

2025年度
ヘルプデスクのご利用および第7次NACCS更改に関するアンケート調査
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

2026年3月

アンケートご協力のお礼

平素は、弊社業務に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社では、NACCSセンターヘルプデスクの品質向上を目的に毎年度アンケート調査を実施しておりますところ、今年度も2026年1月13日～2026年2月8日にアンケートを実施いたしました。また、今回は後半部にて第7次NACCS更改時に関する質問も設けさせていただきました。この度、アンケート調査の結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

ご多忙中にもかかわらず多くのお客様にご協力いただきましたこと、心よりお礼申し上げます。

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とさせていただき、より良いサービスのご提供に努めてまいりますので、今後ともよろしく お願い申し上げます。

目次

1. 実施概要	3
2. アンケート回答状況	4
3. アンケート結果	5
3-1. 満足度における全体の傾向	5
3-2. 「改善の余地あり」をご選択頂いた方からのコメント	6
3-3. 解決度における全体の傾向	7
3-4. 業種別の傾向	8
3-5. ヘルプデスクに対するご意見の傾向	9
3-6. 第7次NACCS更改関連の設問に関する回答傾向	11
別紙 アンケート設問	15

※(注)本資料における各表及びグラフの数値は小数点第2位を四捨五入しているため、個々の集計値の合計が100%とならない場合や、表中の数字での計算結果と合致しない場合があります。

1. 実施概要

<目的>

NACCSセンターヘルプデスクおよび第7次NACCS更改に係るお客様の実態、ご意見・ご要望を分析・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。

<対象>

直近1年間に、NACCSセンターヘルプデスクをご利用いただいたお客様
9,845事業所

<実施期間>

2026年1月13日(火)09:00 ~ 2026年2月8日(日) 17:00

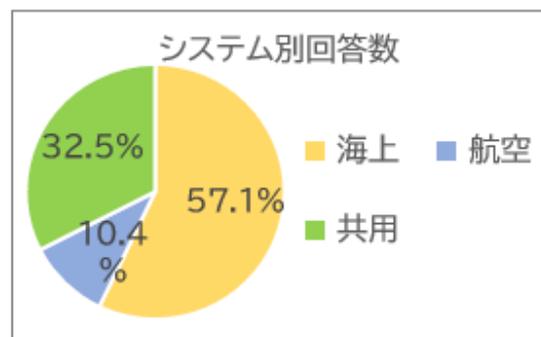
<アンケート設問>

「別紙 アンケート設問」参照

2. アンケート回答状況

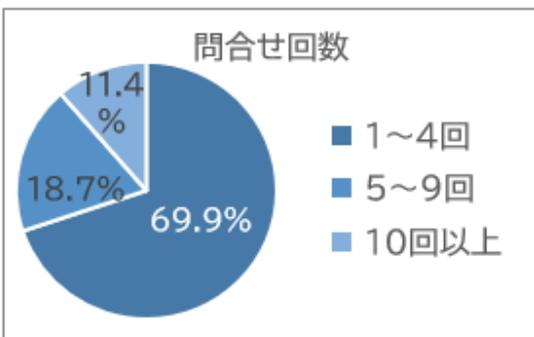
(1)システム別の回答数

問合せ回数	回答数
海上	590
航空	107
共用	336
合計	1033



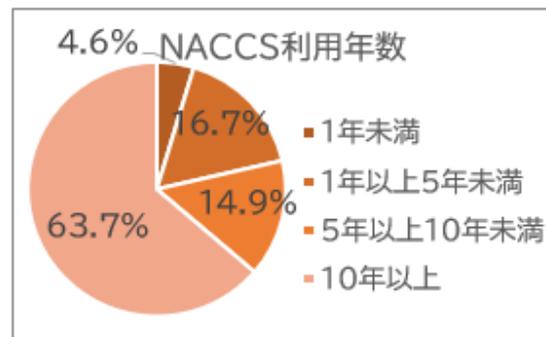
(2)問合せ回数別の回答数

問合せ回数	回答数
1～4回	722
5～9回	193
10回以上	118
未回答	0
合計	1033



(3)NACCS利用年数別の回答数

NACCS利用年数	回答数
1年未満	48
1年以上5年未満	173
5年以上10年未満	154
10年以上	658
未回答	0
合計	1033



(4)業種別の回答数

No.	業種	回答数	割合
1	通関業	437	42.3%
2	保税蔵置場	200	19.4%
3	輸出入者または外為法関連業務	169	16.4%
4	船舶代理店	69	6.7%
5	汎用申請者	42	4.1%
6	CY(パンプール含む)	28	2.7%
7	海貨業	26	2.5%
8	航空会社	24	2.3%

