

NACCSセンター ヘルプデスクご利用に関する満足度調査アンケート
ご協力のお礼ならびに集計結果について



輸出入・港湾関連情報処理センター株式会社

2018年10月

【アンケートご協力のお礼】

平素よりNACCSをご利用いただき心より感謝申し上げます。

2018年7月23日～8月3日にお客様のご協力をいただきましたアンケート結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。
アンケートの実施に際しましては、多くのお客様からの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
お客様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を今後の運営の参考にさせていただき、より良いサービスを提供してまいる所存でございますので、お客様におかれましては倍旧のご支援、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

目次

目次	i
表目次	ii
図目次	ii、iii
1. 実施概要	1
<アンケートの目的>	
<調査対象>	
<調査期間>	
<アンケート設問>	
2. アンケート回収状況	4
3. 満足度結果	5
3.1 システム別調査結果	
3.2 業種別調査結果	

表目次

表1 システム別回答数	4
表2 問合せ回数別回答数	4
表3 業種別回答数	4
表4 業種別有効回答数と満足度(TOP2)	15

図目次

図1 システム別回答数	4
図2 問合せ回数	4
図3 ヘルプデスクを利用する理由(全体)	5
図4 ヘルプデスクを利用する理由(海上)	5
図5 ヘルプデスクを利用する理由(航空)	5
図6 ヘルプデスクを利用する理由(海上・航空)	5
図7 3ヶ年の調査 電話のつながり具合	6
図8 電話のつながり具合(海上)	6
図9 電話のつながり具合(航空)	6
図10 電話のつながり具合(海上・航空)	6
図11 3ヶ年の調査 理解度	7
図12 理解度(海上)	7
図13 理解度(航空)	7
図14 理解度(海上・航空)	7
図15 3ヶ年の調査 正確さ	8
図16 正確さ(海上)	8
図17 正確さ(航空)	8
図18 正確さ(海上・航空)	8

図19	3ヶ年の調査 分かり易さ	9
図20	分かり易さ(海上)	9
図21	分かり易さ(航空)	9
図22	分かり易さ(海上・航空)	9
図23	3ヶ年の調査 回答時間	10
図24	回答時間(海上)	10
図25	回答時間(航空)	10
図26	回答時間(海上・航空)	10
図27	3ヶ年の調査 言葉づかい	11
図28	言葉づかい(海上)	11
図29	言葉づかい(航空)	11
図30	言葉づかい(海上・航空)	11
図31	3ヶ年の調査 総合満足度	12
図32	総合満足度(海上)	12
図33	総合満足度(航空)	12
図34	総合満足度(海上・航空)	12
図35	満足理由(全体)	13
図36	満足理由(海上)	13
図37	満足理由(航空)	13
図38	満足理由(海上・航空)	13
図39	不満理由(全体)	14
図40	不満理由(海上)	14
図41	不満理由(航空)	14
図42	不満理由(海上・航空)	14
図43	業種別総合満足度	15

1. 実施概要

<アンケートの目的>

NACCSセンターヘルプデスクに対するお客様の満足度調査(アンケート)を実施し、その集計結果を分析・フィードバックすることにより、お客様のニーズに即したサービスの提供を行うことを目的とする。

<調査対象>

2018年1月～2018年6月の期間に、NACCSセンターヘルプデスクをご利用頂いた事業所を対象総数とする。

NACCSの契約事業所	5,991事業所
NACCS(海上)	2,490事業所
NACCS(航空)	558事業所
両方(海上・航空)	2,943事業所

<調査期間>

開始日時	2018年7月23日	9時
終了日時	2018年8月3日	18時

<アンケート設問>

■ お使いのシステムをお選び下さい。**※必須**

- (a)海上 (b)航空 (c)海上・航空共用

■ このアンケートに回答する方の、担当業種をお選び下さい。(ひとつだけ)**※必須**

(複数業種をご契約の際は、業種単位で回答をお願いいたします。)

- (a)船会社 (b)船舶代理店 (c)CY (d)NVOCC (e)海貨業 (f)バンブール
(g)航空会社 (h)航空貨物代理店 (i)混載業
(j)保税蔵置場 (k)通関業 (l)機用品 (m)損害保険会社 (n)輸出入者 (o)汎用申請者

■ このアンケートを何でお知りになりましたか。**※必須**

- (a)NACCSセンターからのメール (b)NACCS掲示板 (c)地区協議会 (d)関係団体

■ 日頃ヘルプデスクをどのくらいご利用いただいているか、お聞かせください。(2018年1月～2018年6月の期間で)

- (a)1～4回 (b)5～9回 (c)10回以上

問1 ヘルプデスクをご利用される理由をお聞かせください。

下記より選択してください。(複数選択可)

- NACCSの使い方がわからない。
 NACCS業務仕様の見かたがわからない。
 NACCS掲示板の使い方がわからない。
 ヘルプデスクに聞いた方が早い。
 問合せ用のwebフォームの存在を知らない。
 その他(こちらを選択した方は下欄にご記入ください。)全角、100文字以内

問2 ヘルプデスクへの電話のつながり具合をお聞かせください。(ひとつだけ)(2018年1月～2018年6月の期間で)

- (a) (音声ガイダンスののち、呼び出し音が数回で)すぐつながる。
(b) 「只今回線が混み合っています。」メッセージが流れて、つながる。
(c) つながらなくて、かけなおす。

問3 ヘルプデスクへ電話された際の印象をお聞かせください。(それぞれひとつ)(2018年1月～2018年6月の期間で)

	満 足	や や 満 足	普 通	や や 不 満	不 満
(1)お客様からのご質問をすぐに理解しましたか。(担当者の理解度)	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
(2)担当者の回答(説明内容)は正確でしたか。	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
(3)担当者の回答(説明内容)はわかりやすかったですか。	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
(4)回答までに長くお待たせしませんでしたか。	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
(5)対応や言葉づかいは丁寧でしたか。	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
(6)(1)～(5)を総合したヘルプデスクの印象	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)

(1)～(6)で(a)「満足」、(b)「ほぼ満足」を選択されたお客様にお伺いいたします。

ヘルプデスクの対応でどのような点が良かったかを下記より選択してください。(複数選択可)

- 説明が不十分でも理解してくれる。
- 簡単な内容でも丁寧に対応してくれる。
- 業務知識が豊富である。
- いくつかの解決策を提案してもらえる。
- サービス意識が高い、親身になってくれる。
- その他(こちらを選択した方は下欄にご記入ください。)全角、100文字以内

(1)～(6)で(c)「普通」(d)「やや不満」(e)「不満」を選択されたお客様にお伺いいたします。

ヘルプデスクの対応で改善が必要と思われる点を下記より選択してください。(複数選択可)

- 保留時間が長い。
- 即答ではなく、かけ直しでの回答となった。
- オペレーターによって、質問の理解度にばらつきがある。
- 夜間帯の折返し対応が多く、回答に時間がかかる。
- 土日祝日の折返し対応が多く、回答に時間がかかる。
- その他(こちらを選択した方は下欄にご記入ください。)全角、100文字以内

問4 その他ご意見ご要望をお聞かせください。(全角、200文字以内)

2. アンケート回収状況

・アンケートの回答数は、合計で633件となっている。

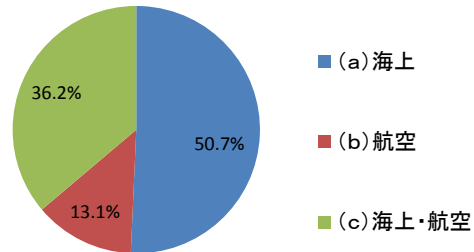
(1) システム別回答数

システム別の回答数の内訳は以下のとおりである。

表1 システム別回答数

システム	回答数
(a)海上	321
(b)航空	83
(c)海上・航空	229
合計	633

図1 システム別回答数



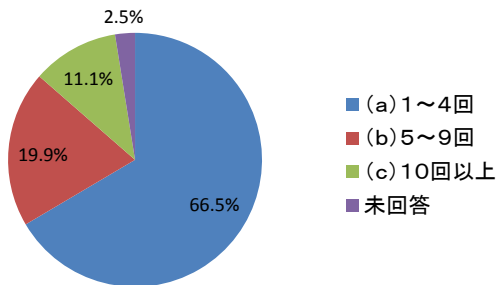
(2) 問合せ回数

問合せ回数は、下図の分布となっている。

表2 問合せ回数別回答数

問合せ回数	回答数
(a) 1~4回	421
(b) 5~9回	126
(c) 10回以上	70
未回答	16
合計	633

図2 問合せ回数



(3) 業種別回答数

業種別回答数は、下表の分布となっている。
NACCSの契約者の業種別分布割合と比較して通関業から多くの回答を頂く結果となった。

表3 業種別回答数

業種	回答数	%
通関業	318	50.2%
保税蔵置場	187	29.5%
船舶代理店	35	5.5%
航空会社	26	4.1%
輸出入者	21	3.3%
CY	19	3.0%
海貨業	10	1.6%
機用品	5	0.8%
船会社	5	0.8%
航空貨物代理店	3	0.5%
NVOCC	1	0.2%
損害保険会社	1	0.2%
混載業	1	0.2%
バンブール	1	0.2%
汎用申請	0	0.0%
合計	633	100.0%

