

平成30年度NACCS地区協議会（意見交換資料） お客様サービス向上への取組みについて

私たちは、お客様と共に歩み、
「人・物・国」をつなぐNACCSを通じて、
国際物流の発展に貢献します。

平成30年5月

輸出入・港湾関連情報処理センター株式会社

2018.5.16

お客様サービス向上への取組みについて

資料1	お客様サービス向上への取組み状況・・・・・・・・・・・・・・・・	P1
資料2	NACCS掲示板に係るアンケート結果(事前案内資料)・・・・・・・・	P2～P10
資料3	NACCS掲示板に係るお客様からのご意見への取組み状況について… 付録 検索機能等のご紹介	P11～P18

平成29年度の地区協議会の運営を通じて、NACCSに関するご意見に加え、「ヘルプデスク運用」に関することや「掲示板」に関すること等、多くのご意見をいただきました。ご意見に対しては、改善に向けた対応を進めさせていただいているところですが、これまでの取組み状況についてご報告いたします。

〔お客様サービス向上への重点的取組み事項〕

① 第6次NACCSに関するご意見へのフォローアップ対応

ご意見への対応状況を進捗管理し、プログラム変更の実施や検討を継続しています。また、ヘルプデスクへのお問合せ内容やお客様、地区協議会委員の皆様への訪問時ヒアリング結果に基づき、システム運用改善及びシステム改修等、「より使い易いNACCSの実現」に資するための取り組みを行います。

② ヘルプデスクの運営に関するご意見への対応

ヘルプデスクの応対品質の現状分析を行い、着実に品質改善サイクルが実施されるよう、応対品質管理計画を策定して日々改善に取り組んでいます。

また、お客様満足度調査を実施することによって、取組み状況の評価と対応改善に努めます。

※平成30年は、1月～6月の半年間を調査期間とし、アンケートを7月に行う予定です。皆様のご協力をよろしくお願いいたします。

③ 掲示板の使い易さや情報発信に関するご意見への対応

掲示板への情報の量と質が増す中で、必要な情報へのアクセス改善に取り組んでいます。地区協議会委員の皆様からのアンケート調査結果を分析し、掲示板機能・コンテンツ改善に係る計画を策定して実施します。

お客様満足度調査や地区協議会アンケートにおいて、掲示板情報のコンテンツ内容、掲載の方法、及び検索機能に関する改善のご意見が寄せられています。「より使い易いNACCS」の実現を目指すためには、NACCSの運用ガイドの役割を担う掲示板に対して総合的な改善を図っていく必要があるものと考えます。今般、掲示板改善に向けて具体的検討を進めるため、掲示板を利用するお客様（地区協議会委員の皆様）にご協力いただき、アンケートを実施いたしました。その結果についてご報告いたします。

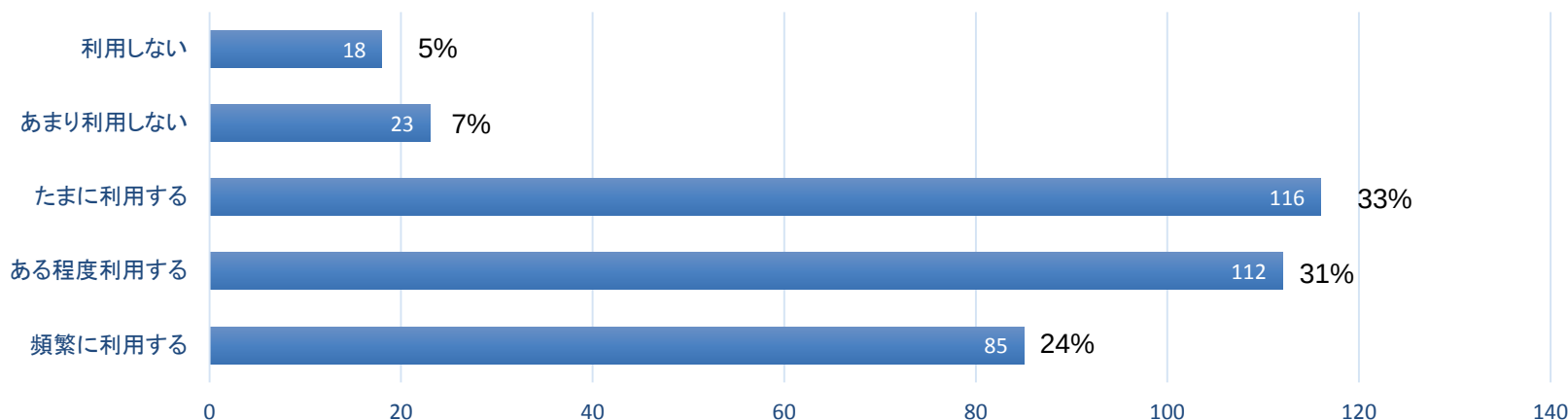
アンケートへのご協力ありがとうございました。

【アンケート調査の概要】

1. 調査期間 平成30年3月22日（木）～4月6日（金）
2. 調査対象 NACCS掲示板を利用するお客様（地区協議会委員様）等
3. 回答者数 364（回答率 約75%）