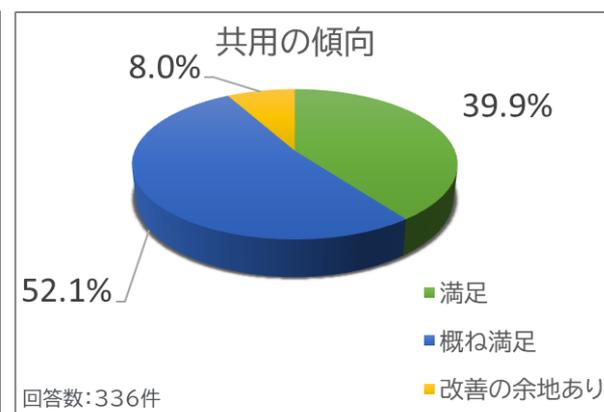
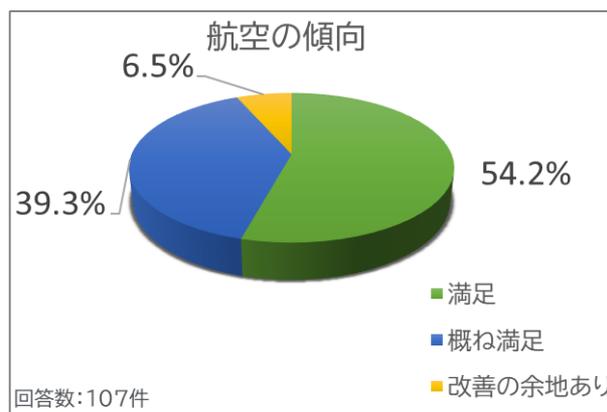
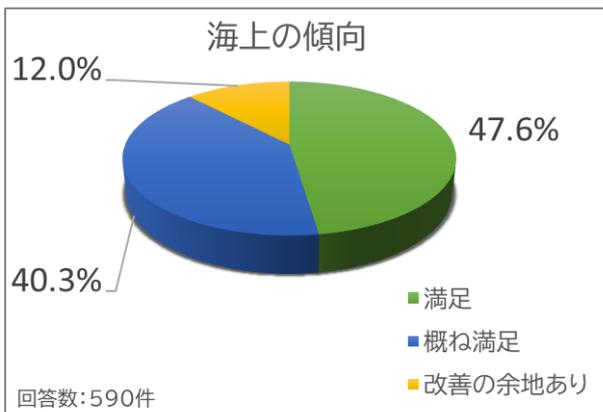
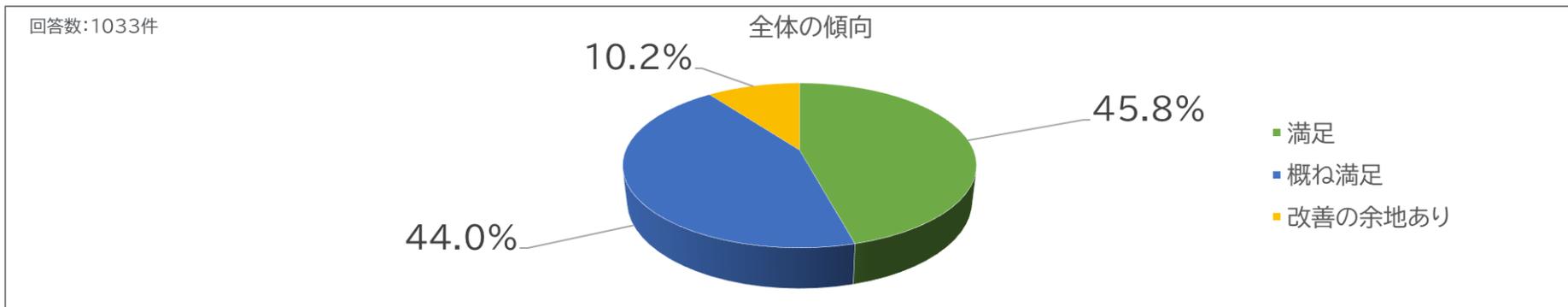
No.	業種	回答数	割合
9	船会社	13	1.3%
10	航空貨物代理店	9	0.9%
11	機用品業	6	0.6%
12	NVOCC	4	0.4%
13	混載業	3	0.3%
14	損害保険会社	3	0.3%
	合計	1033	100.0%

3. アンケート結果

3-1. 満足度における全体の傾向

今回からヘルプデスクの総合的な満足度についての設問を追加した。

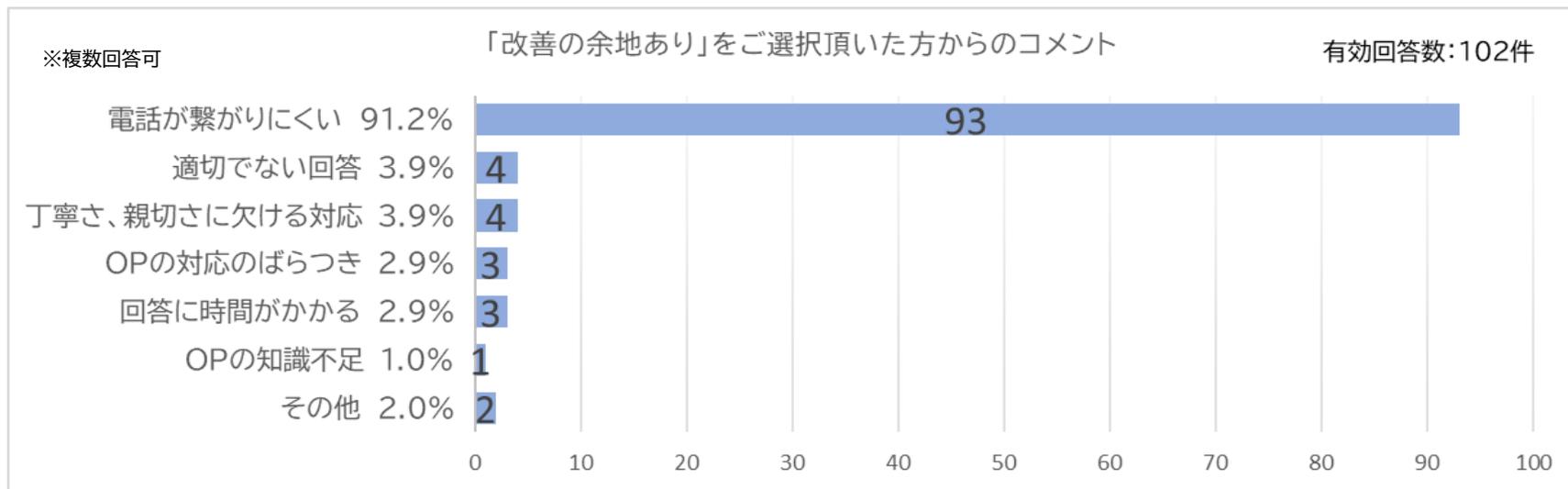
全体の傾向として、「満足」と「概ね満足」が約9割を占める一方、「改善の余地あり」との評価も1割程度あった。



3. アンケート結果

3-2.「改善の余地あり」をご選択頂いた方からのコメント

ヘルプデスクの対応に関するネガティブなご意見・ご要望は、電話のつながりにくさに関するコメントが大半を占めた。



【お客様からのコメント】※一部抜粋

- オペレーターに到達するまでにかなりの時間を要することが多く、なんどもかけ直す場面が多かった。
- あいまいな回答が多い。
- 窓口担当の方の知識・経験の差があり、助言に信憑性が物足りない時もある。
- 問題に対する回答が昔に比べて格段に遅くなった。
- 私自身ではないですが、NACCSシステムの社内クライアントへの設定がうまく行かなかった際に問い合わせた所、対応がとてもぶっきらぼうで横柄だと感じたようです。結局、その対応が嫌で設定を途中で放棄したとの報告がありました。
- NACCSでしか使われていないような用語を使い説明されたため意味が分からない事が多々あった。特に導入時の問合せにはわかりやすい説明を心がけるべき。

