

2024年6月20日

報道関係者各位

相鉄不動産株式会社  
株式会社相鉄リビングサポート  
株式会社ファミリーネット・ジャパン

## 入居者サポートアプリ『SOTETSU すまいNAVI』提供開始 ～暮らしに必要なサービスを1つのアプリに、DX化を加速～

相鉄グループの相鉄不動産株式会社（本社：神奈川県横浜市西区、社長：鈴木正宗）と株式会社相鉄リビングサポート（本社：神奈川県横浜市西区、社長：松永和彦）は、契約から引き渡しにおける入居者サービスを統合的に提供する入居者サポートアプリ「SOTETSU すまいNAVI」（以下、本アプリ）の提供を開始します。2024年6月22日に木造賃貸マンション「KNOCKS ゆめが丘」（所在地：神奈川県横浜市泉区）での提供を皮切りに、分譲マンションシリーズ「グレースシア横浜」、「グレースシアウエリス横浜ゆめが丘」、「グレースシア南万騎が原マークス」など、相鉄不動産の分譲及び賃貸マンションへ順次導入される予定です。

相鉄グループは、2021年に策定した「長期ビジョン“Vision2030”」および「中期経営計画（2022年度～2024年度）」を基に、DX化の推進を進めており、本アプリの開発・提供もこの取り組みの一環となります。アプリの基盤には株式会社ファミリーネット・ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役：浜西豊）のマンション向けDXソリューション「アプリ Station（特許第7451381号）」を採用し、AIコンシェルジュをはじめとした物件特性にあわせた様々なサービスを組み合わせ、マンションライフをより便利で快適なものにします。

[ SOTETSUすまいNAVIアプリイメージ ]



## 【「SOTETSU すまい NAVI」の特徴】

「SOTETSU すまい NAVI」は、AIによる問い合わせ応答機能、デジタル取扱説明書の提供、メンテナンス等のお知らせ確認、共用施設のオンライン予約など、多彩な機能を備えています。なかでも、AI コンシェルジュは集合住宅に特化した学習により、平均応答率が96%※1以上と非常に高い精度での応答が可能であり、24時間365日応対をすることができます。また、共用施設の予約もアプリから直接行うことができ、予約時にはスマートフォンを用いて予約対象施設の鍵を解錠できるため、鍵の受け渡しや返却の手間が省けます。本アプリにより、入居者サービスをDX化することで、簡単にサービスを楽しむことができるのに加え、マンションの引き渡し後も顧客接点を維持し続けることができ、顧客満足度の向上と長期的な関係構築に寄与します。

※1 質問への回答が破綻せずに回答完了できた率（2023年11月～2024年1月実績/対話件数計：2,433件）

相鉄不動産及び相鉄リビングサポートは「SOTETSU すまい NAVI」をはじめとしたデジタル技術の積極的な活用により、マンションにおける顧客満足度の向上とサービス品質の革新を目指します。

### 【株式会社ファミリーネット・ジャパン 会社概要】

設立 : 2000年10月6日  
代表者 : 代表取締役 浜西 豊  
所在地 : 東京都港区愛宕二丁目5番1号愛宕グリーンヒルズ MORI タワー29階  
事業内容 : 集合住宅向けインターネット接続サービス、電気、エネルギーの売買、  
エネルギーモニタリング及びエネルギー情報活用サービス 決済代行サービス等  
URL : <https://www.fnj.co.jp/>

### 【相鉄不動産株式会社 会社概要】

設立 : 2009年4月10日  
代表者 : 取締役社長 鈴木 正宗  
所在地 : 神奈川県横浜市西区北幸二丁目9番14号  
事業内容 : マンション・一戸建て開発事業、賃貸マンション事業、再開発・マンション建て替え事業 他

### 【株式会社相鉄リビングサポート 会社概要】

設立 : 2009年8月11日  
代表者 : 取締役社長 松永 和彦  
所在地 : 神奈川県横浜市西区北幸二丁目9番14号  
事業内容 : マンション管理事業、一級建築事務所、特定建設業、警備業 他

### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ファミリーネット・ジャパン 広報担当：白井  
TEL：03-6759-2200 MAIL：[koho@ml.fnj.co.jp](mailto:koho@ml.fnj.co.jp)