

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

2019年8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。

2019年6月3日～6月17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参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)	14

図目次

図1 システム別回答数	4
図2 問合せ回数	4
図3 3ヶ年の調査 電話のつながり具合	5
図4 電話のつながり具合(海上)	5
図5 電話のつながり具合(航空)	5
図6 電話のつながり具合(海上・航空)	5
図7 3ヶ年の調査 理解度	6
図8 理解度(海上)	6
図9 理解度(航空)	6
図10 理解度(海上・航空)	6
図11 3ヶ年の調査 正確さ	7
図12 正確さ(海上)	7
図13 正確さ(航空)	7
図14 正確さ(海上・航空)	7
図15 3ヶ年の調査 分かり易さ	8
図16 分かり易さ(海上)	8
図17 分かり易さ(航空)	8
図18 分かり易さ(海上・航空)	8
図19 3ヶ年の調査 回答時間	9
図20 回答時間(海上)	9
図21 回答時間(航空)	9
図22 回答時間(海上・航空)	9

図23	3ヶ年の調査 言葉づかい	10
図24	言葉づかい(海上)	10
図25	言葉づかい(航空)	10
図26	言葉づかい(海上・航空)	10
図27	3ヶ年の調査 総合満足度	11
図28	総合満足度(海上)	11
図29	総合満足度(航空)	11
図30	総合満足度(海上・航空)	11
図31	満足理由(全体)	12
図32	満足理由(海上)	12
図33	満足理由(航空)	12
図34	満足理由(海上・航空)	12
図35	不満理由(全体)	13
図36	不満理由(海上)	13
図37	不満理由(航空)	13
図38	不満理由(海上・航空)	13
図39	総合満足度(業種別)	14

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6月～2019年4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母集団とする。

NACCSの契約事業所	6,981事業所
NACCS(海上)	2,723事業所
NACCS(航空)	694事業所
両方(海上・航空)	3,564事業所

<調査期間>

開始日時	2019年6月3日	9時
終了日時	2019年6月17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)バンプール
(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

■ 昨年ヘルプデスクをどのくらいご利用いただいたか、お聞かせください。

(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。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)

(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)

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)

- 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以下の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、400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749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	362
(b)航空	98
(c)海上・航空	289
合計	749

(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	353
(b) 5～9回	218
(c) 10回以上	169
未回答	9
合計	749

(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	391	52.2%
保税蔵置場	151	20.2%
輸出入者	64	8.5%
船舶代理店	38	5.1%
航空会社	28	3.7%
海貨業	19	2.5%
CY	18	2.4%
汎用申請	13	1.7%
船会社	10	1.3%
航空貨物代理店	5	0.7%
機用品	5	0.7%
混載業	4	0.5%
NVOCC	2	0.3%
損害保険会社	1	0.1%
バンブール	0	0.0%
合計	749	100.0%

図1 システム別回答数

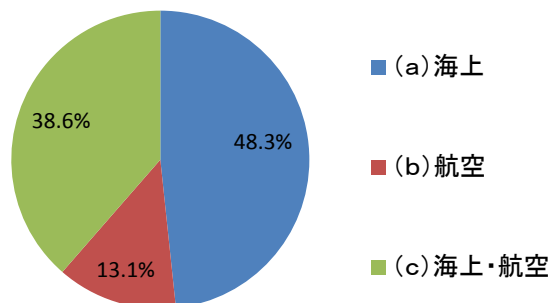
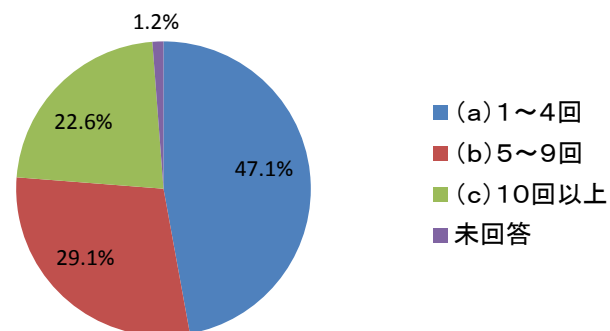


図2 問合せ回数



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2 ・ヘルプデスクへの電話のつながり具合

■ 総じてつながりやすくなったとのご評価はあるものの、さらなる改善を求めるご意見もある

「すぐつながる」「メッセージ後、つながる。」の全体での合計割合は89.9%（前回より1.3%）となっている。
 前回調査と比較して、「すぐつながる」の割合が海上で減少し、航空および海上・航空で増加した。

図3 3ヶ年の調査 電話のつながり具合

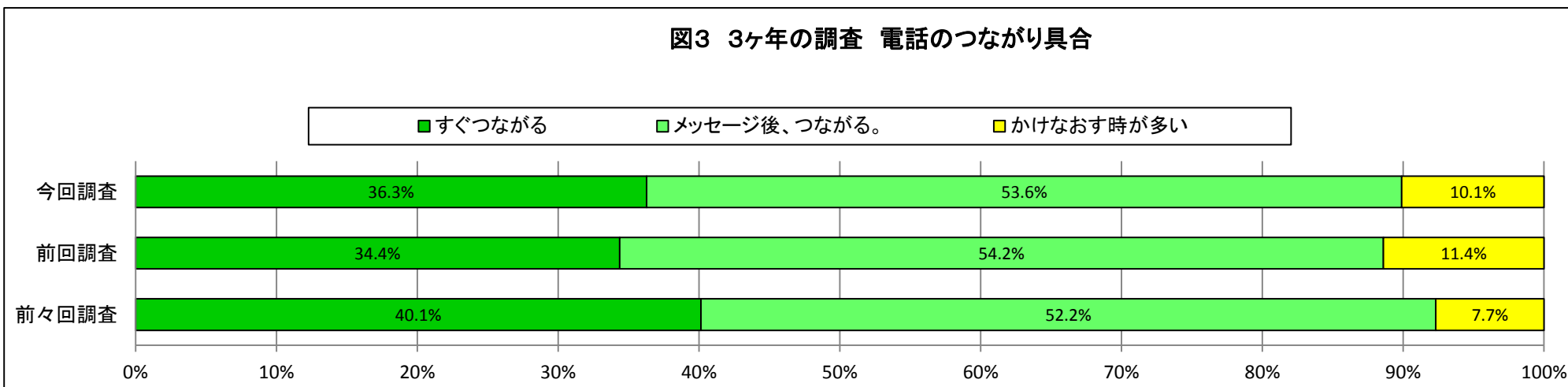


図4 電話のつながり具合(海上)

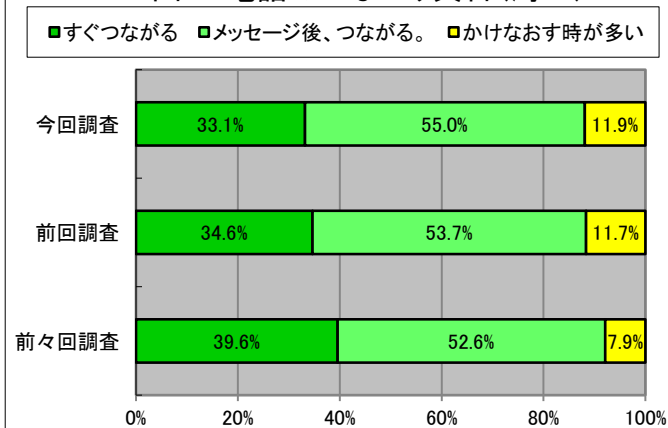


図5 電話のつながり具合(航空)

