

受付発券・接客管理システム「Enterprise Serialna」で金融機関の窓口業務の効率化や接客サービスの向上を支援！

受付の混雑解消や順番待ちの3密防止など、新型コロナウイルスへの対策にも活用できる！銀行・信用金庫・信用組合などの受付・接客状況が見える化し、営業力の強化につなげる対策をご紹介します！

日鉄日立システムエンジニアリング株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：木山 伸泉、略称：NHS）は、2020年7月に企業向け受付発券・接客管理システム「Enterprise Serialna（エンタープライズ シリアルナ）」の金融機関向けソリューションの本格展開を開始しました。

- 「Enterprise Serialna（エンタープライズ シリアルナ）」とは



受付窓口などでiPad画面をタップして受付番号を発券し、iPadの音声でお呼出しができる受付・発券iPadアプリ「Serialna（シリアルナ）」。

その「Serialna」の機能を複数店舗を持つ企業向けに拡張し、最新のIoT技術でさらに便利な機能を

盛り込んだ受付発券・接客管理システムが「Enterprise Serialna」です。



複数店舗の統合管理やICカード連携、LINE呼出、接客レポート登録など、より充実した顧客サービスが可能となる機能を追加し、よく使う機能をパッケージングしています。

銀行、信用金庫、信用組合などの金融機関においても、予約のリクエストや受付時のカテゴリ選択、キャッシュカードによる個人認証をすることで、来店目的や顧客に合わせた接客が可能となります。

また、来店・接客データを分析することで、来店状況の見える化や様々な顧客の来店目的別の傾向を把握できるため、受付・接客改善を検討するうえで大変有効です。

◇「Enterprise Serialna」紹介ページ

<https://serialna.com/ja/enterprise.html?media=prtimes>

◇「Enterprise Serialna」金融機関向け紹介ページ

<https://serialna.com/ja/enterprise/bank.html?media=prtimes>

-
- **Enterprise Serialnaを活用して新型コロナウイルスへの対策を**

■ 受付の混雑解消

受付画面のわかりやすい案内で、お客様自身がスムーズに受付・自動発券できます。

受付の自動化により、店員との接触機会を軽減できます。

自動音声呼出で発声による飛沫拡散を防止できます。

■ 混雑回避を促進

金融機関のホームページで混雑状況を確認でき、混雑を避けて来店いただくことが可能です。

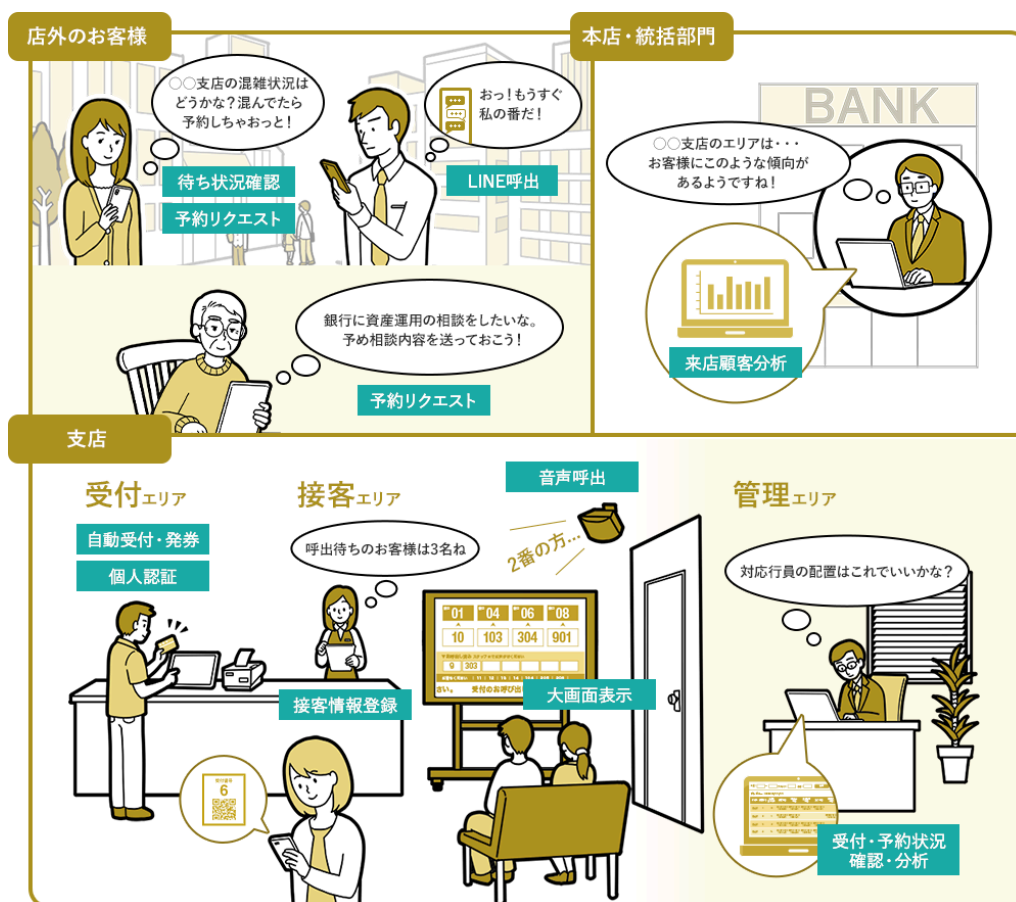
また、予約リクエスト機能により来店時間帯を分散させることで、混雑のピークを調整できます。

