

2019年度NACCS地区協議会 (別冊資料)

2019年 11月・12月

輸出入・港湾関連情報処理センター株式会社

（Ⅰ． 連絡事項）

Ⅱ． 共通テーマ — お客様サービス向上への取組み — P.2

- ・ お客様対応（地区協議会開催における事前アンケート結果）
- ・ ヘルプデスク応答方法
（「よくある問合せ」／「業務講習会資料」〔NACCS掲示板〕）
- ・ 掲示板検索機能の改善／チャットボットの導入

Ⅲ． 個別テーマ — 現行NACCSからの新規業務利用状況 — P.8

- ・ OLA〔保税運送申告事項登録業務〕
- ・ HFA〔本船・ふ中扱い承認事項登録業務〕
- ・ HKA〔包括保険関連業務〕
- ・ CCA〔通関士審査結果登録業務〕
- ・ UKT〔許可後訂正可能者登録業務〕／ UKY〔申告可能者登録業務〕

Ⅱ. 共通テーマ

—お客様サービス向上への取組み—

地区協議会開催における事前アンケート結果

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。今般、ヘルプデスク、掲示板等の改善に向けて具体的検討を進めるため、地区協委員を初めとするお客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。

【アンケート調査の概要】

1. 調査期間 2019年10月4日（金）～10月16日（水）
2. 調査対象 地区協議会委員様（東京・横浜・成田・羽田・札幌・仙台）
3. 回答者数 53/118（回答率 45%）

アンケートへのご協力ありがとうございました。

■No.1 NACCS掲示板の改善に係る地区協議会等によるご意見、ご要望への対応について

(イ) 2018年度における取組み

- ①ヘルプデスク混雑予想カレンダーの案内、お問合せWebフォーム改善等

【参考】 <https://bbs.naccscenter.com/naccs/dfw/web/docs/2019022000026/>

(ロ) 2019年度における取組み

- ①ピックアップメニューの配置改善（閲覧カウントを参考に適宜実施）
- ②業務コード（海上〔入出港関係〕）の表示改善

上記、（イ）、（ロ）の対応後のご意見をお聞かせください。また、これ以外にNACCS掲示板について、ご意見、ご要望がありましたらお聞かせください。

委員の皆様からのご意見

- 問い合わせフォームの項目数が減少したのは、問い合わせの際便利になった。2019年度の取り組みのコード名と概要を一覧化することは仕様書を確認しやすくなるのでありがたい。
- NACCS掲示板の使いやすさは、格段に向上していると思います。それに伴ってNACCS掲示板の使用頻度も増えています。
- 業務コードを逆引きできるとより便利。
- 強調表示をはじめとして各種画面が見やすくなってきていることについては、各種手続きを直前になって慌てて実施するということが少なくなり、また業務の効率化につながられるので極めて良いことであると感じています。今後も、画面表示を見やすくし直感で操作ができるくらい操作性が高いNACCSを実現していただければ、円滑な物流や新人教育にも資することになるのではないかと思います。
- WEBフォームの入力内容が簡素化されたことは非常に良い改善だと感じています。一方で、混雑予想カレンダーなどは、電話で問い合わせるユーザーは緊急の用件であることが多いため、有意でないと感じました。
- 別の機会にすでにNACCSセンターにお願いしていますが、プログラム変更願いが掲示板内で非常にわかりにくい。そもそもプログラム変更希望の存在そのものが利用者全員にあまり周知されていないように感じる。

- No.2 ヘルプデスク対応品質の向上への取組みに係るご意見、ご要望への対応について
2013年より毎年1回（2017年は第6次NACCS更改期のため省略し、今回で6回目）NACCS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、ヘルプデスク対応品質の向上に努めてまいりました。今回は、次のような調査結果となりました。

(イ) 総合満足度結果

今回 72.9%（前回73.3%、前々回76.8%）

(ロ) 個別満足度の状況

- ・オペレータの業務知識不足による、質問への理解度にバラツキがある
- ・即答を求めているご利用者が多く、保留時間が長い
- ・電話の繋がり具合（89.9%：前回より1.3%向上）
- ・オペレータの理解度（70.1%：前回より1.6%低下）
- ・回答の正確さ（74.6%：前回より0.2%低下）
- ・業種別の通関、保税の総合満足度（二業種合算75.3%：前回より4.0%向上）
- ・特に満足度の高かったもの「言葉づかい」（80.2%：前回より1.5%低下）
- ・特に満足度の低かったもの「回答までの長さ」（50.5%：前回より6.4%低下）

今回の満足度調査結果が前年度から低下した内容を中心にお客様の業界・業務分野を踏まえて、弊社側で改善を図りたいと考えております。ヘルプデスクの対応においてどの分野が弱い（強化してほしい）と思われますか。ご意見をお聞かせください。具体的な事例や案がございましたら、あわせてお聞かせください。

委員の皆様からのご意見

- オペレータの業務知識不足による、質問への理解度にバラツキがある。対応策としては「各業種別に（海上・航空の中でも、〈倉庫・機用品など〉）の職種別に対応オペレーターがいてもいいのではないか？
- 業種も問い合わせジャンルも様々な中、ヘルプデスクは十分機能していると感じています。ただ、現在はヘルプデスクへの電話による問い合わせとWEBの問い合わせフォームがほぼ同じ機能を担っていると考えられ、急を要しない問い合わせや即答できない難解な質問がヘルプデスクに寄せられることが、電話の繋がり具合や回答の正確さといった項目の満足度低下に繋がっていると感じられます。従って、今後は電話による問い合わせは緊急用件に限定することとして、WEBフォームによる問い合わせを原則とする体制の検討が必要ではないでしょうか。
- やはり保留時間が長い時があるのが気になります。専門分野なので即答が難しい事案もあるかと思いますが、できる範囲ですぐに回答を頂けると大変助かります。