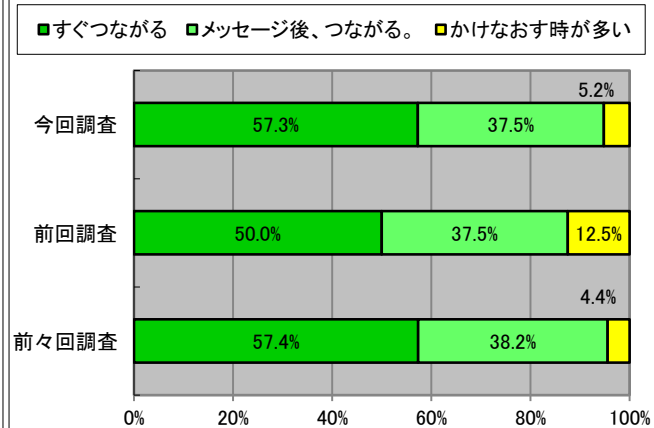
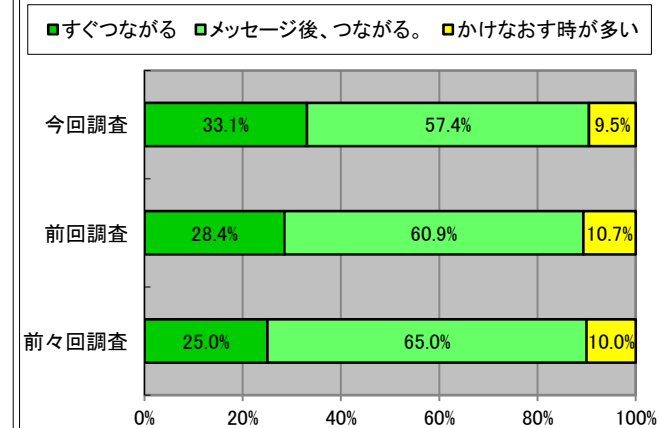


図6 電話のつながり具合(海上・航空)



問3

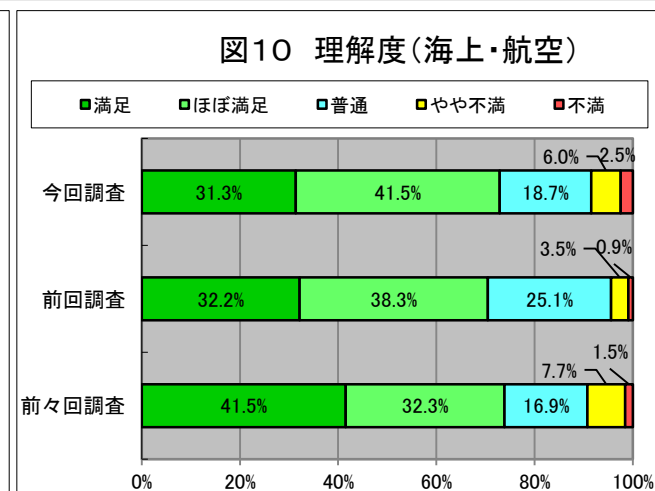
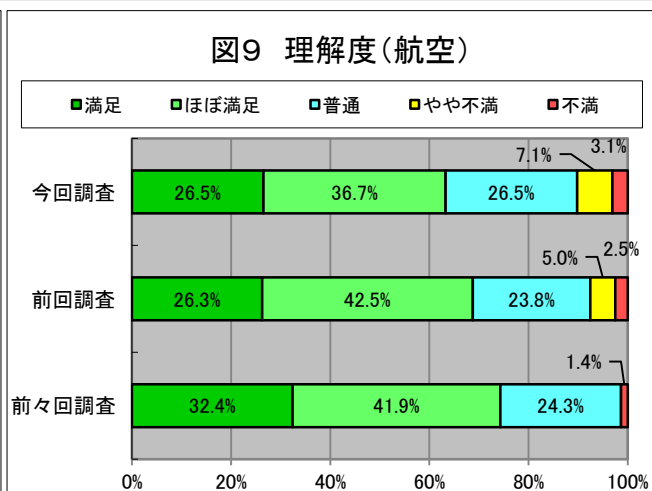
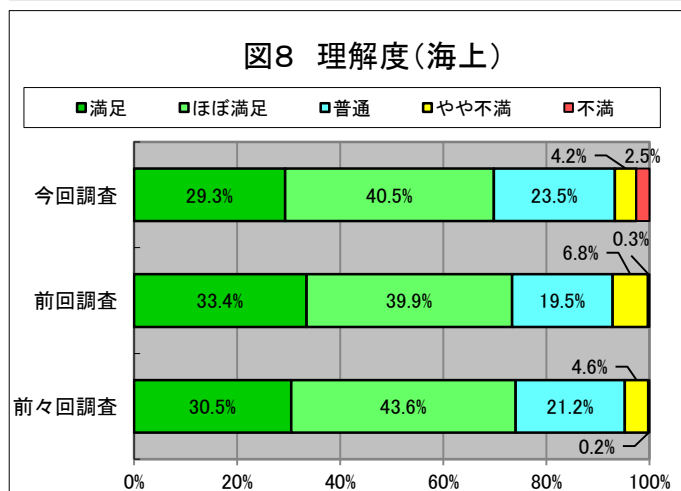
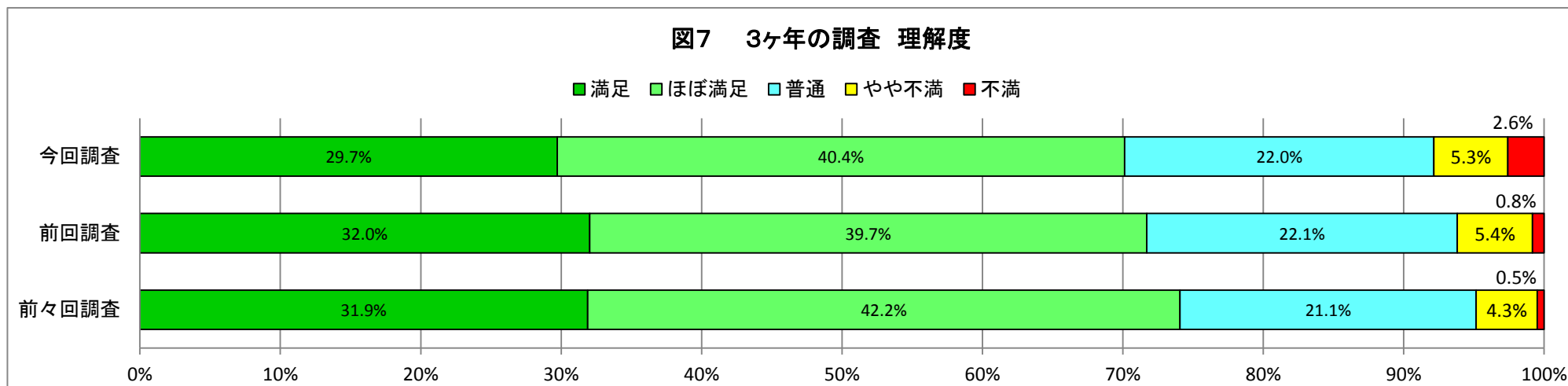
・ヘルプデスクへ電話された際の印象

(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)

