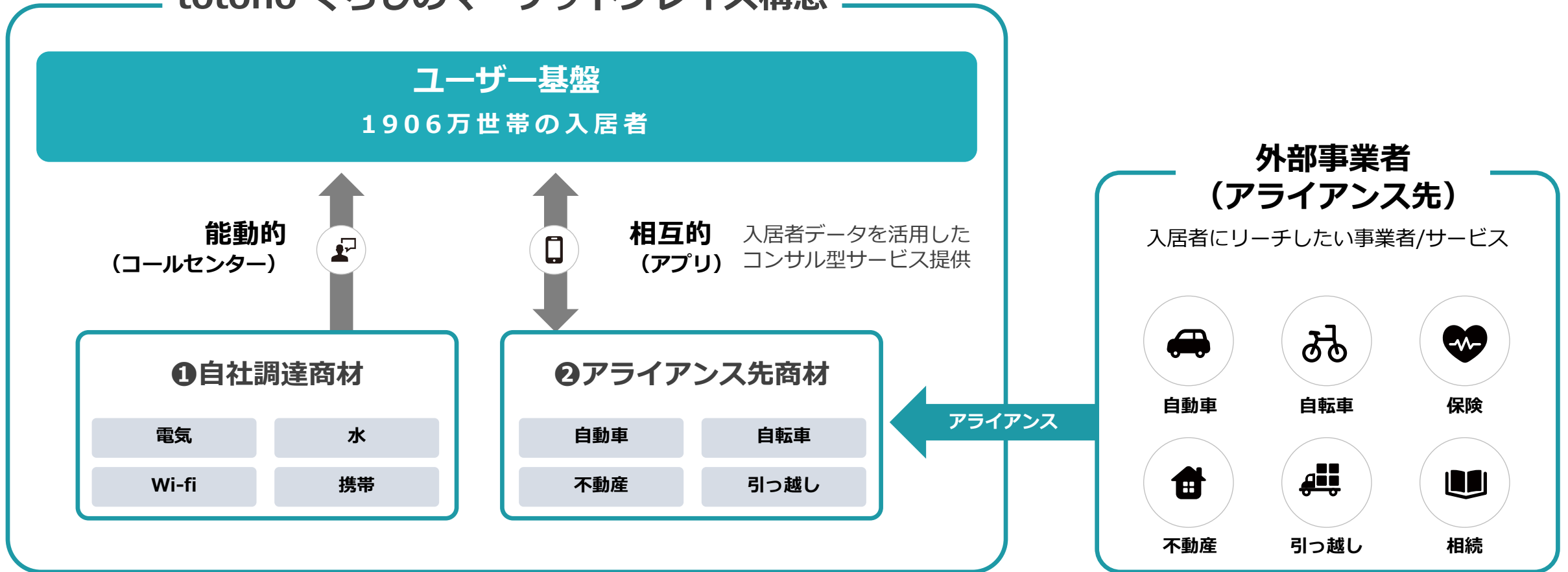
- 更新業務の代行

### 結婚した時・子供が生まれたとき

- 新居の提案
- 保険の案内

## 入居者ではなく消費者として捉えることで提携サービスを提供することが可能に

### totono 暮らしのマーケットプレイス構想





## 入居者とのコミュニケーション接点を収益の機会にする

Before

- ✓ 入居者接点は問合せ対応 = 業務コスト
- ✓ クレームを拾いたくない = 極力連絡しない



After

- ✓ 入居者に対して様々な情報を提供することができる
- ✓ 提携会社からの販売手数料により収益が生まれる



## 入居者に対して付帯サービスを提供したい

これまでの不動産管理

➡ 掲示板に貼りに行く

… 各物件現地に行くなんて手間がかかる！

➡ ポスティング・郵送

… コストがかかりすぎる！

➡ WEBサイト掲載

… ほとんど見てくれない！

「totono」



➡ PUSH通知

… 指定した時間にスマホ一斉通知！

➡ お知らせ掲示板掲載

… 管理画面から物件指定で掲載！

➡ チャット一括配信

… 届けたい入居者だけに一括配信！

告知×  
収益×

告知○  
収益○

不動産関連企業

テック企業



不動産管理の市場における競争優位性となる

1

コンサルティングとデジタルツールの  
両軸による  
サービス提供で生み出す

高い顧客満足度

2

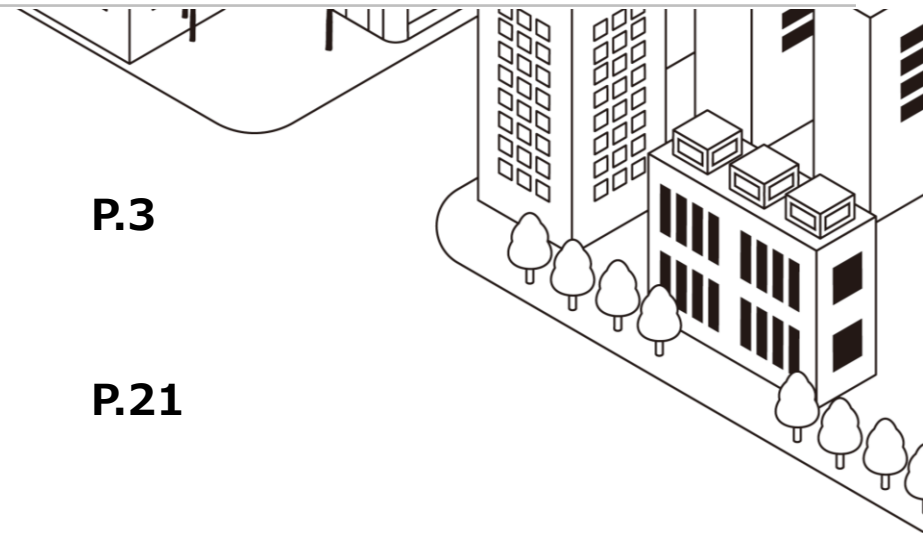
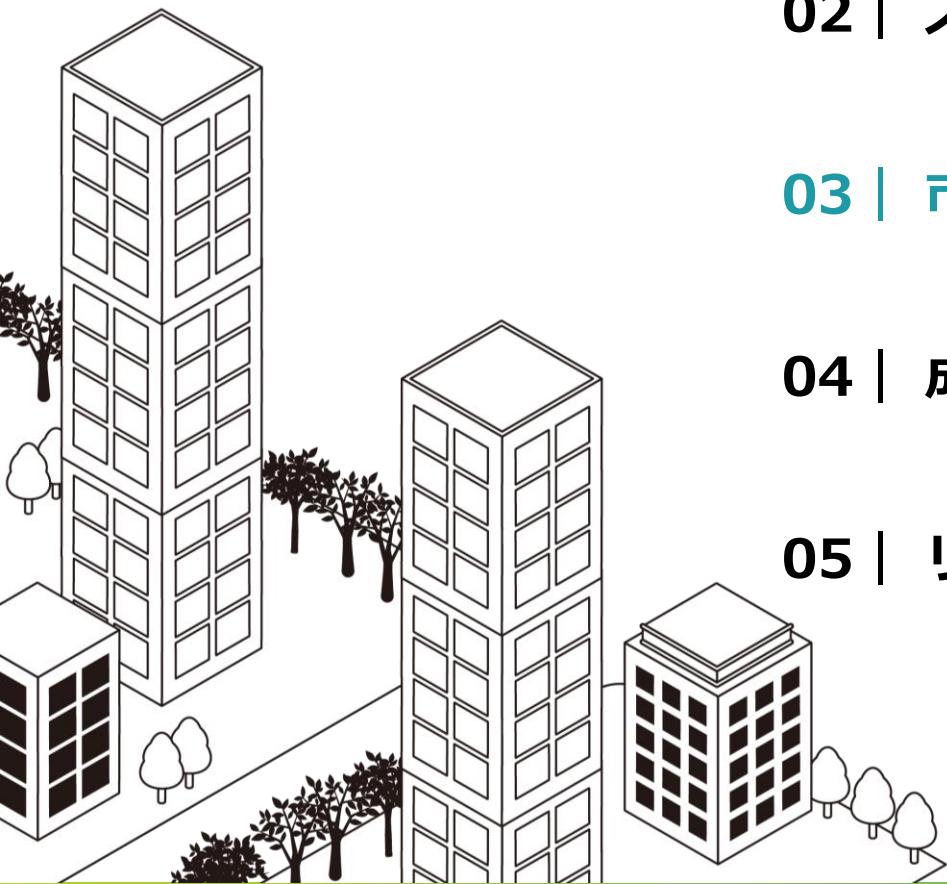
膨大な入居者の暮らしの  
データを集積することによる