3. アンケート結果

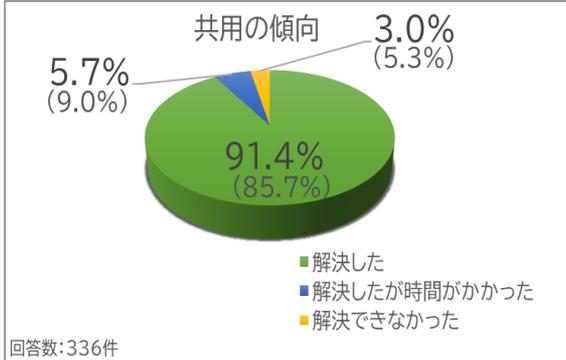
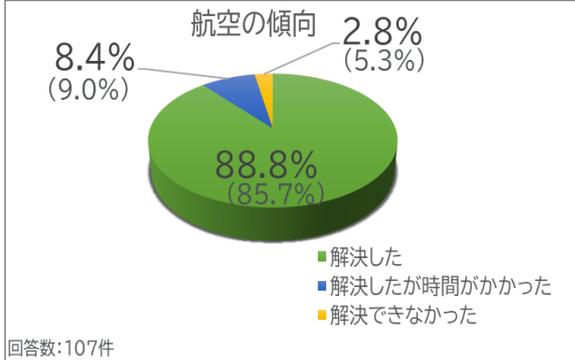
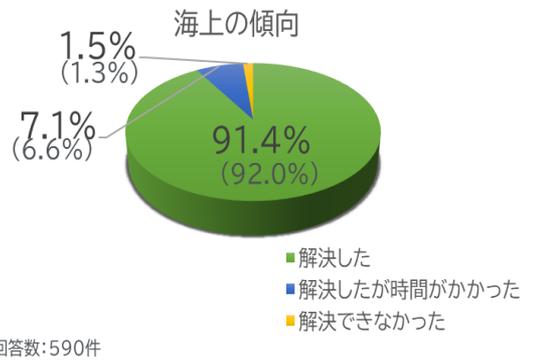
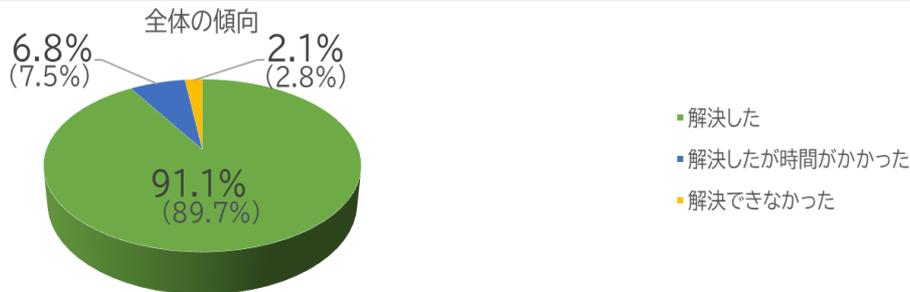
3-3. 解決度における全体の傾向

全体の傾向としては、対前年比で「(a)解決した」が1.4%増加、「(b)解決したが時間がかかった」と「(c)解決できなかった」がそれぞれ0.7%減少しており、昨年に比べると解決力に改善がみられた。

一方で「(b)解決したが時間がかかった」と「(c)解決できなかった」が依然として6.8%、2.1%存在することから、迅速性と解決力に課題が残っていることが明らかとなった。

システム別の傾向としては、対前年比で海上システムと海上・航空共用システムにおいて「(a)解決した」が増加、「(b)解決したが時間がかかった」「(c)解決できなかった」が減少しているが、航空システムにおいては「(a)解決した」が減少、「(b)解決したが時間がかかった」「(c)解決できなかった」が増加していることから、航空分野での改善が求められる結果となった。

回答数:1033件



(注) ()内は前年の数値である

3. アンケート結果

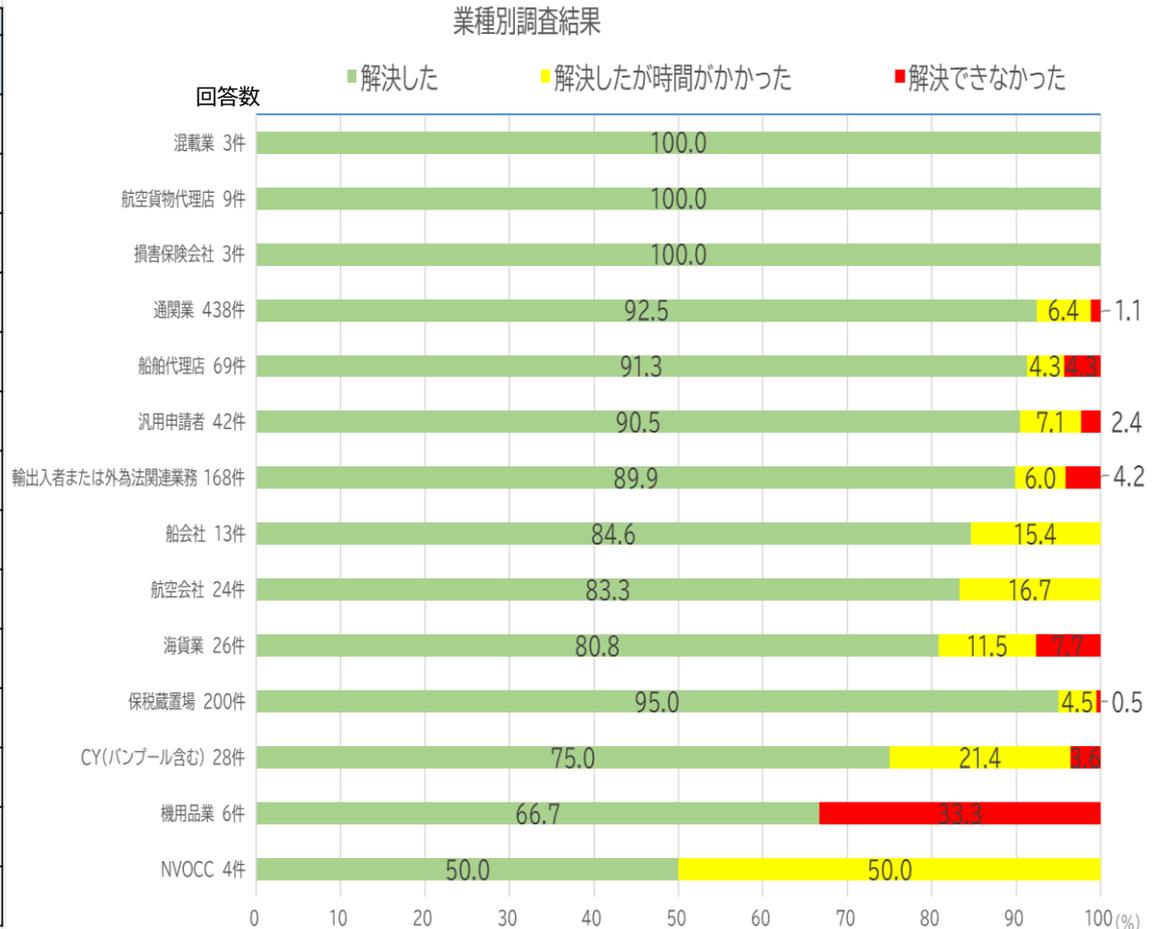
3-4. 業種別の傾向

3業種(混載業・航空貨物代理店・損害保険会社)では解決率が100%となり、また、回答数上位3業種(通関業・保税蔵置場・輸出入または外為法関連業務)においても対応品質が安定していることが確認できる。