オペレータ間の質問の理解度にバラツキがあり、レベルアップを求められている

「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は70.1%(前回より▲1.6%)となった。

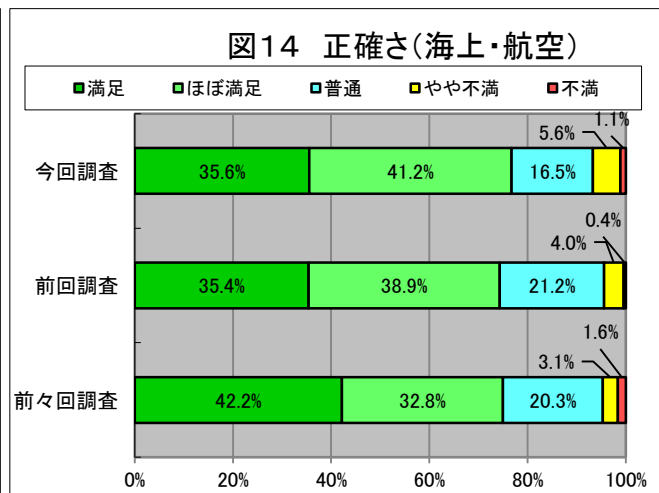
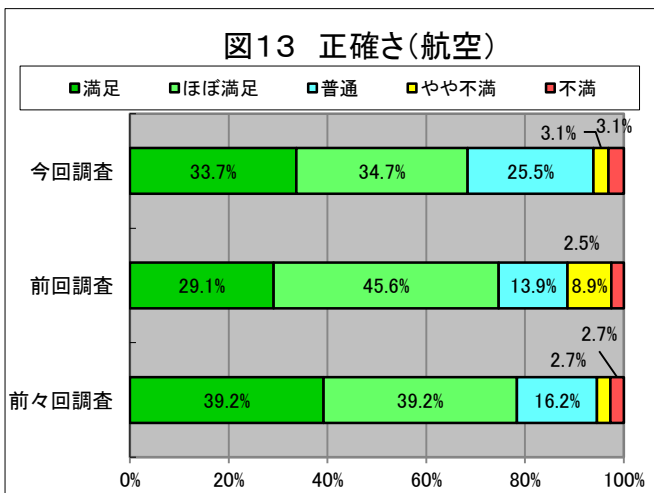
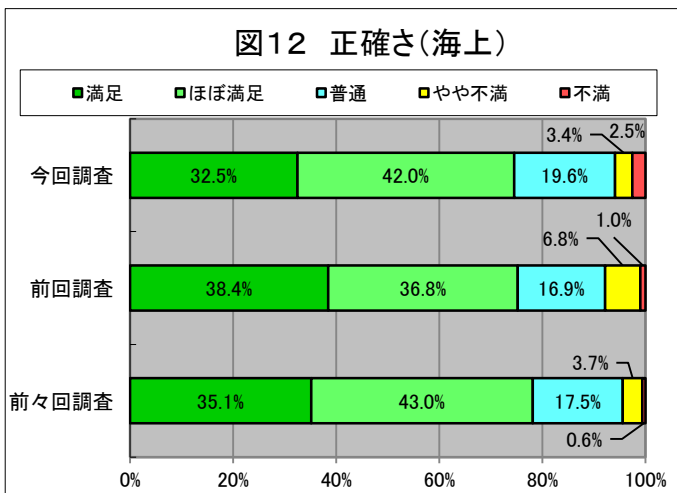
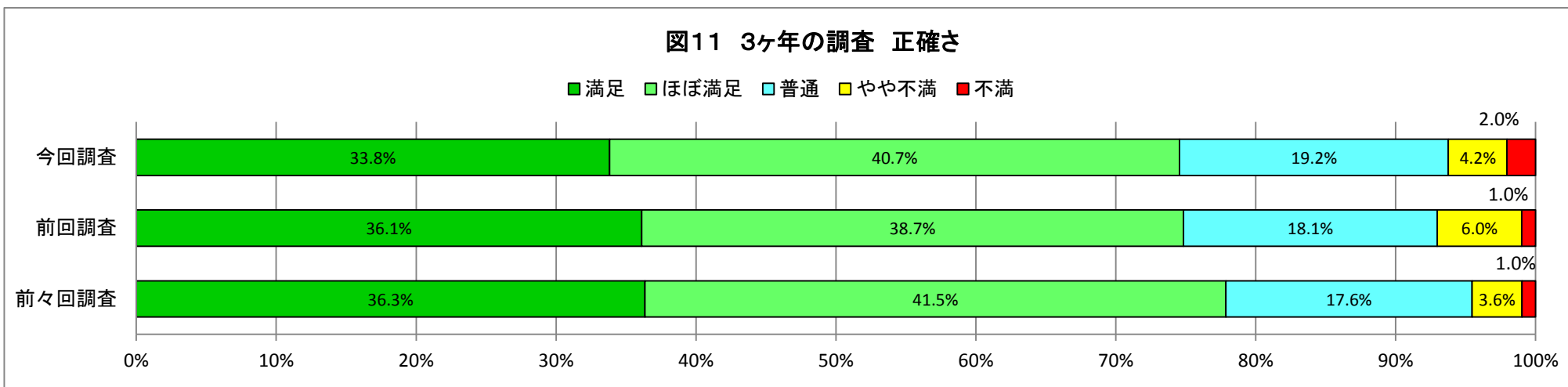
前回調査と比較すると、「不満」の割合が増加するなど、業務知識が不十分であるとのコメントをいただいている。



(2)担当者の回答(説明内容)は正確でしたか。

■ 操作上の疑問点やエラーが出た時は、早く正確な対応を求められている

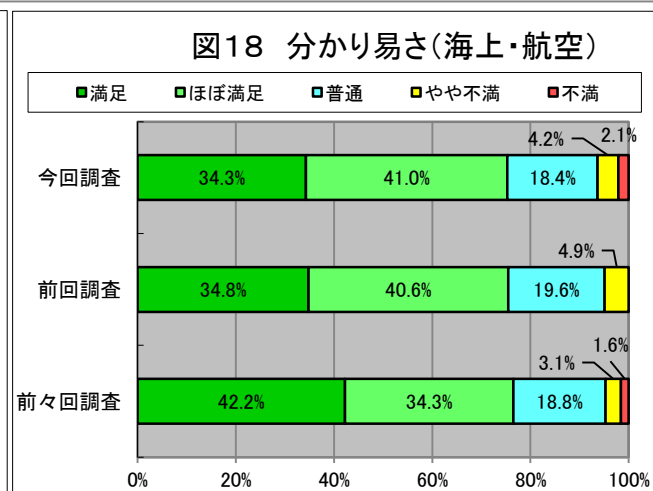
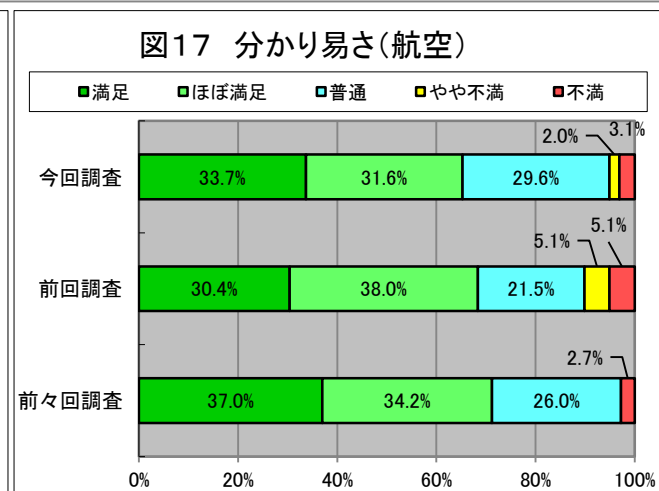
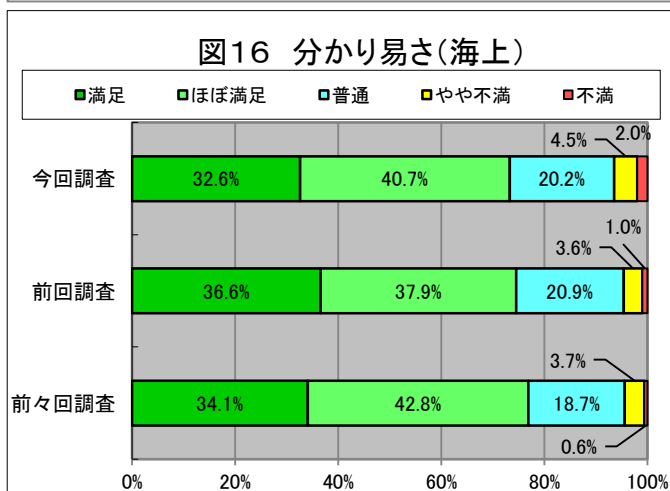
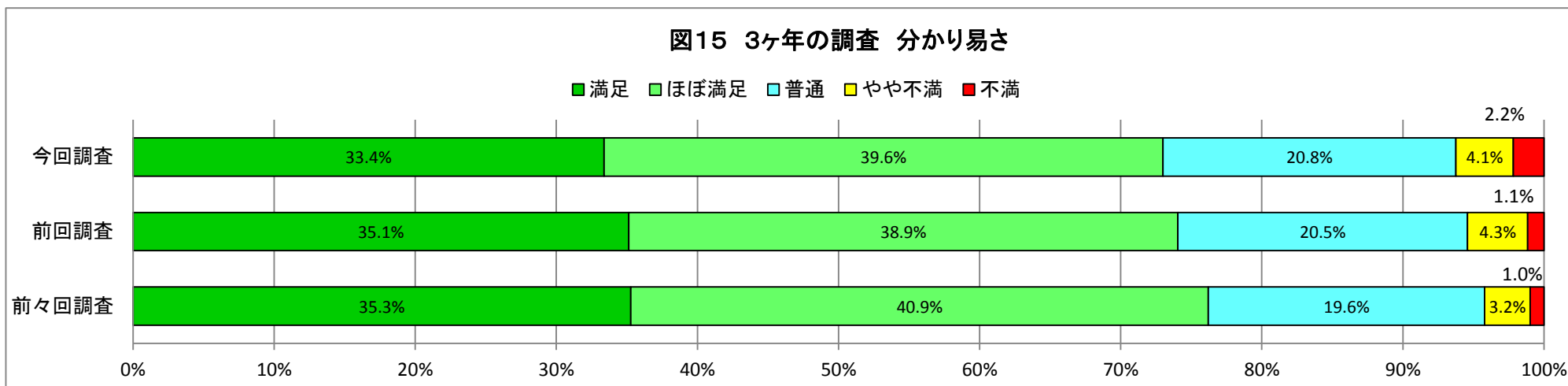
「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は、74.5% (前回より▲0.3%)となった。
 前回調査と比較して、「満足」の割合は航空、海上・航空で増加したが、「不満」の割合も増えている。