■ 順番待ちの3密防止

メールやLINEでのお呼出しでお客様がどこにいても順番が近づいたことを確認できるので、店内でお待ちいただく必要はございません。

また、受付画面や受付票、待ち状況表示の大画面モニタに、お車での待機などをご案内できます。

- 金融機関向けソリューションの特徴



銀行、信用金庫、信用組合などの金融機関に来店されるお客様は、個人のお客様や法人のご担当者様など多様で、その目的も様々です。

多くの金融機関では、入金や記帳といった事務処理目的のお客様は迅速に対応し、ローンや金融商品目的のお客様は、ご要望に応じた丁寧な対応により成約率を向上させようと、様々なお客様への対応策を検討されていることと思います。

Enterprise Serialnaは各種スマホアプリや受付ロボット、生体認証など様々な機材やシステムと連携し、受付業務の効率化や、接客サービスの向上、営業力強化などを支援します。

さらに、顧客ごとの来店目的や接客時間などのデータによる高度な分析が可能となり、店舗の業務改革や施策検討をサポートし、次世代型店舗への変革を支援します。

- 金融機関向けソリューションのご活用ポイント

■ 顧客データと連携し適切な接客を可能に

受付時にキャッシュカードなどを受付端末にかざすことで来店顧客を確認し、顧客の個人情報や預金残高、契約内容を把握したうえでの接客が可能です。

また、ロイヤルカスタマーへの対応など、常に来店状況を把握できることで適切な人員配置が可能となります。

■ 専門性の高い相談もスムーズに対応可能に

テラー様はお客様の来店目的を把握したうえで接客を開始することができ、自身が対応可能なお客様を選択して呼出しできるようになります。

また、事前に来店目的に応じた必要資料や最新情報を確認したうえでのスムーズな接客が可能となり、営業力の強化を図ることができます。

■ 忙しいお客様の来店を促進

お客様は来店前に支店の混雑状況をリアルタイムで確認できるので、混雑時間帯を避けて来店できます。

さらにメール呼出、LINE呼出機能を利用することで待ち時間を店外で過ごすことも可能です。

また、予約リクエスト機能により、忙しく来店が難しいお客様でも、来店可能な時間帯や来店目的を選択できるので、店舗側も事前準備が可能となり、よりスムーズな接客対応を実現できます。

■ 次の一手のために

受付状況のデータ化だけでなく、接客内容の登録により、窓口ごとの接客履歴と来店情報、顧客ニーズが見える化し、細かな分析も可能となります。

さらに、勘定系データなどと掛け合わせることで、より多様な切り口での分析もできるようになります。これにより、支店やエリアに特化したキャンペーン施策の検討にお役立ていただけます。

