

NACCSセンター ヘルプデスクご利用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

2021年2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。

2020年9月1日～9月30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

1. 実施概要	1
2. アンケート回答状況	2
3. アンケート結果	3

別紙1 アンケート設問

別紙2 設問ごとの集計結果

別紙3 「お問合せWebフォーム」および「CHAT SUPPORT」の知名度

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ご意見やご感想のアンケート調査を実施し、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>

2019年7月～2020年7月の期間に、NACCSセンターヘルプデスクをご利用いただいた事業所を母集団とする。

NACCSの契約事業所	8,149事業所
NACCS(海上)	3,007事業所
NACCS(航空)	689事業所
両方(海上・航空)	4,453事業所

<調査期間>

開始日時	2020年9月1日	9時
終了日時	2020年9月30日	18時

<アンケート設問>

「別紙1 アンケート設問」参照。

2. アンケート回答状況

・アンケートの回答数は、合計で844件となっている。

(1) システム別回答数

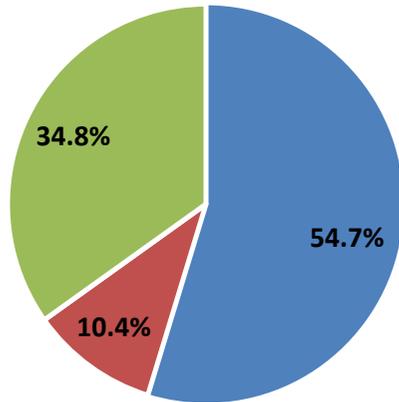
システム別の回答数の内訳は以下のとおり。

表1 システム別回答数

システム	回答数
(a)海上	462
(b)航空	88
(c)海上・航空	294
合計	844

図1 システム別回答数

■ (a)海上 ■ (b)航空 ■ (c)海上・航空



(2) 問合せ回数

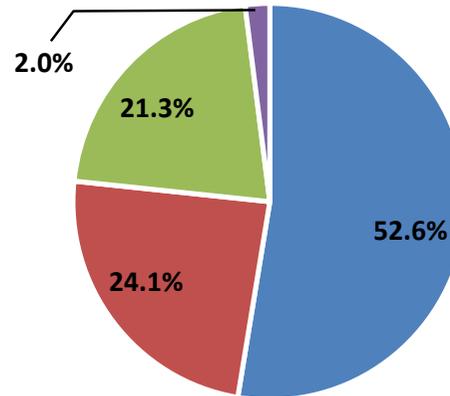
問合せ回数は、下図の分布となっている。

表2 問合せ回数別回答数

問合せ回数	回答数
(a) 1~4回	444
(b) 5~9回	203
(c) 10回以上	180
未回答	17
合計	844

図2 問合せ回数

■ (a) 1~4回 ■ (b) 5~9回 ■ (c) 10回以上 ■ 未回答



(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	523	43.0%
保税蔵置場	271	22.3%
船舶代理店	105	8.6%
海貨業	76	6.3%
航空会社	39	3.2%
航空貨物代理店	37	3.0%
CY	34	2.8%
混載業	32	2.6%
輸出入者	31	2.5%
NVOCC	24	2.0%
汎用申請	23	1.9%
船会社	12	1.0%
バンブール	7	0.6%
機用品	2	0.2%
損害保険会社	0	0.0%
合計	1216	100.0%

※複数業種登録のお客様もおられるため
実際の事業所数よりも多くなっております。

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

3.アンケート結果

アンケートの方法:ヘルプデスクご利用の評価を業種ごとに設問を設け選択回答形式、自由記述形式で実施

- 有効回答数:844件、全体の93.2%が「(a)解決した」と回答いただいた。
- 「(b)解決したが時間がかかった」の割合は全体の5.6%。詳細を掘り下げ、ヘルプデスクの改善すべき点を特定した。
- 「(c)解決できなかった」の割合は全体の1.2%であり、お問合せ内容を調査した結果、ヘルプデスクのみでは解決できない内容であった。
 - 例)・とん税の特別減免の事前情報(2020/10開始のものを2020/8にお問合せ頂いたが当時は情報がない)
 - ・申告撤回が必要(税関様の対応が必要)
 - ・仕様変更のご要望(ヘルプデスクでは判断できない)

■ 表4.「(b)解決したが時間がかかった」の掘り下げと改善すべき点の特定

アンケート設問		参照頁	%
海上貨物(CY)	(1)積コンテナリストの提出	別2-5	33.3%
海上貨物(CY)	(2)船積業務	別2-5	33.3%
海上貨物(CY)	(3)卸コンテナリストの提出	別2-5	21.4%
海上貨物(CY)	(4)船卸業務	別2-5	33.3%
海上貨物(船会社・船舶代理店)	(3)積荷目録の訂正方法	別2-3	17.9%
航空貨物(航空会社)	(3)輸出申告の許可後訂正	別2-10	33.3%
航空貨物(航空会社)	(5)積荷目録事前報告	別2-10	20.0%
航空入出港	(3)旅客予約記録情報報告	別2-11	20.0%
航空入出港	(4)乗組員・旅客氏名表報告	別2-11	28.6%
海上入出港	(4)不開港出入許可申請	別2-4	18.2%

■ 表5.「(c)解決できなかった」の割合が多い設問

アンケート設問		参照頁	%
海上貨物(CY)	(4)船卸業務	別2-5	11.1%
海上貨物(船会社・船舶代理店)	(1)出港前報告	別2-3	5.3%
航空貨物(航空会社)	(4)輸入貨物情報の登録	別2-10	20.0%
航空輸入貨物(保税蔵置場)	(1)搬出業務	別2-9	5.9%
航空輸出貨物(保税蔵置場)	(1)搬出業務	別2-8	4.4%
航空輸出貨物(保税蔵置場)	(3)貨物情報の訂正	別2-8	4.4%
航空輸出貨物(保税蔵置場)	(6)管理資料	別2-8	4.2%
海上入出港	(2)入港届	別2-4	3.5%
海上入出港	(3)とん税の納付方法	別2-4	3.5%
海上入出港	(5)出港届	別2-4	3.0%