■No.3 お客様問合せ対応について

ヘルプデスクに多くお問い合わせ頂く内容は、NACCS掲示板に「よくある問合せ」および「業務講習会資料」に反映し掲載しています。これ以外でどのような情報提供が必要と考えますか。ご意見、ご要望をお聞かせください。

【参考】<https://bbs.naccscenter.com/naccs/dfw/web/qanda/>

例：具体的なイレギュラーケース／業務訂正方法／エラーメッセージ出力時の対応 等

委員の皆様からのご意見

- 一般的に御社HPに限らず「よくある問合せ」を参照するユーザーは少ないと思います。NACCS利用に際してトラブルが発生した場合、当該ページで自分の見たい項目があるかを探すより、ヘルプデスクに問合せをした方が早く、また常の読み物とするには内容が基本的過ぎる為です。ただ、知らないでいて本当に助かるポイントもあるのも事実なので、トップページにトピック的に週替わり程度で、利用のヒントのようなコーナーを設けてもよいかと思います。
- 「よくある問い合わせ」は業務仕様書の業務に紐づければいいのではないのでしょうか。ユーザーは業務仕様書を見ても分からないときには「よくある問い合わせ」を見ずに電話するかWEBフォームで問い合わせしてしまっていると考えられます。また、業務講習会資料についても同様です。
- チャットボット導入による情報検索機能の強化を希望します。いろいろな情報がNACCS掲示板の中にあることは承知しておりますが、情報を引き当てるのが困難、もしくは、時間を要する、又は、Google等のブラウザにて検索ワードを入力するといった声を社内で聞きます。
- 文字での説明だけではなく、スクリーンショットなどNACCS業務の画面コピーがあると理解しやすいと思います。

委員の皆様からのご意見

- 賛成。チャットボットのクオリティを考慮して今後の対応範囲拡大を考えていていただきたい。オペレーター待ちの時間が無くなることを希望します。
- 問い合わせ方法が増えるのは良い事だと思います。担当者によって回答が異なることもなくなるかと思います。
- チャットボットは比較的単純な回答を即時知りたいときに有効かと理解します。対象範囲が限定されていても是非導入をお願いしたいと思います。
- AI活用はよいと思います。ただ、その為に対応時間が長くなったり的確な回答や解決策を頂けない等、ユーザーへのサービス低下を危惧します。問合せした際に感じるのは、回答をお聞きしながらまた次の疑問が生じる場合がよくあります。そんな時、人対人であれば少しの言葉で次の質問をその場でできすぐに回答頂けるのですが、チャットボットだと臨機応変にいかないのではないかと思います。導入に対しては様々な想定の上、慎重にお願いします。
- チャットボットは電話だけでは伝えきれない情報のやりとりもできるので期待が大きいですが、掲げられている4つの対象範囲のみでは利用する機会はあまりないと思われます。

Ⅲ. 個別テーマ

— 現行NACCSからの新規業務利用状況 —

■No.6 第6次NACCSからの新規業務利用状況について【東京、横浜、仙台、札幌地区のみ】

(1) 「OLA（保税運送申告事項登録）業務」について

Sea-NACCS側にOLA業務を新設しました。理由は、OLC（保税運送申告）の前に、入力した事項登録結果を印刷して確認後、正しい申告をしたいという、海上利用者（通関業者、保税業者）様からの強い要望を実現したものです。しかしながら、弊社による更改直前と更改後の周知不足もあり、確認後に正しい申告を行うという当初の目的が果たされていない状況です。

■No.7 「HFA（本船・ふ中扱い承認事項登録）業務」について【東京、横浜、仙台、札幌地区の方のみ】

Sea-NACCS側にHFA業務を新設しました。理由は、HFC（本船・ふ中扱い承認申請）の前に、システムに登録されている貨物情報をもって事項登録を行い、その結果を確認後、正しい申請をしたいという、通関業者様からの強い要望を実現したものです。しかしながら、弊社による更改直前と更改後の周知不足もあり、確認後に正しい申請を行うという当初の目的が果たされていない状況です。

■No.8 包括保険関連業務について【通関業・輸出入者のみ】

第6次NACCSより包括保険関連業務が新設されました。システム化前は主に通関業者様が「包括保険申請」を税関へ提出し、その内容を税関側で登録することにより適用情報が反映されておりましたが、システム化後は通関業者様側でHKA（包括保険確認登録）業務を行うことにより、適用情報は即時に反映されシステム利用できるようになっております。今後、包括保険の更新事務繁忙期（2020年3月頃）を迎えるにあたり、システム利用促進を図りたいと考えております。

委員の皆様からのご意見

- 社内では、OLA業務を知っているものと知らないものがあるが、多くの者は、OLA業務を利用していないようで、利用しないものは、OLC 1 1から行っている。（No.6）
- 現在の業務プロセス上、OLA業務を利用せずとも、申請前の二次申請を実施するプロセスが確立させているため。／前NACCSの時よりOLCのみでも支障がなかったため利用していない。（No.6）
- なじみがなく、前の業務のままが楽だから。／以前のOLTと違い、使い勝手が悪かったので使用していない。（No.6）
- HFB業務で呼び出してチェックしてHFC業務をするので、HFA業務をする必要が無いため、利用していない。（No.7）
- 当社で包括保険を登録することがない。包括保険の内容を確認する際は、パスワードを覚えてもらわなければならないが、仲介が多く介在する場合は、パスワードを求めづらい。逆に、保険を受けている輸入者等が、利用可能通関業者を登録すれば、包括保険番号で内容を確認できるようになればよいと思う。（No.8）