ビッグデータ  
分析

3

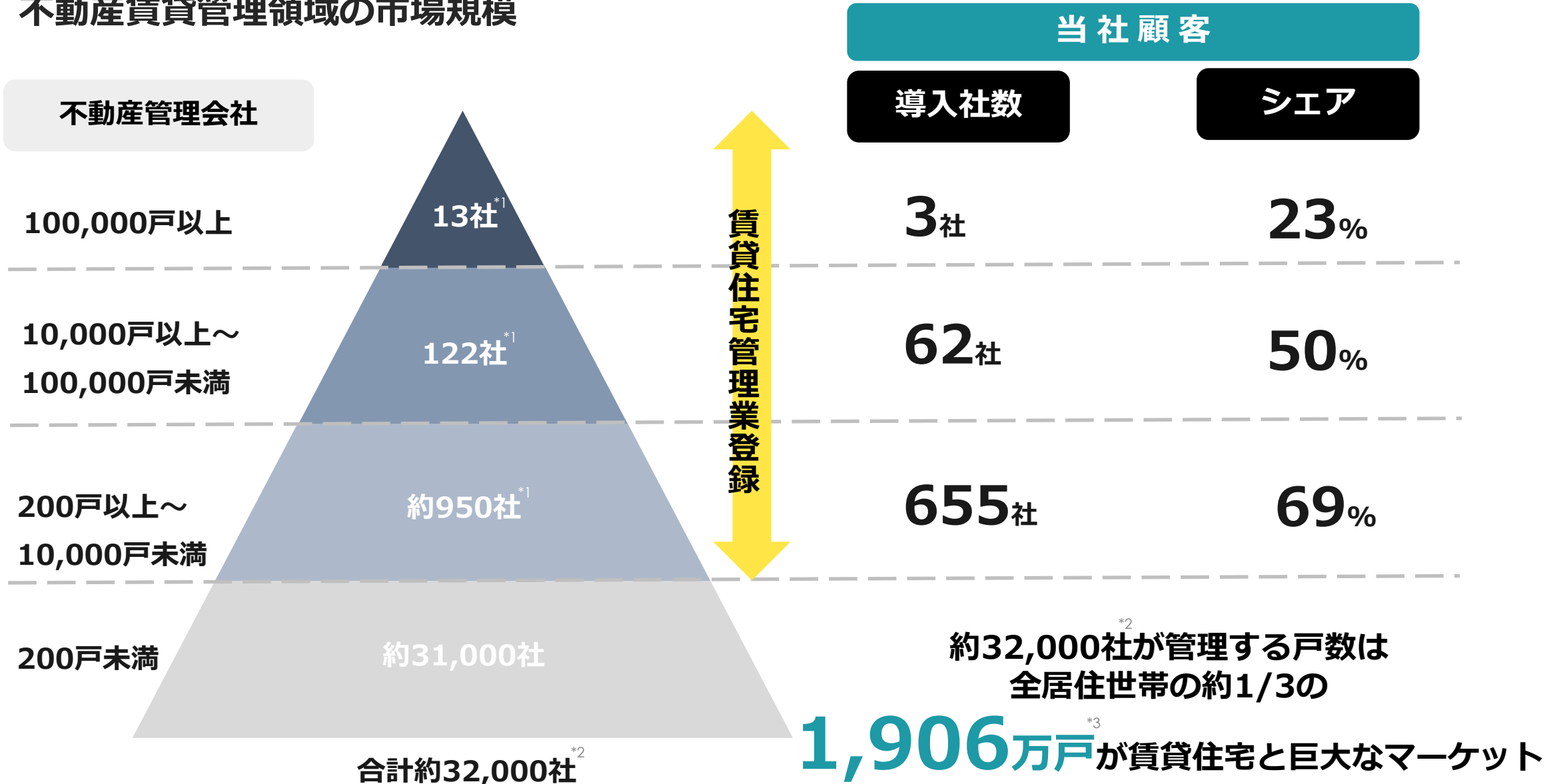
入居後も能動的な  
コミュニケーションを実現する

totonoの成長性



|                        |             |
|------------------------|-------------|
| <b>01   スマサポについて</b>   | <b>P.3</b>  |
| <b>02   スマサポの強み・特徴</b> | <b>P.21</b> |
| <b>03   市場規模と成長余地</b>  | <b>P.37</b> |
| <b>04   成長戦略及び事業計画</b> | <b>P.42</b> |
| <b>05   リスク情報</b>      | <b>P.51</b> |