船舶や航空機の到着・出発に関わる業務では、到着・出発の時刻が近い場合が多く、正確な回答はもちろん、**回答までのスピード**がより一層求められる。

中でも、

「船積・船卸」 「搬入枝番」 「航空入出港」 「不開港出入許可申請」

に時間がかかっているとの印象を持たれている



期待されるスピードで回答できるよう、これらの業務に対するヘルプデスクの解決力を向上させる必要がある。

別紙1 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。(複数選択可)※必須

- (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

■ 2019年7月から2020年7月までの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。

- (a)1～4回 (b)5～9回 (c)10回以上

問1 ヘルプデスクに電話またはメールで問い合わせされた際の評価をお聞かせください。(それぞれひとつ)

解	解	解	該
決	決	決	当
し	し	で	し
た	た	き	な
	が	な	い
	時	か	
	間	か	
	が	っ	
	か	た	
	か		
	っ		
	た		

輸出申告に関するお問合せ

- | | | | | |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|
| (1) 輸出貨物情報の登録 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (2) 輸出申告の入力内容 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (3) 通関関係書類添付 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (4) エラー出力時の原因や対応 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (5) 輸出自動車情報や外為法 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (6) 搬入前申告後の自動起動 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (7) 許可後訂正、輸出取止め再輸入 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (8) 許可通知情報の出力 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (9) 船積業務 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (10) 積戻貨物の業務フロー | (a) | (b) | (c) | (d) |

輸入申告に関するお問合せ

- | | | | | |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|
| (1) 輸入申告の入力内容 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (2) エラー出力時の原因や対応 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (3) 予備申告後の自動起動 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (4) 通関関係書類添付 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (5) リアルタイム口座や納付書などの納税関係 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (6) 許可通知情報の出力 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (7) 食検・植防・動検・外為法・共通管理番号 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (8) 保税運送申告 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (9) 修正申告・更正請求 | (a) | (b) | (c) | (d) |

海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)

- | | | | | |
|---------------|-----|-----|-----|-----|
| (1) 出港前報告 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (2) 積荷目録の入力内容 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (3) 積荷目録の訂正方法 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (4) 船積業務 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (5) 受委託登録 | (a) | (b) | (c) | (d) |

海上入出港に関するお問合せ

- | | | | | |
|---------------|-----|-----|-----|-----|
| (1) 入港前統一申請 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (2) 入港届 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (3) とん税の納付方法 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (4) 不開港出入許可申請 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (5) 出港届 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (6) webNACCS | (a) | (b) | (c) | (d) |

海上貨物に関するお問合せ(CY)

- | | | | | |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|
| (1) 積コンテナリストの提出 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (2) 船積業務 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (3) 卸コンテナリストの提出 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (4) 船卸業務 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (5) 改装・仕分 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (6) コンテナ貨物の搬入 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (7) コンテナ貨物の搬出 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (8) コンテナ貨物情報の訂正 | (a) | (b) | (c) | (d) |

海上貨物に関するお問合せ(バンニング)

- (1)バンニング情報登録の入力内容 (a) (b) (c) (d)
- (2)バンニング情報の訂正 (a) (b) (c) (d)

海上輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

- (1)搬出業務 (a) (b) (c) (d)
- (2)搬入業務 (a) (b) (c) (d)
- (3)貨物情報の訂正 (a) (b) (c) (d)
- (4)不積みや仕分け (a) (b) (c) (d)
- (5)管理資料 (a) (b) (c) (d)

海上輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

- (1)搬出業務 (a) (b) (c) (d)
- (2)搬入業務 (a) (b) (c) (d)
- (3)貨物情報の訂正 (a) (b) (c) (d)
- (4)改装・仕分け (a) (b) (c) (d)
- (5)混載仕分け (a) (b) (c) (d)
- (6)IS貨物管理 (a) (b) (c) (d)
- (7)管理資料 (a) (b) (c) (d)

海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)

- (1)出港前報告 (a) (b) (c) (d)
- (2)混載仕分け (a) (b) (c) (d)

航空貨物に関するお問合せ(混載業)

- (1)混載仕立て (a) (b) (c) (d)
- (2)混載仕分け (a) (b) (c) (d)

航空貨物に関するお問合せ(航空会社)

- (1)搭載業務 (a) (b) (c) (d)
- (2)貨物の搬出入や訂正 (a) (b) (c) (d)
- (3)輸出申告の許可後訂正 (a) (b) (c) (d)
- (4)輸入貨物情報の登録 (a) (b) (c) (d)
- (5)積荷目録事前報告 (a) (b) (c) (d)

航空入出港に関するお問合せ

- | | | | | |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|
| (1) 航空通信情報網 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (2) 入港届・出港届 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (3) 旅客予約記録情報報告 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (4) 乗組員・旅客氏名表報告 | (a) | (b) | (c) | (d) |

包括保険に関するお問合せ

- | | | | | |
|-------------|-----|-----|-----|-----|
| (1) 包括保険の登録 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (2) 包括保険の訂正 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (3) 料率変更 | (a) | (b) | (c) | (d) |

汎用申請に関するお問合せ

- | | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|
| (1) 汎用申請の入力方法や添付書類 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (2) 汎用申請の訂正・取消 | (a) | (b) | (c) | (d) |
| (3) 指定地外/船陸/船舶間交通許可申請 | (a) | (b) | (c) | (d) |

その他のお問合せ(お問合せの具体的な内容も100文字以内で記入をお願いします)

- | | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| (a) | (b) | (c) | (d) |
| (a) | (b) | (c) | (d) |
| (a) | (b) | (c) | (d) |

(b)「解決したが時間がかかった」と(c)「解決できなかった」を選択されたお客様に伺います。

解決できなかった内容と、どのように解決をしたかについて具体的にお聞かせください。(全角200文字以内)