OLA業務を行わない場合の保税運送申告(OLC)業務とOLA業務を行った場合の保税運送申告(OLC20)業務で比較を行った。

OLCのみ、OLCとOLC20業務の混合利用およびOLC20のみを利用している利用者ID数を登録業種ごとに整理（図-1）

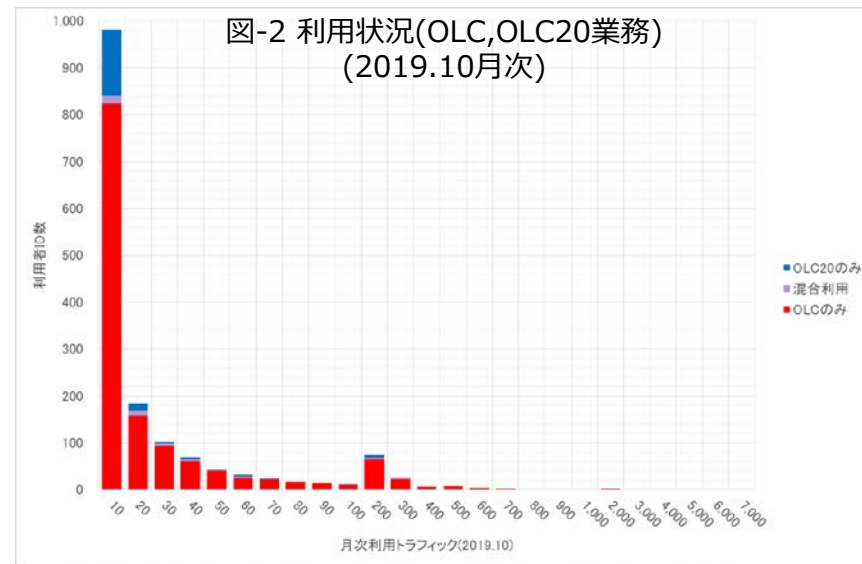
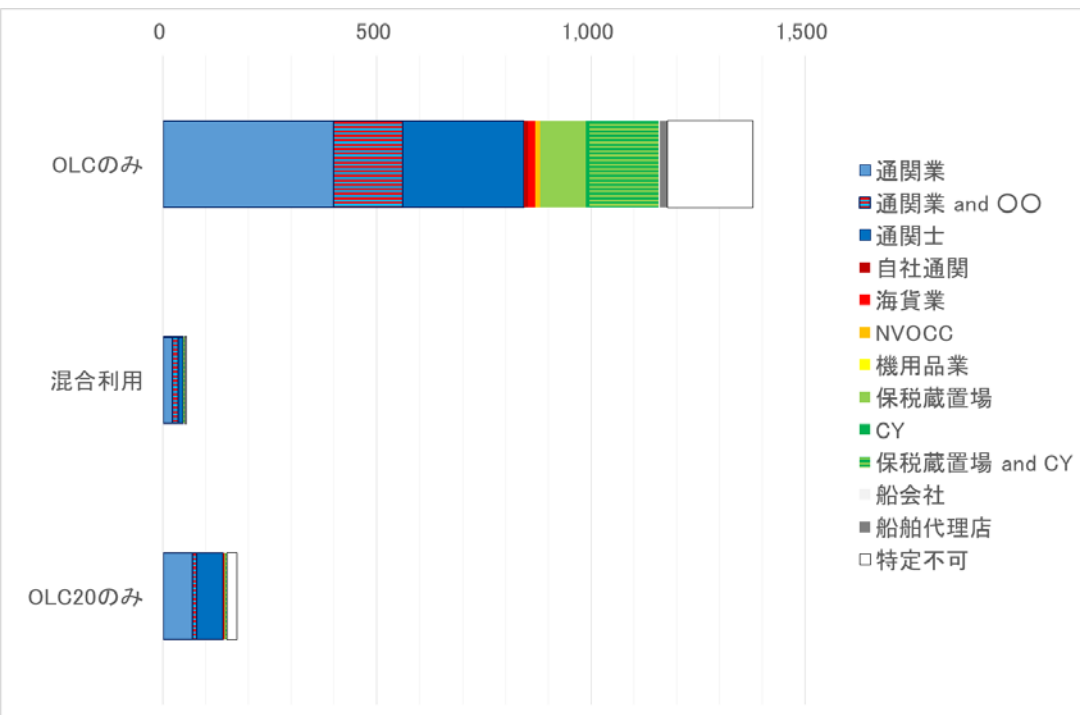
OLC20業務のみの利用では、通関業の利用比率が高い。（OLC業務64%→OLC20業務92%）