不動産賃貸管理領域の市場規模



\*1: 全国賃貸住宅新聞社: 2024年管理戸数ランキングより参照

\*2: 国土交通省: 「資料: 賃貸管理住宅業について」のP6より参照

\*3: 総務省: 平成30年住宅・土地統計調査 住宅の構造等に関する集計

# ビジネスフローにおける各分野でソリューションサービスを展開



ライフラインサポートは契約時のみではなく、入居中もワンストップで対応可能に



## 現在展開しているプラットフォームアプリ「toto」の拡大が進むにつれて 市場のTAMは更に拡大

### 「入居中」賃貸入居者のライフスタイルに関わる領域



自動車



引っ越し



不動産



保険

「入居時」のライフライン等の市場

585.6億円

約19.7億円

<sup>\*1</sup> 3.2万社 (国内不動産管理会社)  
<sup>\*2</sup> ×183万円 (当社2024年ARPU実績) =585.6億円

サンキューコール  
売上高  
(2024年9月期)



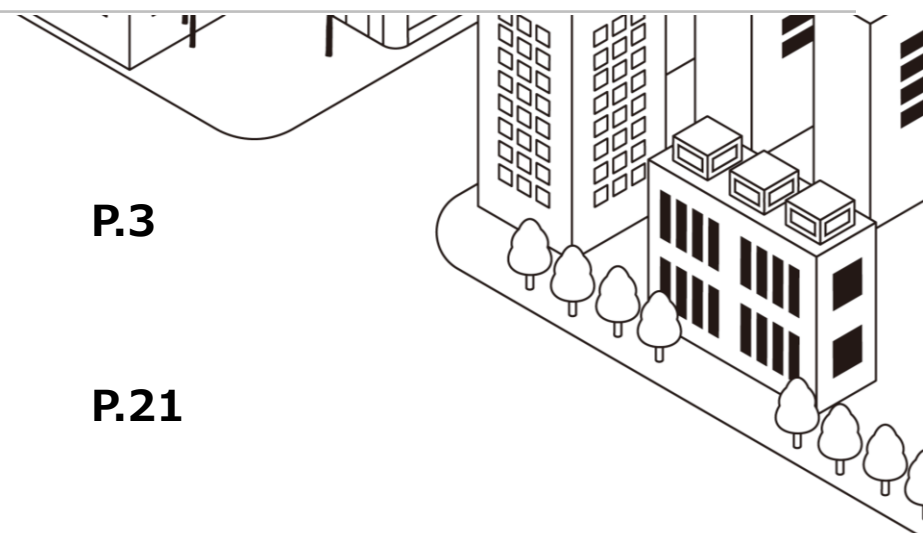
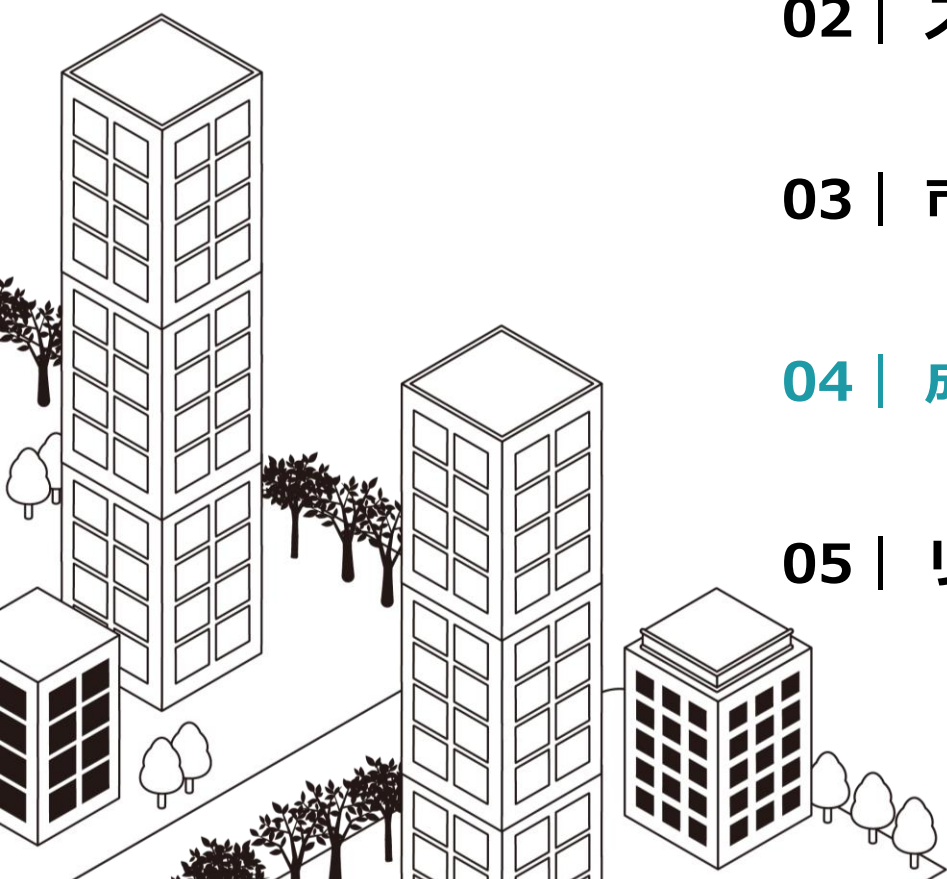
\*2: 当社ARPUは一社当たりのサンキューコール売上です。なお、株式会社大東建託グループに関してはその規模の大きさからARPUの算出から除外しております。

\*1: 国土交通省: 「資料: 賃貸管理住宅業について」のP6より参照

不動産管理会社に対して複合的にサービス提供を行うことが可能なのはスマサポのみ  
 各サービスについては、業界の知見を活かし業務効率に寄与する商品設計が可能となり、  
 またデータサイエンスで業務改善も実現

|                 |      | コール         | アプリ | 内覧 | 保証 | 業務改善 | 特徴  |
|-----------------|------|-------------|-----|----|----|------|---|
| サンキュー<br>コールの競合 | A社   | ○<br>社宅代行のみ | -   | -  | -  | △    | 電気プランを軸に各種手続きのみを代行するサービスを提供                                 |
|                 | B社   | ○<br>社宅代行のみ | -   | -  | -  | △    | 社宅代行のみ連携、法人社宅顧客紹介をメインに引越業務を含め代行                             |
| totonono の競合    | C社   | -           | ○   | -  | -  | △    | 入居者アプリとオーナーアプリのみを提供   |
|                 | D社   | -           | ○   | -  | △  | △    | 不動産管理会社向けの基幹システムと併せて周辺サービスとして入居者アプリを提供                      |
|                 | スマサポ | ○           | ○   | ○  | ○  | ◎    | サンキューコール、入居者アプリ、内覧サービス、sumai保証等、複合的にサービスを提供し不動産管理会社の業務改善に寄与 |

各サービスのデータを分析・解析し横断的に商品設計



|                        |             |
|------------------------|-------------|
| <b>01   スマサポについて</b>   | <b>P.3</b>  |
| <b>02   スマサポの強み・特徴</b> | <b>P.21</b> |
| <b>03   市場規模と成長余地</b>  | <b>P.37</b> |
| <b>04   成長戦略及び事業計画</b> | <b>P.42</b> |
| <b>05   リスク情報</b>      | <b>P.51</b> |