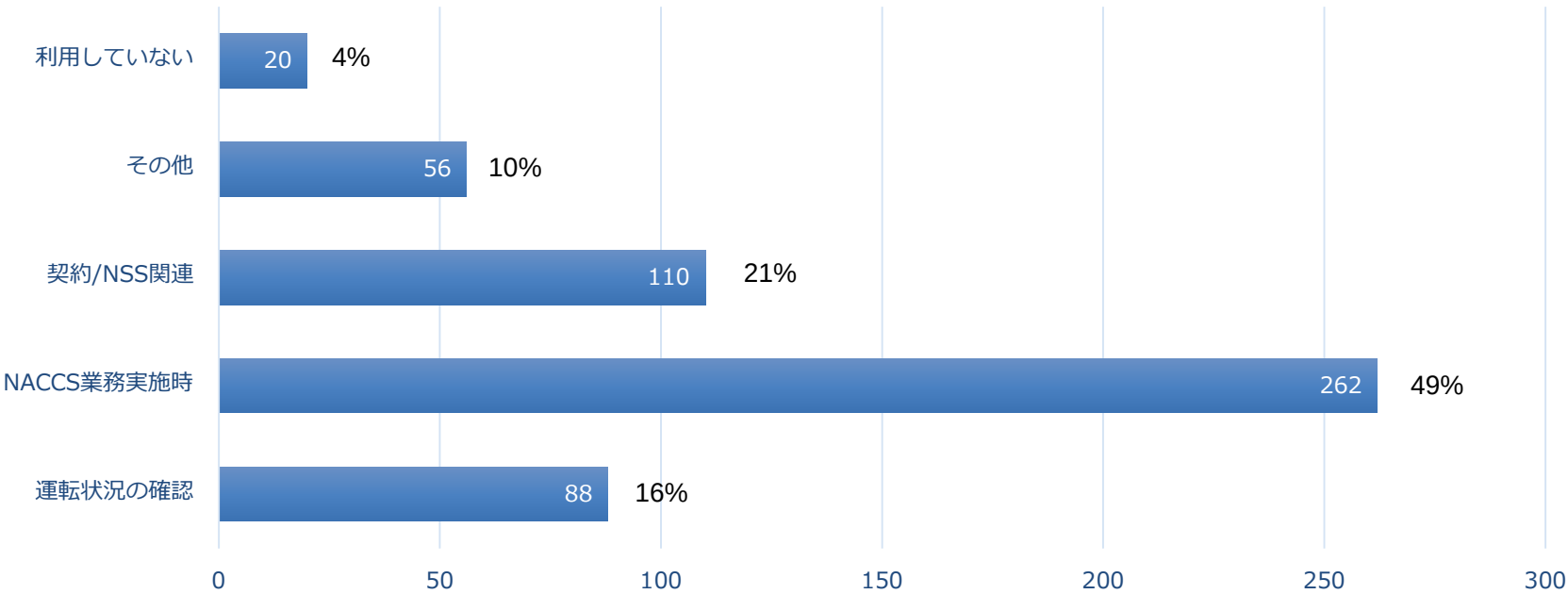
■ No.1 NACCS掲示板は、どのくらい利用していますか。

NACCS掲示板の利用頻度は、「ある程度利用する」と「頻繁に利用する」で5割強（55%）を占め、「たまに利用する」まで加えると88%とNACCS掲示板について一定の利用頻度のある回答者層である。



■ No.2 NACCS掲示板は、どのような時にお使いですか。(※選択回答、複数選択可)

NACCS業務実施時に掲示板を利用することが約半数（49%）であり、次いで、契約/NSS関連時（21%）、運転状況の確認（16%）の順であった。



■ No.3 No.2の選択回答について「その他」を選択された方の回答

※詳細な傾向が見取れます。

【毎日閲覧する方】

- 毎朝、新着情報の確認をしている。
- 以下の情報を収集するため、基本的に毎日掲示板を確認している。①プログラム変更、②バージョンアップ、③特定の官署における利用停止に係る情報、④法令改正への対応など。
- 新着情報については、日々確認している。

【イベント毎に閲覧する方】

- 各種お知らせ（プログラム変更、バージョンアップ等）を確認している。
- 最近、申告で使い始めたためどこにどのような有効な情報があるのか、把握できるようにしたいと思っている。
- セグメント表、マッピング表の確認、英訳時に使用する用語の確認に利用。
- 説明会の参加の有無、税関業務事務処理要領の確認等に利用。
- デジタル証明書の更新の時に利用。