一方、他業種では「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が広く分布しているものがあり、問い合わせ対応に業種差があることが示唆される。

特に前回からポイントを下げたCY(バンプール含む)/海貨業/NVOCCにおいては迅速性と初回解決を高めるためのナレッジ整備等が必要と考えられる。

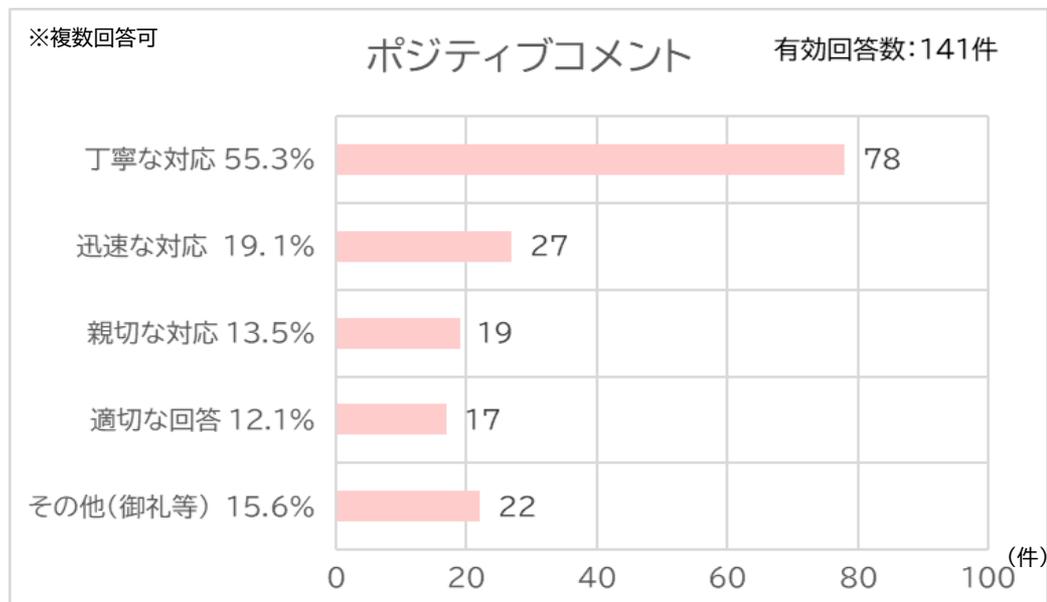
業種	(a)解決したの割合		
	今回 (%)	前回 (%)	増減 (ポイント)
混載業	100.0	100.0	±0
航空貨物代理店	100.0	75.0	+25.0
損害保険会社	100.0	75.0	+25.0
通関業	92.5	89.6	+2.8
船舶代理店	91.3	87.8	+3.5
汎用申請者	90.5	80.0	+10.5
輸出入者または外為法関連業務	89.9	79.8	+10.1
船会社	84.6	81.8	+2.8
航空会社	83.3	76.5	+6.9
海貨業	80.8	85.0	▲4.2
保税蔵置場	95.0	93.4	+1.6
CY(バンプール含む)	75.0	98.0	▲23.0
機用品業	66.7	-	+66.7
NVOCC	50.0	100.0	▲50.0



3. アンケート結果

3-5.ヘルプデスクに対するご意見の傾向

ヘルプデスクの対応に関するポジティブなご意見・ご要望は、丁寧な回答に関するコメントが大半を占めた。



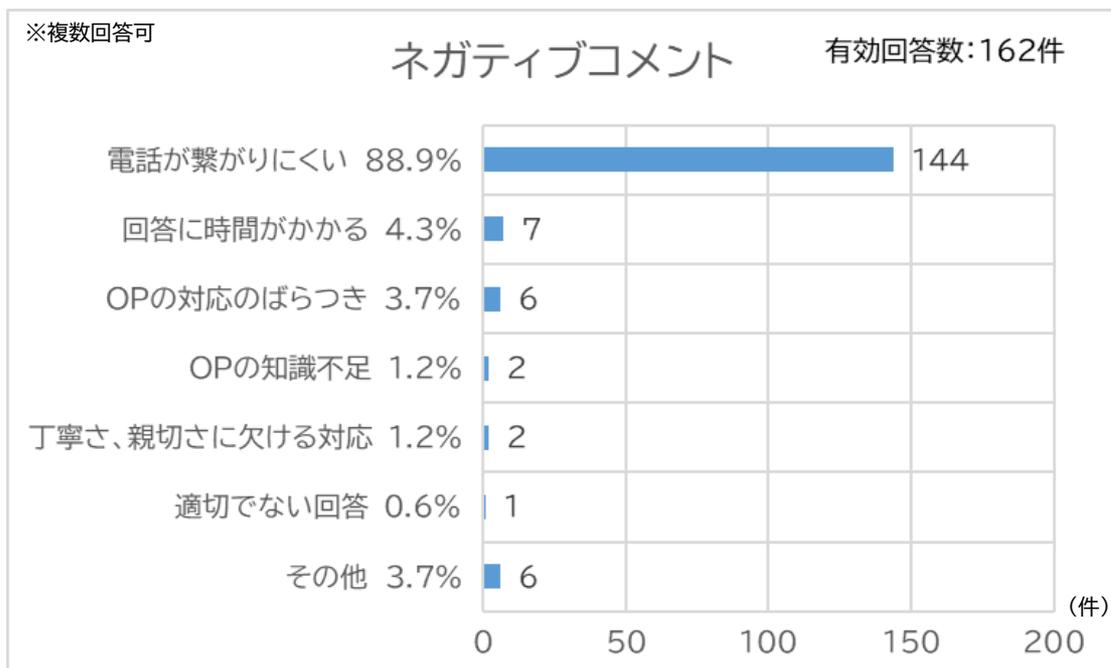
【お客様からのコメント】※一部抜粋

- ▶ とても丁寧な対応でした。わかりやすかったです
- ▶ いつも丁寧に回答いただけて、大変助かっております。
- ▶ 各々の問い合わせに対して、素早く、的確にご対応頂いているので助かっている。
- ▶ ヘルプデスクの皆様には、私どもの状況説明が拙くても、親身に対応して頂きとても助かっています。
- ▶ 電話等でも24時間ご対応いただけることで大変助かっております。
- ▶ 業務経験は長いですが専門知識が浅いために問い合わせをすることがありますが、いつも丁寧に回答いただき大変助かっております。
- ▶ 最近は問合せをすることが少なくなりましたが、問合せをしたときはいつも短時間で的確な回答をしてくださり、大変助かっております。

