

## 受付発券システム「Enterprise Serialna」

### 日本郵便株式会社様「みらいの郵便局」実証実験にて運用中

～来店前に郵便局の混雑状況や待ち組数が見えるようになり、混雑緩和・お客様の  
お時間の有効活用にも繋がる！～

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：堀 洋之、略称：NHS）が提供する受付発券システム「Enterprise Serialna（エンタープライズ シリアルナ）」が日本郵政グループ様「みらいの郵便局」のデジタル発券機として採用されました。「みらいの郵便局」とは、リアルな郵便局ネットワークとデジタルを融合し、お客さまの体験価値を徹底的に高める郵便局のことで、2022年7月15日より、東京 大手町郵便局にて実証実験が開始されました。Enterprise Serialna の活用により、お客様がPC・スマートフォンから順番待ちの状況を確認できるようになるため、窓口の混雑緩和が期待できるとしています。



Serialna サービスサイト URL : <https://serialna.com/ja/>

#### 【「みらいの郵便局」とは】

日本郵政グループでは、リアルな郵便局ネットワークとデジタルを融合し、お客さまの体験価値を徹底的に高める郵便局を「みらいの郵便局」と位置付け、お客さまが感じていると思われる郵便局のサービスについての不便・不満・不安を解消し、さらに新しい期待をつくっていくこととしています。

現在、大手町郵便局（東京都千代田区）を「みらいの郵便局」の実証実験郵便局として選定し、デジタルとリアルの両面でさまざまな実証実験を進めており、PC・スマートフォンから順番待ちの状況を確認できる受付発券システムや郵便のセルフレジを導入しています。

#### 【「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）」とは、日鉄日立システムエンジニアリングが提供する無料受付発券 iPad アプリ「Serialna（シリアルナ）」を元に、有償の高機能版としてリリースした受付発券システムです。お客様のニーズに合わせたカスタマイズや追加オプション等、Serialna よりも高度な受付発券・接客管理システムをご提供しています。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

日鉄日立システムエンジニアリング株式会社 ソリューション営業部 Serialna 営業担当

電話：0800-170-8899 メールアドレス：serialna-info@nhs.co.jp

## 【「みらいの郵便局」における Enterprise Serialna のご活用について】

Enterprise Serialna の機能のひとつ、「混雑確認 Web パーツ」は、混雑状況を日本郵便株式会社の Web サイトにてリアルタイムに配信することができる仕組みです。「みらいの郵便局」では、事前に郵便局の混雑状況や待ち組数を確認できるようになり、訪れるお客様が混雑時間を避けて来店することができます。これにより、窓口の混雑緩和、接客サービスの向上、お客様の時間の有効活用に繋がります。

また、今後は日本郵便株式会社の Web サイトから事前に番号札の発券やお手続きの予約ができるサービスの導入を目指しているとのことです。

## 【Enterprise Serialna のその他の特長】

前述した「混雑確認 Web パーツ」の他にも、Enterprise Serialna には多くの魅力的な機能があります。ここでは一部抜粋して紹介します。



### ●カード連携/個人認証機能

IC カードや既存の会員カード等を読み取ることで、お客様の登録情報・利用状況を把握したうえでの接客が可能となります。

### ●受付状況ログ機能

各店舗（※）の発券・呼出・完了時刻や来店目的等のログを記録することができます。また、ログデータを CSV ファイルでダウンロードできるだけでなく、ダッシュボードによる分析結果の確認も可能となります。

※Enterprise Serialna では複数店舗の受付状況がリアルタイムで把握でき、待ち状況や接客時間の分析による人員配置の見直し、お客様の近隣店舗への誘導も可能となります。

## 【Enterprise Serialna 導入のメリット】

### ●接客サービスの向上

Web 上で各店舗の混雑状況を公開したり、予約機能を活用したりすることにより、お客様の来店時間の分散や来店目的の事前把握が可能となり、ホスピタリティの向上にお役立ていただけます。また、アプリからの予約リクエストや、メールや LINE からの呼出通知など、お客様に親しみやすい手段を用意することで、手軽に利用しやすい店舗作りが可能となります。

### ●接客力・営業力の強化

< 報道関係の方からのお問い合わせ先 >

日鉄日立システムエンジニアリング株式会社 ソリューション営業部 Serialna 営業担当

電話：0800-170-8899 メールアドレス：serialna-info@nhs.co.jp

お客様の来店目的や登録情報・購入されている商品等を事前に把握することにより、状況に即した最適な接客やお客様に合わせたサービス提供が可能となります。また、接客が完了した番号を出力した接客レポートにより、店舗毎のお客様の滞在/接客時間、来店目的とお客様属性を掛け合わせた分析を行うことができます。さらに、予約や受付画面と連動させたサービス案内や店舗やエリアに特化した、より効果的なキャンペーン施策などの検討材料にすることもできます。

### ●業務負荷の軽減・効率化

自動音声呼出や、お客様自身による Web 予約により受付業務負荷を軽減でき、待ち状況や接客時間の分析、最適な店舗レイアウトや人員配置など、サービス向上に繋がる作業に専念することができます。

### 【新型コロナウイルスへの対策にも有効】

#### ●混雑回避を促進

混雑状況を Web 上で確認することができ、お客様に混雑を避けて来店いただくことが可能となります。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、来店者数の一部を調整することも可能です。

#### ●順番待ちの 3 密防止

メール呼出や LINE 呼出により、お客様がどこにいても順番が近づいたことをお知らせできるので、店内でお待ちいただく必要がありません。受付画面や受付票、待ち状況表示の大画面モニタに、お車での待機を誘導するご案内を表示することも可能です。

### 【会社概要】

社名：日鉄日立システムエンジニアリング株式会社

所在地：〒104-6591 東京都中央区明石町 8 番 1 号 聖路加タワー26 階

代表取締役社長：堀 洋之

設立日：1988 年 4 月 1 日

事業内容：DX 化推進支援／コンサルサービス・電子ドキュメントソリューション

ERP ソリューション・医薬／医療機器向けソリューション

クラウドサービス型ソリューション・IT インフラソリューション

会社 HP：<https://www.nhs.co.jp/>



---

< 報道関係の方からのお問い合わせ先 >

日鉄日立システムエンジニアリング株式会社 ソリューション営業部 Serialna 営業担当

電話：0800-170-8899 メールアドレス：serialna-info@nhs.co.jp