【業務コード等の確認時に閲覧する方】

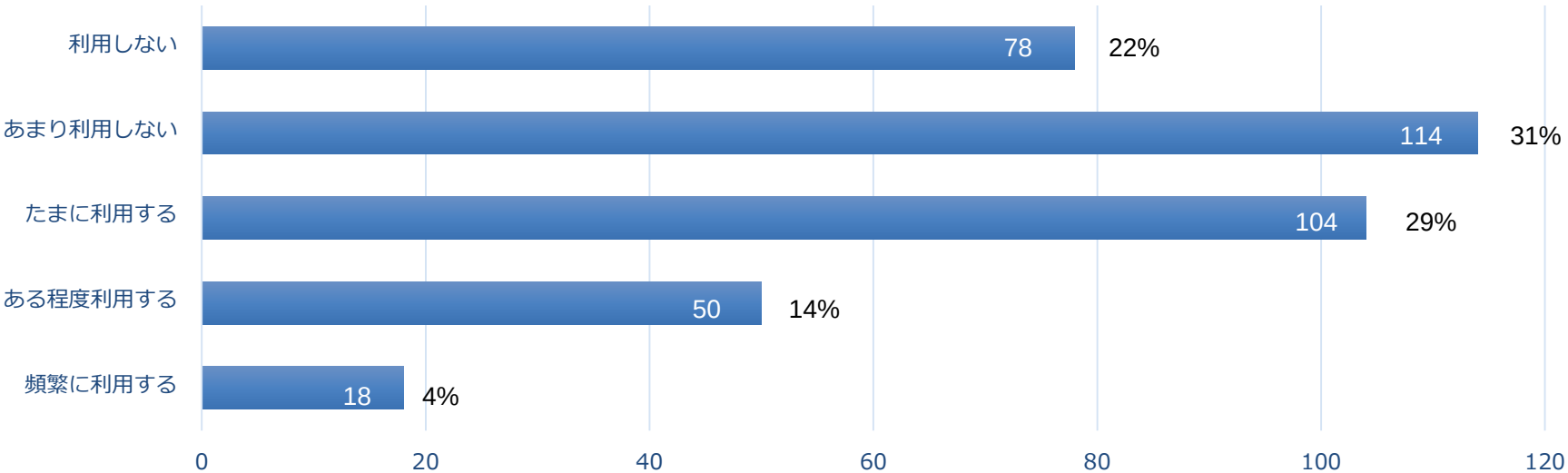
- 保税地域コードを参照する事が多い。
- 業務仕様書、EDI仕様書、講習会の資料を確認している。
- 通常使用しているコード等以外にNACCS業務を行うような場合や、手続に関して検討する場合に利用。

※No.3のアンケートについては、①NACCS業務実施者、②システム管理者とそれぞれの視点での回答結果が得られており、その内容についての傾向を以下に整理しました。

対象者	回答結果
①NACCS業務実施者	NACCS業務に直接必要とされる、保税地域コード等の各種コード集、業務仕様書、EDI仕様書を確認する他、税関業務事務処理要領、デジタル証明書取得手順、講習会資料等を参照している。
②システム管理者	システム管理者の立場から主に新着情報を日々確認し、NACCSのシステム運転状況やパッケージソフトのバージョン管理等のシステム運用についての情報を得ている。

■No.4 NACCS掲示板の検索機能はどのくらい利用していますか。 ※検索とは「NACCS掲示板の検索バーを利用した検索」となります。

NACCS掲示板の検索機能については、「あまり利用しない」「利用しない」との回答が合わせて全体の53%を占めており、検索機能の利用度が低い。
検索機能を使わない主な理由としては、①NACCS掲示板のどこに情報が掲載されているかを知っているから検索の必要がない ②検索バーを利用してもヒットしないからが上位であった。