3. アンケート結果

3-5.ヘルプデスクに対するご意見の傾向

ヘルプデスクの対応に関するネガティブなご意見・ご要望は、電話のつながりにくさに関するコメントが大半を占めた。



【お客様からのコメント】※一部抜粋

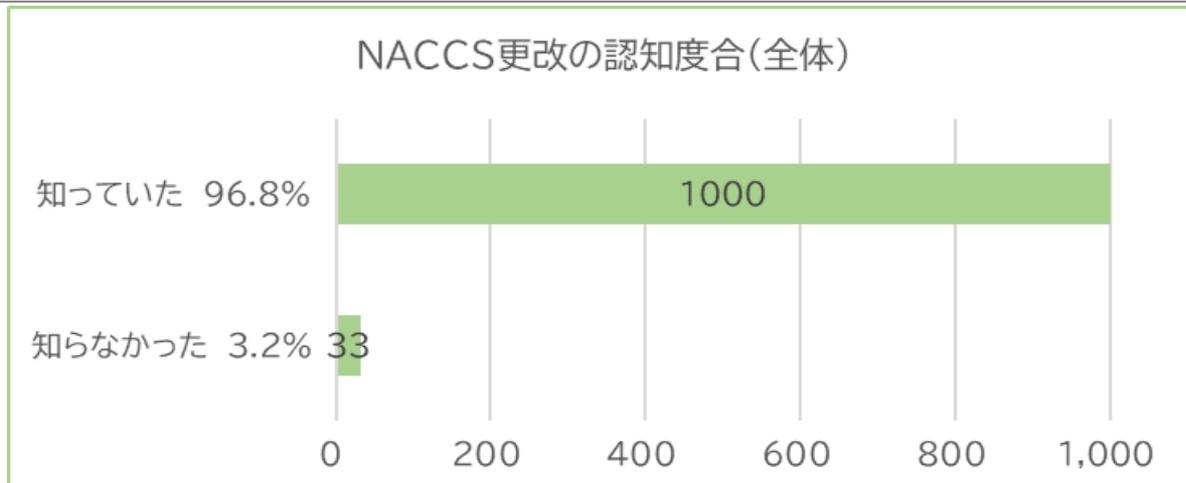
- ヘルプデスクへの電話がつながるまでかなりの時間を要しております。その間、業務電話の対応ができず苦慮することがあります。
- 24時間あいているのは助かりますが、電話がつながりにくいことが多く、回答までの所要時間が短くなると助かります。
- 経験のある人がいない時間帯があり、問題解決できなかったことがありました。
- 回答を頂くまでに時間が掛かるケースが散見されるので、迅速に対応頂ける方法を引続き検討頂けると幸甚です
- おおむね満足です。電話での受け答えは非常に満足しています。ただ中には対応の悪い方も最近はいらっしゃる事があります。
- 電話対応した方があまり業務を理解できていないと感じる
- 質問内容に迅速かつ的確に答えていただける体制を整えていただきたい。