問2 NACCS掲示板内にある、メールでのお問合せ方法「お問合せWebフォーム」・自動会話機能「CHAT SUPPORT」をご存じですか。

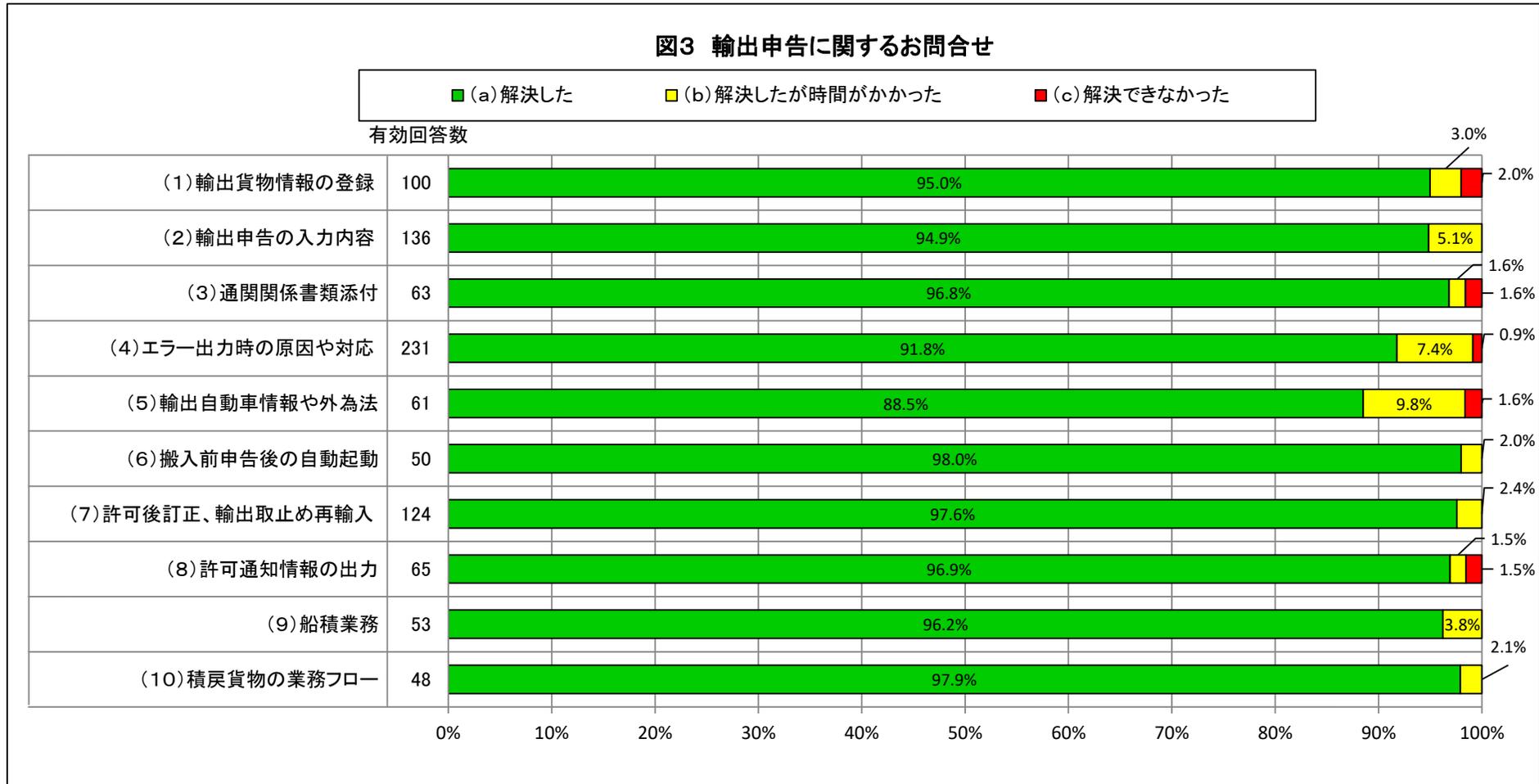
- (a) 両方知っている (b) お問合せWebフォームは知っている (c) CHAT SUPPORTは知っている (d) 両方知らない

問3 その他、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。(全角400文字以内)

別紙2 設問ごとの集計結果

(1) 輸出申告に関するお問合せ

■ 「(5)輸出自動車情報や外為法」に関して、「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が10%を超える結果となった。