注、各パーセントの値は端数処理されている為、100%にならない事があります。

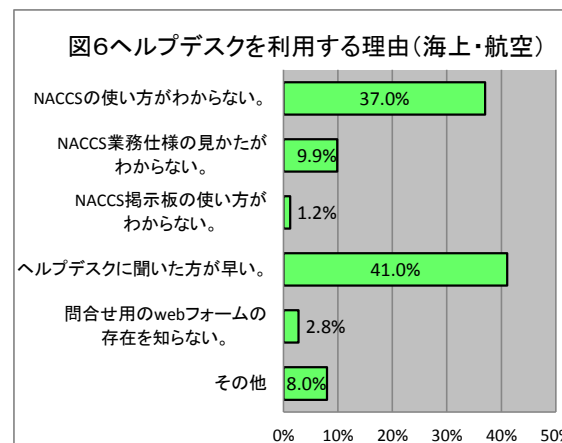
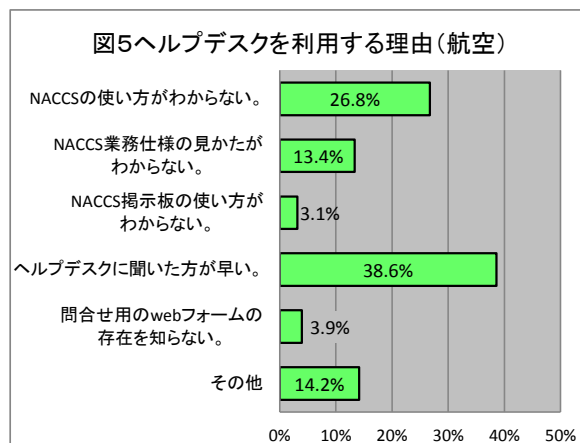
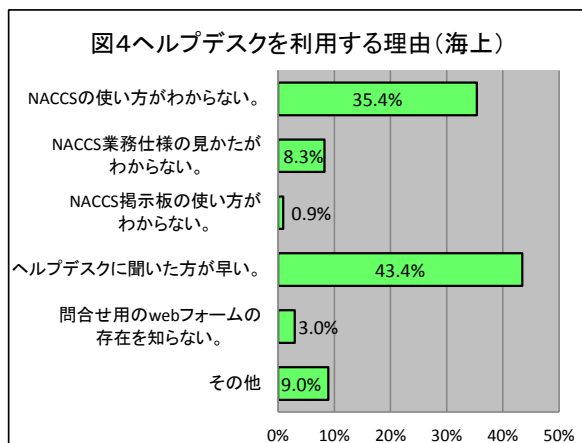
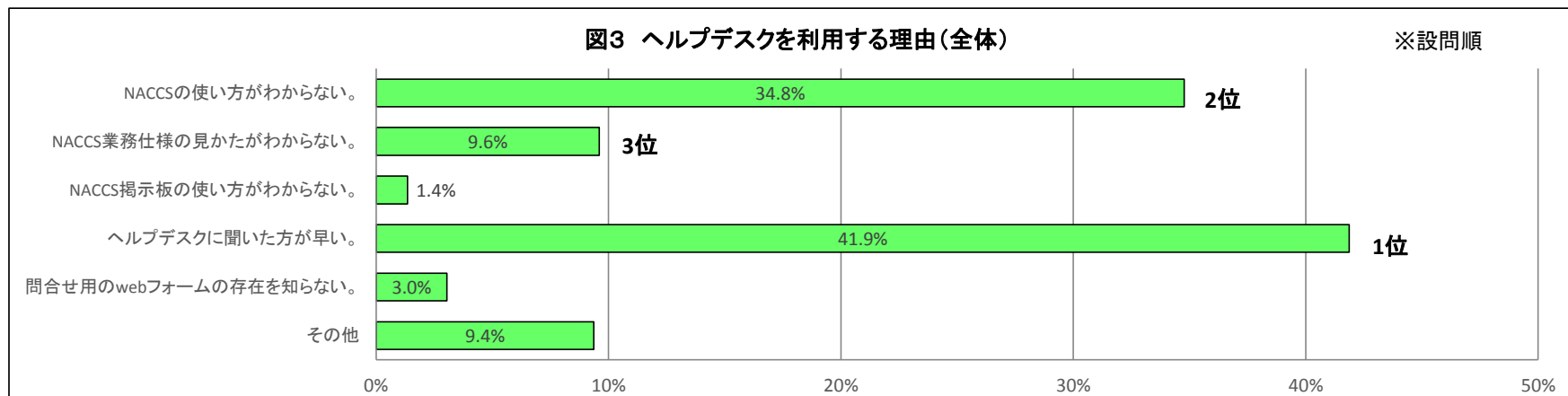
3.満足度結果

3.1 システム別調査結果

問1 ヘルプデスクをご利用される理由(複数回答)

■ 急いでいる時、分からない時など、ヘルプデスクに対しては専門性を求めている

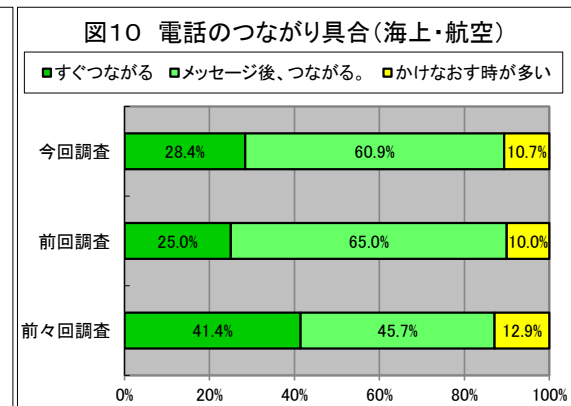
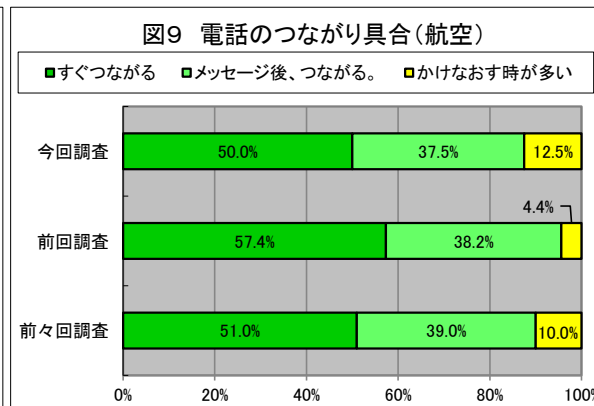
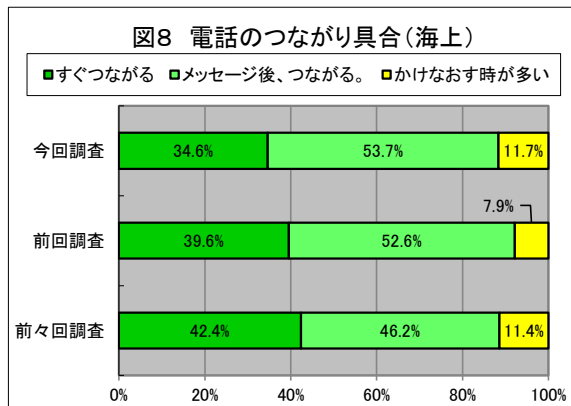
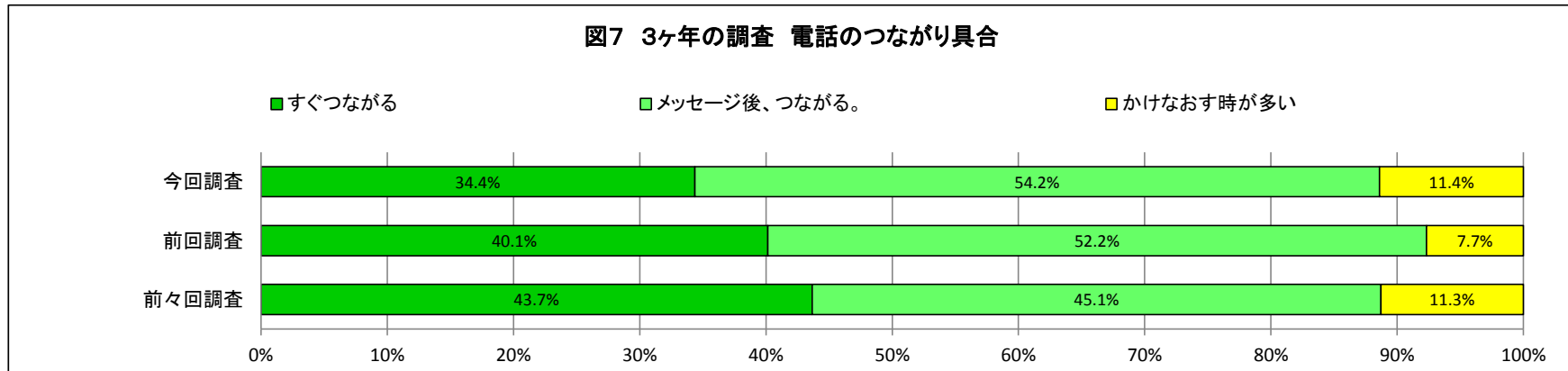
41.9%のお客様から「ヘルプデスクに聞いた方が早い。」との回答をいただいた。
 次いで、34.8%のお客様から「NACCSの使い方がわからない。」との回答をいただいた。
 システム別でも、回答傾向は変わらない結果となった。