3. アンケート結果

3-6. 第7次NACCS更改関連の設問に関する回答傾向

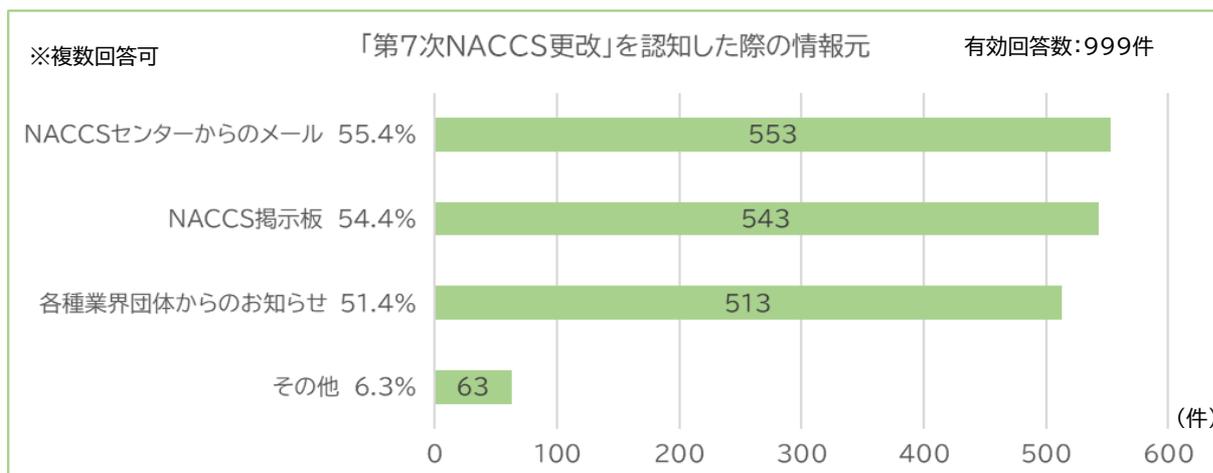
1. 「第7次NACCS更改」の認知度合

「第7次NACCS更改」については認知度が96.8%に達しており、広く認知されていたことが明らかとなった。



2. 「第7次NACCS更改」を認知した際の情報元

複数の情報チャンネルが均等に機能し、特定チャンネルだけに依存せず、広く伝わったことが伺えた。

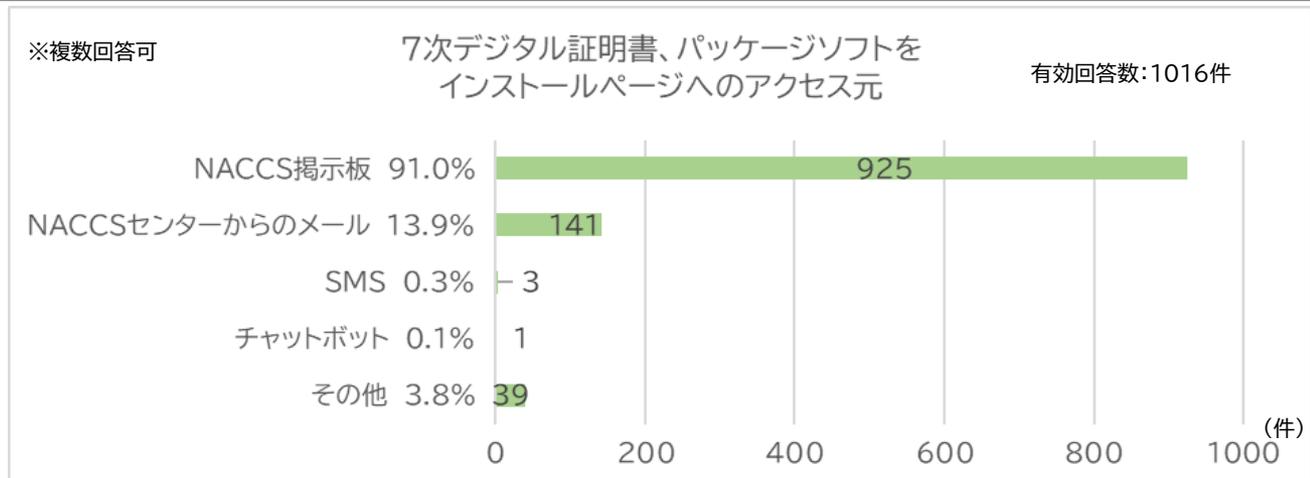


3. アンケート結果

3-6. 第7次NACCS更改関連の設問に関する回答傾向

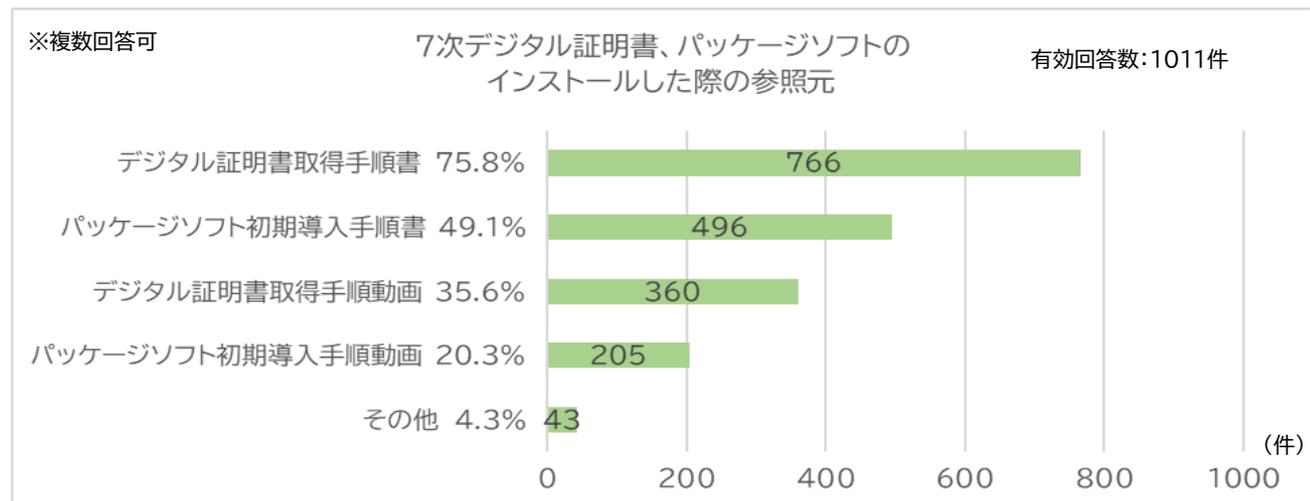
3. 7次デジタル証明書、パッケージソフトのインストールページのアクセス元

アクセス元は「NACCS掲示板」が91.0%と最多となった。



4. 7次デジタル証明書、パッケージソフトをインストールした際の参照元

参照率に差はあるものの、手順書と動画の双方が利用されており、複数の情報提供経路のニーズが伺えた。



3. アンケート結果

3-6.第7次NACCS更改関連の設問に関する回答傾向

5. 手順書及び手順動画の改善点

有効回答数:13件

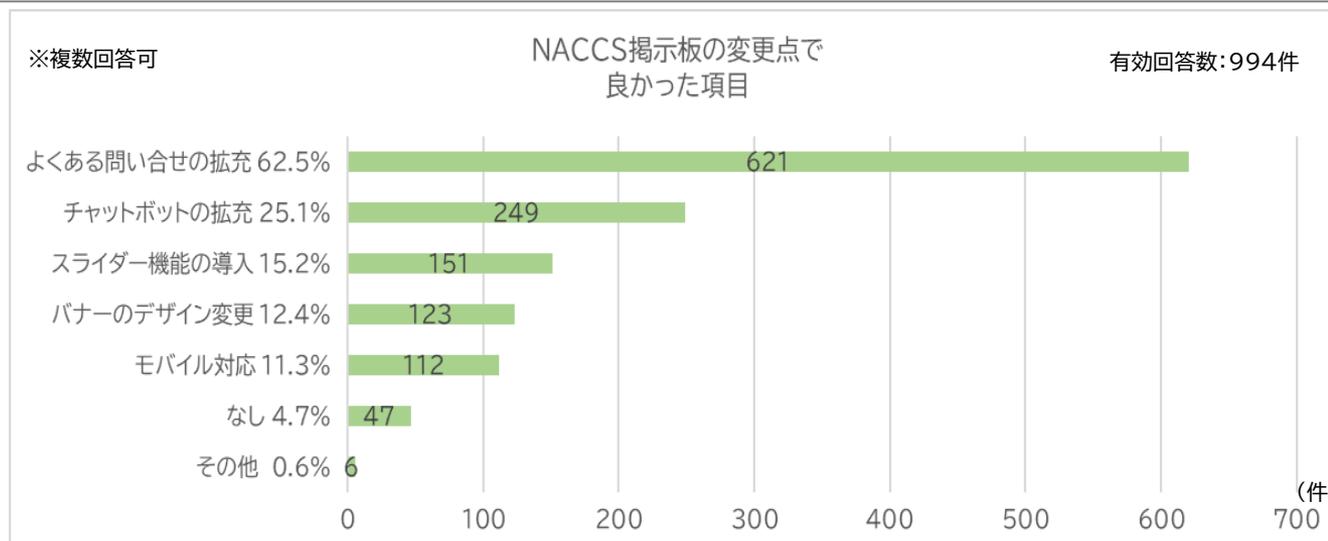
手順書内における対象や語句の明瞭化、あるいは利用状況別の手順書の作成を求める声や、手順書の簡素化または詳細化を希望する声等をいただいた。