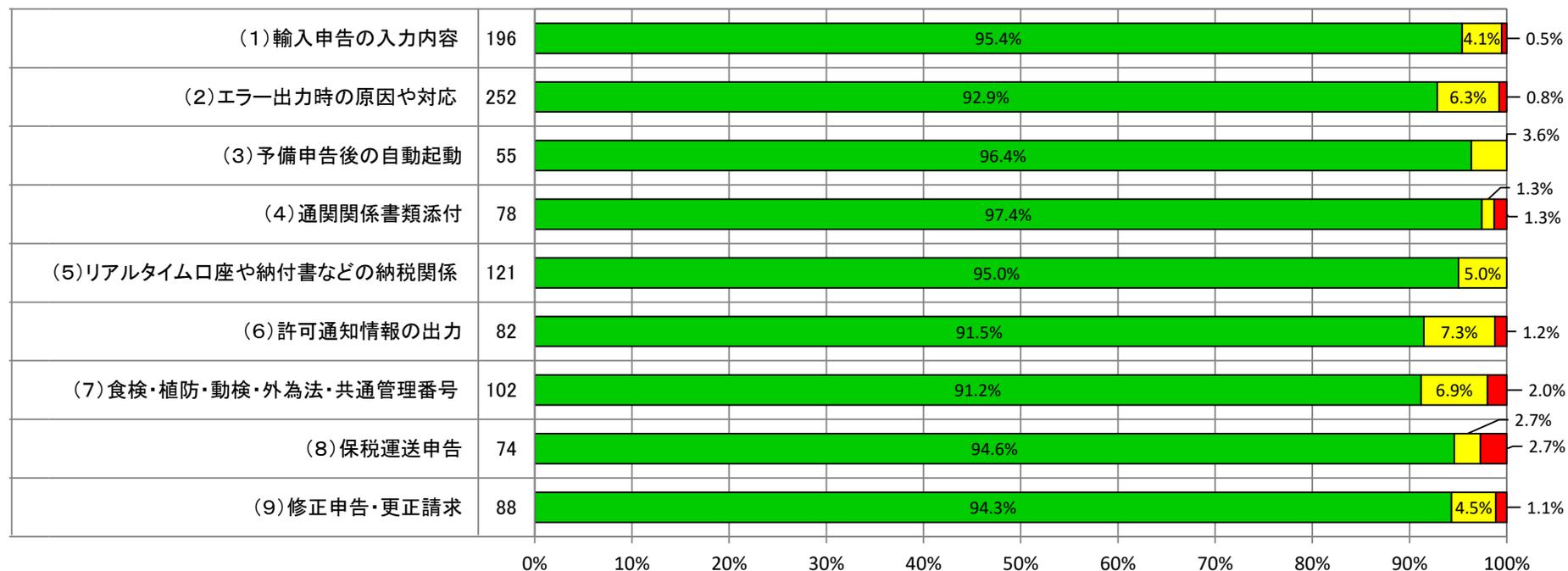
(2) 輸入申告に関するお問合せ

■ 全ての項目において、「解決した」が90%以上の結果となった。

図4 輸入申告に関するお問合せ

■ (a)解決した ■ (b)解決したが時間がかかった ■ (c)解決できなかった

有効回答数



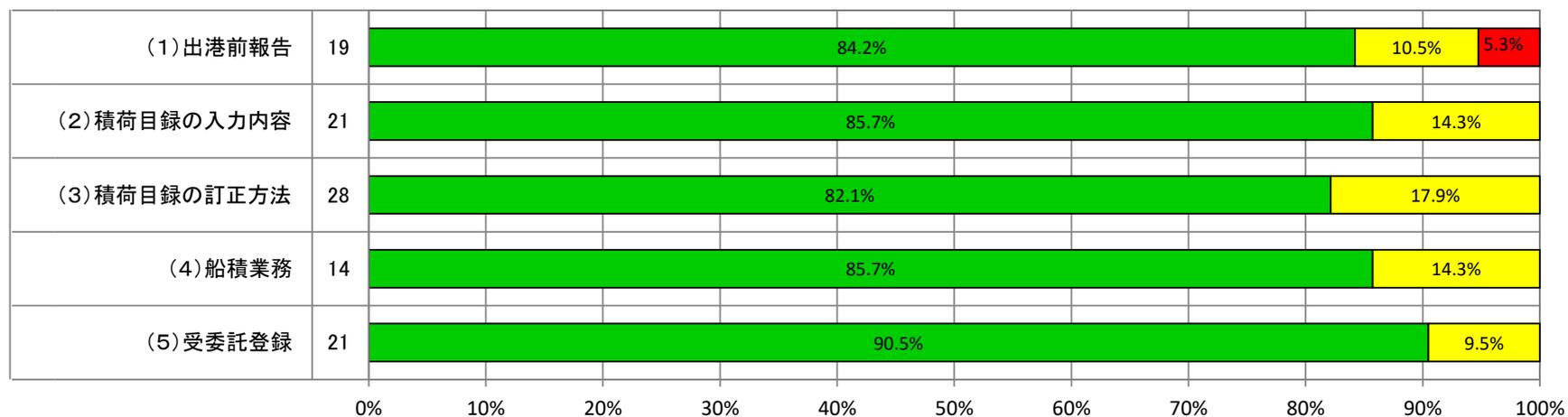
(3) 海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)

■ 多くの項目で「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が10%を超える結果となった。

図5 海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)

■ (a)解決した ■ (b)解決したが時間がかかった ■ (c)解決できなかった

有効回答数



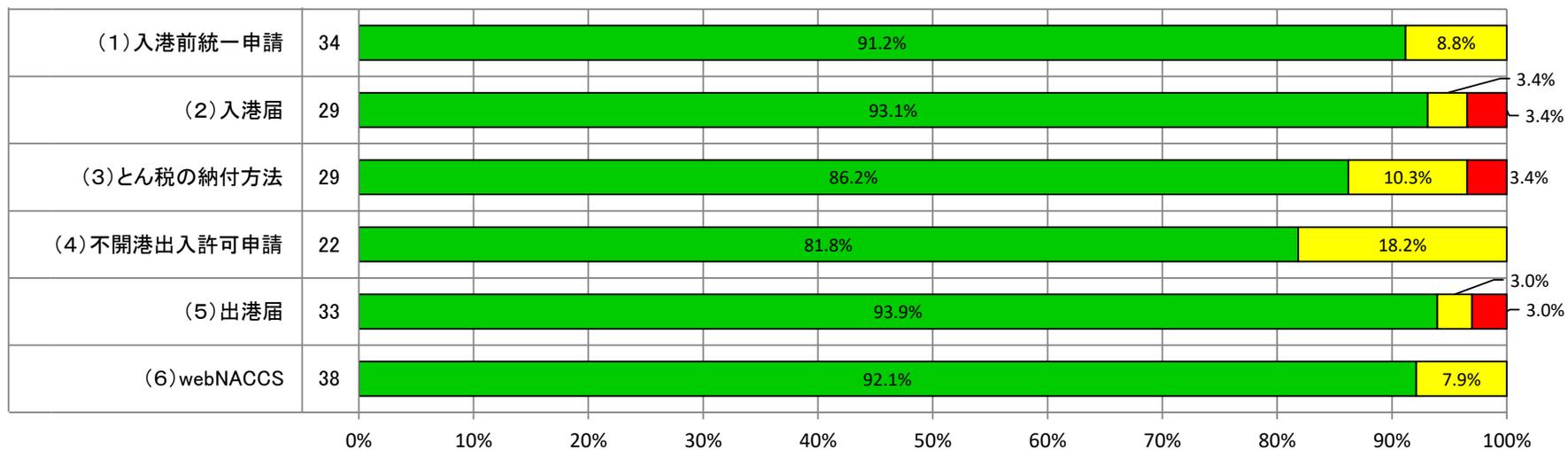
(4) 海上入出港に関するお問合せ

■ 「(3)とん税の納付方法」「(4)不開港出入許可申請」において「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が10%を超える結果となった。