基本方針

非連続的成長を図るために、  
 入居者アプリ「toto」に先行投資の期間と位置付け、  
 サンキューコールとバランスをみながら成長。

| 項目       | FY2025 |                                 |
|----------|--------|---------------------------------|
| アクションプラン | 1      | 「スマサポサンキューコール」の拡大による安定収益の強化     |
|          | 2      | 入居者アプリ「toto」の管理世帯数の増加による収益基盤の拡大 |
|          | 3      | 入居者アプリ「toto」の他社提携等により収益機会の拡大    |

## 大手不動産管理会社への導入と電子申込システム連携で拡大を目指す

### 大東建託グループへの導入が稼働

2023年8月に開始した大東建託グループの賃貸管理戸数は約126万世帯

### 電子申込システム「申込サポート by SUUMO」と連携

掲載物件数が日本最大規模のポータルサイト「SUUMO」を運営するリクルート社とタッグを組み、不動産業界へのイノベーションを起こす

※2023年7月時点 (株)東京商工リサーチ調べ



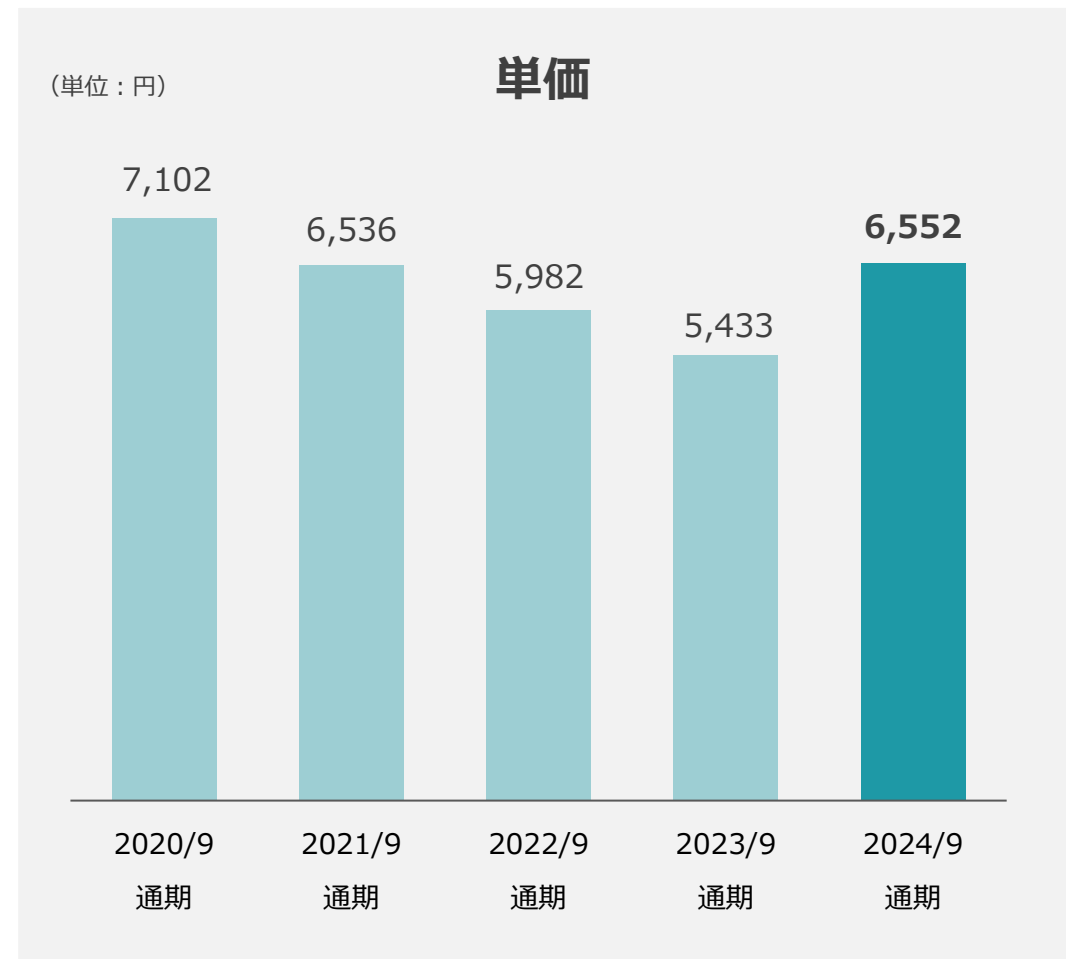
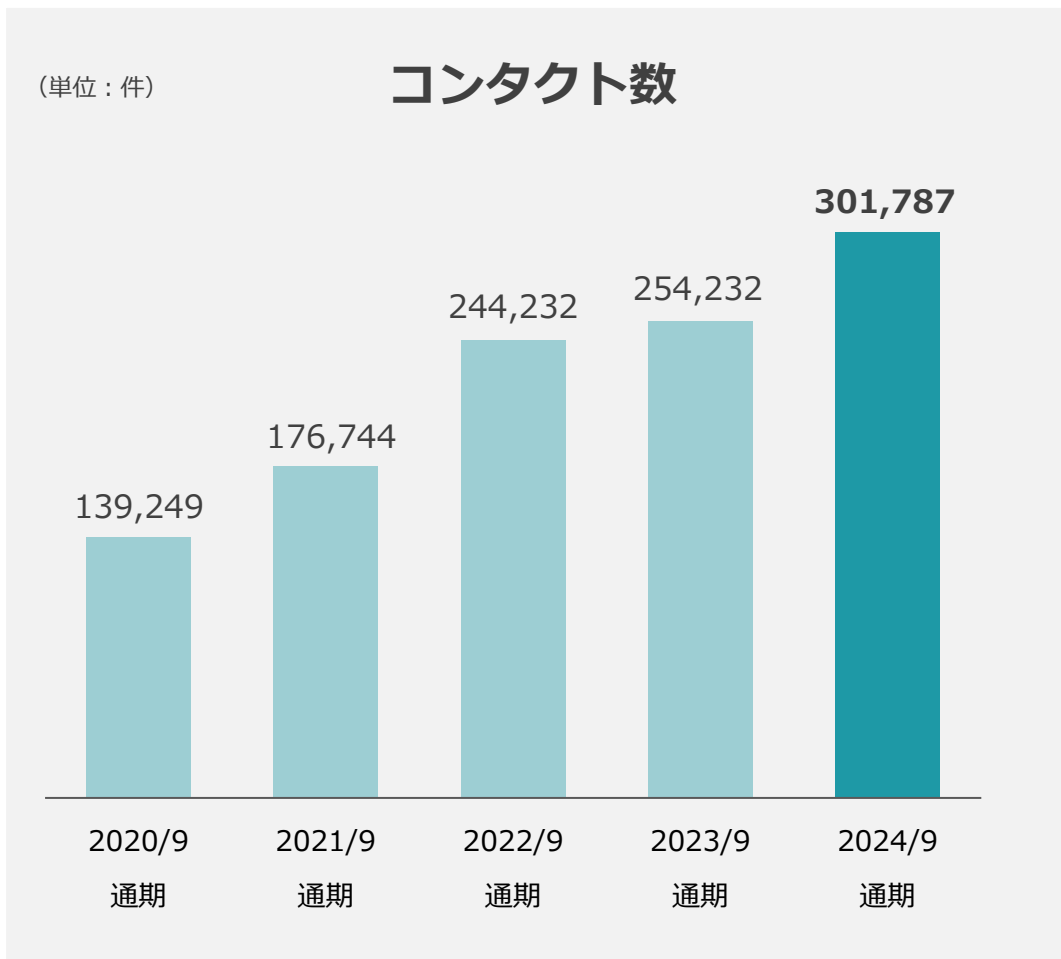
大型案件の安定稼働に注力しながら、  
更なる大型受注にも展開していく