月次利用トラフィックを整理したもの（図-2）

件数によるOLC業務のみとOLC20業務のみの利用傾向に大きな差異は見られない。

OLCとOLC20のエラー率比較（図-3）

OLC業務のエラー率は、OLC20業務の約5倍となっている。



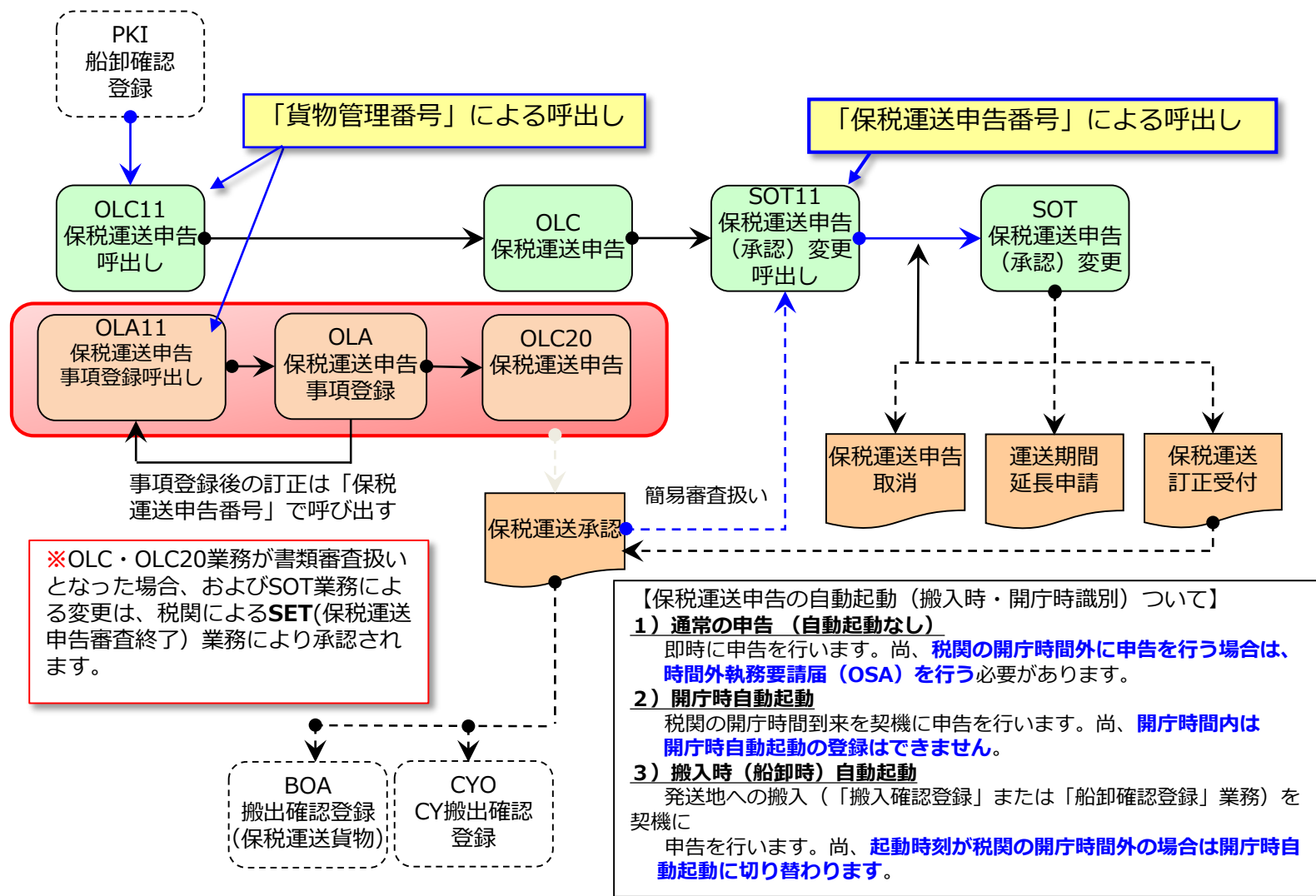
		OLC,OLA11,OLA,OLC20業務				SOT業務	
		NRM	ERR	NRM+ERR	エラー率	NRM	SOT/OLC
OLCのみ	OLC	56,943	6,599	63,542	10.4%	887	1.6%
	OLA11	1,572	75	1,647	4.6%		
OLC20のみ	OLA	2,795	369	3,164	11.7%		
	OLC20	1,967	46	2,013	2.3%	23	1.2%
混合利用		2,754	275	3,029	9.1%	65	2.4%

図-3 OLCとOLC20のエラー率比較

	OLC,OLC20業務			
	正常終了	エラー	合計	エラー率
OLC	56,943	6,599	63,542	10.4%
OLC20	1,967	46	2,013	2.3%

図-1 業種別利用状況(OLC,OLC20業務)(2019.10月次)

第6次NACCSから「OLA（保稅運送申告事項登録）業務」が可能となりました。



OLA 保税運送申告事項登録

共通部 輸送部

保税運送申告番号 (個別運送管理番号) **入力項目の留意点については「OLC (保税運送申告) を参照**

包括保税運送承認番号

申告官署 1A

申告者

住所

自社・他社

運送具* 31 運送目的* SHI 運送種別 NR

運送期間 2017/07/14 から / / まで

発送地 保税地域 1A99W パース 港 -

到着地* 1AWWW - NACCS SOUKO

記事 1

コンテナ自動抽出

1 貨物管理番号* OTH0LAXOSA001

品名 VEGETABLE PURODUCTS

品目番号 0999

共通部 輸送部

保税運送申告番号 (個別運送管理番号) 15634597630 **入力控**

包括保税運送承認番号

搬入時・開庁時識別

申告官署 1A

申告者 1H999

住所 TOKYO TO MINAT

自社・他社

運送具 31 運送

運送期間 2017/07/14 から 2017/07/20 まで

発送地 保税地域 1A99W パース 港 - NACCS (DUMMY) HO-CY

到着地 1AWWW - NACCS SOUKO

記事 1

送信

OLA11 保税運送申告事項登録呼出し

保税運送申告番号 (個別運送管理番号)

コンテナ内蔵のまま運送する場合は「Y」を入力

コンテナ自動抽出

貨物管理番号 1 OTH0LAXOSA001

2

コンテナ内蔵のまま運送する場合は「Y」を入力

コンテナ自動抽出

貨物管理番号 1 OTH0LAXOSA001

貨物情報DBから情報を呼び出す場合は「貨物管理番号」を入力 (申告番号抽出後は、申告番号から)

入力控

払い出された保税運送申告番号。以降、この番号でOLA11 (訂正)・OLC20(申告)を行う。入力控の出力情報コードはSAS1360。

OLC20 保税運送申告

保税運送申告番号 15634597630 (個別運送管理番号)