問2 ・ヘルプデスクへの電話のつながり具合

■ 電話が繋がらないご指摘もあるが、概ねつながるとのご評価をいただいた

「すぐ繋がる」「メッセージ後、つながる。」の全体での合計割合は88.6%（前回より▲3.7%）となっている。
 前回調査と比較して、「すぐ繋がる」の割合が海上及び航空で減少し、海上・航空で増加した。
 また、海上、航空、海上・航空ともに「かけなおす時が多い」が前回調査と比べ、増加した。



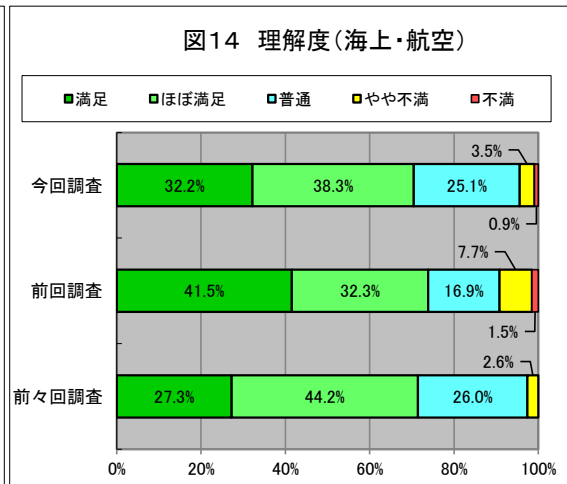
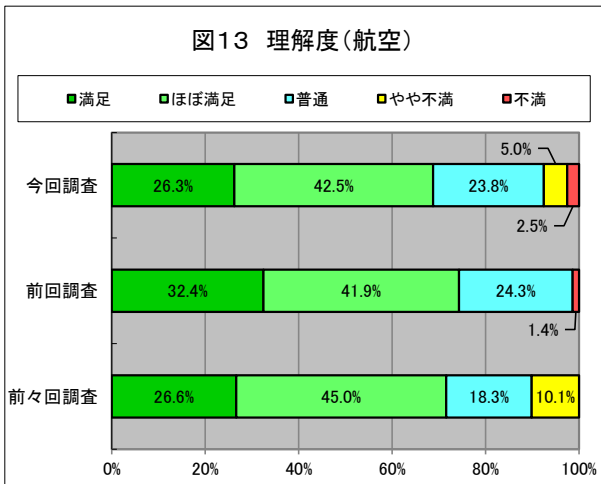
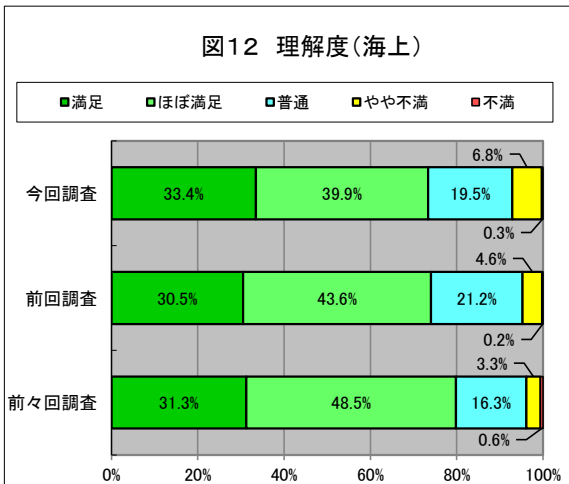
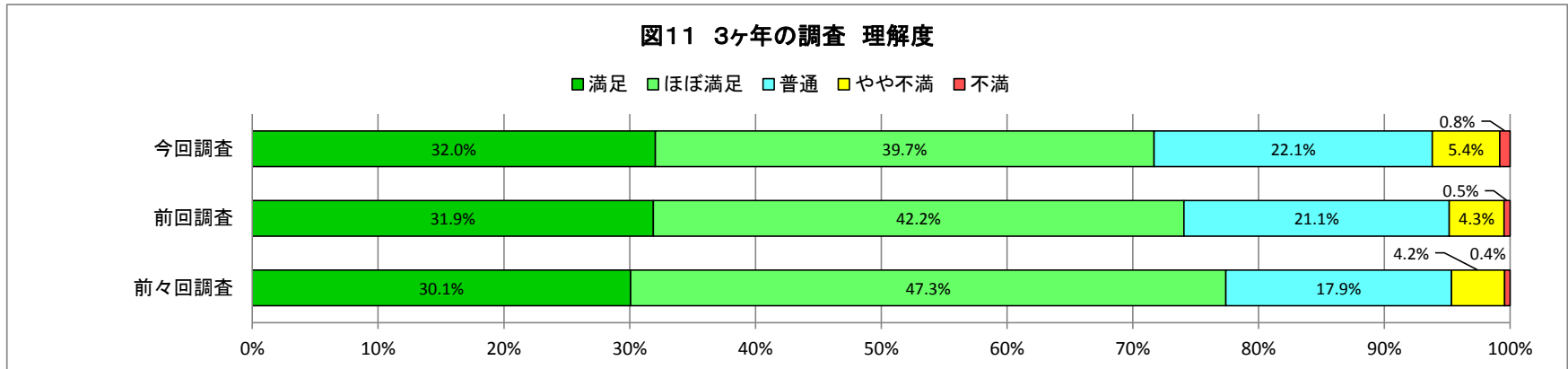
問3

・ヘルプデスクへ電話された際の印象

(1)お客様からのご質問をすぐに理解しましたか。(担当者の理解度)

■ 業務知識や対応経験をより深められるよう求められている

「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は71.7% (前回より▲2.4%)となった。
 「やや不満」「不満」が海上・航空において増加の結果となった。