■No.5 検索機能を「利用する」を選択された方、検索機能を「利用しない」を選択された方における主な理由

【検索機能を「利用する」を選択された方における主な理由】

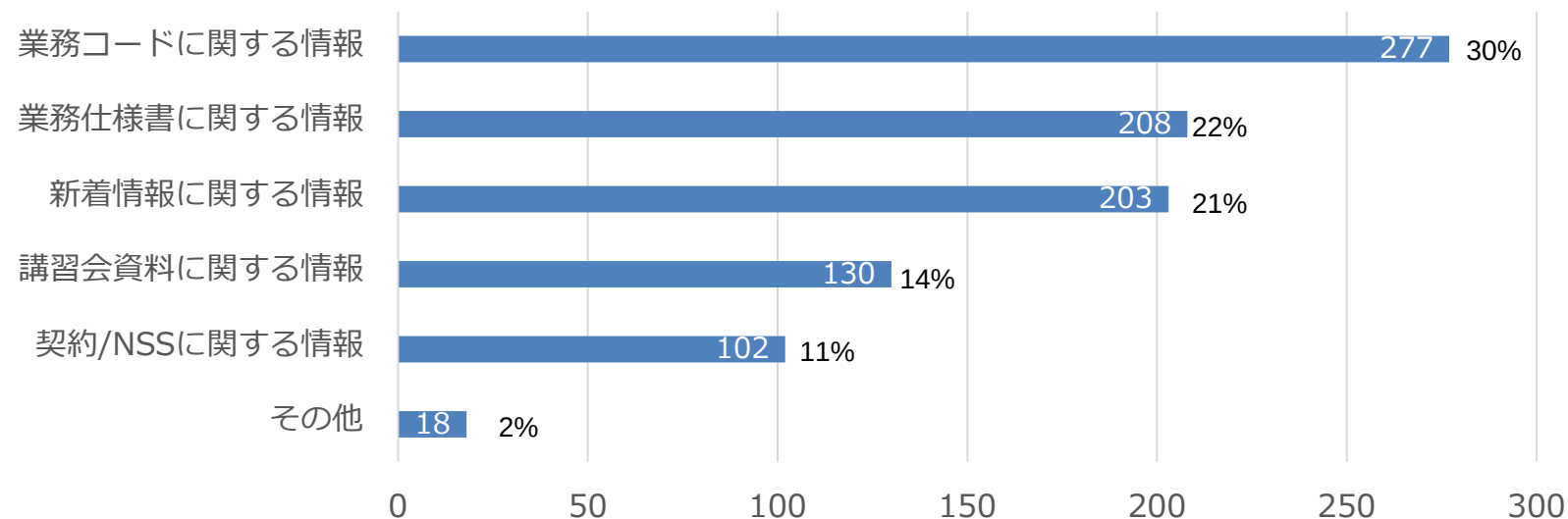
- 業務コード（例.IDC）がわからない時に、業務名（例.輸入申告）を入力して業務コードを確認している。
- バージョンアップ等手順の情報収集の際に検索を利用。
- 過去のお知らせを確認したい際に、資料名称等で検索する。
- ゴールデンウィークや年末年始のシステム運用についての情報を調べたいときに検索を利用。
- 資料の保存場所がわからない時に、キーワードで検索する。
- デジタル証明書の更新方法を検索する。
- 業務仕様書の検索は使用している。

【検索機能を「利用しない」を選択された方における主な理由】

- NACCS特有の用語を調べる際、グーグル検索などでは一般的な意味しかヒットしないため、掲示板内で検索して確認している。
- ヤフーやグーグルから検索するとより確実な検索結果となるので、あえて検索機能は使わない。ただし業務仕様書の検索は使用している。
- グーグルで検索した方が検索結果は精度が高いことの方が多い。
- 検索しても、必要な情報がすぐに見つからない。
- 必要としている情報の掲載場所が明確だから掲示板内では検索しない。
- 検索しなくても必要な情報の掲載場所が大体わかる。
- 検索機能を使わなくても知りたい情報にたどりつけることが多いため。
- 検索機能があることを知らなかった。

■No.6 NACCS掲示板のどのような情報を必要とされていますか。(※選択回答、複数選択可)

NACCS掲示板のどのような情報を必要としているかについては、「業務コードに関する情報」「業務仕様書に関する情報」を選択した方が多く業務実施における業務コード集や業務仕様書の利用頻度が高いことがわかった。
また、「契約/NSSに関する情報」や「講習会資料に関する情報」、「新着情報に関する情報」も高く、選択回答のいずれの情報についても必要とされていることがわかった。

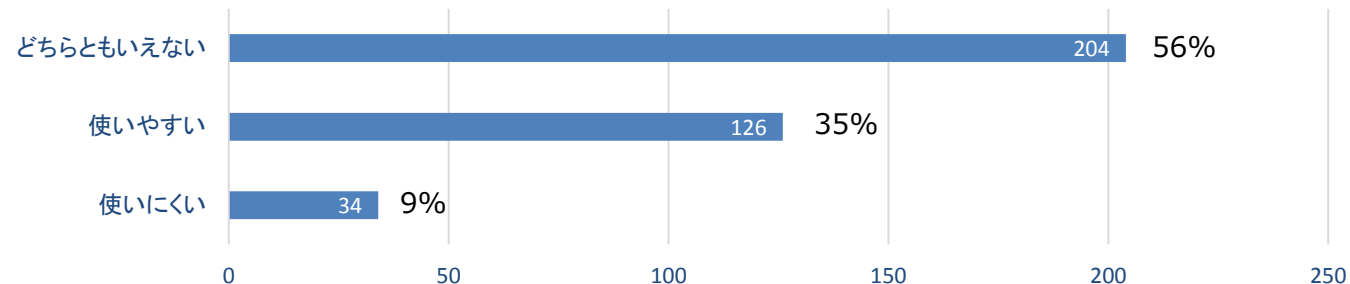


■No.7 「その他」を選択された方における主な回答

- NACCSパッケージソフトの更新情報
- 説明会情報やWGに関する情報など

■ No.8 NACCS揭示板の業務仕様書の使いやすさはいかがですか。

業務仕様書の使いやすさについては、「使いやすい」と答えた方が、全体の3割弱を占める一方で、アンケート実施者の半数が「どちらともいえない」と回答しており、一定の使いやすさはあるが、課題があることが判明した。