※一部抜粋

- 導入時にエラーとなった場合の例をあげて、どこがまちがっていたかがわかるようになればいいと思います。
- 手順書に記載されている語句で、専用回線を利用したパッケージソフトを指しているのか、または一般回線を利用したパッケージソフトを指しているのか？判断し難い記載がいくつか散見される感想を持ちました。
- 少し時間を要しました。NACCS更新の初歩的な全体像を教えて欲しいと思った。
- 本当に必要なところのみ手順書にさせていただけますと助かります。手順書を開く前に使用OSやバージョンをクリックしていくことで最小枚数の手順書になりますように。社内NACCS管理者としましては、毎度、必要のない部分の消込みや説明を追記して、使用する人に配布することになってしまっています。社内的セキュリティーをクリアしたら、使用者自身でダウンロードからインストールを行える手順書となりますように期待しております。

6. NACCS掲示板の変更点で良かった項目

「よくある問合せの拡充が」が6割、「チャットボットの拡充」が2割を占め、疑問点解消ツールの拡充が全体の8割を占めた。



3. アンケート結果

3-6.第7次NACCS更改関連の設問に関する回答傾向

7. その他NACCS掲示板についての改善点

有効回答数:81件

NACCS掲示板は情報量が多い一方で構造が分かりづらく、目的情報にたどり着きにくいという課題が示された。また、FAQや問い合わせ導線の整理など、“使いやすさ”の向上が求められる結果となった。

※一部抜粋

1. NACCS掲示板の全体構成における改善要望

- ・目的の情報を探しにくい
- ・検索結果が期待通りにならない
- ・FAQ・コード集・仕様書などが見つけづらい
- ・全体像が分かりにくい、サイトマップやガイダンスが欲しい
- ・コンテンツ、情報量が多すぎ、重要な案内をもっと目立つ表示にしてほしい
- ・用語が初心者にな親切
- ・ヘルプデスクの番号を目立つ位置に掲載してほしい
- ・アクセス速度が遅い
- ・リンク切れ、内容が現行と不一致の資料がある

2. チャットボットへの改善要望

- ・チャットボットが使いづらい、精度が低い
- ・もっと拡充してほしい
- ・BOTで解決できない時は人に引き継げるようにしてほしい

3. 資料・マニュアル関連

- ・手順書をもっと充実してほしい
- ・動画説明を増やす／逆に動画より文書が欲しいという声もあり
- ・業務コード集・事務処理要領・マニュアルの配置を分かりやすく
- ・仕様書・虎の巻・よくある質問の更新・拡充
- ・初心者向けガイドが欲しい

別紙 アンケート設問

【アンケート項目】

- 1 お客様の氏名をご記入ください。
 - 2 お客様の会社名をご記入ください。※必須
 - 3 お客様の事業所コードまたは利用者コードをご記入ください。※必須
 - 4 業務の経験年数をお選びください。※必須
 1年未満 1年以上5年未満 5年以上10年未満 10年以上
 - 5 直近1年間にヘルプデスクを何回ご利用いただいたか、お聞かせください。※必須
 1～4回 5～9回 10回以上
 - 6 お使いのシステムをお選び下さい。※必須
 海上 航空 共用
 - 7 ヘルプデスクの対応に対する総合的な満足度をお聞かせください。※必須
 満足 概ね満足 改善の余地あり
- 「改善の余地あり」をご選択された方はその理由等(状況や背景、具体的な課題や改善点など)をご記入ください。
- 8 (例:10月以降、ヘルプデスクへの電話が繋がりにくくなっており、オペレーターに繋がるまで15分以上待たされること
が3回ほどあった。)※前項で「改善の余地あり」をご選択された方のみ
 - 9 このアンケートに回答する方の担当業種のうち、主要な業務をひとつお選びください※必須

<input type="checkbox"/> 船会社	<input type="checkbox"/> 船舶代理店	<input type="checkbox"/> CY
<input type="checkbox"/> NVOCC	<input type="checkbox"/> 海貨業	<input type="checkbox"/> バンプール
<input type="checkbox"/> 航空会社	<input type="checkbox"/> 航空貨物代理店	<input type="checkbox"/> 混載業
<input type="checkbox"/> 機用品業	<input type="checkbox"/> 保税蔵置場	<input type="checkbox"/> 通関業
<input type="checkbox"/> 損害保険会社	<input type="checkbox"/> 輸出入者	<input type="checkbox"/> 汎用申請者
 - 10 ヘルプデスクへの問合せにより問題は解決しましたか？当てはまるものをお選びください。※必須
 解決した 解決したが時間がかかった 解決できなかった

別紙 アンケート設問

【ヘルプデスクに関するアンケート】

※項番9で選択いただいた業種により設問項目は異なる

※項番10で「解決したが時間がかかった」または「解決できなかった」をご選択された方のみ

11 ヘルプデスクに問合せいただいた際の評価を以下の選択枝からお聞かせください。(それぞれひとつ)※必須

選択枝	(a)解決したが時間がかかった
	(b)解決できなかった
	(c)該当しない

対象業種	(a)	(b)	(c)
------	-----	-----	-----

通関業 輸出入者	輸出申告に関するお問合せ			
	A-1輸出申告 輸出貨物情報の登録	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-2輸出申告 輸出申告の入力内容	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-3輸出申告 通関関係書類添付	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-4輸出申告 エラー出力時の原因や対応	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-5輸出申告 輸出自動車情報・外為法	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-6輸出申告 搬入前申告後の自動起動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-7輸出申告 許可後訂正、輸出取止め再輸入	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-8輸出申告 許可通知情報の出力	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-9輸出申告 船積業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A-10輸出申告 積戻貨物の業務フロー	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

通関業 輸出入者	輸入申告に関するお問合せ			
	B-1輸入申告 輸入申告の入力内容	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-2輸入申告 エラー出力時の原因や対応	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-3輸入申告 予備申告後の自動起動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-4輸入申告 通関関係書類添付	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-5輸入申告 リアルタイム口座や納付書などの納税関係	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-6輸入申告 許可通知情報の出力	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-7輸入申告 食検・植防・動検・外為法・共通管理番号	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-8輸入申告 保税運送申告	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-9輸入申告 修正申告・更正請求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	B-10輸入申告 他所蔵置での輸入申告	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