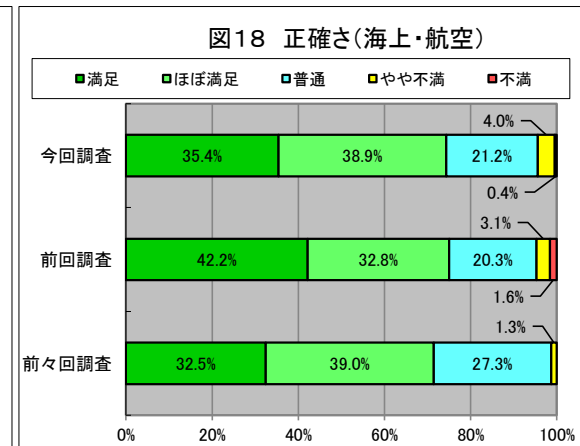
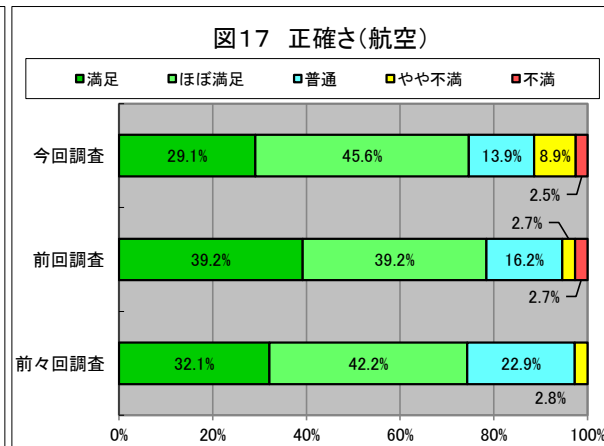
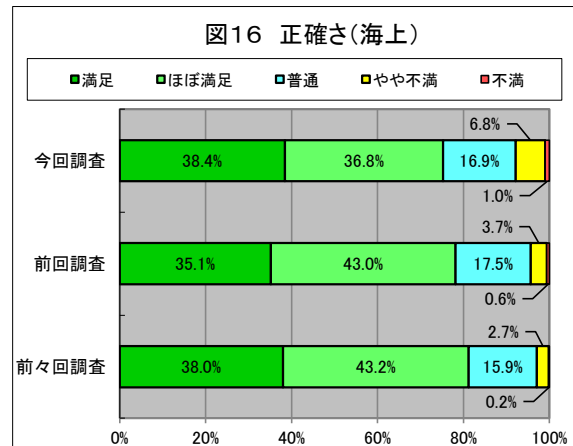
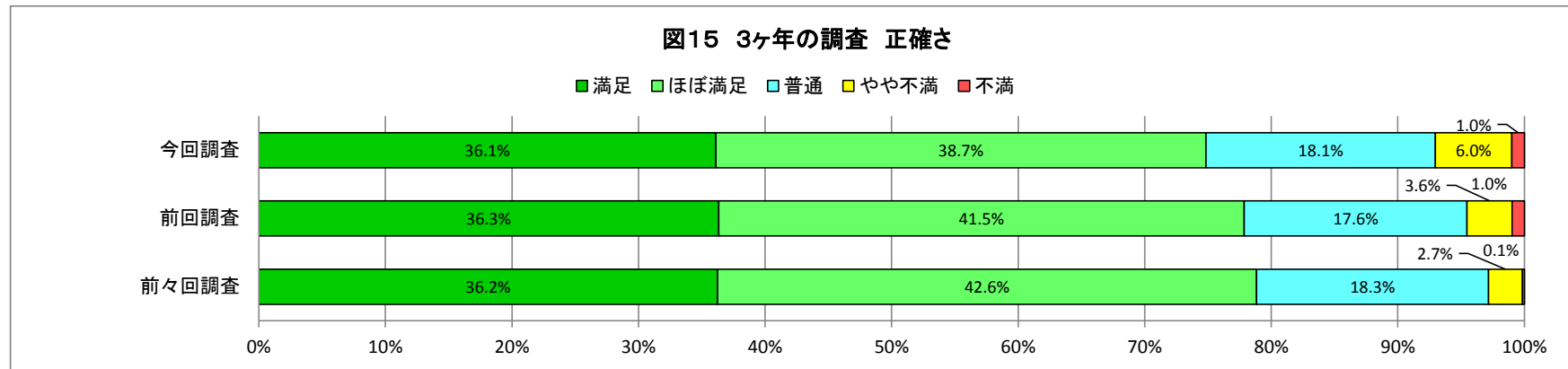


(2)担当者の回答(説明内容)は正確でしたか。

■ オペレータの回答品質にバラツキがあるとの評価をいただいた

「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は、74.8% (前回より▲3.0%)となった。

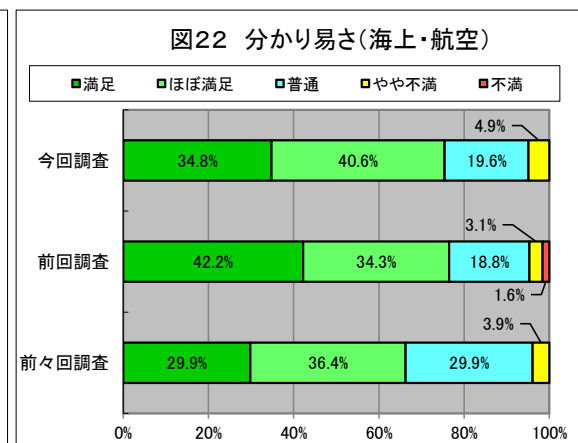
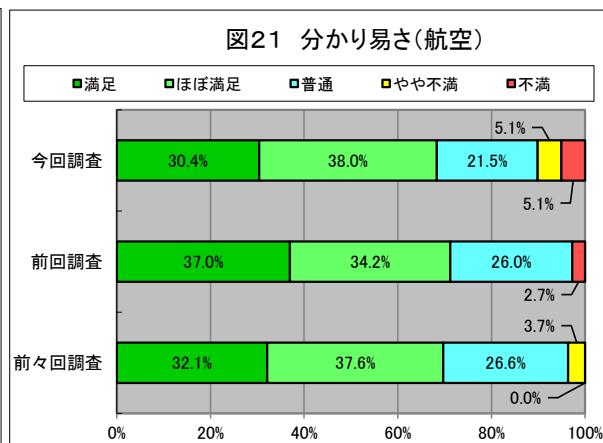
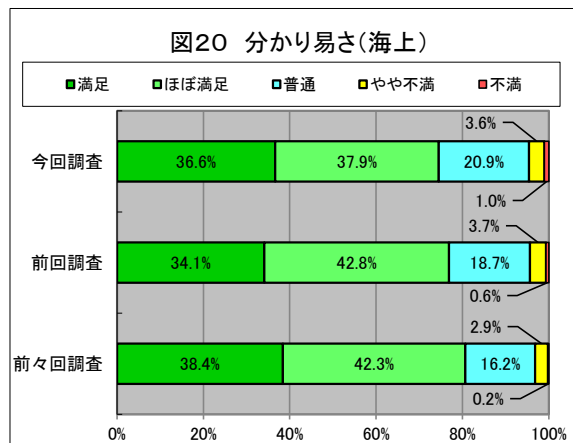
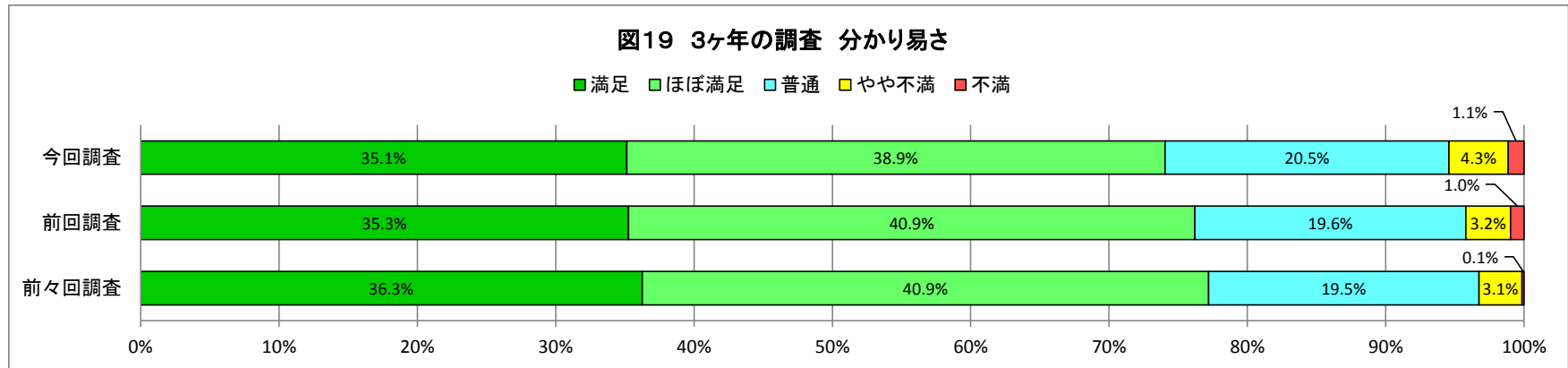
総じて、「やや不満」の割合が増加したことにより、「満足」「ほぼ満足」の割合が前回調査を下回る結果となった。