図6 海上入出港に関するお問合せ

■ (a)解決した ■ (b)解決したが時間がかかった ■ (c)解決できなかった

有効回答数



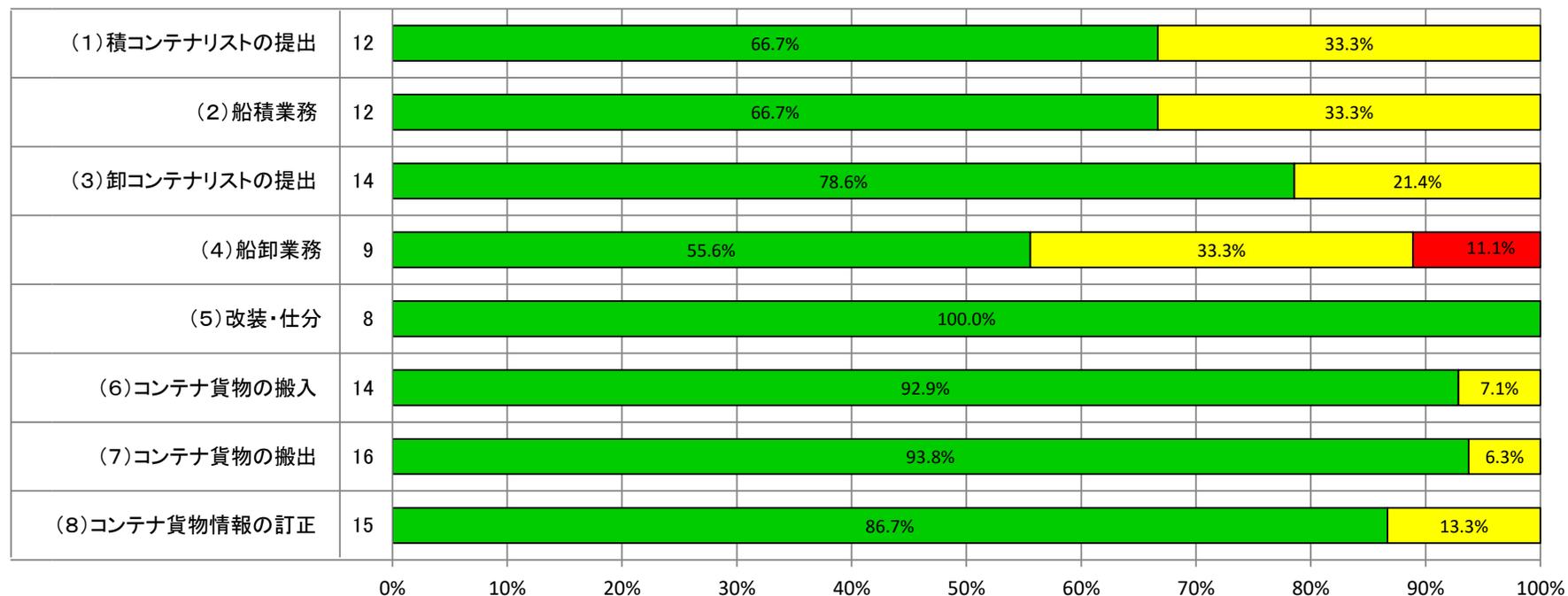
(5) 海上貨物に関するお問合せ(CY)

■ 多くの項目で「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が10%を超える結果となった。

図7 海上貨物に関するお問合せ(CY)

■ (a) 解決した ■ (b) 解決したが時間がかかった ■ (c) 解決できなかった

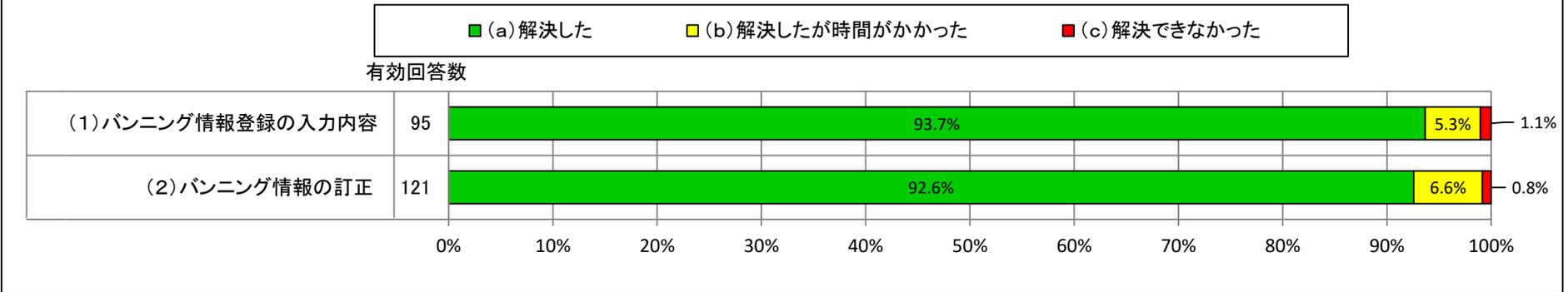
有効回答数



(6) 海上貨物に関するお問合せ(バンニング)

■ 全ての項目において、「解決した」が90%以上の結果となった。

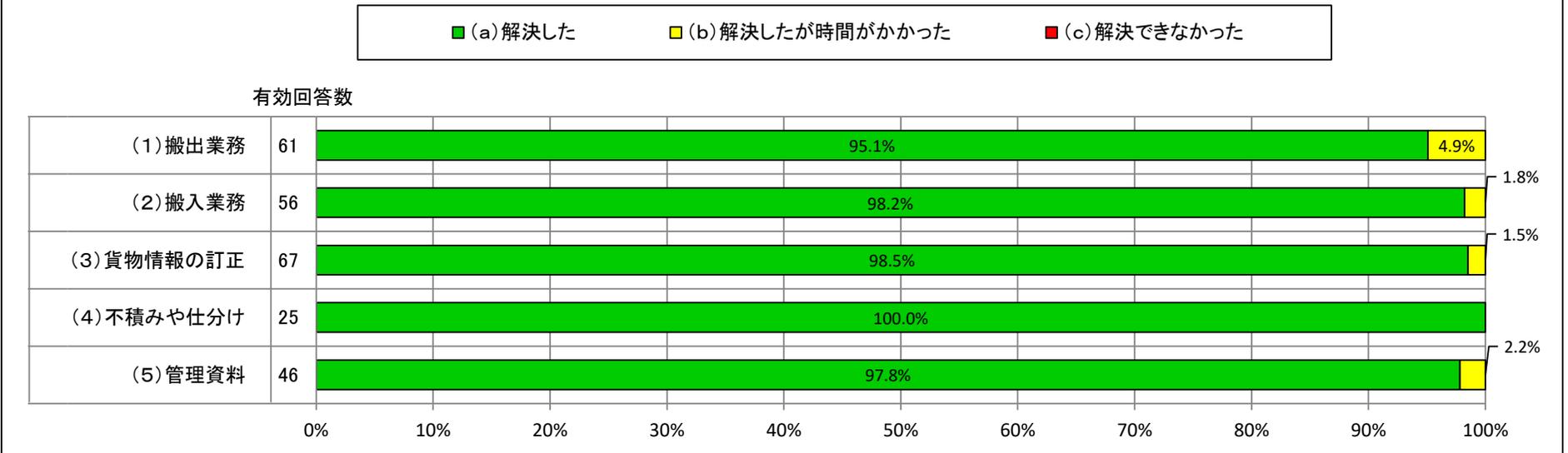
図8 海上貨物に関するお問合せ(バンニング)



