

受付発券・接客管理システム「Enterprise Serialna」で公共機関の窓口業務の効率化や住民サービスの向上を支援！

～自治体・行政・特殊法人などの職員の受付業務効率化と利用者の利便性向上に～

日鉄日立システムソリューションズ株式会社（本社：東京都中央区 代表取締役社長 篠原 洋介）は提供する受付発券・接客管理システム「Enterprise Serialna（エンタープライズシリアルナ）」に「公共機関向けソリューション」を追加しました。

LINEやWebポータルからの事前予約やメール呼出などで、「タイムパフォーマンス」を重視する世代へのサービス向上を支援します。また、予約者と窓口で受付した利用者を目的別に一元管理し、受付業務全体をスリム化できます。職員自らの設定変更や混雑分析による柔軟な運用改善により、人手不足の解消ときめ細やかな対応の両立にご活用いただけます。



Enterprise Serialna 画面イメージ ※発券には対応プリンターが必要です

■ 窓口の混雑解消とサービス向上、自治体DXの推進に

市役所・区役所などの公共申請窓口には、住民票発行、各種証明書交付、マイナンバーカード関連手続き、税務相談など、多種多様な目的を持つ方々が日常的に来庁されます。

そのため、長い待ち時間や待合スペースの混雑が発生し、来庁者の利便性低下につながることがあります。また、職員は受付・案内・呼出といった定型業務に追われ、相談対応や申請審査など専門性を求められる本来の業務に集中できない、という課題もあります。

Enterprise Serialna(エンタープライズ シリアルナ)は、こうした課題を解決し、自治体DXの推進と快適な窓口運営を支援する次世代型受付管理システムです。来庁目的ごとの受付管理、待ち状況のリアルタイム表示、呼出の自動化、Web予約機能などにより、窓口の混雑を解消し、待ち時間を短縮します。また職員へは、受付・呼出業務を効率化し、本来の住民対応に集中できる環境をご提供します。

<Enterprise Serialna公共機関向けソリューション>

<https://serialna.com/ja/enterprise/public.html>

■ 新機能続々！クラウドサービスの強みを活かした継続的な機能アップデート

Enterprise Serialnaは、SaaS型クラウドサービスとして、お客様の声や運用現場で得られた知見のもとに、新機能のリリースや既存機能の改善を継続的に実施しています。iPadアプリ・Web管理画面・LINEミニアプリ・大画面モニター出力など、システム全体にわたって、受付業務の効率化や利用者の利便性向上につながる機能拡張を重ねています。

例えば、管理画面での「経過時間」の表示を追加。「予約時間の経過時間」や「接客時間」などを確認し、顧客満足度向上にお役立ていただけます。また、予約者様へ送信するメールをHTML形式でも編集できるようになり、強調表示やリンク・画像の挿入などで汎用性を高められます。

お客様は、追加費用や個別のシステム更新作業なく、常に最新の機能をご利用いただけます。今後も、運用実態の変化やお客様のご要望を踏まえ、機能を進化させてまいります。



新機能の一例：iPadアプリ・Web管理画面のお呼び出し画面に「経過時間」を表示

■ 藤沢市役所計画建築部様 地方自治体での活用事例

人口約44万人を擁する神奈川県藤沢市の市役所、計画建築部建築指導課では、主に土地の売買や建物の建築など建設業関係の方が多く来庁されます。以前は、適切な窓口案内をするため、来庁者から声をかけられた職員がまず聞取りをして内容を確認してから、担当者に引継ぐため、案内に多くの時間を要していました。

そこで2020年に、来庁者が目的別に担当業務を選択できるオンプレミス型の発券システムを導入し、来庁者の満足度向上と職員の窓口業務の負担軽減を実現。しかし、運用上の難点として、業務名称の変更が職員側ではできない、昼休み時間の設定ができない、業務別担当者ごとの呼出設定ができないなど、様々な課題が出てきました。

そしてシステム更改を機に、これらの課題を整理し解消するための検討の結果、担当者の満場一致でEnterprise Serialnaを導入することに決定。更新の際には、建設総務課がフロア内すべての課をまとめ、一斉に導入することで、さらなる利便性の向上を目指しました。

導入当初は、操作に慣れない職員もいましたが、iPadで操作するシステムで、直感的に使うことができました。また、業務名称の変更・受付時間の変更など職員によりリアルタイムに運用管理ができることから、職員からの評判は上々。また、若手職員からは離席回数が少なくなり業務に集中できるなどの声も上がっています。

Enterprise Serialna導入（建設総務課管理：都市計画課、街なみ景観課、建築指導課、開発業務課、住まい暮らし政策課）の噂を聞きつけ、庁内の他の部署からも相談があり、現在では計画建築部、福祉部及び子ども青少年部の3部にわたって活用しています。



藤沢市役所計画建築部様ご活用例

<藤沢市役所計画建築部様ご活用例の詳細>

https://serialna.com/ja/news/case_of_fujisawa.html

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

「Enterprise Serialna (エンタープライズ シリアルナ)」は、日鉄日立システムソリューションズ株式会社が提供する受付窓口サービスプラットフォームです。受付発券iPadアプリ「Serialna (シリアルナ)」の企業向け有償高機能版で、地方銀行・信用金庫・信用組合などの金融機関を中心に導入いただいております。より高度な受付発券・接客管理システムとしての豊富な機能を備え、お客様のニーズに合わせた様々なオプション機能や、エンタープライズ用途ならではのカスタマイズもシステムインテグレーターとしての知見を活かし柔軟にご提供しています。

■ 「Serialna (シリアルナ)」とは

「Serialna (シリアルナ)」は病院や飲食店、化粧品販売、携帯ショップ、イベントなど、順番待ちの発生する様々な受付で受付発券機としてご利用いただけるiPadOS用無料アプリ(有料オプション有)で、2012年8月のリリース以来ご好評いただいております。

iPad2台にアプリをインストールし、対応プリンターを接続するだけで簡単にご利用いただけます。

<お問い合わせ先>

■ Serialna 公式サイト

<https://serialna.com/>

■ Webからのお問い合わせ

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

「Serialna（シリアルナ）」および「Enterprise Serialna（エンタープライズ シリアルナ）」は日鉄日立システムソリューションズ株式会社の登録商標です。

iPad、iPadOSは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。

LINE、LINEミニアプリは、LINEヤフー株式会社の登録商標または商標です。

その他商標等の取扱いについてはこちらをご参照ください。

<https://www.nhs.co.jp/privacy/>

NHSのプレスリリース一覧

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

<お問い合わせ先>

日鉄日立システムソリューションズ株式会社

■ Serialna 公式サイト

<https://serialna.com/>

■ Webからのお問い合わせ

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