■ No.9上記の質問に関しNACCS揭示板の業務仕様書の構成は見やすいですか。ご意見があればお願いします。また、欲しい情報があれば教えてください。

【視覚的な見やすさなどに関する内容】

【良い】 ○絞り込み対象を「良くある問い合わせ」や「件数」など必要に応じて変更できて良い。

○大変見やすいと思います。追加で欲しい情報は現状ありません。

○構成としては見やすい。

○項目が細分化されているので、欲しい情報が探しやすい。

【要改善】 ○慣れれば見やすい。掲載ファイルがPDF形式なので容量が大きいと開くのにかかる。ピンポイントでの調べ物には、HTML版などがあれば使いやすい。

○管理資料の業務仕様書が全て表示されない。

○情報量が多く、また細かすぎる為、見づらい。結局、ヘルプデスクに聞いてしまう。

○各業務のシンプルで分かりやすい入力ガイド（この項目にはこの内容を入れる等）を一番に検索結果として出してほしい。

○業務仕様書が見づらい。システム開発者の為の仕様書ではなく、利用者の為の操作説明的なものにしてほしい。

○フローチャートを多くして、もっと簡素化してほしい。

○使い勝手が悪い。例えば、「海上輸入業務」を開いて、「1」欄になれば「2」欄をクリックするが、わかっている人は使うが、業務が曖昧であったり、どの業務が利用可能かわからないユーザーは検索に時間がかかる。利用者目線になっていない。

○文字の羅列ではなく、もう少し視覚的にわかりやすいと良い。

○構成や操作に慣れているが、使いやすいとは思わない。（慣れが必要な構成になっていると思う。）

○航空会社が使用する業務だけでまとめるなどしてほしい。現仕様は、業務毎に入力者欄に航空会社や航空貨物代理店などとあるが、各入力者別にまとめてもらえると有り難い。

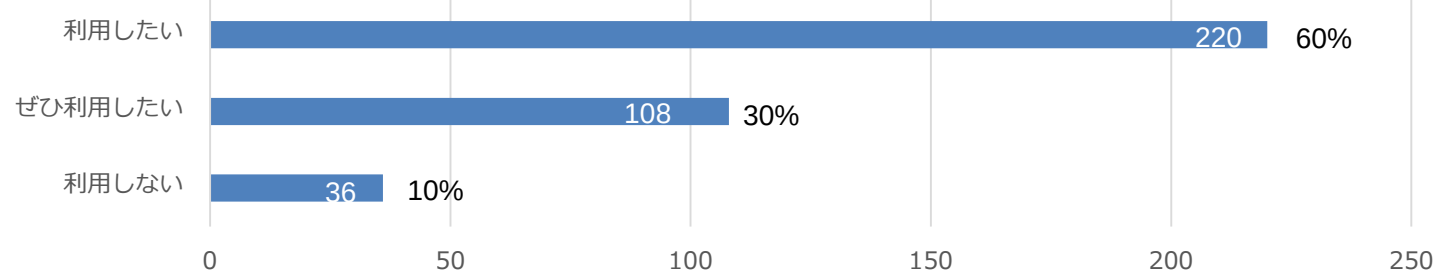
【表記に関する内容】

○各種用語の解説がないので、読むだけで理解できるとは思えない。

○NACCSを使い慣れていない人がみたら内容をさっぱり理解できない。もっとわかりやすくしてほしい。

■No.10 検索機能において、検索対象のカテゴリ（例えば、①全体②新着情報③共通・契約④航空⑤海上⑥エラーコードなど）事前に絞り込む、「絞り込み検索」の改善を実施予定ですが、このような仕組みはいかがでしょうか。

検索対象のカテゴリにおいて事前に情報を絞り込んだ検索機能については、「利用したい」、「ぜひ利用したい」という回答が多く、NACCS掲示板における検索機能の向上が求められていることがわかった。



■No.11 その他、NACCS掲示板を利用しての操作性、コンテンツなどについて、ご意見があればお願いいたします。

【検索機能等】

- 検索対象のカテゴリを事前に絞り込む事ができれば、操作性がよくなると考える。業種単位でNACCSで使用するコードが絞り込めるとよい。
- 検索機能は、表示件数が多過ぎる。年月日などで絞り込みができるとよい。
- 検索窓の中に、カテゴリ（ジャンル）を選択できる部分を作って、その後にキーワードを自由入力して検索すれば、検索の正確性が増すのではないかなと思う。
- グーグルのような検索機能を実装してほしい。
- 検索機能を使いたくてもキーワードが思い浮かばない時にもAI機能を生かし、今後もっと使い勝手をよくしてほしい。
- すぐ欲しい情報が得られるように自動チャット機能などがあるとよい。
- 最新情報をNACCS画面にポップアップするような機能はどうか。