(7) 海上輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

■ 全ての項目において、「解決した」が90%以上の結果となった。

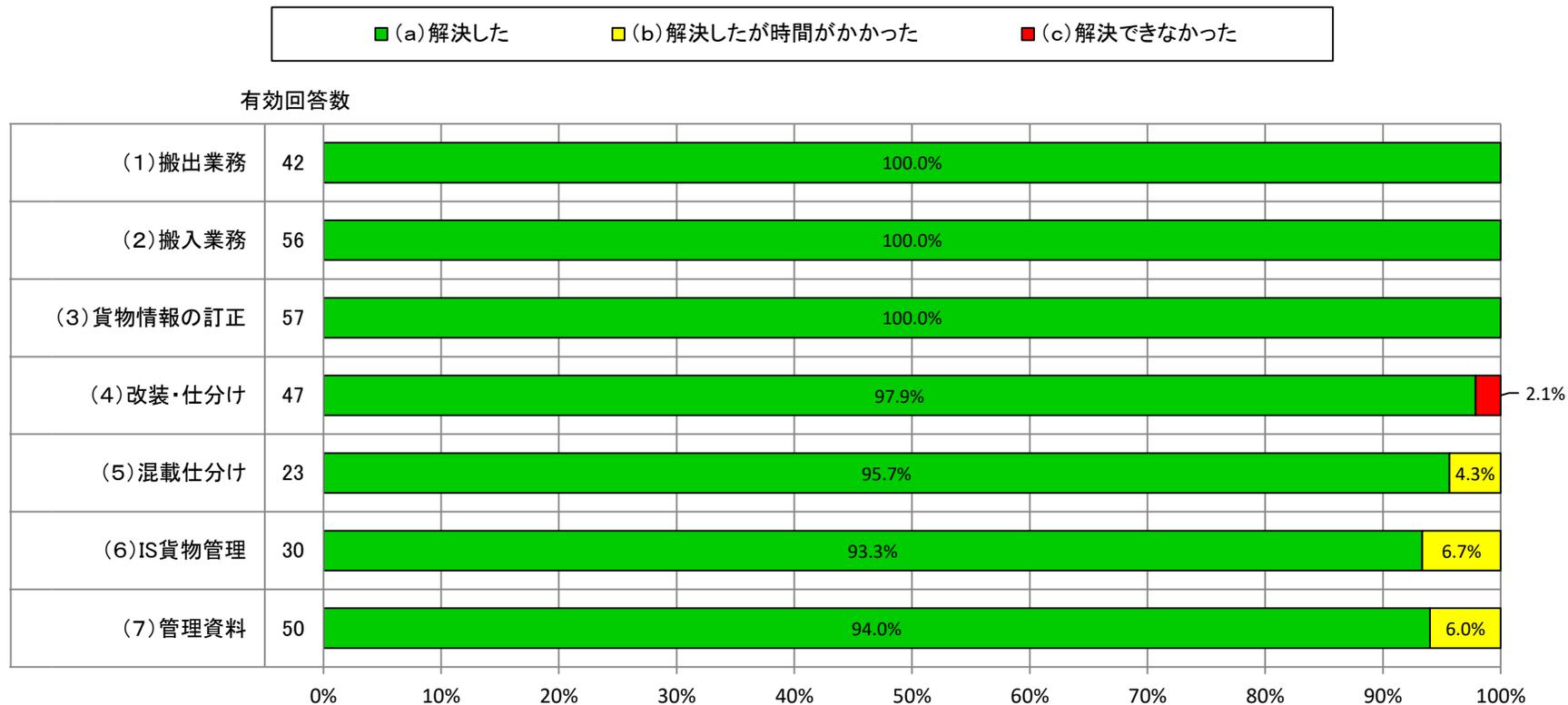
図9 海上輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)



(8) 海上輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

■ 全ての項目において、「解決した」が90%以上の結果となった。

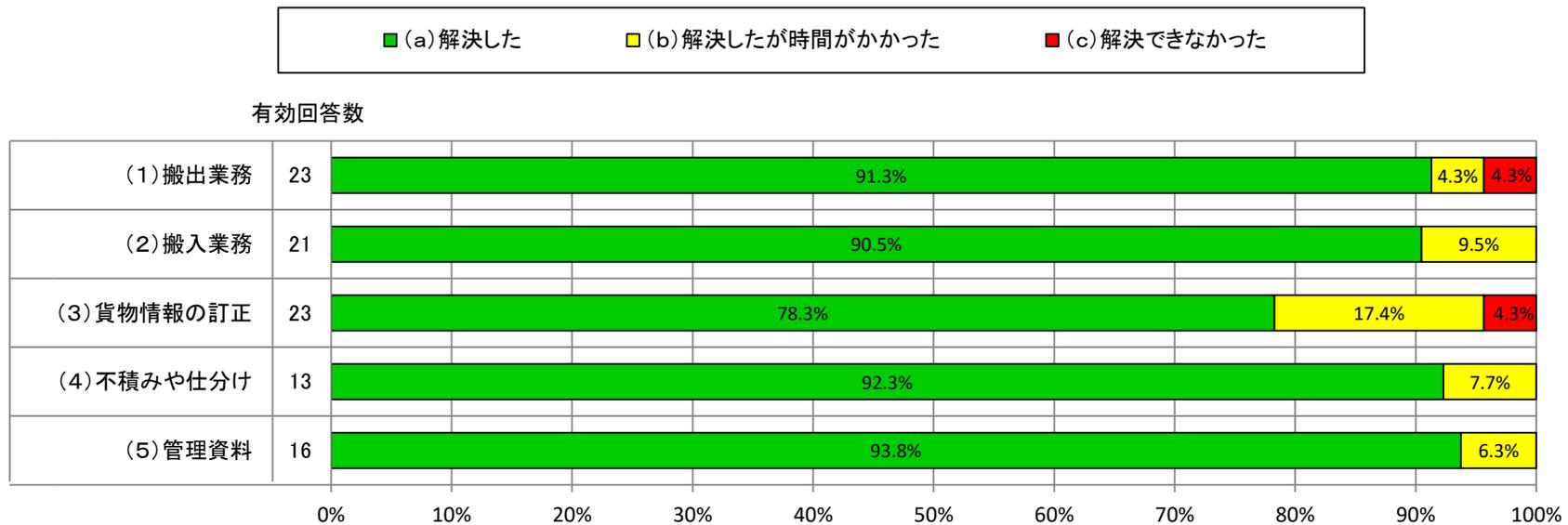
図10 海上輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)



(9) 航空輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

■ 「貨物情報の訂正」に関して「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が20%を超える結果となった。