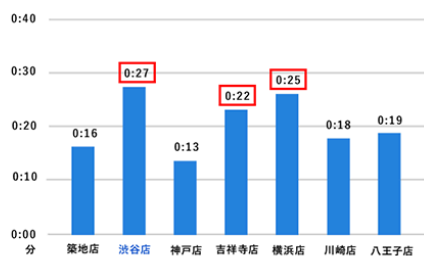
また、LINE呼出機能を活用いただくことで、LINEアカウントのアクティブユーザを増やし、お客様に情報発信するといった相乗効果も期待できます。

-
- 受付・接客データの活用例

■ 人員配置の最適化、オペレーションの見直し

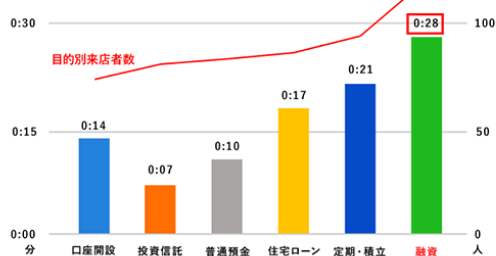
来店ログを活用し、店舗別平均待ち時間や来店目的別平均待ち時間・接客時間等から様々な傾向を分析し、人員配置やオペレーションの見直しなどの策定にお役立ていただけます。

2020年4月の店舗別平均待ち時間



普段なら待ち時間は20分以内なのに、4月は3支店も20分を超えているな…

渋谷店の来店目的別平均待ち時間



どの支店も融資目的の来店者数が多くて待ち時間が長くなっているようだ…接客レポートによると、アパレルショップのご相談が多いようだ…

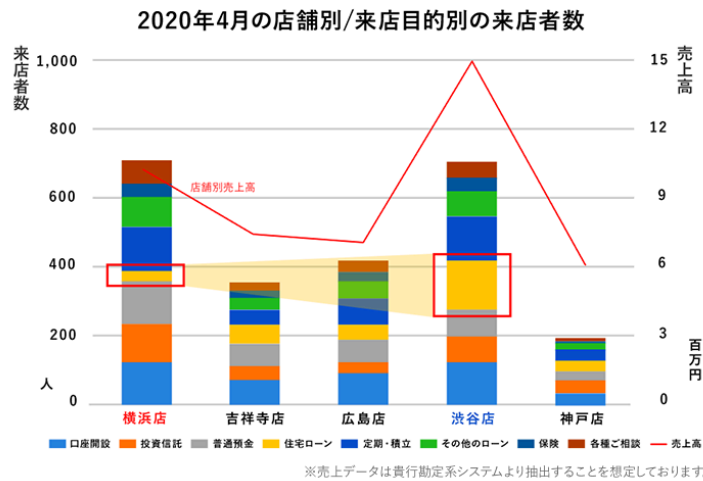
アパレルショップが多い地域で融資の相談件数が増えている傾向があるぞ！別の地域から融資対応ができる人員を補充しよう！



人員配置の見直しだけでなく、接客効率の相对比较や、来店目的と接客状況の比較により、窓口の対応オペレーションの見直しなどにもご検討いただけます。

■ 売上高や口座数の増減データなどと掛け合わせて実態を詳しく把握

売上データや口座数のデータなど勘定系システムとの連携で取得したデータと、来店目的別来店者数や一人当たりの接客・商談回数や時間など現場の実態データ掛け合わせて分析することで、売上アップや口座数アップのためのヒントを得られます。



