

# PropTechデータの分析から見えること コミュニケーションアプリtotoono データ解析を事例に

2023年6月15日

東京大学不動産イノベーション研究センター（CREI）

特任助教 長谷川大輔

# 背景：集合住宅における修繕計画・積立額の課題

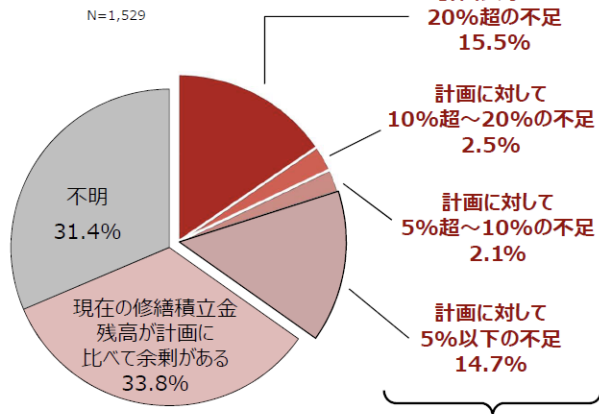
## ■集合住宅における修繕計画・積立額の課題

- ・修繕計画に対して積立計画が不足しているマンションが30%以上を占める
- ・特に賃貸物件においては、計画的・定期的に修繕を実施しているオーナーは2割程度という結果も

## ■年々増加する段階増額積立方式

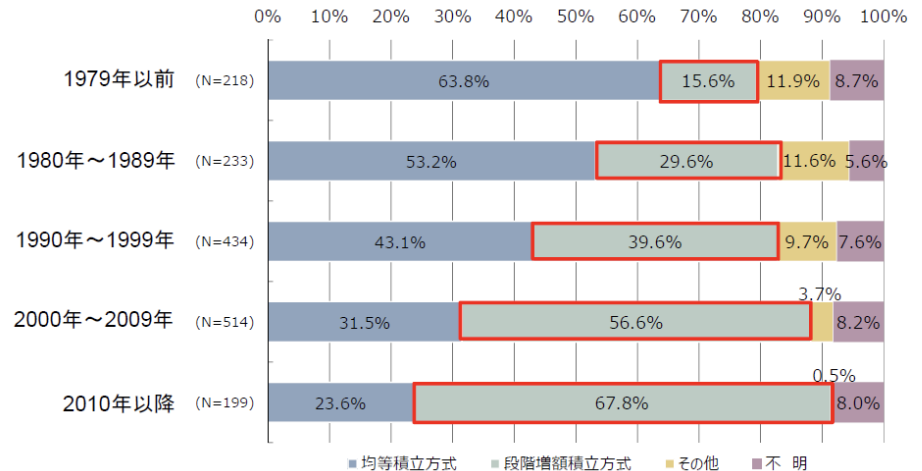
- ・適切な修繕積立が行えていない場合、予期せぬしわ寄せを後の住民が受ける
- ・修繕不足による資産価値の低下，最悪の場合に危険なマンションとなる懸念

■修繕積立金の積立状況



積立額が計画に比べて不足しているマンション：34.8%

修繕積立金の積立方式（完成年次別）



出典：国土交通省平成30年度マンション総合調査

# 背景：古築年数の物件の増加

## ■住宅ストックの増加

- ・築40年以上のマンションは全体の17%で、10年後には2.2倍、20年後には3.7倍となることが見込まれていることから、修繕計画の適正化は喫緊の課題

## ■修繕計画と積立計画の実態

- ・おおよそ12年ごとの大規模修繕，5年ごとの見直しが管理組合によって計画されている
  - 多くは勘と経験によって決められ，そもそも計画の十分性については考慮されておらず、積立額の過不足だけで適切な修繕積立が行われているかどうかを判断するには十分ではない