【その他】

- 業務コード集のCSVファイルの展開に時間がかかるのでCSVとは別に、HTMLで表示できるようにしてほしい。
- 資料の中身（ページ数）が多く、印刷を前提した掲載となっている。タブレット、操作端末が多様化しているのでブラウザのみで確認できるような構成が良いと思う。
- 出力情報電文の電文種類（EXC等）を「出力情報名・出力情報コード」の欄に掲載してほしい。
- 講習会資料は分りやすく大変によい資料だと思います。業務の理解に役立っています。
- 税関業務事務処理要領と業務仕様書・業務コード集のリンクを図ってほしい。
- 掲示板の世代も変わっているのに他社の掲示板と比べると見劣りしていると思う。
- 様々な新しい業務が追加されても日々の業務に生かされていないと思う。通常使用する業務以外は、わからないため業種別のNACCS講習会などがあると良いと思う。

NACCS 掲示板に係るアンケート実施者数〔業種別〕

業種	実施者（事業所数）
航空会社	15
航空貨物代理店	7
通関業	184
機用品業	8
混載業	6
保税蔵置場	110
損害保険会社	2
船会社	5
船舶代理店	25
CY	13
輸出入者	6
NVOCC	4
海貨業	20
バンブール	3
汎用申請者	3
その他	58
合計	469

アンケートでいただいたご意見については、多岐に亘るため、こちらでご紹介できなかったご意見もいただいていることを申し添えます。また、いただいたご意見に対して個別に詳細の確認等をさせていただくこともございますので、引き続きご協力をお願いいたします。アンケートへのご協力に重ねて感謝申し上げます。

※複数業種にまたがる場合は、各業種へ計上しています

これまでお客様からいただいたご意見について、改善事項を以下ご報告させていただきます。

お客様からのご意見	改善事項
業務仕様書の「出力情報名、出力情報コード」を確認する際、業務仕様書フォームの「入力者」の欄が多過ぎて(ほとんどの欄が空白で無駄な表示)、下部の出力情報名に関する情報を確認するのに毎回スクロールして手間がかかる。(※画面参考1)	業務仕様書フォームの入力者の欄を1欄に集約し、情報が見やすくなるようにレイアウトを変更しました。
新着情報の過去の情報を検索する際、情報量が多過ぎて確認したい情報を見つけるのに時間がかかる。複数のページに情報が分散されているので「次へ」を何回も押下して画面を移動する必要がある。	確認したい情報が早く見つかるように「年次索引」のピックアップメニューを追加し年単位で検索しやすいよう整理しました。 なお、月次索引も可能となるよう検討いたしております。
実施業務(業務コード)に関連する情報を確認する際に、業務仕様書、電算関係税関業務事務処理要領、よくある問合せ、業務講習会資料等、色々なページを見る必要があり手間がかかる。	NACCS掲示板のトップページにおいて、従来の「クイックメニュー」からさらに見やすく工夫した「クイックアクセスメニュー」をご提供しています。業務コードをキーにして関連する情報を一つのページで確認できるようにしました。
業務を実施する際に入力ガイドのような資料が必要と思うので、現在の業務講習会資料(またはそれに類するもの)は継続して必要と考える。	各資料をご活用いただきありがとうございます。 業務講習会資料、よくある問合せについては、第6次NACCS版へ改訂作業を行い新たに掲載しましたので引き続きご利用ください。

お客様からのご意見	取組み結果
管理資料情報の「I57 包括保険使用実績データ」について 掲示板の管理情報の「I」ページでは、管理資料情報が10件までしか掲載されておらず、ページの第2階層の「一覧へ」のボタンを押さないと11件目の「I57 包括保険使用実績データ」が確認できない。(※画面参考2)	11件目の「I57 包括保険使用実績データ」においても、ページの第2階層へ展開せずに管理資料の「I」ページ上で全ての管理資料情報が確認できるようページの改修を検討いたしております。
特定の業務コードの業務仕様書情報を確認する際に、例えば「A」の一覧では1ページに30件までしか表示されず、Ctrl+Fの検索機能を利用し業務コードを特定しようとしても一度で検索ができず、ページの下部の1→2→次へボタンをクリックしないと該当コードに辿り着かない。(※画面参考3)	Ctrl+Fの検索機能を利用し、一度の検索で業務コードが特定できるようページの改修を検討いたしております。
新任者向けの講習会資料を掲載してほしい。	現在、対象の講習会の実施準備を進めていますので、資料が整い次第掲示板へ掲載させていただきます。
おかしいと思った時にNACCS掲示板を見ても、運転状況には「正常運転中」との表示されていることが多い。 どこかで不具合が連続して発生した場合には、速やかにその時に分かる範囲での情報掲載をお願いしたい。「一部で通信系のエラーが発生中。調査中」など。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。お客様に影響がある不具合が発生した場合は、可能な限り速やかに掲示板等でお知らせするように努めております。今後も引き続き可能な限り速やかに情報掲載を行ってまいります。
障害連絡の通知が遅すぎる。情報配信面でもっと迅速になるよう改善必須と思料。また、事後において、原因等の開示がなく、改善されて次回以降発生しないものなのか、なぜ発生したのかを知るすべはなく、再発に対し心配。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。お客様に影響がある不具合が発生した場合は、今後も引き続き可能な限り速やかに情報掲載を行ってまいります。