別紙 アンケート設問

船会社 船舶代理店	海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)			
	C-1海上貨物 出港前報告	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	C-2海上貨物 積荷目録の入力内容	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	C-3海上貨物 積荷目録の訂正方法	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	C-4海上貨物 船積業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	C-5海上貨物 受委託登録	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
船会社 船舶代理店	海上入出港に関するお問合せ			
	D-1海上入出港 入港前統一申請	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	D-2海上入出港 入港届	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	D-3海上入出港 とん税の納付方法	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	D-4海上入出港 不開港出入許可申請	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	D-5海上入出港 出港届	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CY	海上貨物に関するお問合せ(CY)			
	E-1海上貨物 積コンテナリストの提出	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	E-2海上貨物 船積業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	E-3海上貨物 卸コンテナリストの提出	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	E-4海上貨物 船卸業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	E-5海上貨物 改装・仕分	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	E-6海上貨物 コンテナ貨物の搬入	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	E-7海上貨物 コンテナ貨物の搬出	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-8海上貨物 コンテナ貨物情報の訂正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
通関業、海貨業 保税蔵置場(海上)	海上貨物に関するお問合せ(バンニング)			
	F-1バンニング バンニング情報登録の入力内容	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F-2バンニング バンニング情報の訂正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
保税蔵置場(海上) CY	海上輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)			
	G-1海上輸出 搬出業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	G-2海上輸出 搬入業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	G-3海上輸出 貨物情報の訂正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	G-4海上輸出 不積み・仕分け・取扱業務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	G-5海上輸出 管理資料	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

別紙 アンケート設問

保税蔵置場(海上) CY	海上輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)			
	H-1海上輸入 搬出業務	○	○	○
	H-2海上輸入 搬入業務	○	○	○
	H-3海上輸入 貨物情報の訂正	○	○	○
	H-4海上輸入 改装・仕分け・取扱業務	○	○	○
	H-5海上輸入 混載仕分け	○	○	○
	H-6海上輸入 IS貨物管理	○	○	○
	H-7海上輸入 管理資料	○	○	○
NVOCC	海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)			
	I-1海上貨物 出港前報告	○	○	○
	I-2海上貨物 混載仕分け	○	○	○
混載業	航空貨物に関するお問合せ(混載業)			
	J-1航空貨物 混載仕立て	○	○	○
	J-2航空貨物 混載仕分け	○	○	○
航空会社	航空貨物に関するお問合せ(航空会社)			
	K-1航空貨物 搭載業務	○	○	○
	K-2航空貨物 貨物の搬出入や訂正	○	○	○
	K-3航空貨物 輸出申告の許可後訂正	○	○	○
	K-4航空貨物 輸入貨物情報の登録	○	○	○
	K-5航空貨物 積荷目録事前報告	○	○	○
保税蔵置場(航空)	航空輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)			
	L-1航空輸出 搬出業務	○	○	○
	L-2航空輸出 搬入業務	○	○	○
	L-3航空輸出 貨物情報の訂正	○	○	○
	L-4航空輸出 不積み・仕分け・取扱業務	○	○	○
	L-5航空輸出 管理資料	○	○	○
保税蔵置場(航空)	航空輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)			
	M-1航空輸入 搬出業務	○	○	○
	M-2航空輸入 搬入業務	○	○	○
	M-3航空輸入 貨物情報の訂正	○	○	○
	M-4航空輸入 スプリット貨物	○	○	○
	M-5航空輸入 改装・仕分け・取扱業務	○	○	○
	M-6航空輸入 管理資料	○	○	○

別紙 アンケート設問

航空会社	航空入出港に関するお問合せ			
	N-1航空入出港 航空通信情報網	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	N-2航空入出港 入港届・出港届	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	N-3航空入出港 旅客予約記録情報報告	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	N-4航空入出港 乗組員・旅客氏名表報告	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
損害保険会社	包括保険に関するお問合せ			
	O-1包括保険 料率変更	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	O-2包括保険 包括保険の訂正	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	O-3包括保険 包括保険の登録	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
汎用申請者	汎用申請に関するお問合せ			
	P-1汎用申請 指定地外/船陸/船舶間交通許可申請	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	P-2汎用申請 汎用申請の入力方法や添付書類	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	P-3汎用申請 汎用申請の訂正・取消	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
航空貨物代理店 機用品業	「解決したが時間がかかった」または「解決できなかった」問合せについて、内容をご記入ください。			
12	全業種	ヘルプデスクに対するご意見がありましたらお聞かせください。		

第7次NACCS更改に関するアンケート

- 13 2025年10月12日のNACCS更改(第6次→第7次)について事前にご存知でしたか。※必須
 知っていた 知らなかった
- 上記で「知っていた」と回答した方は「更改」についてどちらでお知りになりましたか。選択肢にない場合は、
- 14 「その他」欄に情報元等の記載をお願いします。※複数回答可 ※必須 ※前項で「知っていた」をご選択の方のみ
 NACCS掲示板 各種業界団体からのお知らせ NACCSセンターからのメール その他※記述可
- 15 7次デジタル証明書、パッケージソフトのインストールページへはどこからアクセスしましたか。選択肢にない場合は、「その他」欄にツール等の記載をお願いします。※複数回答可 ※必須
 NACCS掲示板 チャットボット NACCSセンターからのメール SMS その他※記述可
- 16 7次デジタル証明書、パッケージソフトのインストール手順は手順書/動画のどちらを参照しましたか。選択肢にない場合は、「その他」欄に参照先や確認方法等の記載をお願いします。※複数回答可 ※必須
 デジタル証明書取得手順動画 デジタル証明書取得手順書 パッケージソフト初期導入手順動画
 パッケージソフト初期導入手順書 その他※記述可
- 17 上記で「その他」以外を選択した方は、手順書及び手順動画について改善点などがあればお聞かせください。
- 第7次NACCS更改にあわせてNACCS掲示板の改善(チャットボットやよくある問合せの拡充、モバイル対応、バナーのデザイン変更、スライダー機能の導入等)を行いました。変更点について、特によかった項目をお選びください。選択肢にない場合は、「その他」欄に記載をお願いします。※複数回答可 ※必須
- 18 チャットボットの拡充 よくある問い合わせの拡充 モバイル対応 バナーのデザイン変更
 スライダー機能の導入 その他※記述可
- 19 その他NACCS掲示板について、改善点などがあればお聞かせください。