(3)担当者の回答(説明内容)はわかりやすかったですか。

■ お客様視点に立って分かり易い説明をして欲しいとの評価をいただいた

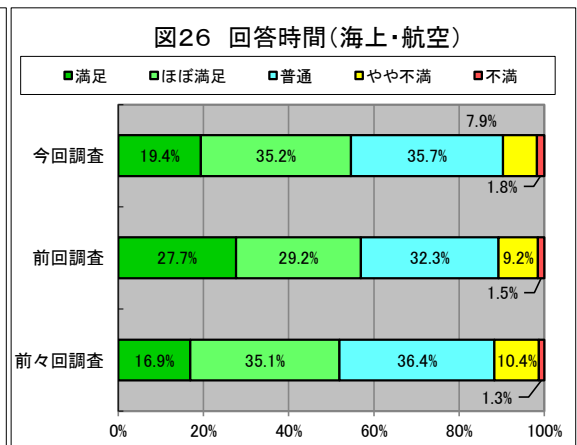
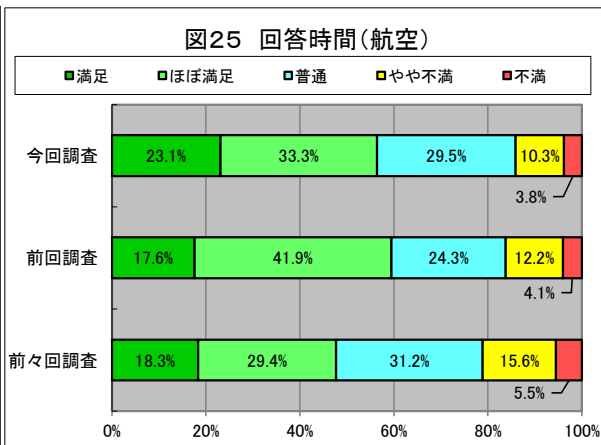
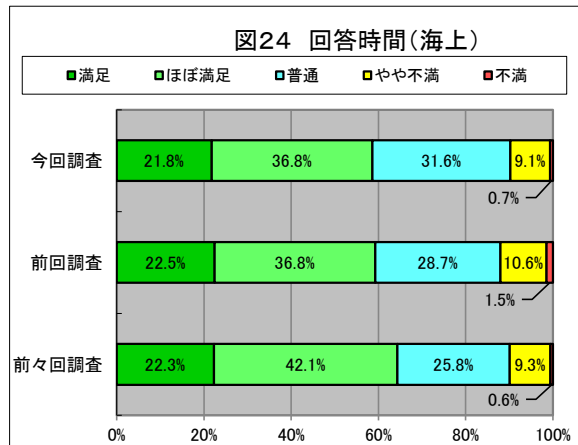
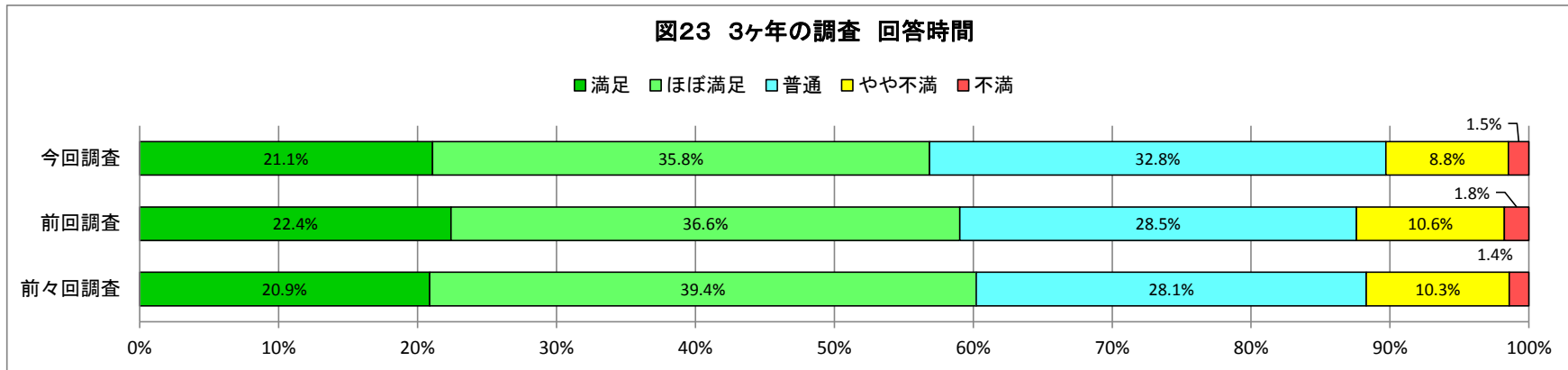
「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は、74.0%(前回より▲2.2%)となった。
 総じて、「やや不満」「不満」の割合が増加する中で、「航空」の「やや不満」「不満」の増加が顕著となった。



(4)回答までに長くお待ちせませんでしたか。

■ 回答までの時間は、ご期待(即答)に応えられなかった

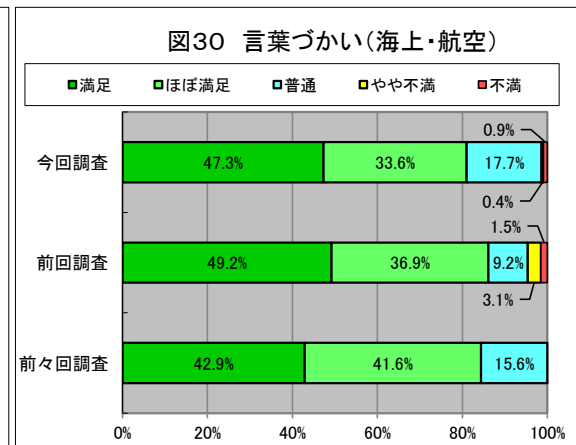
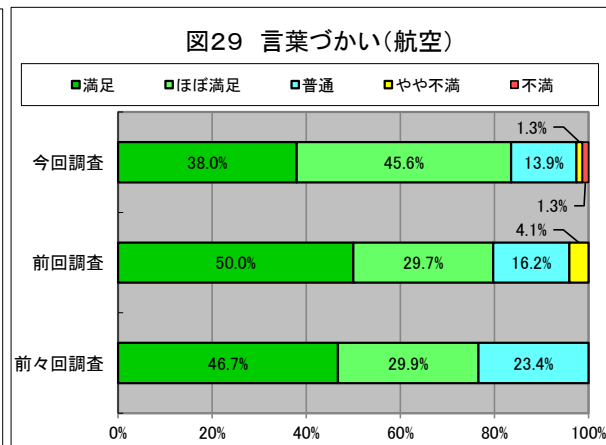
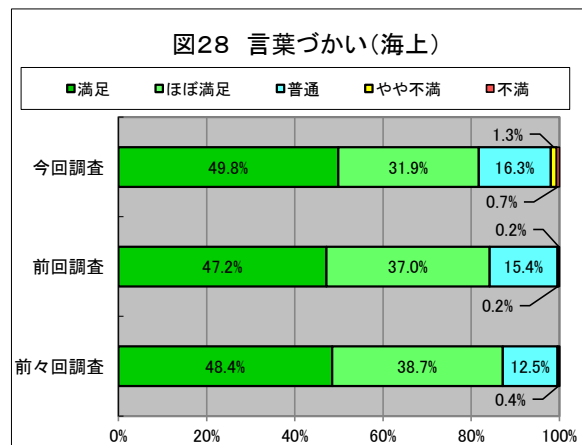
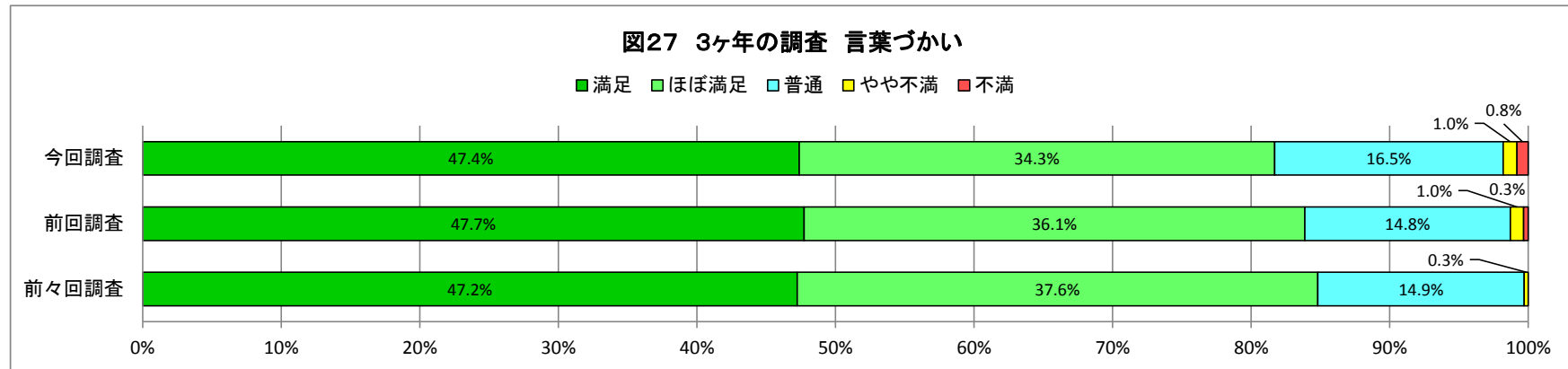
「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は、56.9% (前回より▲2.1%)となった。他の設問と比較して満足度が低い結果となっている。
 総じて、「満足」「ほぼ満足」「やや不満」「不満」の割合は減少する中で、航空の不満は高止まりである。