(3)担当者の回答(説明内容)はわかりやすかったですか。

■ 説明内容はわかりやすいとの評価はあるものの、オペレータ間の品質にバラツキがあるとのご意見がある

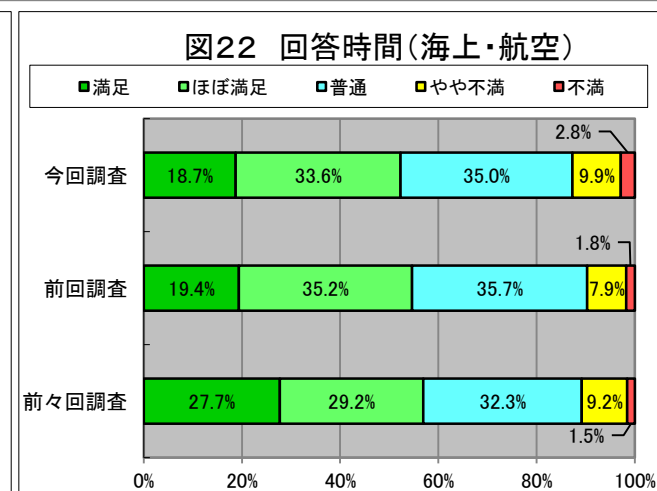
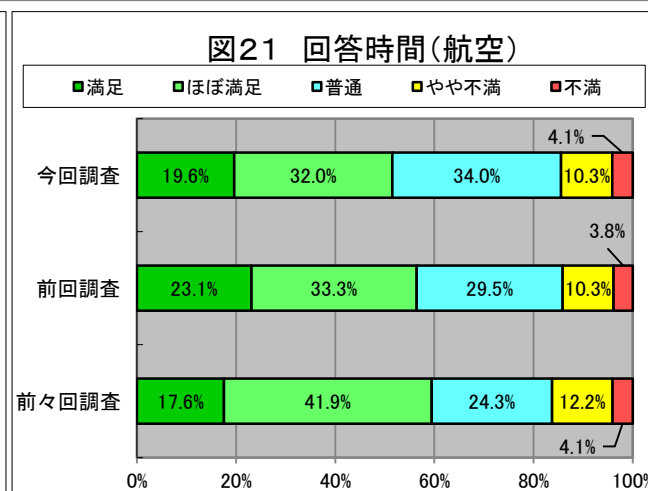
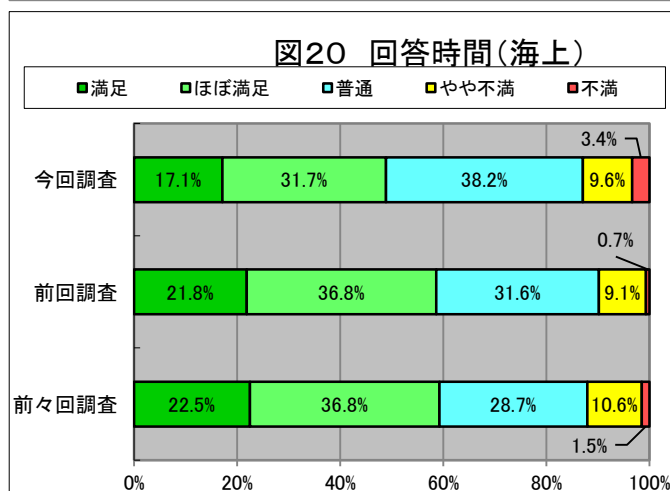
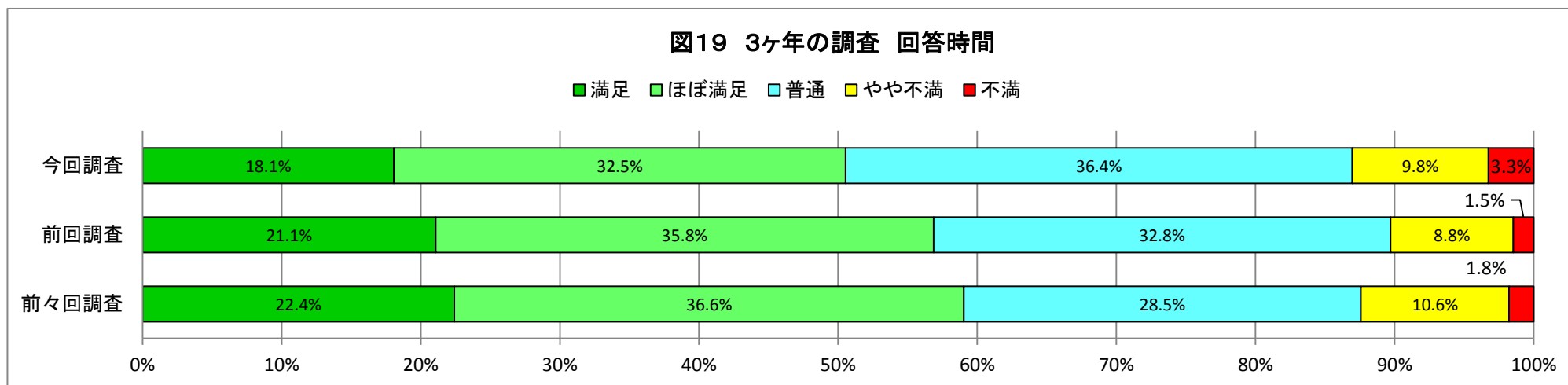
「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は、73.0% (前回より▲1.0%)となった。
 前回調査と比較して、航空では「満足」の割合が増加したものの、海上、海上・航空の「やや不満」「不満」が増えつつある。