申込関連業務のオンライン化なら  
**申込サポート** by **suumo**↑

SUMASAPO 連携スタート!

スマサポサンキューコールを導入いただくと  
管理会社様の**収益UP**と**申込者満足度向上**が期待できます!

## 「コンタクト数」と「単価」をKPIとし、コンタクト数はYoYで**118.7%**と成長継続中



※2024年9月期より主要KPIから、契約不動産管理会社数を外しております。  
 これは、契約不動産管理会社数が減少しているにもかかわらず、売りに直結するKPIであるコンタクト数が増加するなど、KPIとして開示することで業績への影響について誤認の恐れがあるためです。



### 2020年のアプリリリース以降、導入不動産管理会社数を増加



暮らし、ととのう。

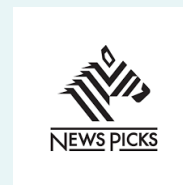


各エリアの大手不動産管理会社への導入を積上げ、信頼と実績で80社を突破

2024年9月末時点

**89**社 (導入実績)<sup>\*1</sup>

メディア掲載実績



YAHOO! JAPAN ニュース



ASCII STARTUP

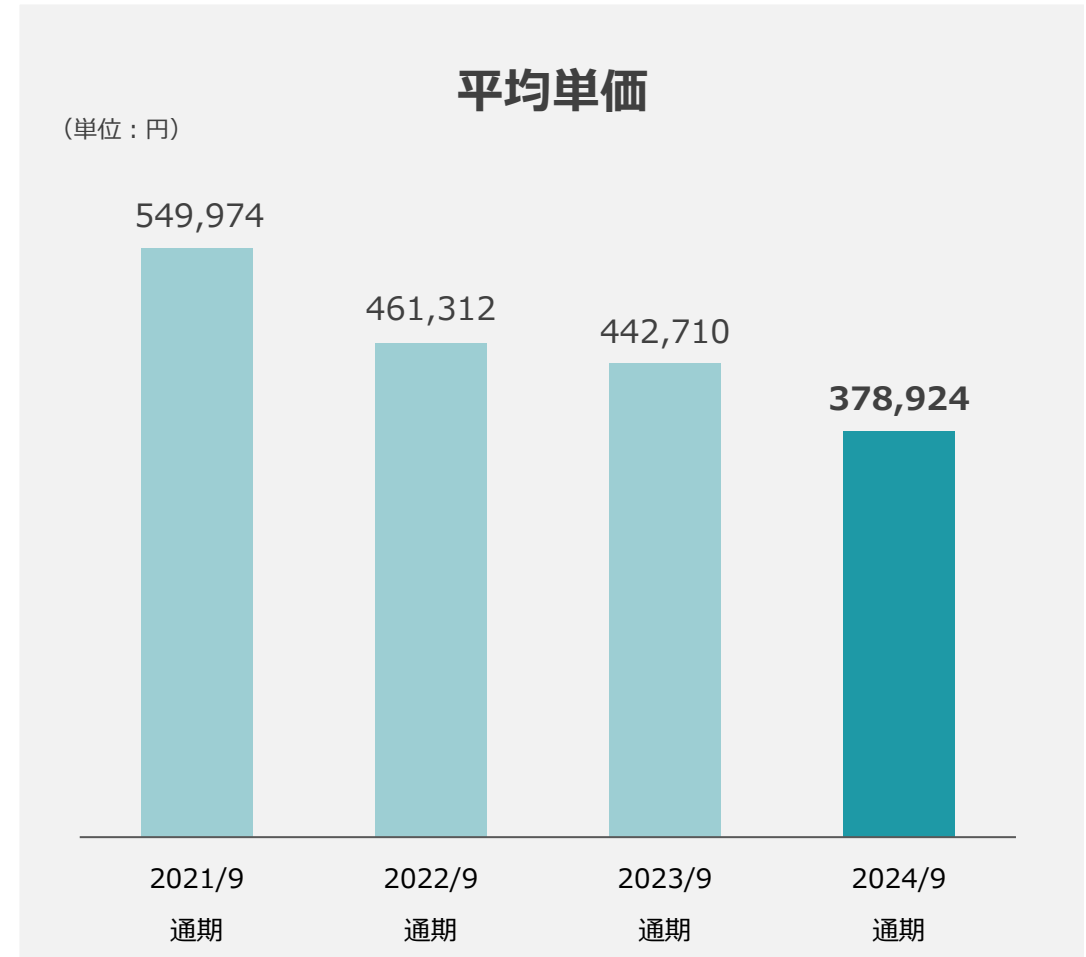
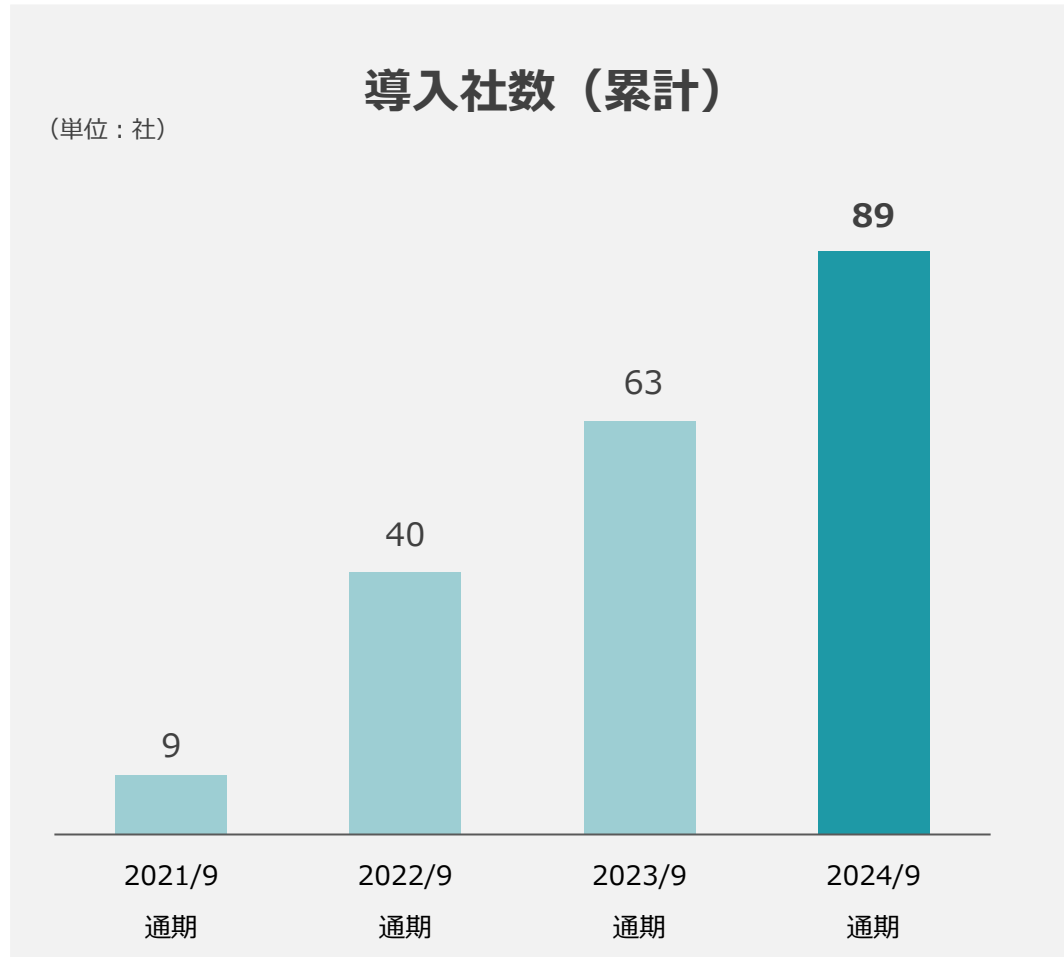
\*1：2024年9月期より計上基準を変更したことに加え、契約社数ではなく実際にシステムが稼働している導入社数をKPIとしています。