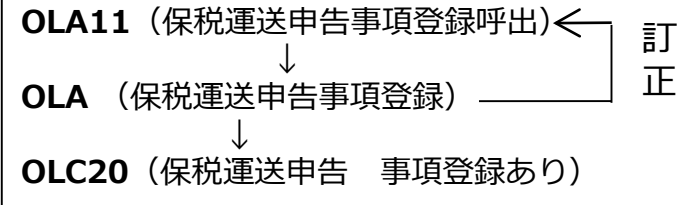
搬入時・開庁時識別

送信 (申告)

OLAで払い出された保税運送申告番号を入力 (OLAでの入力控の画面を再送信することで申告可)。

OLAを行った申告は、OLC20でのみ申告可。OLC20実施までの事項登録内容の訂正は、OLA11で保税運送番号から呼出し行う。

<業務フロー>



申請等は・・・

HFA業務を行わない場合の承認申請(HFC)業務とHFA業務を行った場合の承認申請(HFC20)業務で比較を行った。

月次利用トラフィックを整理したもの（図-1）

件数によるHFC業務のみとHFC20業務のみの利用傾向に大きな差異は見られない。

HFC、HFAおよびHFC20業務の時間別利用状況（図-2）

HFC業務に比べ、HFC20業務は10/25(金)の9～11時に申請の比率が高く、事項登録業務を併用した特性が表れていると考えられる。

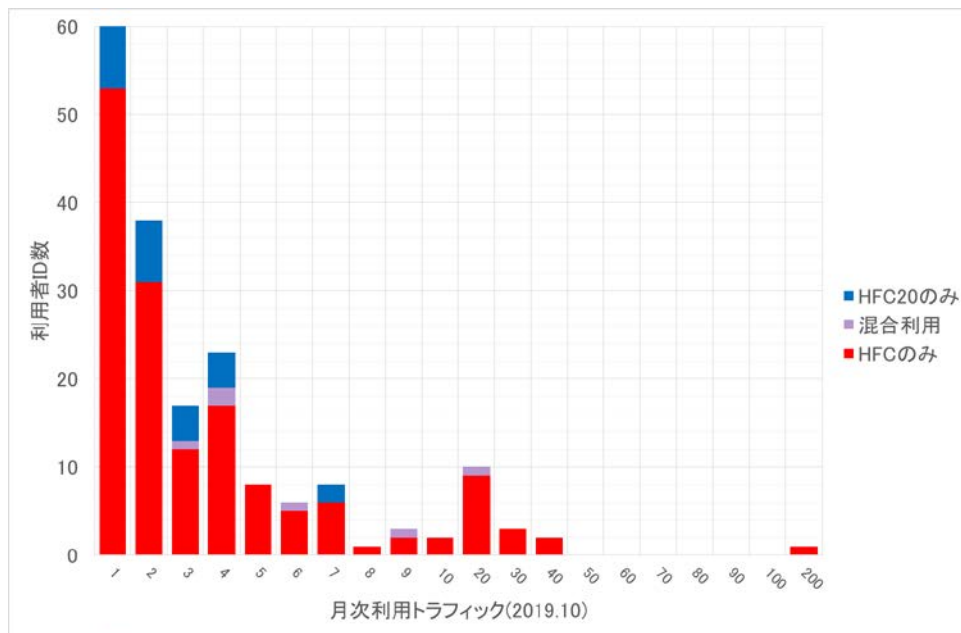


図-1 利用状況(HFC,HFC20業務)
(2019.10月次)

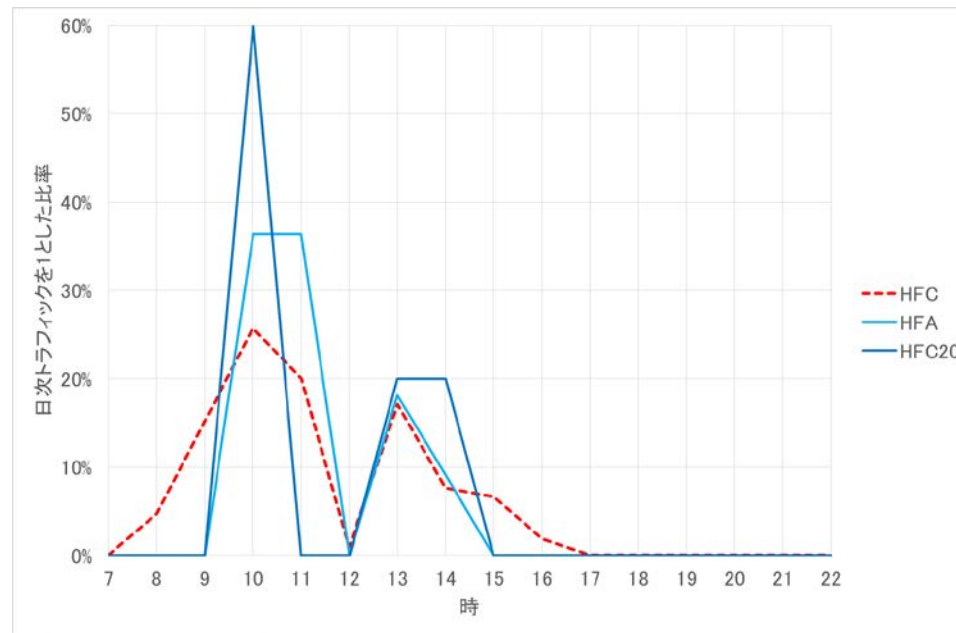


図-2 HFC,HFA,HFC20業務の時間別利用状況
※1日の利用件数を100% (2019.10.25)