(4)回答までに長くお待たせしませんでしたか。

■ 回答に要する時間が長いとの印象が大半を占めている

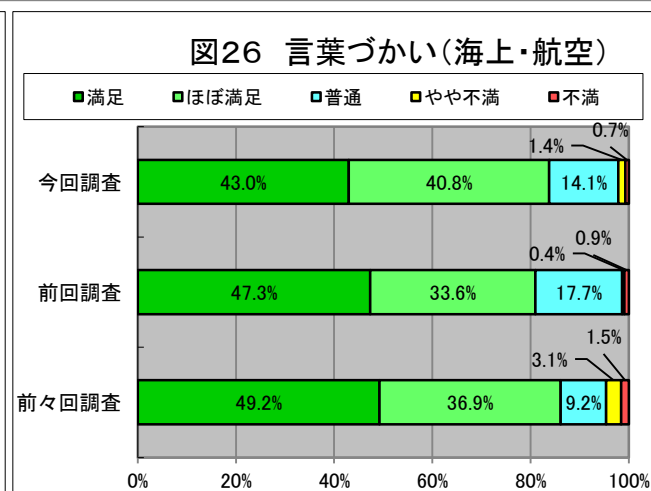
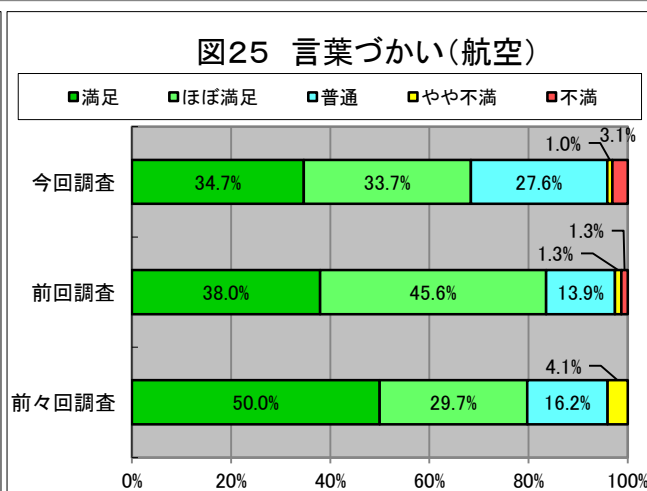
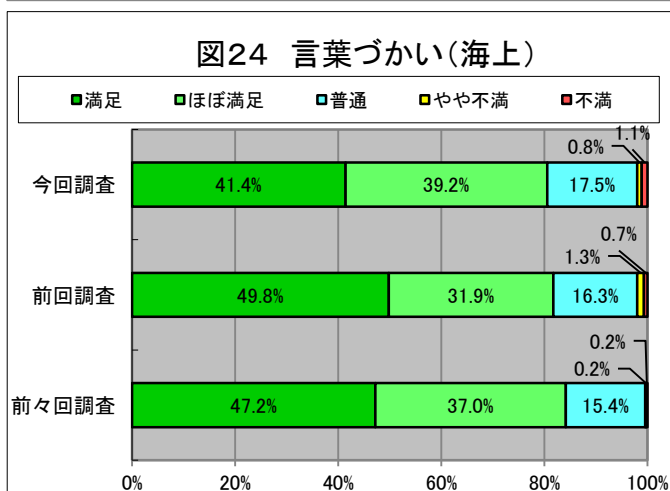
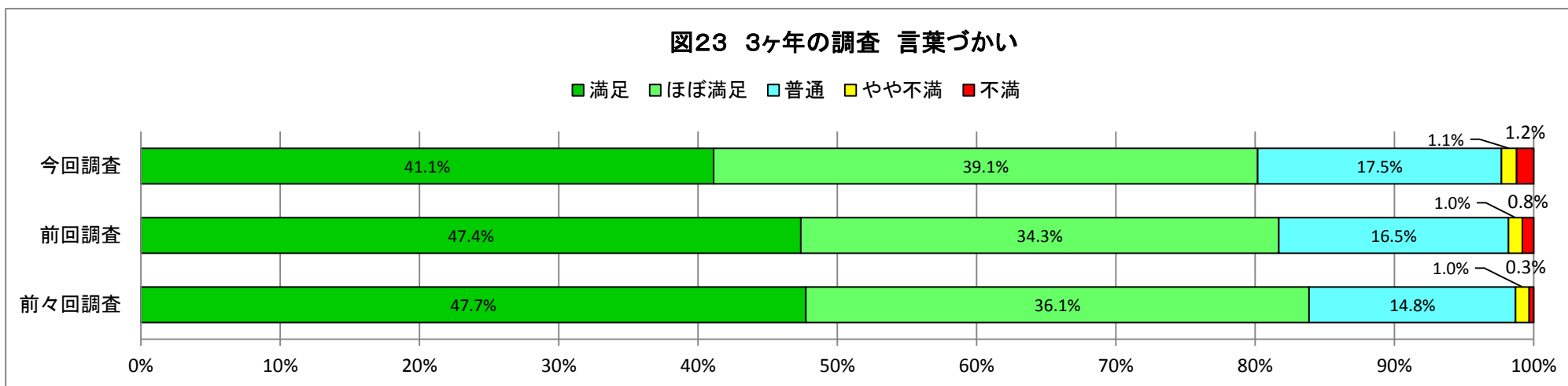
「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は、50.6%（前回より▲6.3%）と低調な結果となった。
 総じて、「即答して欲しい」「保留時間は長い」「折り返しに時間がかかる」など、不満の度合いが高い。



(5)対応や言葉づかいは丁寧でしたか。

■ 対応や言葉づかいは高評価をいただき、継続的な対応が求められている

前回調査と比較して、「やや不満」「不満」の数値は高まったが、お客様から「いつも丁寧に対応してくれて助かる」など、多数のコメントをいただいている。



(6)(1)～(5)を総合したヘルプデスクの印象

■ お客様をお待たせすることなく、的確かつ素早い回答が求められている

「満足」「ほぼ満足」の全体での合計割合は72.9%（前回より▲0.4%）となった。
オペレータ間の回答品質(回答時間、理解度)のバラツキが、「不満」の割合が前回調査を上回る結果となった。

図27 3ヶ年の調査 総合満足度

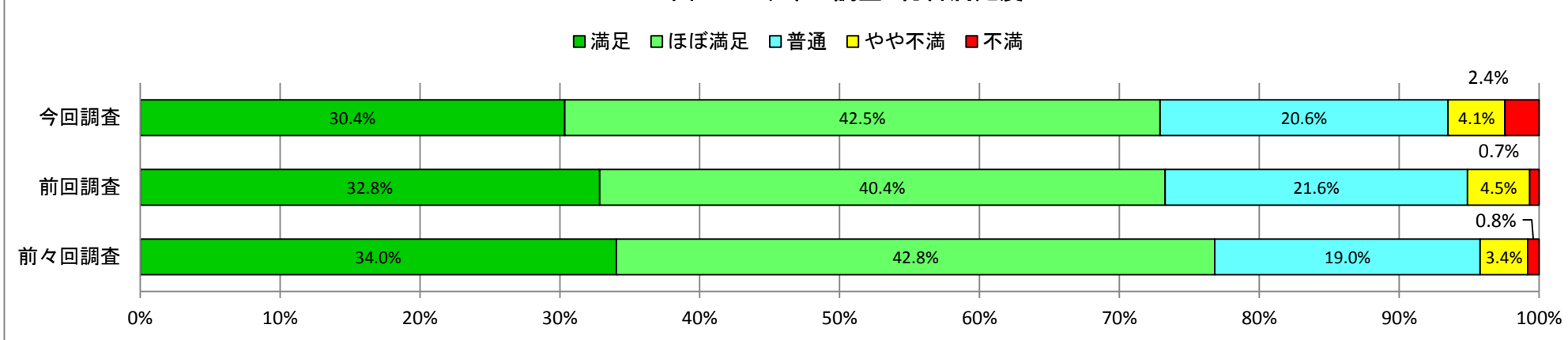


図28 総合満足度(海上)