## →PropTechによる修繕計画・積立計画の適正化の検討

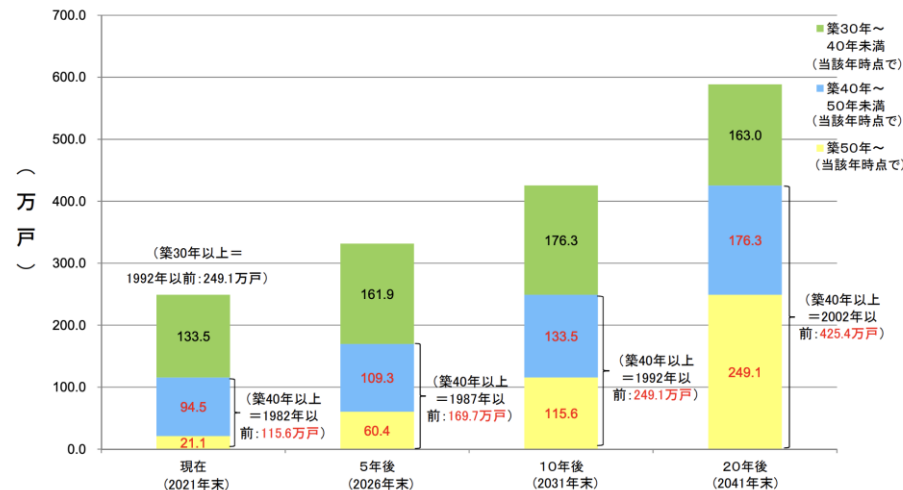
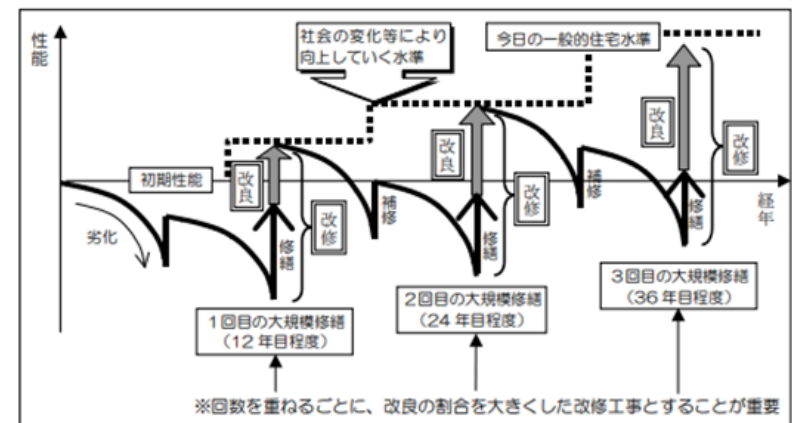


