

2024年5月9日

報道関係者各位

株式会社ファミリーネット・ジャパン

マンション向けDXソリューション「アプリ Station」が特許取得
—マンション特有の顧客管理に最適化したプラットフォームを開発—

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、以下「FNJ」）は、マンション向けDXソリューションとして提供している「アプリ Station」の顧客管理の仕組みについて、2024年3月8日付で特許（特許第7451381号）を取得したことをお知らせします。

〈アプリ Station の顧客管理イメージ〉



■本特許取得技術が解決する「分譲マンションの顧客管理における課題」

[課題 1]退去者と二次取得者が同時に登録できるセキュリティリスク

アプリを利用していたオーナーが、退去時にアプリの退会手続きを行わなかった場合、新しい居住者も同じお部屋番号で同時に利用可能な状態となってしまいます。特に、アプリで共用施設の予約システムやIoTにおいて、前居住者が継続して利用できてしまうという問題が生じます。

[課題 2]複数住戸所有オーナーにおける不便さ

既存のマンションオーナー向け WEB サイトやアプリでは、住戸ごとにアカウント登録が必要となるため、複数住戸を所有している方がアプリを使用する場合は、住戸毎にアカウントを登録し、その都度ログアウトしてから別アカウントでログインし直す等、利用率低下の一因となります。

[課題 3]退去オーナーとの接点維持

従来のマンション向けアプリでは、売却等により退去したオーナーはアプリ会員を退会(会員情報削除)することとなるため、貴重な顧客資産であるオーナー情報・接点が失われるという課題がありました。

■特許を取得した「顧客管理プラットフォーム」により実現したセキュアなサービス

「顧客管理プラットフォーム」の開発により、「物件」「お部屋番号」「属性(引渡し前契約者・居住オーナー・賃借人・外部オーナー)」といった管理情報をユーザーに対して柔軟に紐づけることができるようになりました。オーナー(区分所有者)が複数名同時利用することはできないが、「同じ世帯の家族」や「外部オーナーと賃借人」の組み合わせの場合は同じお部屋番号で同時利用することができる等、適切な制限を加えながら実態に合わせた顧客管理を可能にしています。

これにより、オーナーの変更時は、旧オーナーはサービス利用停止とし、退去した物件の情報の閲覧や、共用施設の予約ができる等のリスクを最小化することができます。また、ユーザー属性にあわせて、機能やお知らせの内容をカスタマイズできるため、居住者のみにホーム IoT や共用施設予約ページを表示したり、オーナーのみに専有部アフターサービスの案内を配信したりすることが可能です。

また、複数の物件を所有するユーザーに対しても、1 アカウントで各物件のアプリ利用ができること、退去した旧オーナーもサービスを退会させることなく接点を維持できる等、大切な顧客資産に対して最善のサービス提供を行う仕組みを備えています。

複数物件のオーナー様も、1つのアプリで管理が簡単に



過去に所有されたオーナーさまへ、優待情報のご案内も可能に



FNJ は、アプリ Station の顧客管理基盤を最大限に活用して、管理会社やデベロッパーのニーズに応える質の高いサービスの提供に注力してまいります。

[アプリ Station について]

<https://app-station.jp/>

[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/>

[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

[本サービス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 商品戦略室：西條
TEL：03-6759-2930 MAIL：product-strategy@ml.fnj.co.jp