■ HFA 本船・ふ中扱い承認申請事項登録

申請先官署コード	<input type="checkbox"/> 提出先	<input type="checkbox"/> 申請識別*	<input checked="" type="checkbox"/> 本船・ふ中扱い承認申請番号	<input type="text"/>	
貨物管理番号*	<input type="text"/>				
輸出入者	<input type="text"/>				
郵便番号	<input type="text"/>				
住所(都道府県)	<input type="text"/>				
住所(市区町村)	<input type="text"/>				
住所(番地)	<input type="text"/>				
住所(ビル名(ほか))	<input type="text"/>				
電話番号	<input type="text"/>				
税関事務管理人	<input type="text"/>	受理番号	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
代表品目番号*	<input type="text"/>	船卸港コード*	<input type="text"/>	船積港コード*	<input type="text"/>
品名*	<input type="text"/>				
貨物個数*	<input type="text"/>	貨物重量(グロス)*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
貨物の記号等*	<input type="text"/>				
積載(予定)船舶*	<input type="text"/>	入出港(予定)年月日*	<input type="text"/>		
申請理由*	<input type="text"/>	はしけ名	<input type="text"/>		
係留場所*	<input type="text"/>	積付け状況	<input type="text"/>		
記事(税関用)	<input type="text"/>				
記事(通関業者用)	<input type="text"/>				
社内整理番号	<input type="text"/>				

■ HFD 本船・ふ中扱い承認申請呼び出し

識別区分*	<input type="checkbox"/>	(1: B/L番号 2: 輸出管理番号 3: 輸入申告番号 4: 輸出申告番号 5: 本船・ふ中扱い承認申請番号)
申請情報番号*	<input type="text"/>	

HKA〔包括保険確認登録業務〕

税関が実施するUHH(包括保険登録)業務と民間利用者(通関業、輸出入者または海貨業)が実施するHKA(包括保険確認登録業務)で比較を行った。

UHH,HKA業務の経年変化 (図-1)

2017~2019年の3月にUHH(+HKA)業務のピークがあり、契約期間の関係から2020年3月にもピークが生じるものと考えられる。

管轄税関毎のUHH,HKA業務の利用状況 (図-2)

利用のなかった沖縄を除き、いずれの税関管轄区域でも60%程度以上がHKA業務に移行していることがわかる。(特に門司、長崎は90%以上と高い。)

HKA業務に先立つHHC(包括保険仮登録)業務の利用シェア (図-3)

上位4社の合計のシェアは93%を占めている。

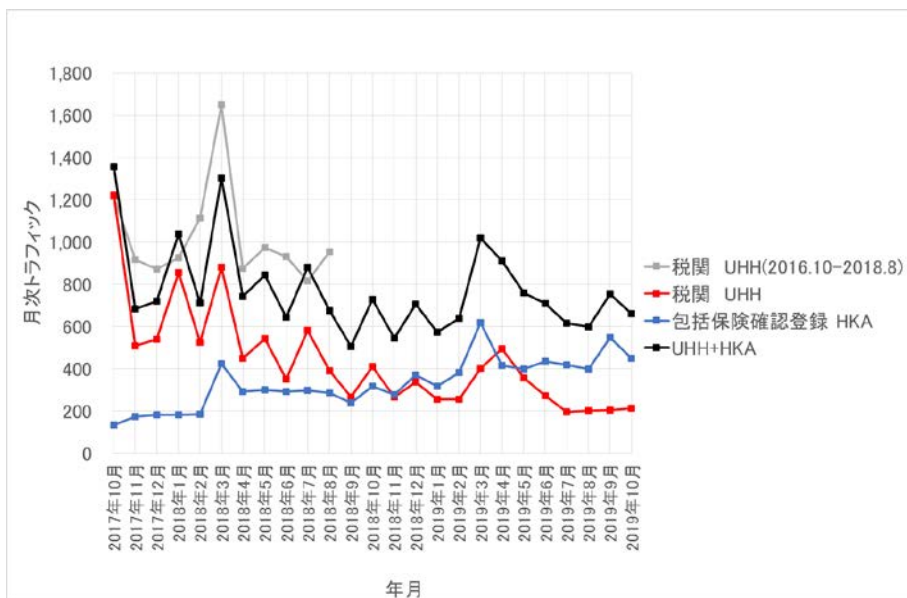


図-1: UHH,HKA業務の経年変化

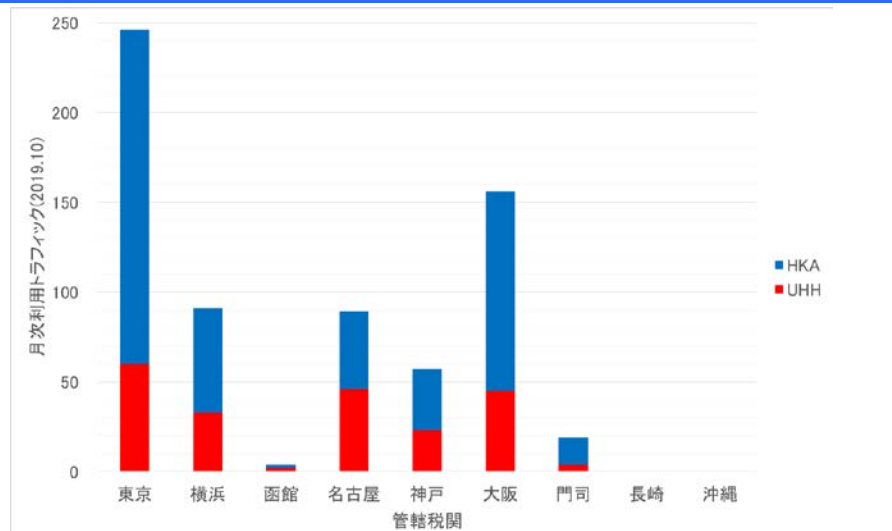


図-2: 管轄税関別利用状況(UHH,HKA業務)(2019.10月次)