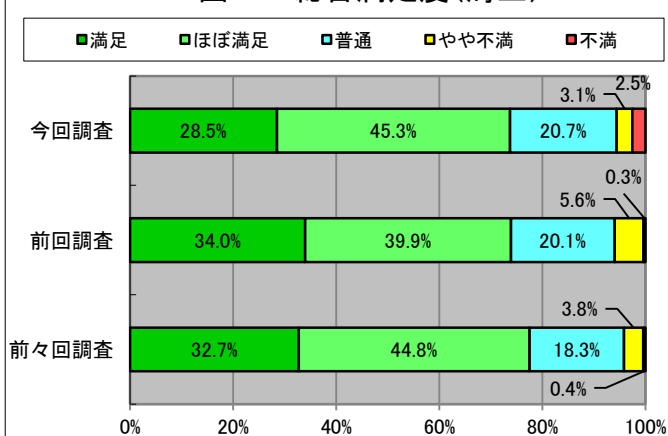


図29 総合満足度(航空)

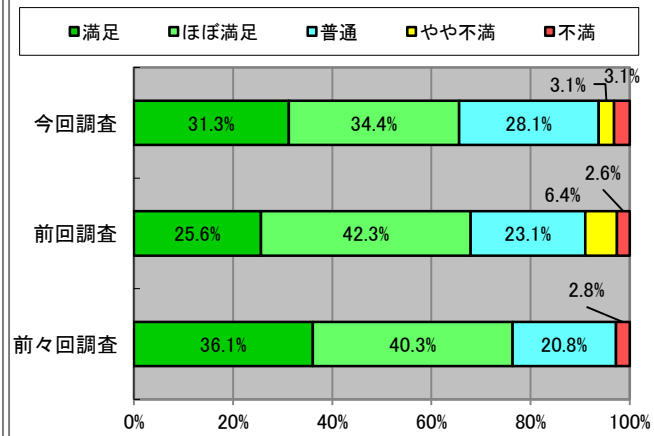
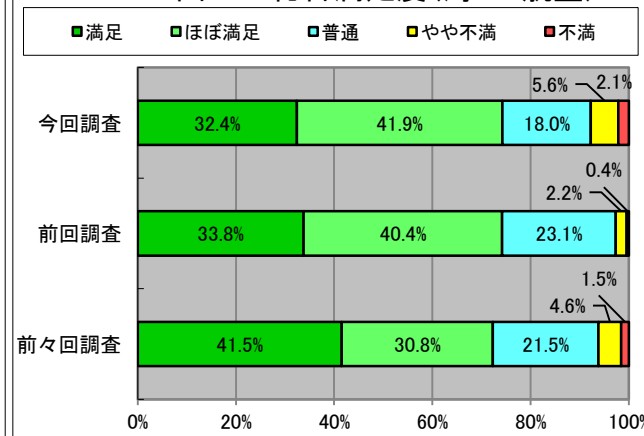


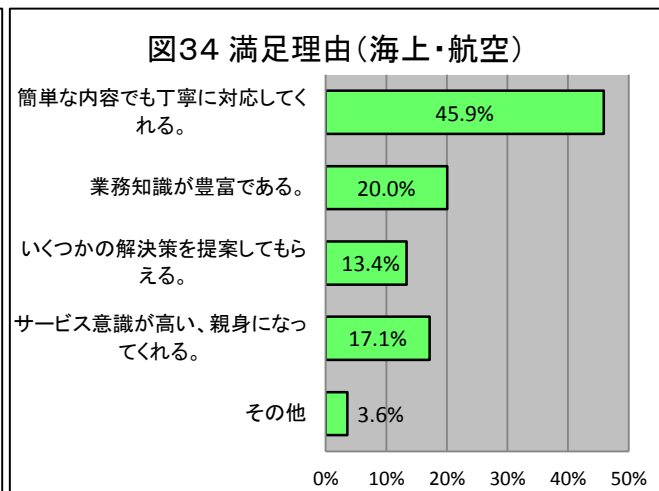
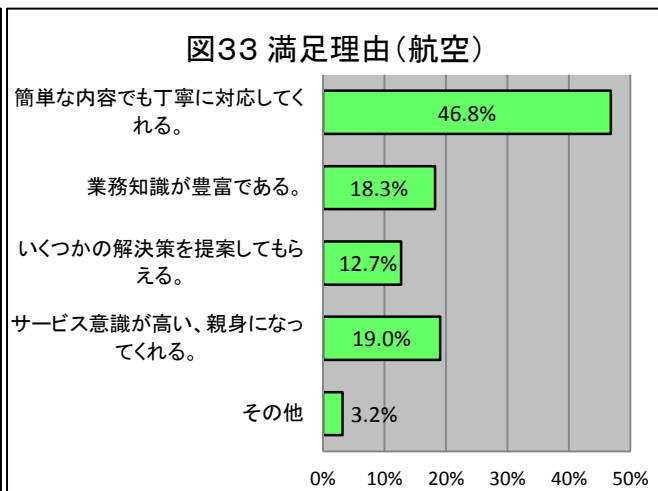
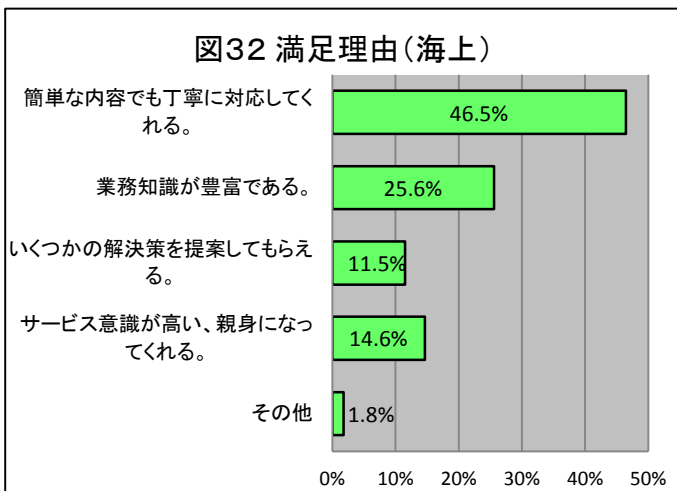
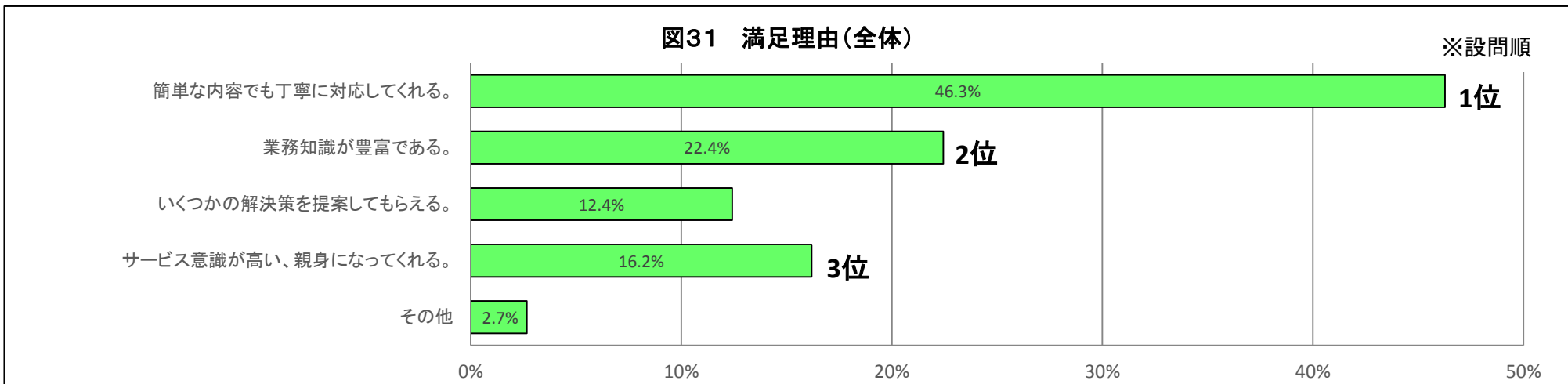
図30 総合満足度(海上・航空)