入居者アプリ「totono」上で展開するアライアンス連携と、主要KPIの「ダウンロード数」を掛け合わせることで非連続的な成長へとつながる



外部アライアンス企業との連携で非連続的な成長へ

## 「totonono」 Phase1.0では、「導入社数」と「平均単価」をKPIとし、大口受注も含め堅調に推移



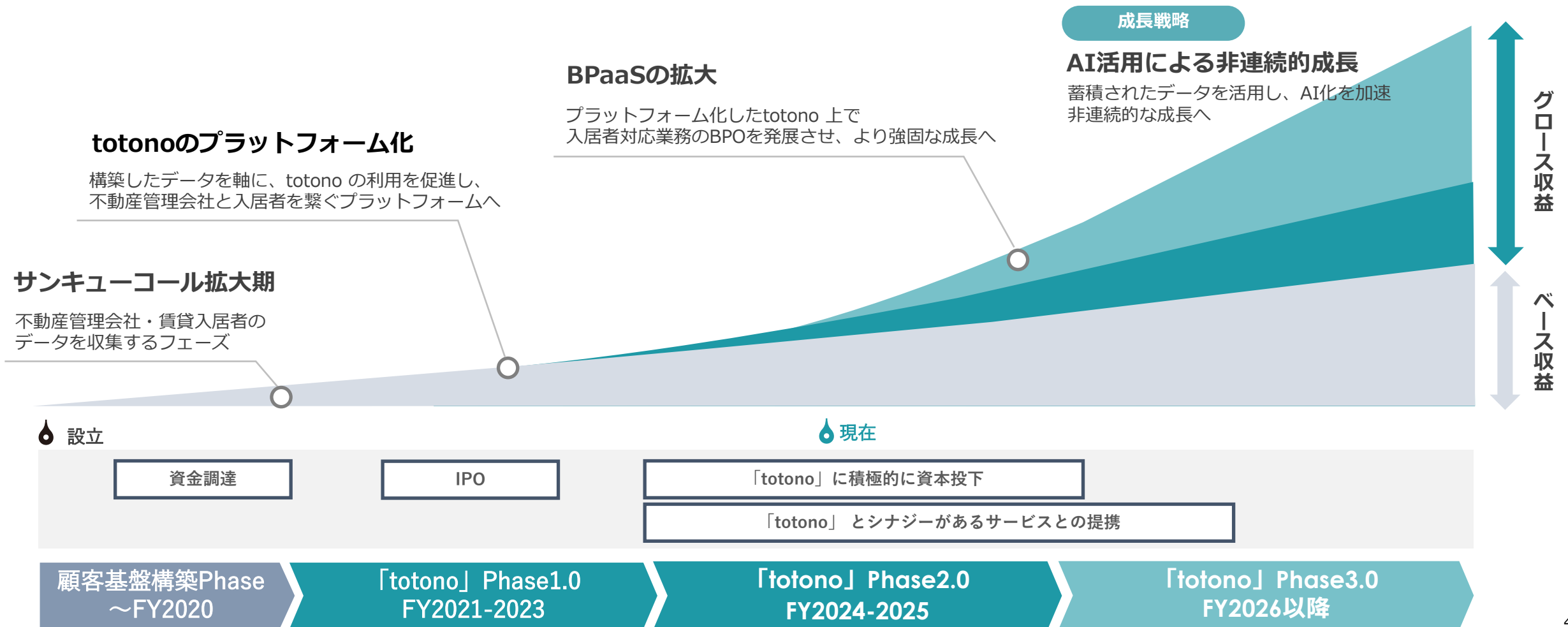
※2024年9月期より主要KPIにおいて、ダウンロード数とチャット数を平均単価に変更しております。これは、「totonono」 Phase1.0においては売り上げに直結するKPIとして適当なものに集約したためです。ダウンロード数やチャット数は「totonono」 Phase2.0のKPIとして開示してまいります。

## 2025年9月期事業計画

| (単位：百万円) | 23/9期 実績(A) | 24/9期 実績(B) | 25/9期 計画(C) | 差異(C-B) |
|----------|-------------|-------------|-------------|---------|
| 売上高      | 1,949       | 2,674       | 3,000       | + 326   |
| 営業利益     | ▲ 133       | 108         | 200         | + 92    |
| 経常利益     | ▲ 143       | 112         | 200         | + 88    |
| 当期純利益    | ▲ 147       | 106         | 168         | + 62    |