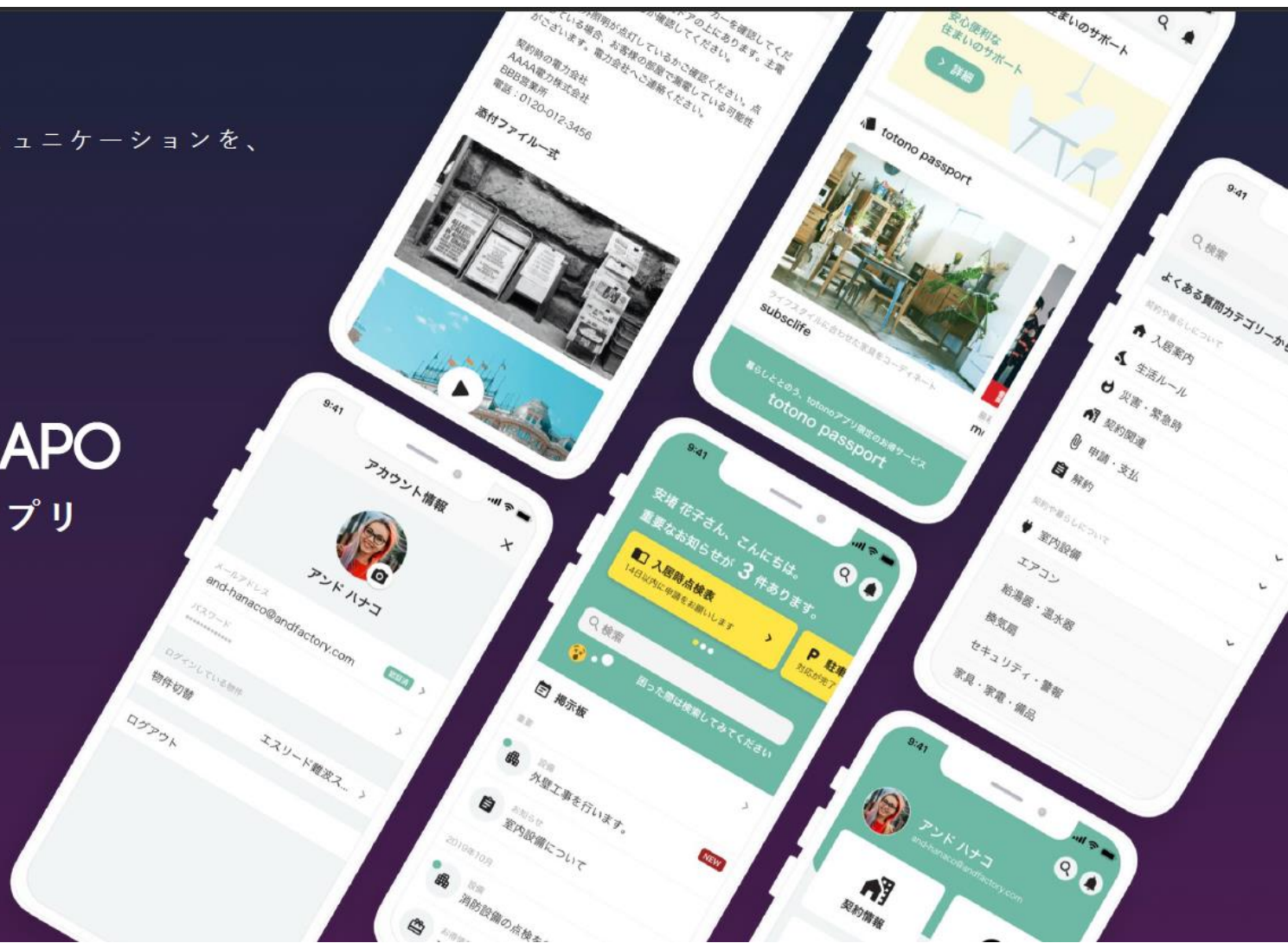
図 マンションの補修・修繕・改修の概念図



入居者と管理会社のコミュニケーションを、  
もっと簡単に。

# SUMASAPO

## スマサポ入居者アプリ



資料提供: SUMASAPO

## コミュニケーションをなめらかにする スマサポ入居者アプリの機能



**totono**

### チャット対応で24時間受付

入居者は必要な時、いつでも管理会社に問い合わせることができます。さらに簡単な困りごとはFAQで解決。これまで電話だとできなかった世界が、アプリで実現します。

### 知りたいことはアプリで確認

家賃の情報や契約期間、管理会社の情報など、入居者が知りたいことがアプリから確認できます。書類確認、電話、掲示板、、、今までバラバラだった情報がひとつに集約。

### 届けたい情報は瞬時に

入居者へのお知らせは管理画面からすばやく通知。建物毎に表示できる掲示板や、物件単位でお知らせを通知する機能で必要な入居者に適切に情報を送信。プッシュ通知で見逃しも減りタイムリーに情報をお届けできます。

資料提供: SUMASAPO

# 主な分析対象となるデータ①

## 24時間コミュニケーションチャット

LINE感覚で利用できるコミュニケーションチャット  
使いやすい管理画面で入居者対応もスムーズ



直感的なUI、既読もわかる

直感的UI、画像 & 動画  
添付可能

定型文作成 & 挿入可能



FAQを事前にサジェスト  
して自己解決を促進

資料提供: SUMASAPO

- 管理会社従業員の負担が大きかった電話対応業務を刷新
- 従来、整理が困難であった困りごと等の問合せがデータ化 (⇒分析可能に)

# 主な分析対象となるデータ②

## totonoのデータ項目

- 問合せ・相談の日時・相談メッセージ・カテゴリー
- 対応状況
- 建物情報(構造, 築年数, 総戸数など)
- 入居者情報(年代・性別・入居年数など)