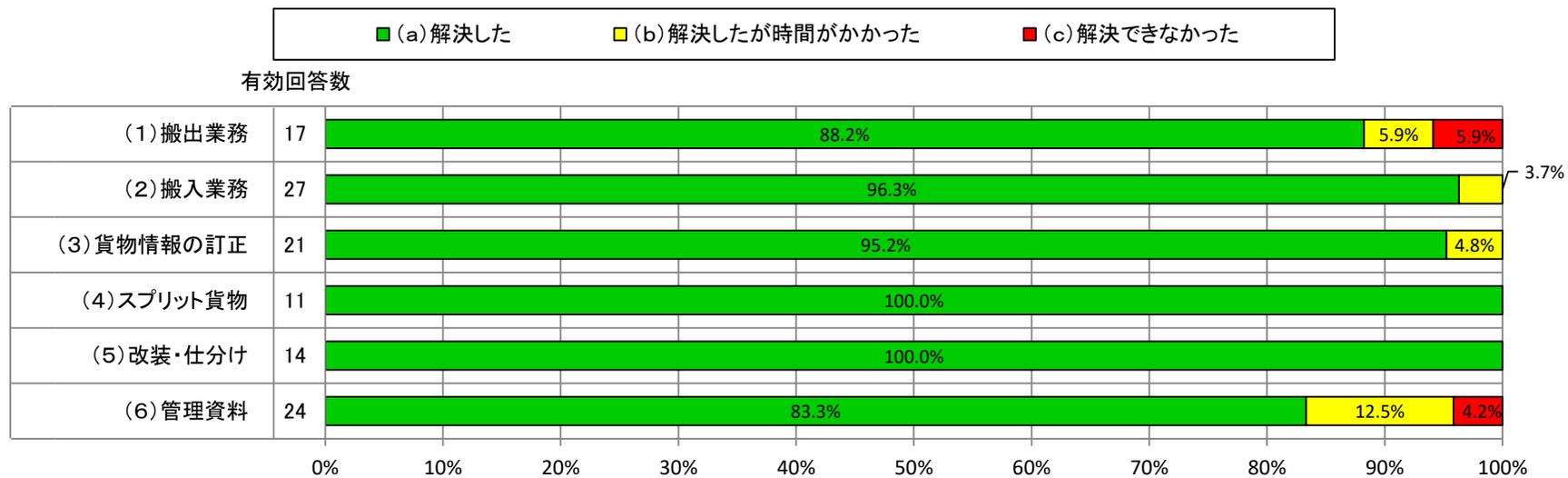
図11 航空輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)



(10) 航空輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

■ 「搬出業務」「管理資料」に関して「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が10%を超える結果となった。

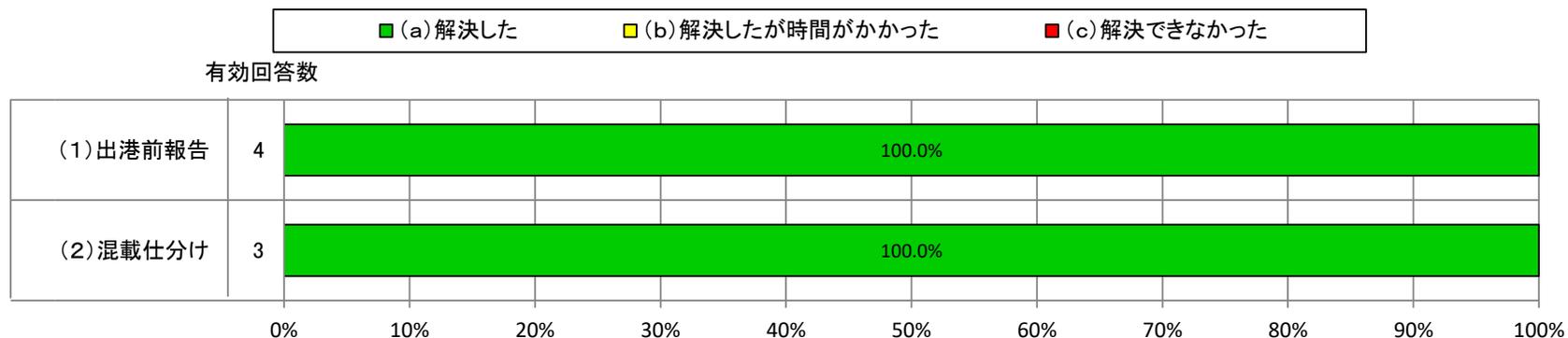
図12 航空輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)



(11) 海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)

■ 全ての項目において、「解決した」の結果となった。

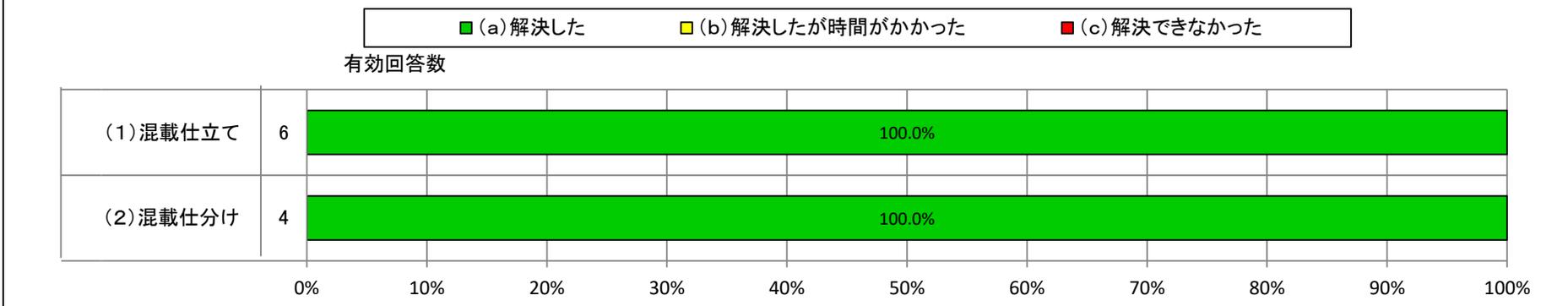
図13 海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)



(12) 航空貨物に関するお問合せ(混載業)