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

■ お客様に寄り添った対応が高い評価につながった

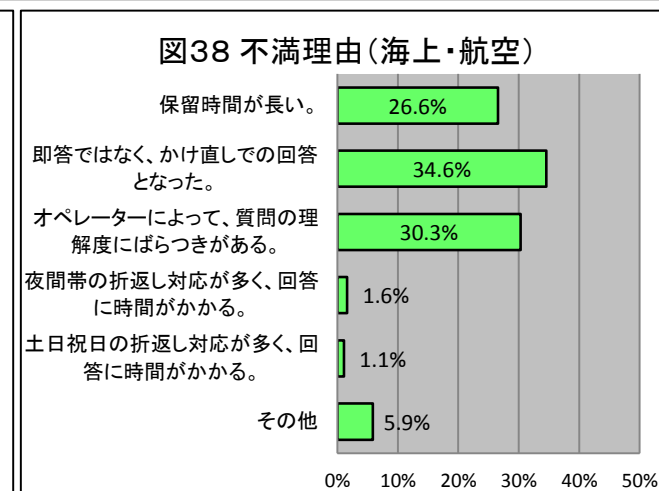
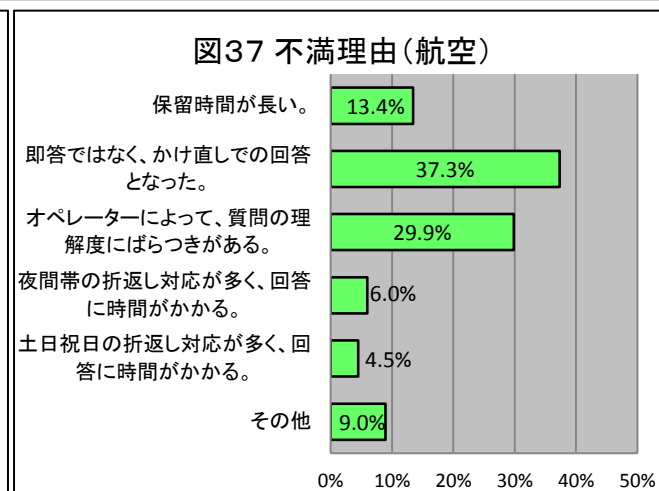
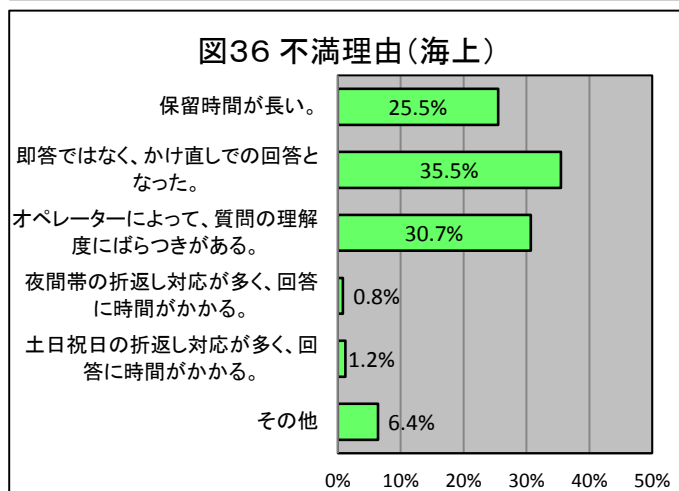
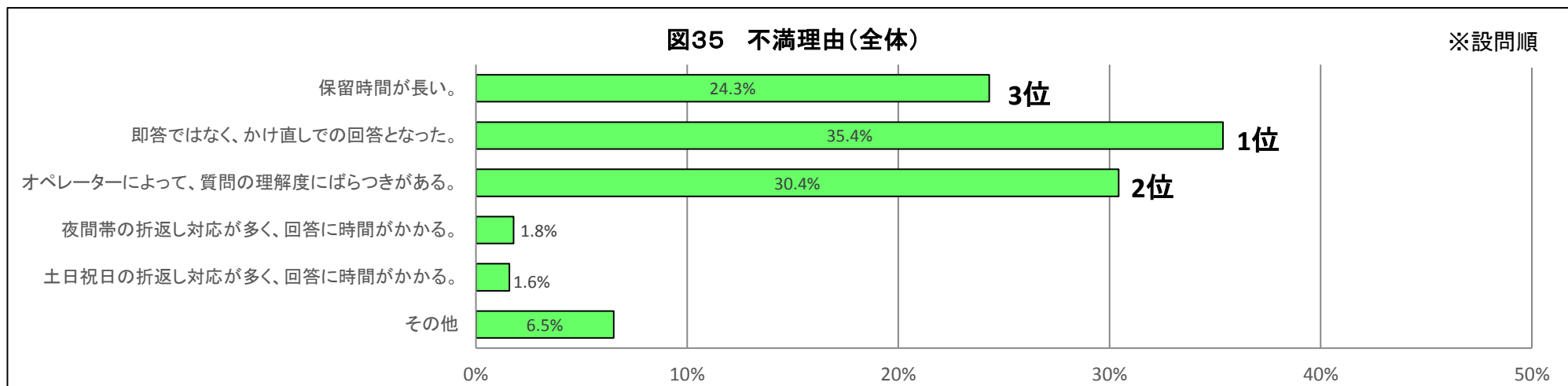
「簡単な内容でも丁寧に対応してくれる。」「サービス意識が高い、親身になってくれる。」が大半を占めており、お客様から良い印象を持たれている。



(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)

■ お客様からは、対応時間に関する改善を求められている

「即答ではなく、かけ直しでの回答となった。」「保留時間が長い」が全体の大半を占めていることが、一番の不满理由であることが分かる。
総合満足度の中で、設問(4)の「回答までに長くお待たせしませんでしたか」の不满要素が、総合満足度の低評価につながった。