(5)対応や言葉づかいは丁寧でしたか。

オペレータには、さらなる対応品質向上が求められている

他の設問と比較しても満足度は好評価であったが、「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は81.7%（前回より▲2.1%）となった。

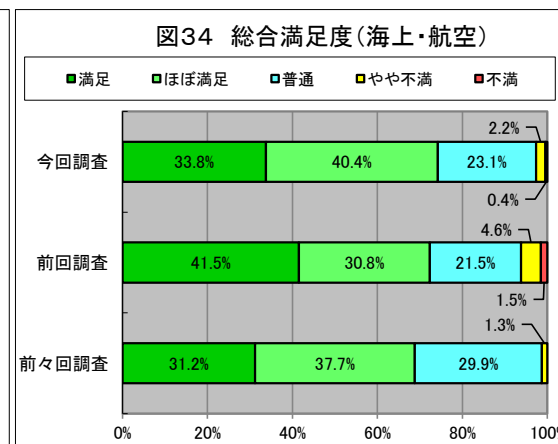
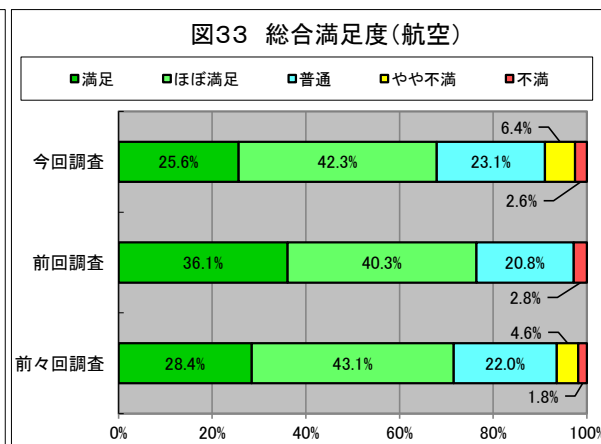
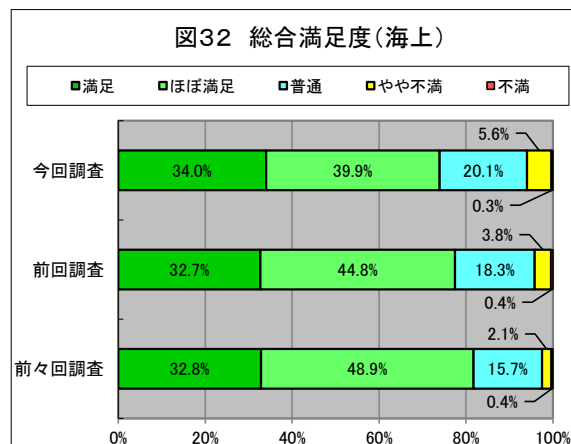
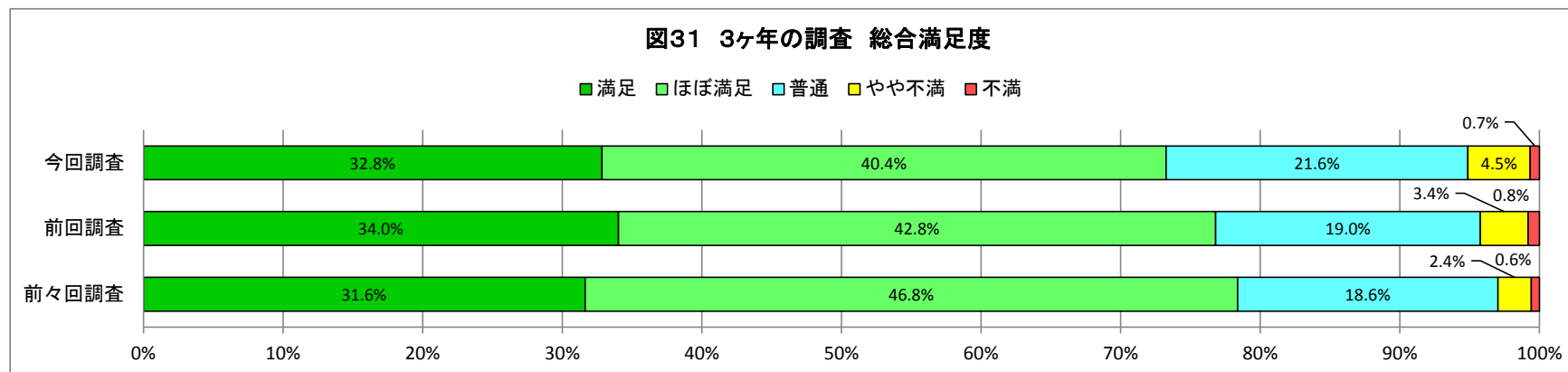


(6)(1)~(5)を総合したヘルプデスクの印象

第6次NACCS更改後における、初の満足度調査であったが、お客様のご期待に十分応えられなかった

「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は73.3%（前回より▲3.5%）となった。

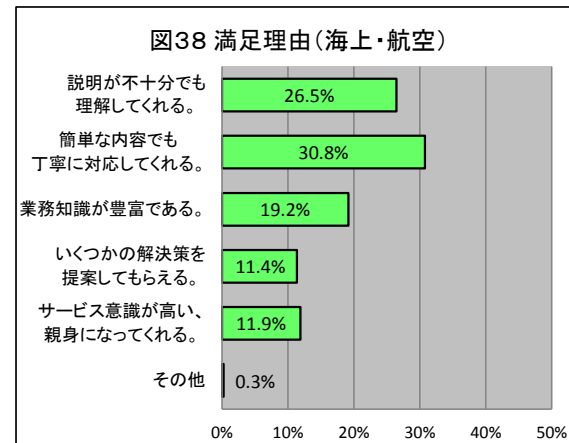
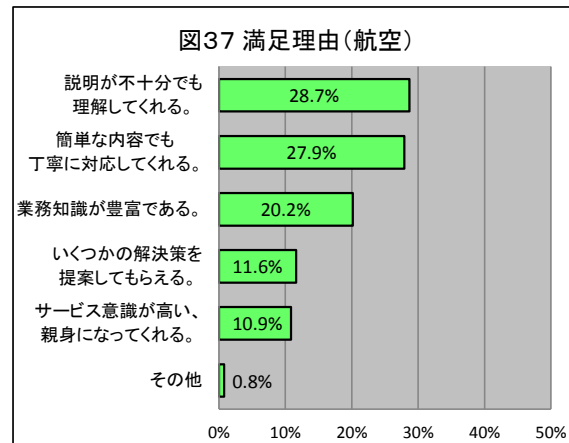
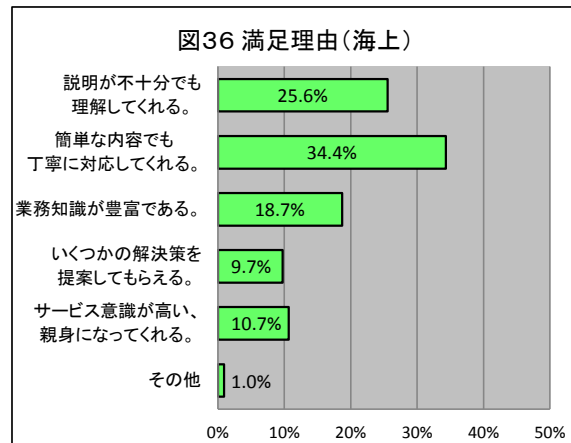
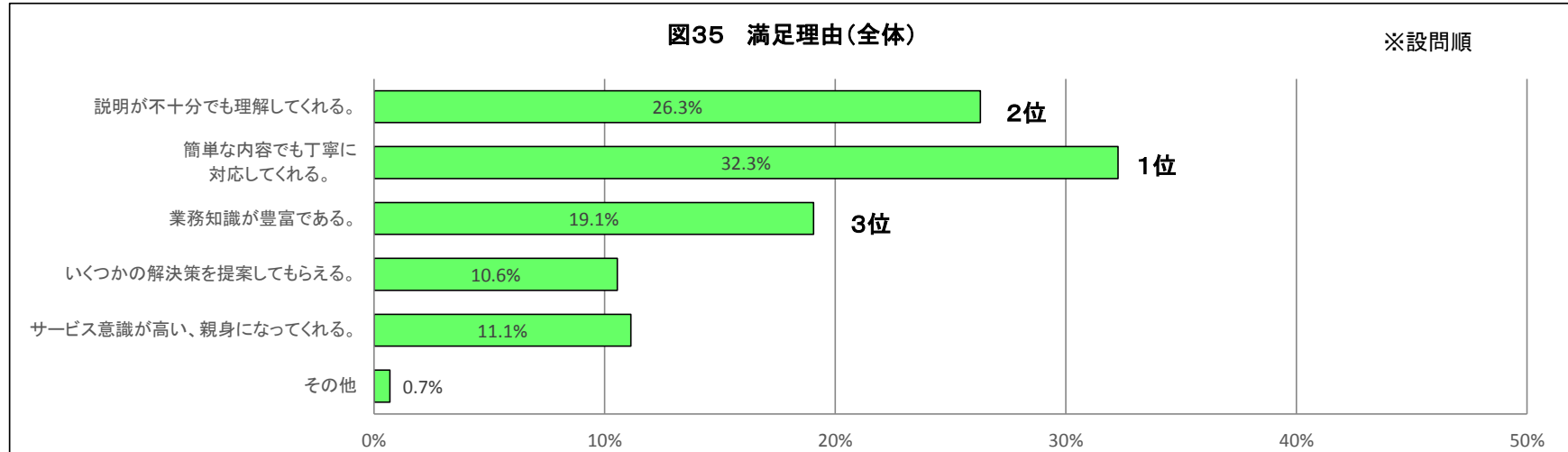
設問(1)~(5)のヘルプデスクへの個別印象については、軒並み低下したことにより、総合満足度の評価も下げる要因に繋がった。