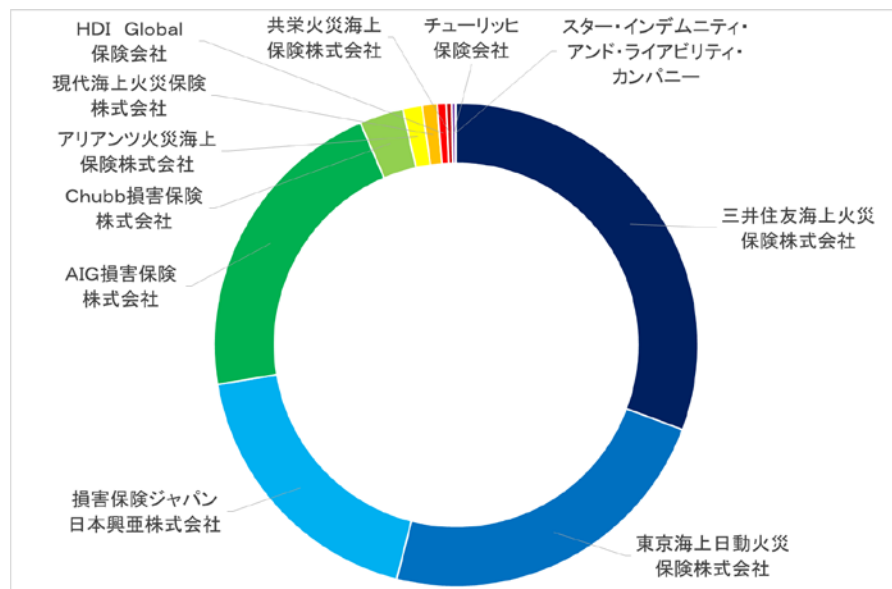
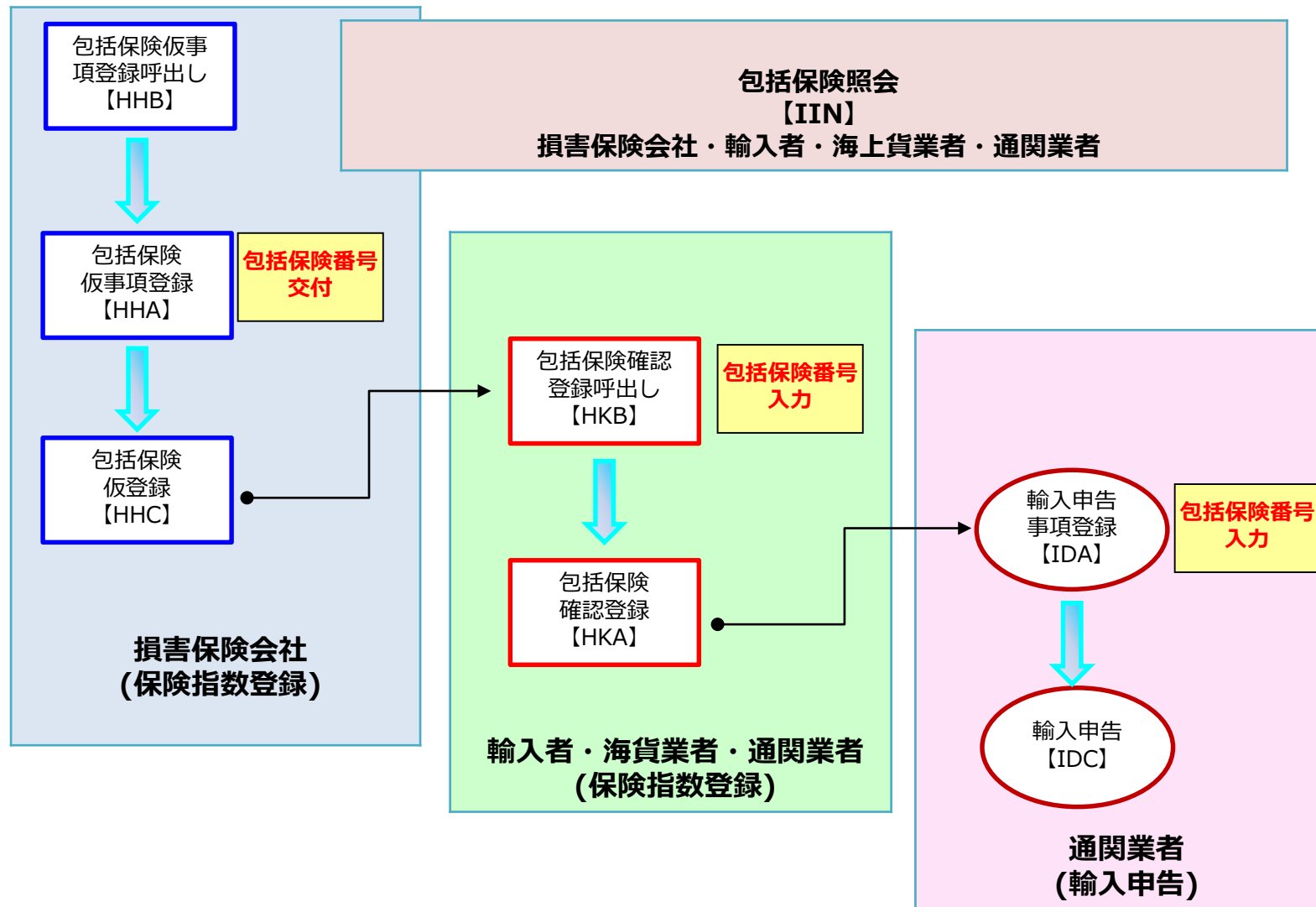