## サンキューコールをベースに培った顧客基盤をもとに、「toto no」の拡大に注力し更なる成長を見込む

### また、多くの業務提携を実施することで「toto no」上でのアップセルのベースを構築



**01 | スマサポについて**

**P.3**

**02 | スマサポの強み・特徴**

**P.21**

**03 | 市場規模と成長余地**

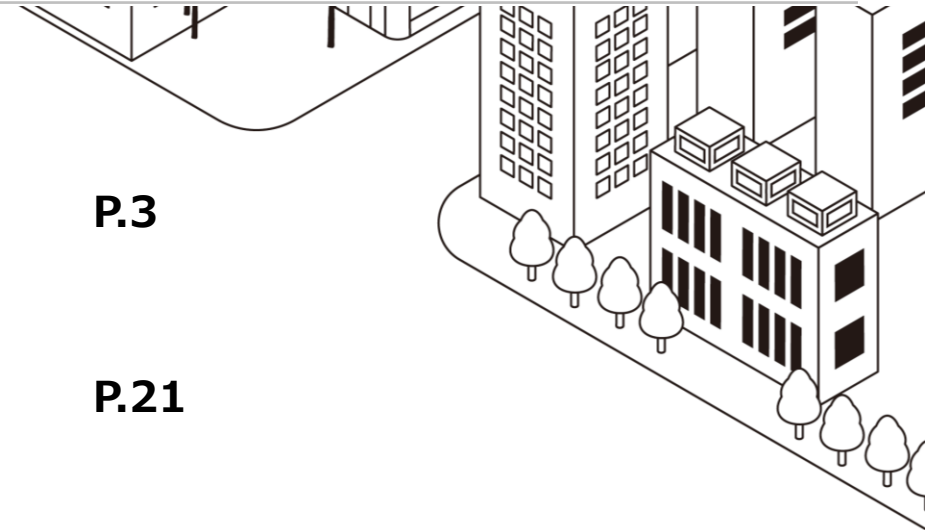
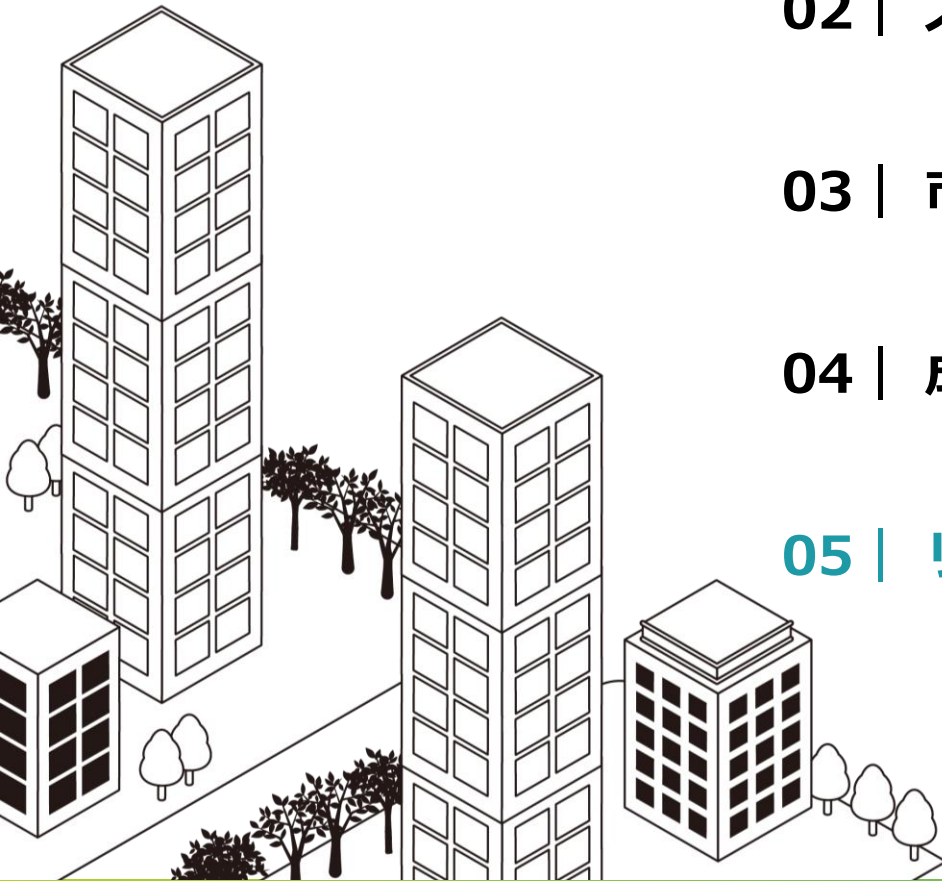
**P.37**

**04 | 成長戦略及び事業計画**

**P.42**

**05 | リスク情報**

**P.51**



有価証券報告書「事業等のリスク」に記載の内容のうち、成長可能性や事業計画に重要な影響を与える可能性があるものと認識する主要なリスクを抜粋して記載しています。その他のリスクについては、有価証券報告書「事業等のリスク」をご参照ください。