参考1

【改善前】

NACCS業務仕様・関連資料

業務仕様書
業務コード集
業務エラーメッセージ集
仕様変更一覧
EDI仕様書
航空業務講習会資料
海上業務講習会資料
電算関係税関業務
事務処理要領
外為法関連資料
(貿易管理サブシステム)
医薬品医療機器等申請業務
輸出証明書等発給申請業務
各種資料

5006 IDC 輸入申告 海上

業務項番	5006		
業務コード	IDC		
業務名	輸入申告		
業務概要	「輸入申告事項登録」業務で登録した情報を使用し、輸入申告等を行う。		
入力項目 入力画面	概要	処理フロー	入力項目
入力者	通関業		
入力者	税関		
	入国管理局		
	検疫所		
	船会社		
	船舶代理店		
	CY		
通関業	○		
保税 蔵置場			

【改善後】

NACCS業務仕様・関連資料

業務仕様書
業務コード集
業務エラーメッセージ集
仕様変更一覧
EDI仕様書
航空業務講習会資料
海上業務講習会資料
電算関係税関業務
事務処理要領
外為法関連資料
(貿易管理サブシステム)
医薬品医療機器等申請業務
輸出証明書等発給申請業務
各種資料

5006 IDC 輸入申告 海上

業務項番	5006		
業務コード	IDC		
業務名	輸入申告		
業務概要	「輸入申告事項登録」業務で登録した情報を使用し、輸入申告等を行う。		
入力項目 入力画面	概要	処理フロー	入力項目
入力者	通関業		
EDIFACT (入力)	使用可否		
	使用メッセージ		
処理結果通知			*SIDC
輸入申告控(簡易/A)情報			SAD1AC1
輸入申告控(書類/A)情報			SAD2AC1
輸入申告控(検査/A)情報			SAD3AC1

参考2

TOP NACCSのご利用方法 申込手続 (NSS) NACCS業務仕様・関連資料 よくある問合せ

関連リンクを表示する▼

NACCS業務仕様・関連資料

業務仕様書 > I

- ・ I01 一括納付書情報
- ・ I02 納付番号通知情報(一括)
- ・ I03 一括納付用明細書情報
- ・ I04 一括納付用明細データ
- ・ I05 一括納付用明細総括データ
- ・ I06 口座使用明細データ
- ・ I51 輸入申告一覧データ
- ・ I54 輸入貨物取扱実績データ
- ・ I55 機用品蔵入承認申請一覧データ
- ・ I56 輸入申告審査区分別一覧表

10件までしか1ページで表示できていない。

一覧へ

この掲示板について | 個人情報の取り扱い

一覧をクリックしないと全ての管理資料が確認できない。

参考3

業務仕様書

業務コード集

業務エラーメッセージ集

仕様変更一覧

EDI仕様書

航空業務講習会資料

海上業務講習会資料

電算関係税関業務
事務処理要領

外為法関連資料
(貿易管理システム)