※これらのデータが月に1万件程度のペースで蓄積される

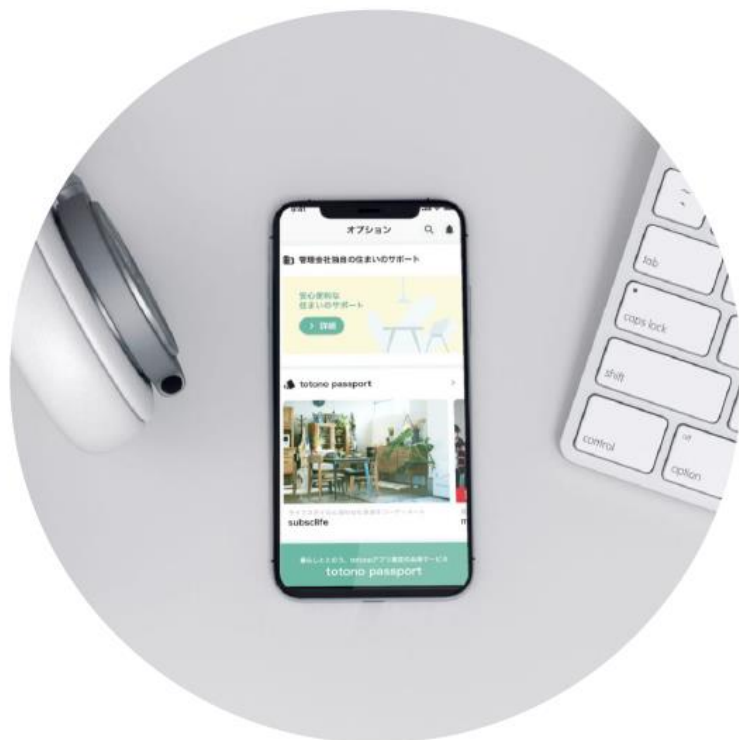
## 不動産管理の中で得られるデータの意義

- 自主管理物件などでは難しい、業務を通じた面的・一体的管理による住宅の状況把握・ノウハウの蓄積が可能
  - 特に経年変化や長期間に渡る住まいの状況を観測
  - 価値があるとわかっているにもかかわらず分析するためのデータ取得は極めて困難

### DX化によるデータ蓄積・分析の価値

データを蓄積し、適切に分析されることで、業界全体の働き方を改善する結果だけでなく、**賃貸経営者への適切な情報提供、集合住宅に住まう人の暮らし改善**の可能性があり、社会的意義は高い。

# 入居中の様々なサービスをアプリを通じて配信 入居者の満足度を向上



## お得な情報を配信

入居者にとって生活に便利なサービスをパッケージングしアプリでお届け。お試しができたたり、通常価格よりお得だったり、入居者メリットにつながるサービスがたくさん追加されていきます。

## 入居中サービスを提供

掲示板機能を活用して、管理会社のキャンペーンや地域のお得な情報を配信。入居者に対して管理会社が主体的にお得な情報を届けたり、逆に入居者からアンケートを回収することもできます。

## 入居者満足度の向上

物件+ $\alpha$ の価値として、入居者の困りごとを解決したり、入居中の便利なサービスを届けるスマサポ入居者アプリで入居者満足度を向上。管理会社の差別化を実現します。

資料提供: SUMASAPO



# 分析体制（他社との連携）



totoonoデータ整備・提供



代表取締役社長 小田慎三



不動産価格分析・地域価値向上

機構長 柳川範之



s c h e m e **verge**

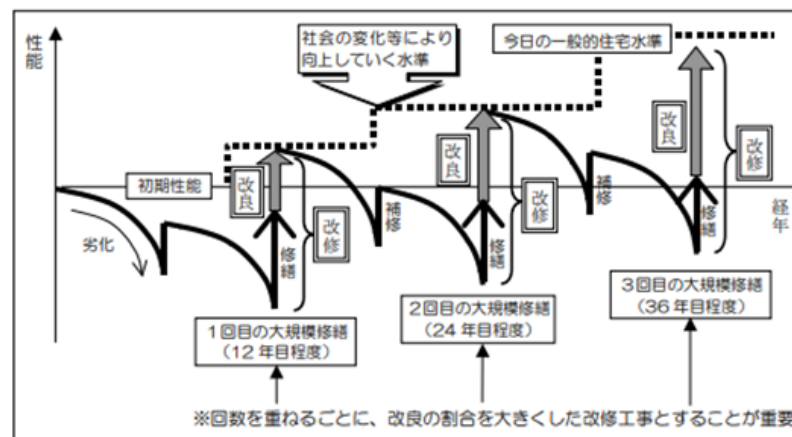
機械学習・機能向上

代表取締役CEO 嶂南達貴

# CREIでのPropTechデータの分析の方向性

- 分譲・賃貸の集合住宅における**適切な修繕積立**のあり方の研究
  - ・適切な維持管理に向けた、物件賃貸オーナーへの意識啓発
  - ・集合住宅に住まう人の暮らし改善
  - ・従業員の負担軽減
- 維持管理状況・ご近所トラブルなどが**賃料・空室率に与える影響**分析
  - ・事案・トラブルの有無，適正な維持管理が不動産価格に与える影響

図 マンションの補修・修繕・改修の概念図



PropTech × 不動産情報との分析の可能性を追求