図-3: 損害保険会社のHHC業務の利用シェア (対象期間: 2018.11~2019.10)

包括保険情報関連手続業務コードフロー



- ・包括保険確認登録呼出し(HKB)業務で呼び出した包括保険情報について、内容に問題がなければ、輸入者（または輸入者から依頼を受けた通関業、及び海貨業）の確認が行われた旨の登録を行う。
- ・輸入者（または輸入者から依頼を受けた通関業、及び海貨業）は、HKB業務で包括保険情報を読み出し遷移した下の画面で、損害保険会社が登録（新規登録、訂正、料率変更）した内容を確認する。
- ・「適用開始年月日」「適用終了年月日」「（料率変更前包括保険番号の）適用終了年月日」のみ入力が可能。1度登録した年月日を変更する場合、及び既に入力されている年月日を変更する場合は、それぞれの入力条件を満たしていればHKB→HKAで上書き入力が可能。***期間の延長ができない仕様となっているため、延長が必要な場合は新しく包括保険番号を払い出す必要があります。**

HKA 包括保険確認登録画面

The screenshot shows the HKA insurance registration interface. It includes fields for system identification (海上), processing type (新規登録), insurance number (H070484), and password (1234). Key date fields are highlighted with red boxes and callouts:

- 適用開始年月日 (Application Start Date):**
 - 未登録の場合: 空欄で呼び出される。入力しない場合はHKA業務実施日が登録される。
 - 登録済の場合: 登録済の適用開始年月日が呼び出される。登録された日付より**未来日**は入力可能。表示された値をクリアした場合は、HKA業務実施日に更新する。**ただし、業務実施日が登録済の適用開始年月日より前の場合は更新しない。（登録済の適用開始年月日のままとする。）**
- 適用終了年月日 (Application End Date):**
 - 未登録または無期限の場合: 空欄で呼び出される。無期限の場合は入力不要。
 - 登録済の場合: 登録済の適用終了年月日が呼び出される。登録された日付より**過去日**は入力可能。
- 料率変更前包括保険番号の適用終了年月日 (Application End Date of Previous Rate Insurance Number):**
 - 料率変更の場合: 料率変更前包括保険番号の適用終了年月日を必須入力。
 - 料率変更前包括保険番号について適用終了年月日が登録されていた場合: 登録済の適用終了年月日が呼び出される。登録された日付より**過去日**は入力可能。

Other visible fields include: 保険契約締結年月日 (2017/08/01), 契約有効年月日 (/ /), 輸入者情報 (005A5550000 - NACCS SYOUI CO., LTD.), 保険識別 (C&F), 保険料算出時点 (10%), net指数 (0.0019843654), gross指数 (0.0022048506), 保険対象貨物 (MACHINE APRTS), and a table for 最低保険料 (Minimum Insurance Premium).

コード	内容	処置	項目
COMPLETE			

輸入申告保険欄入力(IDA)

保	險	①	-	②	-	③	-	④
---	---	---	---	---	---	---	---	---

① 保険区分コード

- A: 個別保険のもの
- B: 包括保険扱いのもの
- C: 保険料不明のもの(税関長公示額により保険料を自動計算)
- D: 付保していないもの
- E: 保険料不明のもの(保険料率等に基づき、保険料を入力)

② 保険通貨コード

保険区分コードに「A」「E」を選択した場合、入力

③ 保険金額

保険区分コードに「A」「E」を選択した場合、入力。
通貨種別が「JPY」以外の場合は、小数点以下第2位(第3位を四捨五入)まで入力可。

④ 包括保険番号

保険区分コードに「B」を選択時に入力
税関登録は6桁、損害保険会社が登録は8桁

- ① 保険料率1種類(枝番なし)では末尾「1」
1A001 → 1A0011
H123456 → H1234561
- ② 保険料率に枝番がある場合、末尾は対象の枝番
2B222 の枝番2では → 2B2222
H234567 の枝番3では → H2345673

* 損害保険会社仮登録番号は、輸入者等でHKB/HKA登録後有効となります。

- 入力項目の詳細は、電算関係税関業務事務処理要領 税関手続関連(海上編) 通関関係手続き 第1章 輸入通関関係手続きの該当欄を参照下さい。



平成29年10月の第6次NACCS更改に伴い、通関士審査業務をサービス開始いたしました。お陰様で現在までに本業務のご利用件数が大幅に増加しております。

本業務のメリットとしては、「通関士以外の通関従事者による申告も可能」となることで、

例えば、

- 夜間帯対応の通関士による審査終了後、日中帯の通関従事者による申告が可能
- 書類作成、書類審査、申告業務実施の3業務を通関士と通関士以外の通関従業者で分業することが可能となります。

また、補完機能として

- 通関従事者が書類作成を行った後、通関士による書類審査にて誤りを発見した際に、事項登録の訂正を行わない限り通関士でも申告することができなくなり、誤って申告してしまうことを防ぐことができる等があげられます。概要および詳細につきましては、下記URLをご参考いただければ幸いです。

【概要】通関士審査結果登録業務（CCA業務）

https://bbs.naccscenter.com/naccs/dfw/web/qanda/docs/2019100100068/file_contents/cca.pdf

【詳細】NACCS業務資料【通関士審査業務】

https://bbs.naccscenter.com/naccs/dfw/web/files/00120227/6c_tsukanshishinsa_201710.pdf