(1)～(6)で(a)「満足」、(b)「ほぼ満足」を選択した理由(複数回答)

■ お客様に寄り添う姿勢に評価をいただいた

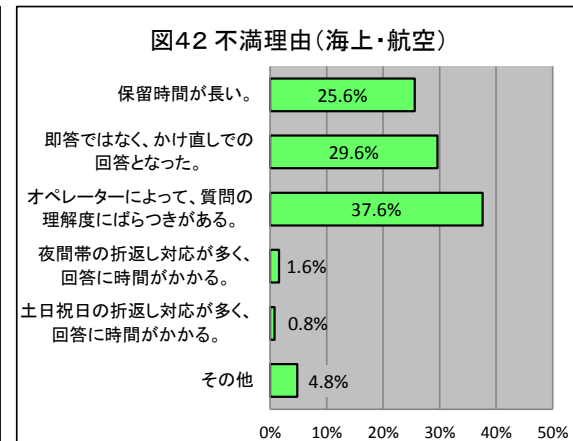
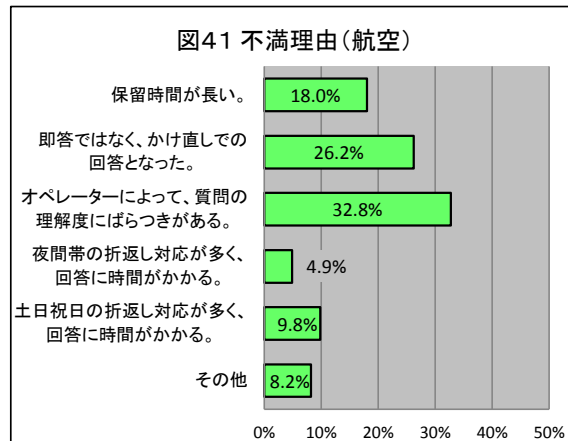
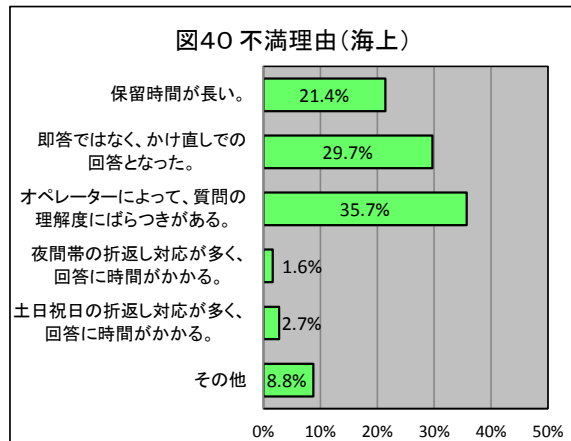
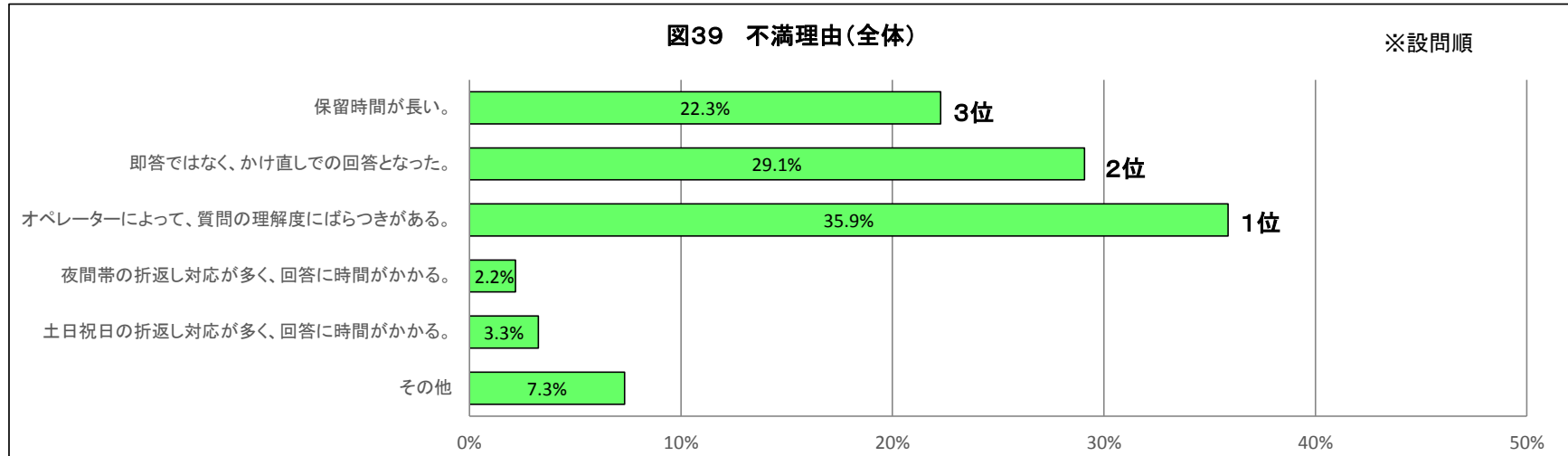
「簡単な内容でも丁寧に対応してくれる。」「説明が不十分でも理解してくれる。」の合計割合は58.6%になった。
総合満足度の中で、設問(5)の丁寧な対応がお客様から最も高い評価をいただいた。



(1)～(6)で(c)「普通」(d)「やや不満」(e)「不満」を選択した理由(複数回答)

■ オペレータに対する標準スキルが求められている

質問の理解度、即答、保留時間のワースト3の合計は87.3%となった。お客様は対応時間に関するご不満をいただいている。総合満足度の中で、設問(4)の回答までに長くお待たせした対応が、総合満足度の低評価につながった。