■ 全ての項目において、「解決した」の結果となった。

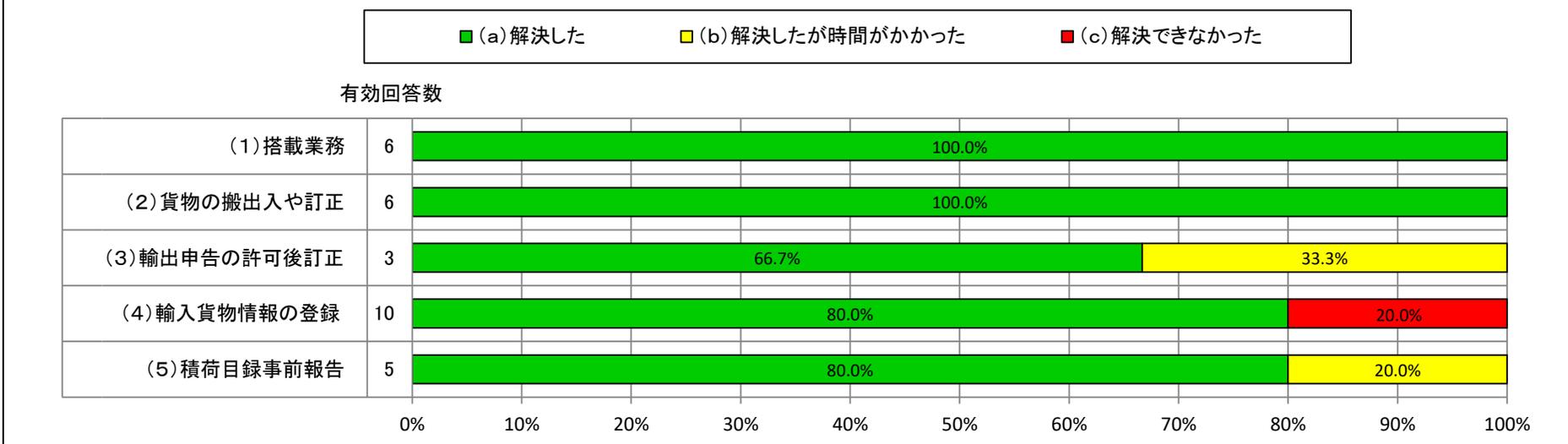
図14 航空貨物に関するお問合せ(混載業)



(13) 航空貨物に関するお問合せ(航空会社)

■ 多くの項目で「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が20%を超える結果となった。

図15 航空貨物に関するお問合せ(航空会社)



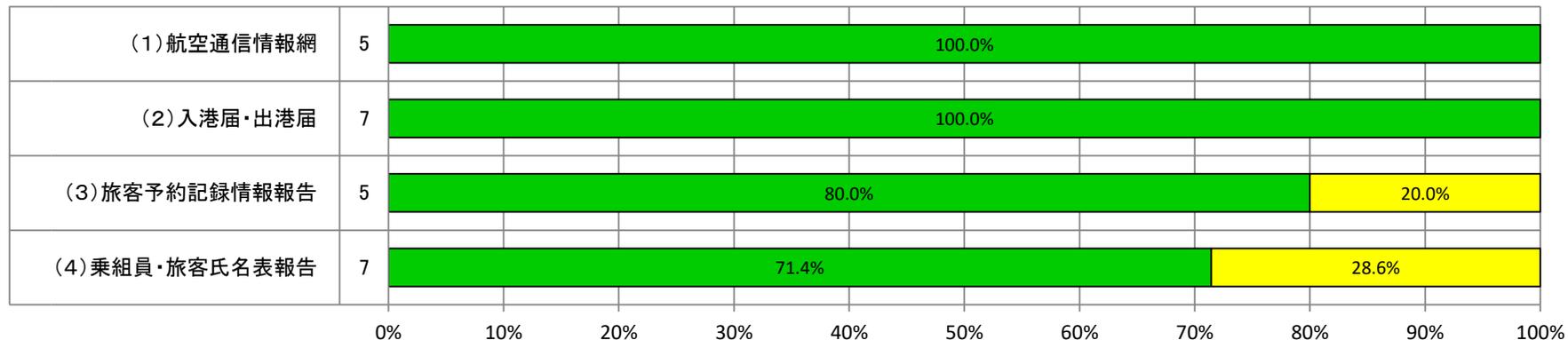
(14) 航空入出港に関するお問合せ

■ 報告業務において、「解決したが時間がかかった」「解決できなかった」の割合が20%を超える結果となった。

図16 航空入出港に関するお問合せ

■ (a) 解決した ■ (b) 解決したが時間がかかった ■ (c) 解決できなかった

有効回答数



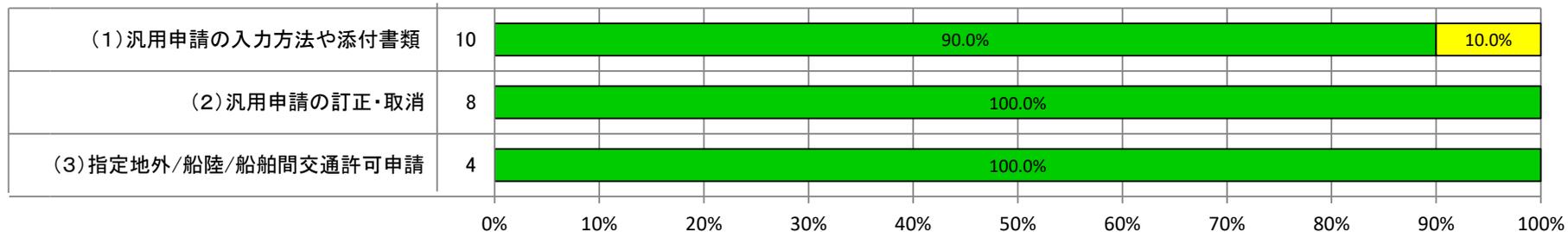
(15) 汎用申請に関するお問合せ

■ 全ての項目において、「解決した」が90%以上の結果となった。

図17 汎用申請に関するお問合せ

■ (a) 解決した ■ (b) 解決したが時間がかかった ■ (c) 解決できなかった

有効回答数



別紙3 「お問合せWebフォーム」および「CHAT SUPPORT」の知名度

■ お問合せWebフォームの知名度は全体の66.2%。CHAT SUPPORTの知名度は全体の26.7%。

「お問合せWebフォーム」の知名度は66.2%であり、着実に浸透しており、社内への情報共有にご利用しているといったコメントをいただいている。

「CHAT SUPPORT」の知名度は26.7%と低い状況であり厳しいご意見もいただいているものの、「今回のアンケートで知ったため、今後利用したい」との
前向きなコメントをいただいている。

図18 お問合せWebフォームおよびCHAT SUPPORTの知名度