| リスク                       | リスクの概要   | 発生可能性 | 影響度 | 対応方針   |
|---------------------------|--|-------|-----|--|
| 景気の動向（景況感）等<br>について       | 当社の「スマサポサンキューコール」は、入居者に対し、入居時のお礼や満足度アンケート調査の実施を代行するとともに、生活に必要な各種ライフラインサポート等の案内を手掛けるサービスであり、経済情勢の悪化、消費意識の低下による個人消費の低迷や取扱い商材に関連する市況の動向等によって、事業や経営成績に影響を与える可能性があります。また、当社の「sumai保証」は、入居者の連帯保証人を代行するサービスであり、人口の減少に伴う世帯数の減少、賃貸不動産の賃料相場、賃金水準の動向等によって、事業や経営成績に影響を与える可能性があります。 | 中     | 大   | それらの顕在化リスクに備え収益性や健全性を確保するとともに、景気の動向（景況感）等の把握に努め、必要な対応を適時に取れる体制を構築しております。 |
| 入居者アプリ「totono」<br>について    | 不動産管理会社と入居者との連絡を円滑にし、断水やエレベーターの点検等の必要な情報の提供や入居者からの相談事等を双方向で情報交換できる入居者アプリ「totono」の利用促進を図り、不動産管理会社の事業効率化を図っておりますが、入居者アプリ「totono」の普及が想定を下回る、或いは不動産管理会社や入居者のニーズを入居者アプリ「totono」の機能に十分に織り込めなかった場合には、当社の事業に影響を与える可能性があります。  | 低     | 大   | 顧客ニーズの把握を徹底的に行うことで、当社の特徴でもある不動産管理会社が利用しやすい機能の拡充を行うことに努めております。            |
| システム障害等について               | 当社の運営するアプリ・サイトへのアクセスの急増等の一時的な過負荷や電力供給の停止、当社ソフトウェアの不具合、コンピューターウイルスや外部からの不正な手段によるコンピューターへの侵入、自然災害、事故等、当社の予測不可能な様々な要因によってコンピューターシステムがダウンした場合、当社の事業活動に支障をきたす可能性があります。また、サーバーの作動不能や欠陥に起因して、当社の信頼が失墜し取引停止等に至る場合や、当社に対する損害賠償請求が発生する場合も想定され、このような場合には当社の事業及び業績に影響を与える可能性があります。 | 低     | 大   | 事業を安定的に継続させるために、障害発生時の社内体制の構築等を行うことでリスク顕在化の際の影響度低減に努めております。              |
| 新規事業展開に伴う<br>リスクについて      | 入居者アプリ「totono」によるサービスを中心として、新規事業を展開する可能性があり、新規事業の展開にあたってはその性質上、計画どおりに事業が展開できず投資を回収できなくなる可能性や、当社の業績に影響を与える可能性があります。   | 低     | 大   | 新たなサービス等については、取締役会、経営会議での十分な議論のうえで取り組むことによりリスクの低減に努めております。               |
| 業務委託先・外注先との<br>契約の持続性について | 入居者に対して新生活サポートを行う「スマサポサンキューコール」においては、年間約30万コールの架電を行っております。大量の架電を要することから当社自社コールセンターだけでなく、複数の業務委託先に架電業務を委託しております。その業務委託先との契約関係が何らかの事情により持続されない場合には、業務フローの引き継ぎやフリーダイヤルの再設定等を他の業務委託先に対して行う必要があるため、業務継続に負荷がかかることから、当社の事業及び業績に影響を与える可能性があります。                                | 高     | 大   | 複数の業務委託先コールセンターとの関係を良好に保つようにするほか、自社のコールセンターの拡充を図ることでリスクの低減に努めております。      |



| リスク         | リスクの概要  | 発生可能性 | 影響度 | 対応方針   |
|-------------|---|-------|-----|--|
| 個人情報保護法について | 不動産管理会社が所有する入居者の氏名、住所、年齢、連絡先等の情報を、入居者の同意を得たうえで不動産管理会社から直接、若しくは代理店等を通じて取得しております。取得した情報は、当社のコールセンター若しくは委託により外部のコールセンターを通じて、入居者へのアンケート並びに生活向けのサービスのご案内に活用しております。取得した個人情報の漏えいや不正利用、消失、改ざん等の事象が生じた場合には、個人情報保護法に基づく罰則の適用や信用失墜により、当社事業、経営成績及び財政状態に深刻な影響を与える可能性があります。                       | 低     | 大   | ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）認証を取得し、国際規格である「ISO27001」に適合した情報の安全管理体制を構築し、また個人情報保護法第27条の規定に則り、個人情報の取得から委託、並びに委託先への管理を厳正に行うほか、特定個人情報等取扱規程の制定・運用並びに内部監査での確認、社内教育の徹底を行っております。また、当社は、2018年6月に「個人情報保護マネジメントシステム-要求事項（JISQ15001：2006）」を満たす企業として、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）より「プライバシーマーク」の認定を受け、その後2年毎に登録を更新しております。このプロセスの中で、全役職員の研修、教育を徹底することでリスクを低減させることに努めております。 |
| 特定商取引法について  | 入居者に対して新生活サポートを行う「スマサポサンキューコール」サービスを提供しており、電話にて入居者の新生活に対する満足度調査（物件を決めた経緯等）を行うとともに、インターネットやライフライン、ウォーターサーバー等のご案内を行っております。電話における勧誘行為について定めた特定商取引法の規制に該当する勧誘が発生した場合、当社事業の継続、経営成績、財政状態に深刻な影響を与える可能性があります。   | 中     | 大   | 定期的な研修を実施しコンプライアンス意識を向上させることにより、法令に沿った販売活動を行っていくことでリスクの低減に努めております。   |
| 各種規制について    | 「個人情報保護法」、「特定商取引法」の規制に関しては極めて重要であり、これら以外にも、「電子消費者契約法」、「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」、「消費者契約法」、「不当景品類及び不当表示防止法」等といった法的規制の対象となっております。また、外部委託先を中心に事業を展開しているため、これら法的規制は外部委託先にも及び、今後インターネット関連事業者やコールセンター事業者を対象として法的規制の制定又は改正がなされることで、当社の業務の一部が制約を受ける場合、又は新たな対応を余儀なくされる場合、当社の事業及び業績に影響を与える可能性があります。 | 中     | 大   | 各種法的規制に関して、法令遵守体制の整備・強化、社員教育を行うことにより、コンプライアンス体制の強化に努めるとともに、外部委託先に対する、個人情報管理体制等のチェックを強化し、業務監査を定期的を実施することで、品質管理・品質確保を図ることに努めております。   |
| 自然災害等について   | 当社拠点や従業員の居住地に甚大な被害をもたらす災害の発生時には、当社事業も大きな影響を受け、円滑な事業活動に支障を来す可能性があります。  | 低     | 大   | 地震、台風等の自然災害等の事象が発生する場合に備えて、事業継続計画（BCP）を策定し、定期的に社内研修等を実施しております。また、平常時からリモートワーク等を含めた柔軟な働き方を行うことでリスクの低減に努めております。  |

入居者アプリ「totono」の開発及び機能拡充に向けた投資に充当

| 目的              | 計画/実績 | 年度別割合    |          |
|-----------------|-------|----------|----------|
|                 |       | 2023年9月期 | 2024年9月期 |
| totonoの開発及び機能拡充 | 計画    | 87百万円    | 48 百万円   |
|                 | 実績    | 101 百万円  | 34 百万円   |

# Smart Life Support

## smartなくらしをsupportする

私たちはこれまでの「不動産管理会社」と「賃貸入居者」の  
一方向のコミュニケーションをデジタルの力でスムーズにします。  
これまでにない快適なくらしを、すべての人に。

### 【本開示の取り扱いについて】

- 本資料の作成に当たり、当社は当社が入手可能な統計等第三者情報についての正確性や完全性に依拠し、前提としていますが、その正確性あるいは完全性について、当社は何ら表明及び保証するものではありません。発表日現在の将来に関する前提や見通し、計画に基づく予想が含まれている場合がありますが、これらの将来に関する記述は、当社が現在入手している情報及び合理的であると判断する一定の前提に基づいており、当社としてその達成を約束するものではありません。
- 当該予想と実際の業績の間には、経済状況の変化やお客様のニーズ及び嗜好の変化、他社との競合、法規制の変更等、今後のさまざまな要因によって、大きく差異が発生する可能性があります。
- 今後の当資料のアップデートは、次回は2025年11月頃とし、その後は年度決算の発表予定時期である毎年11月頃を目途に開示する予定です。