3.2 業種別調査結果

■ 全体業種の約8割を占める通関業・保税蔵置場の満足度は、低評価であった

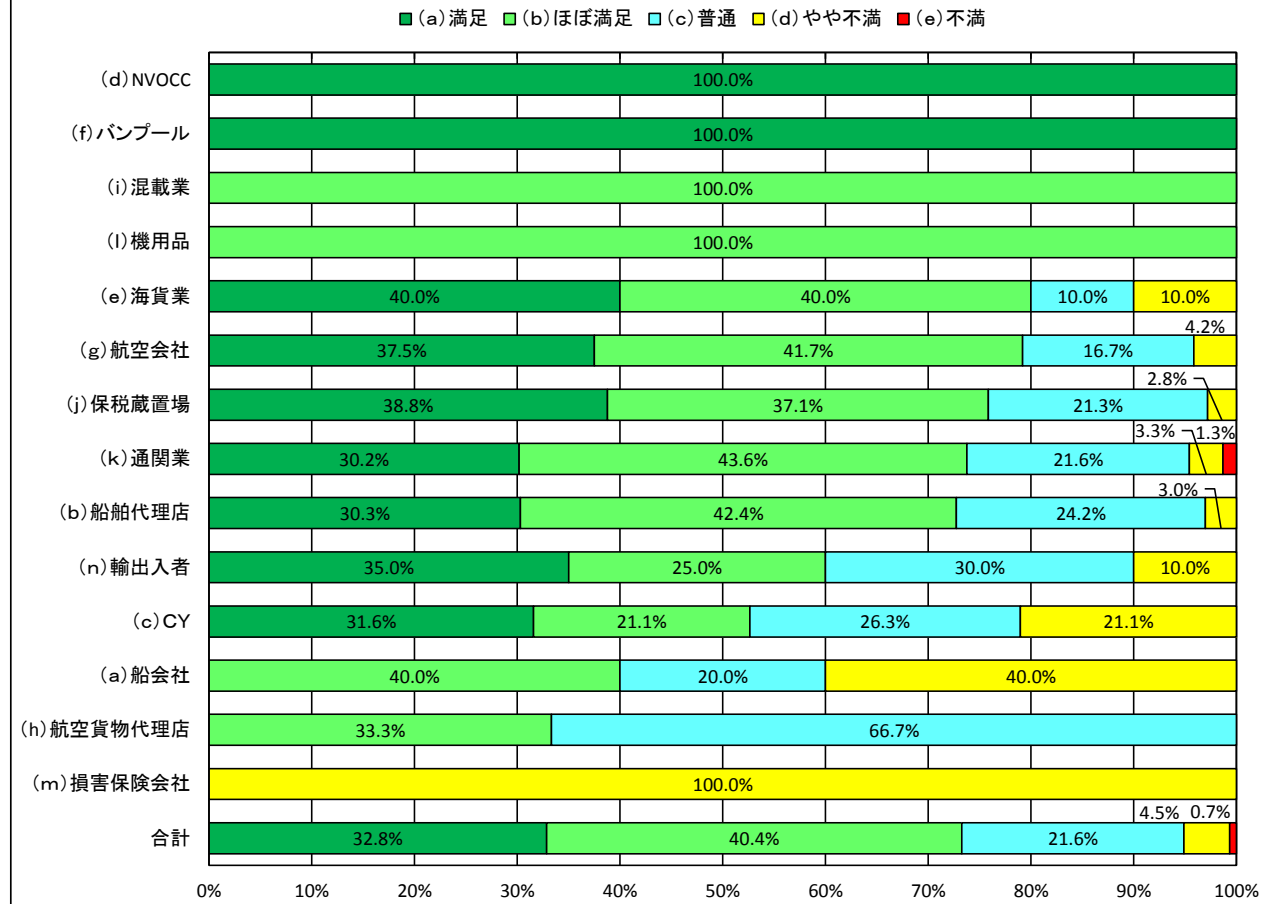
保税蔵置場・通関業の「満足」「ほぼ満足」の合計割合は、74.5%となり、調査開始以来初の低評価であった。また、これまで満足度が低かった海上系の業種に改善の兆しが見える。

表4 業種別有効回答数と満足度(TOP2)

業種	回答数	TOP2
(d)NVOCC	1	100.0%
(f)バンブール	1	100.0%
(i)混載業	1	100.0%
(l)機用品	5	100.0%
(e)海貨業	10	80.0%
(g)航空会社	24	79.2%
(j)保税蔵置場	178	75.8%
(k)通関業	305	73.8%
(b)船舶代理店	33	72.7%
(n)輸出入者	20	60.0%
(c)CY	19	52.6%
(a)船会社	5	40.0%
(h)航空貨物代理店	3	33.3%
(m)損害保険会社	1	0.0%
合計	606	73.3%

注、TOP2は、「満足」「ほぼ満足」の合計割合。

図43 業種別総合満足度



問1 「ヘルプデスクをご利用される理由」の設定で「その他」を選択されたお客様のコメント

理由	海上	航空	両方	その他	合計
エラー、トラブル、イレギュラーケース発生時	12	4	7	0	23
業務仕様書を読んだだけでは解決しない場合	4	1	2	0	7
急いで解決したい場合	1	1	4	0	6
税関からの指示に基づく利用	4	1	1	0	6
利用していない。	4	1	0	0	5
はじめて・減多に利用しない業務の確認	2	0	4	0	6
NACCSの利用方法の確認	1	2	2	0	5
NACCSの不具合	2	2	1	0	5
システム関係の問合せ。	2	1	2	0	5
掲示板で目的の情報が得られなかった。	1	2	0	0	3
後続業務への影響が無いように確認	1	0	1	0	2
メールで解決しない。	0	0	2	0	2
組織変更に伴う手続きの確認	1	1	0	0	2
その他	4	2	0	0	6
合計	39	18	26	0	83

問2 についてはコメント欄なし

問3 「ヘルプデスクへ電話された際の印象をお聞かせください。」で「やや不満」「不満」を選択されたお客様のコメント

	海上	航空	両方	その他	合計
①電話のつながりやすさに関するもの					3
電話が繋がりにくい。	1	0	1	0	2
オペレーターを増やして欲しい。	1	0	0	0	1
②回答時間に関するもの					3
(掛け直して良いのに)保留無しで回答しようとする。	0	0	1	0	1
システム担当者に問い合わせる場合の対応が非常に遅い。	1	0	0	0	1
迅速・正確な回答の為、ケースバイケースでヒアリング手段を変えて欲しい。	1	0	0	0	1
③言葉づかい、応対に関するもの					11
不親切、ぞんざいな対応のご指摘	8	1	1	0	10
担当が変わった際の引継ぎができていない。	0	0	1	0	1
④理解度に関するもの					4
オペレータの理解度が低い。	3	1	0	0	4
⑤回答の品質に関するもの					12
誤解答があった。	1	0	1	0	2
解決しなかった。	2	0	0	0	2
業務知識不足を改善して欲しい。	2	1	1	0	4
説明がわかりにくい	3	1	0	0	4
⑥その他					2
処理自体がわかりやすくなって欲しい。	0	0	1	0	1
不満なし	0	0	1	0	1

問3 「ヘルプデスクへ電話された際の印象をお聞かせください」の設定で(a)「満足」、(b)「ほぼ満足」を選択されたお客様のコメント

	海上	航空	両方	その他	合計
①電話のつながりやすさに関するもの					0
②回答時間に関するもの					1
以前よりも対応速度があがった。	1	0	0	0	1
③回答の品質に関するもの					0
④言葉づかい、応対に関するもの					0
⑤その他					2
不満な点はない。	1	0	0	0	1
複雑な質問をしたときに電話を掛け直してくれる。	0	0	1	0	1

問4 その他ご意見ご要望

	海上	航空	両方	その他	合計
①電話のつながりやすさに関するもの					15
電話がつながりにくい。	1	2	9	0	12
以前と比べて電話がつながりやすくなった。	1	0	2	0	3
②回答時間に関するもの					12
もっと早く回答して欲しい。	3	2	3	0	8
迅速に回答してくれている。	3	0	1	0	4
③言葉づかい、応対に関するもの					15
オペレータの応対に関するご指摘(不愉快など)	3	0	0	1	4
対応が丁寧	3	2	6	0	11
④回答の品質に関するもの					17
オペレータのスキルにばらつきがある。	6	1	6	0	13
税関の運用についてもヘルプデスクで回答して欲しい。	3	0	0	0	3
折り返しの場合、折り返し時間を教えて欲しい。	0	0	1	0	1
⑤掲示板に関するご要望					11
掲示板改善のご要望(複雑・見づらい・わかりにくい)	4	0	6	0	10
掲示板の情報量は十分である。	0	0	1	0	1
⑥NACCS・パッケージソフトに関するご要望					8
業務仕様改善のご要望	3	0	0	0	3
パッケージソフトの改善のご要望	2	0	0	0	2
その他NACCSに関する改善のご要望	2	0	1	0	3
⑦その他					13
自動音声ガイダンスの反応が悪い。	1	0	0	0	1
メールフォームに関するご意見	1	0	1	0	2
NACCSと税関は同じレベルで回答をして欲しい。	0	0	1	0	1
PC上でチャット式による応対のご要望	0	0	1	0	1
使ったことがない。	2	0	0	0	2
ヘルプデスクの有効な活用方法を知りたい。	0	0	1	0	1
その他ご意見	4	1	0	0	5
⑧その他(お褒めの言葉)					19
ヘルプデスク継続のご要望	2	2	2	0	6
お褒めの言葉	2	0	5	0	7
御礼の言葉	0	1	5	0	6