3. 2 業種別調査結果

■ お問合せ件数が高い通関・保税・輸出入者を除き、他の業種は低評価であった

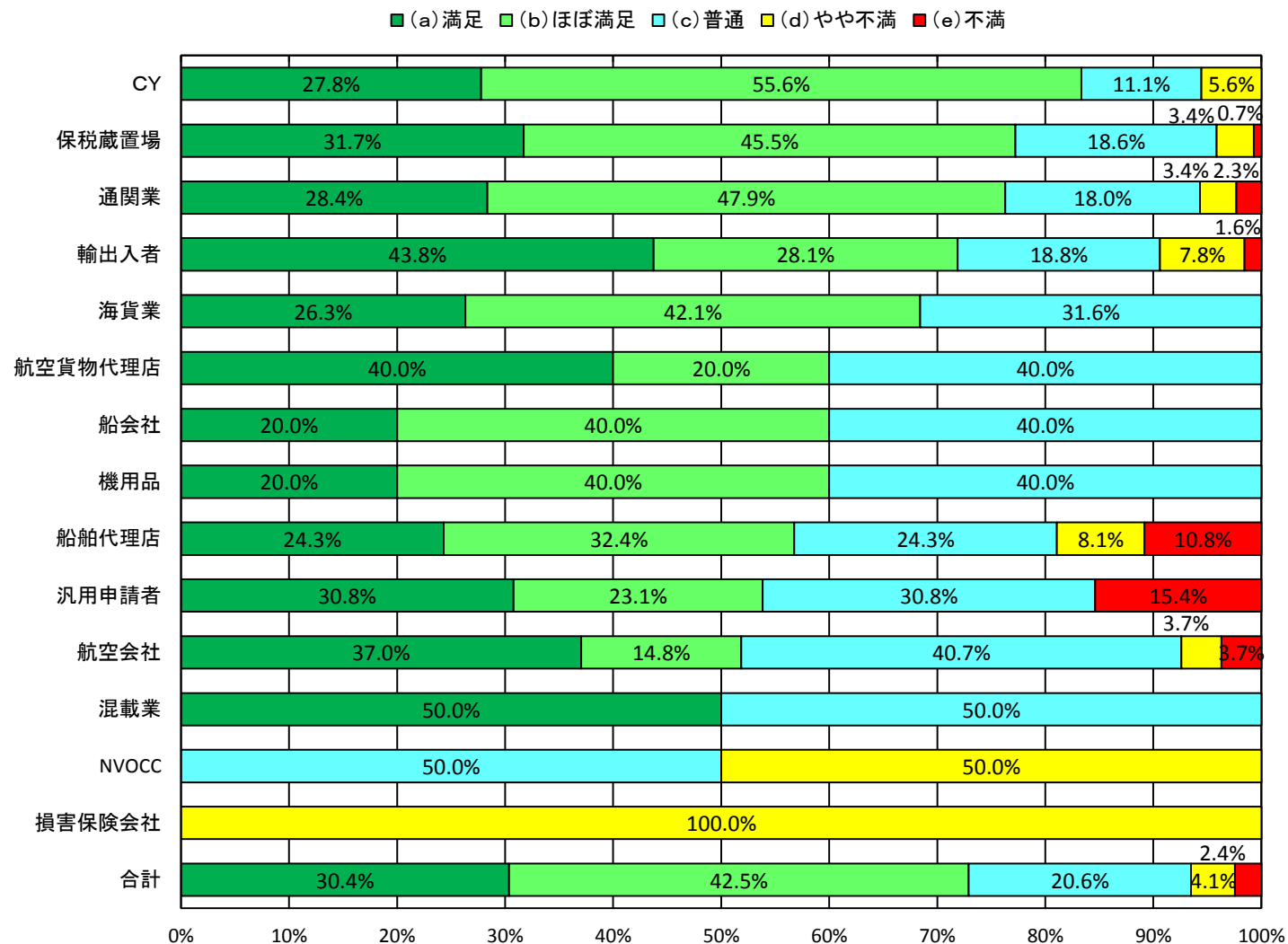
通関業・保税蔵置場・輸出入者の「満足」「ほぼ満足」の合計値は76%となり、前回調査(74%)より、改善傾向にある。
 CY(前回調査TOP2:52.6%)については大きく改善となったが、航空会社(前回調査TOP2:79.2%)や船舶代理店(前回調査TOP2:72.7%)については大きく評価を下げた。

表4 業種別有効回答数と満足度(TOP2)

業種	回答数	TOP2
CY	18	83.3%
保税蔵置場	145	77.2%
通関業	388	76.3%
輸出入者	64	71.9%
海貨業	19	68.4%
航空貨物代理店	5	60.0%
船会社	10	60.0%
機用品	5	60.0%
船舶代理店	37	56.8%
汎用申請者	13	53.8%
航空会社	27	51.9%
混載業	4	50.0%
NVOCC	2	0.0%
損害保険会社	1	0.0%
サンプル	回答なし	-
合計	738	72.9%

注、TOP2は、「満足」「ほぼ満足」の合計割合。

図39 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

理由	海上	航空	両方	合計
業務手順、入力方法、操作方法の確認	96	25	85	206
エラー、トラブル、イレギュラーケース発生時	81	17	54	152
不明点があるため	39	5	25	69
システム関係の問い合わせ	29	8	19	56
はじめて・滅多に利用しない業務の確認	17	2	13	32
契約手続きの確認	6	5	20	31
仕様の確認	12	5	13	30
業務仕様書を読んだだけでは解決しない場合	9	4	14	27
掲示板で目的の情報が得られなかった	12	0	12	24
利用していない	4	3	3	10
急いで解決したい場合	6	0	2	8
NACCSの不具合	3	5	0	8
税関からの指示に基づく利用	1	1	2	4
その他	17	2	11	30
合計	332	82	273	687

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	合計
①電話のつながりやすさに関するもの				8
電話がつながりにくい	4	2	2	8
②回答時間に関するもの				4
担当によって回答までの時間が異なる	1	0	1	2
回答までの時間が長い	2	0	0	2
③言葉づかい、対応に関するもの				13
態度が大きい担当者がある	4	1	3	8
聞き取りづらいことがある	4	0	0	4
理解度を推測してくれない	0	1	0	1
④理解度に関するもの				8
理解度にばらつきがある	5	2	1	8
⑤回答の品質に関するもの				5
誤った回答をされた	1	1	3	5
⑥その他				6
関係省庁に聞くように言われる	3	0	2	5
担当者が毎回変わる	0	0	1	1
合計	24	7	13	44

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「やや満足」「満足」を選択されたお客様のコメント

	海上	航空	両方	合計
①電話のつながりやすさに関するもの				0
②担当者の理解度に関するもの				3
すぐに理解してくれる	1	0	2	3
③回答の品質に関するもの				13
的確な回答をもらえる	0	0	5	5
確実に調べてくれる	2	1	5	8
④回答時間に関するもの				6
すぐに折り返しの電話が来る	1	3	0	4
回答までの時間が早い	0	0	2	2
⑤言葉づかい、対応に関するもの				8
言葉遣いが丁寧	3	1	0	4
親切に対応してくれる	3	0	1	4
⑥その他				1
特に問題を感じない	1	0	0	1
合計	11	5	15	31

問4 その他ご意見ご要望

	海上	航空	両方	合計
①電話のつながり易さに関するもの				36
電話がつながりにくい	19	0	14	33
繁忙期はつながりやすくしてほしい	1	0	1	2
以前と比べて電話がつながりやすくなった	0	0	1	1
②回答時間に関するもの				8
もっと早く回答して欲しい	6	1	1	8
③言葉づかい、対応に関するもの				14
オペレータの対応に関するご指摘(不愉快など)	8	1	5	14
④回答の品質に関するもの				28
オペレータのスキルにばらつきがある	10	2	9	21
税関の運用についてもヘルプデスクで回答して欲しい	4	3	0	7
⑤掲示板に関するご要望				18
掲示板改善のご要望(複雑・見づらい・わかりにくい)	6	4	8	18
⑥NACCS・パッケージソフトに関するご要望				13
業務仕様改善のご要望	7	1	3	11
パッケージソフトの改善のご要望	1	0	1	2
⑦その他				17
自動音声ガイダンスの反応が悪い	1	0	0	1
チャット式による対応のご要望	0	1	1	2
内容によって担当者を変えてほしい	1	0	2	3
更改後使いやすくなった	1	0	0	1
情報発信を増やしてほしい	0	1	1	2
その他ご意見	3	2	3	8
⑧その他(お褒めの言葉)				61
ヘルプデスク継続のご要望	1	0	1	2
お褒めの言葉	14	10	23	47
御礼の言葉	5	1	6	12
合計	88	27	80	195