医薬品医療機器等申請業務

輸出証明書等発給申請業務

各種資料

A

- 4501 AAW AWB予備情報登録
- 2511 ABC AWB情報取消(輸出)
- 2510 ABS01 AWB情報登録(輸出)
- 2510 ABS AWB情報登録(輸出)呼出し
- 7089 ACE 指定地外貨物検査許可申請審査終了(参考) 航空
- 7089 ACE 指定地外貨物検査許可申請審査終了(参考) 海上
- 4503 ACH AWB情報登録(輸入)
- 4503 ACH11 AWB情報登録(輸入)呼出し
- 2031 ACL01 ACL情報登録(コンテナ船用)
- 2031 ACL02 ACL情報登録(在来船・自動車船用)
- 2032 ACL11 ACL情報登録呼出し
- 2033 ACL12 ACL情報登録(ハウス単位)呼出し
- 2513 ADC AWB受渡書取消呼出し
- 2513 ADC01 AWB受渡書取消
- 4502 ADM 積荷目録事前報告呼出し
- 4502 ADM01 積荷目録事前報告
- 2512 ADP AWB受渡書作成呼出し
- 2512 ADP01 AWB受渡書作成
- 7088 AEB 指定地外貨物検査許可申請呼出し 航空
- 7088 AEB 指定地外貨物検査許可申請呼出し 海上
- 7087 AEC 指定地外貨物検査許可申請 航空
- 7087 AEC 指定地外貨物検査許可申請 海上
- 2540 AHC 輸出貨物取扱取消
- 7501 AHD 貨物取扱許可申請
- 7503 AHE 貨物取扱許可申請審査終了(参考)
- 7502 AHH 貨物取扱許可申請取消
- 7504 AHI 貨物取扱結果通知(貨物取扱許可申請)
- 2537 AHN 輸出貨物取扱登録(内容点検)呼出し
- 2537 AHN01 輸出貨物取扱登録(内容点検)
- 4004 AHR 出港前報告(ハウスB/L)

30件までしか
1ページで表示
できていない。

1→2をクリックしないと
コードが確認できない。

付録のご活用について (検索機能等のご紹介)

業務仕様を確認する際に「業務コード」がわからないときの検索方法について「NACCS検索機能サービス」を利用した検索方法（詳細：付録1）としてまとめましたので是非ご活用ください。

また、NACCS業務に直接必要とされる、保税地域コード等の各種コード集について、パッケージソフトでの業務実施時にパッケージソフトのメニューから「NACCS業務関連コード」を確認することが可能ですのでこの機能も是非ご活用ください。（詳細：付録2）

付録内容

付録1

1. 業務コードが不明な場合の業務仕様の検索方法について

例. 沖縄特免制度の輸入申告事項登録に関する業務仕様を確認したいが「業務コード」がわからない。

付録2

2. 特定の保税地域に対する「保税地域コード」を確認したい。

パッケージソフトから「NACCS業務関連コード」の確認の仕方。

1. 業務コードが不明な場合の業務仕様の検索方法について

例. 沖縄特免制度の輸入申告事項登録に関する業務仕様を確認したいが「業務コード」がわからない。

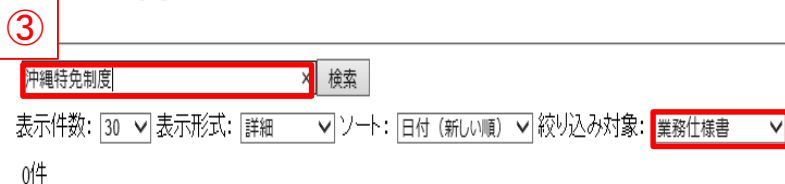


NACCS掲示板トップページから「NACCS業務仕様書・関連資料」をクリックします



「NACCS業務仕様書・関連資料」のページから検索ボタンをクリックします

NACCS掲示板検索サービス



検索欄に関連ワード(例.沖縄特免制度)を入力し「業務仕様書」で絞り込みます



「OTA 輸入申告事項登録(沖縄特免制度)」の業務仕様書の他、関連業務が検索結果表示されます。

2. 特定の保税地域に対する「保税地域コード」を確認したい。＜パッケージソフトから「NACCS業務関連コード」の確認の仕方＞

「コード集」タブからは、NACCS掲示板の業務コード集ページへジャンプできます。

The screenshot shows the NACCS software interface. On the left, there is a sidebar with a tree view of business codes. The 'Code Collection' (コード集) tab is selected. In the center, a list of business codes is displayed, including 'NACCS業務関連コード' (NACCS Business Related Codes). A red box highlights the 'NACCS業務関連コード' link in the list. On the right, a window titled 'NACCSご利用に係る問合せ先等一覧' (List of contact information for NACCS usage) is open, showing contact details for NACCS Center and NACCS Helpdesk.

参考 コード集のリンク一覧表	
NACCS業務関連コード	危険物積付場所コード一覧
港湾関連業務コード	通貨一覧
輸入食品監視支援業務関連コード	航路一覧
L 製造者(A)コード(食肉及び食肉製品以外の製造者)	航路・航路区間一覧
L 製造者(B)コード(食肉及び食肉製品の製造者)	錨地指定一覧
品目コード	旅客乗降用施設情報一覧
動物検疫業務関連コード	ひき船情報一覧
植物検疫業務関連コード	給水施設情報一覧
JETRAS業務関連コード	荷役機械情報一覧
乗員上陸許可支援システム業務関連コード	上屋・荷さばき地・野積場情報一覧
事務取扱要領	コンテナ用電源施設情報一覧
国コード一覧	減免・還付理由一覧
船種一覧	
世界の港コード一覧	
日本港コード一覧	
港(施設)コード一覧	
特別な保安措置一覧	
職名一覧	
保安に関する参考事項一覧	
危険物数量単位コード一覧	