横浜店は来店者数が多いはずなのに、
渋谷店に比べて売上が伸びないな…

渋谷店では、横浜店に比べて
住宅ローン目的の来店者数が多いようだ…
しかも、個人認証機能から
再訪率が高いことも分かったぞ！



渋谷店での住宅ローン目的のお客様を調べたら、住宅ローン目的でしか
来ていないのに、他商品の購入が多いことが分かったぞ！
渋谷店にそのノウハウをヒアリングしよう！



この他にも、一人当たりの接客回数や、接客時間と契約率の関係、クーポンによる来店促進の効果測定など、
様々な分析にご活用いただけます。

-
- 銀行・信用金庫・信用組合様などでのご活用例

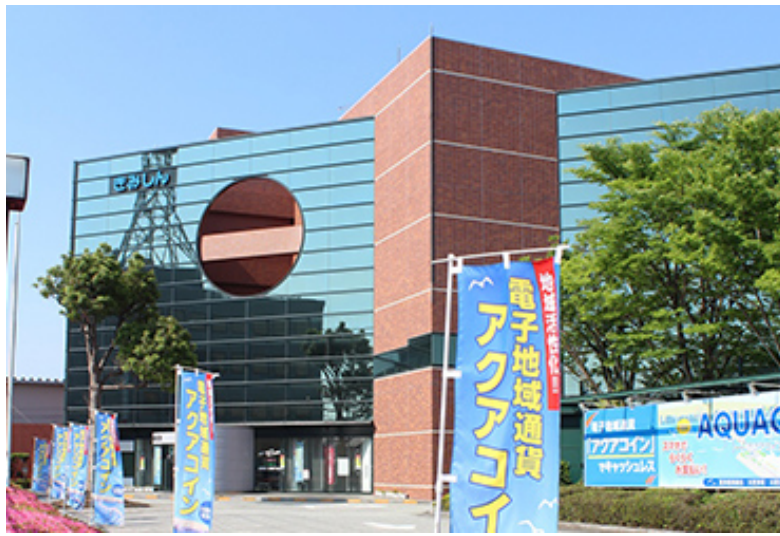
■ 君津信用組合 様

<https://kimishin.jp/>



君津信用組合

愛称：きみしん



本店所在地：千葉県木更津市潮見3丁目3番地

創立：昭和37年5月17日

出資金：962百万円

役職員数：165名

組合員数：28,394人

事業内容：預金業務、融資業務、為替業務、その他代理業務

営業区域：千葉県 木更津市、君津市、富津市、袖ヶ浦市、
市原市、館山市、南房総市、鋸南町

15店舗（本支店） 2020年7月現在

君津信用組合様は、千葉県木更津市を中心に事業者・個人向けの融資や預金業務を行っている信用組合です。電子地域通貨「アクアコイン」の導入・普及など、地域に密着した金融利便性向上への取り組みを推進しています。

Enterprise Serialna（エンタープライズ シリアルナ）導入の経緯

これまで支店内の受付や順番整理には、番号が記載されたプラスチックの板が使われておりましたが、受付業務の効率化を検討されたことから自動受付発券機に興味を持ち、NHSに問合せをされました。

まずは無料アプリの「Serialna（シリアルナ）」を導入し、お客様がスムーズに受付自動発券・音声呼出しに対応できることを確認し、受付の効率化を推進。

さらに、受付画面をお客様にわかりやすく、より発券しやすい画面構成にするため、「Enterprise Serialna」を導入。現在は運用にも慣れ、来店目的ごとの順番待ち管理もよりスムーズになりました。

今後の方針

新型コロナウイルス対策の3密防止対策も兼ねて、ホームページに各支店の混雑状況を表示する「混雑状況配信Webパーツ」のご利用に向けて準備中です。

-
- Enterprise Serialnaのお問い合わせ・資料請求・デモ依頼

金融機関向けリーフレットのダウンロードはこちら。

<https://www.nhs.co.jp/information/?pid=82&f=finance&media=prtimes>

下記Webフォームよりお問い合わせください。

<https://www.nhs.co.jp/inquiry/?pid=16&media=prtimes>

本プレスリリースのPDF

<https://prtimes.jp/a/?f=d11896-20200728-2193.pdf>

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000012.000011896.html>

NHSのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/11896

【本件に関する報道関係者からの問い合わせ先】

日鉄日立システムエンジニアリング株式会社

産業流通ソリューション事業部 Serialnaチーム

メールアドレス：serialna-info@nhs.co.jp