

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

2022年3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。

2021年12月1日～12月27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
3.1 全体の傾向	3
3.2 業種別調査結果	4
3.3 その他ご意見ご要望コメントの傾向	5
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 「NACCS掲示板に関するアンケート」結果	

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>

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事業所を母集団とする。

NACCSの契約事業所	8,208事業所
NACCS(海上)	2,890事業所
NACCS(航空)	552事業所
両方(海上・航空)	4,766事業所

<調査期間>

開始日時	2021年12月1日	9時
終了日時	2021年12月27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886件となっている。

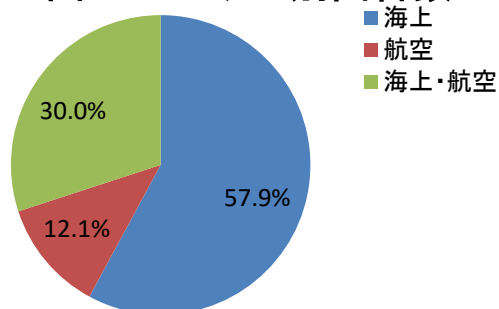
(1) システム別回答数

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
海上	513
航空	107
海上・航空	266
合計	886

図1 システム別回答数



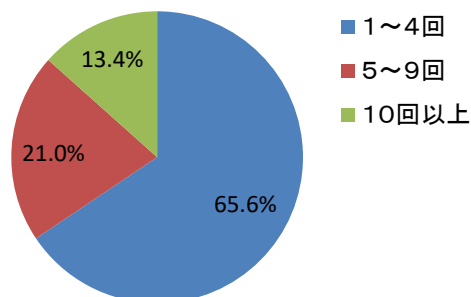
(2) 問合せ回数

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
1～4回	564
5～9回	181
10回以上	115
未回答	26
合計	886

図2 問合せ回数



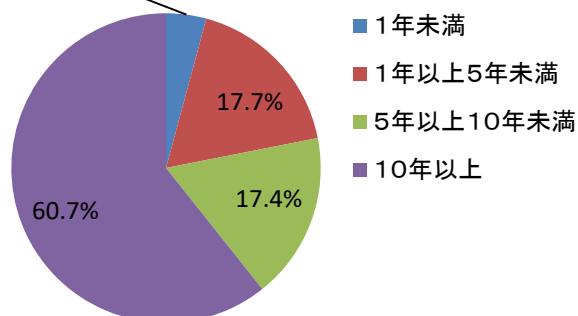
(3) 経験年数

経験年数は右図の分布となっている。

表3 経験年数別回答数

経験年数	回答数
1年未満	37
1年以上5年未満	155
5年以上10年未満	152
10年以上	531
未回答	11
合計	886

図3 経験年数



(4) 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4 業種別回答数

業種	回答数	%
通関業	534	43.3%
保税蔵置場	273	22.2%
船舶代理店	110	8.9%
海貨業	59	4.8%
CY	56	4.5%
混載業	38	3.1%
航空会社	36	2.9%
航空貨物代理店	33	2.7%
輸出入者	27	2.2%
汎用申請者	24	1.9%
NVOCC	18	1.5%
船会社	12	1.0%
バンブール	6	0.5%
機用品	5	0.4%
損害保険会社	1	0.1%
合計	1232	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

3.1 全体の傾向

■ 概ねお客様の期待通りの評価をいただいたが、「航空会社による輸出許可後の訂正」や「輸入貨物情報の登録」の解決力を上げる必要がある。

海上、海上・航空共用について「解決した」の割合が90%を超えており、お客様の期待通りとの評価をいただいた。しかしながら航空の場合は90%未満となっており、中でも、「航空会社による輸出許可後の訂正」「輸入貨物情報の登録」「航空貨物の搬出入」に関して解決までのスピード感のある対応、オペレータのスキルのばらつきに課題があるとの結果となった。

図4 全体の傾向

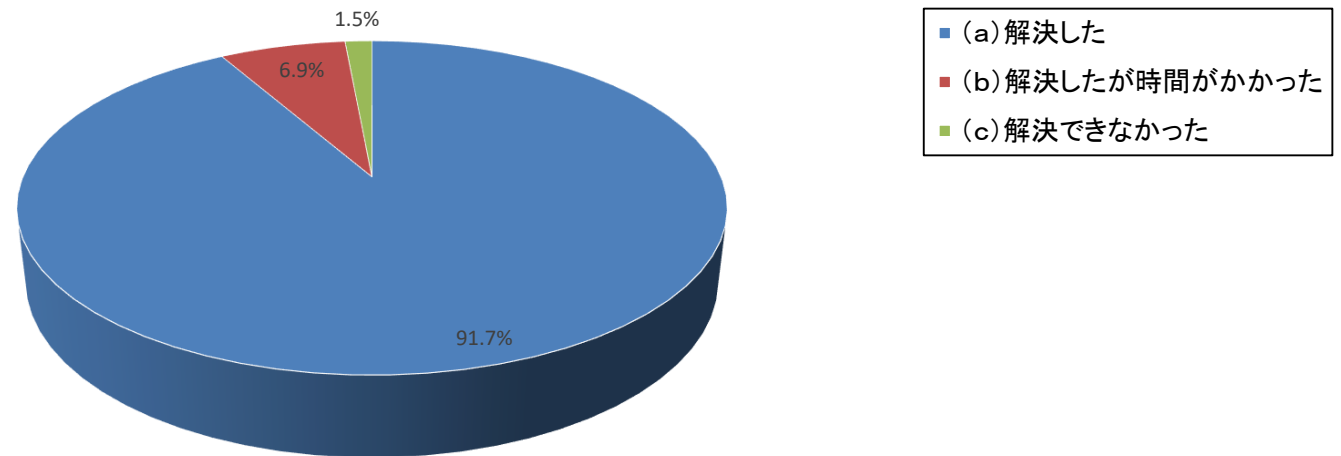
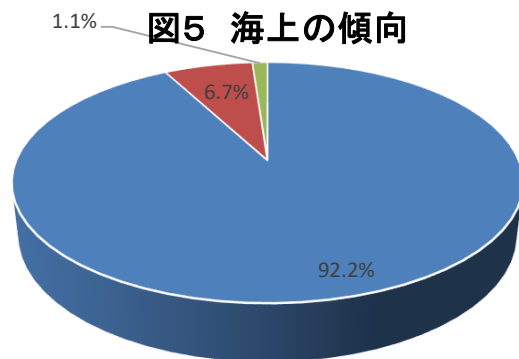
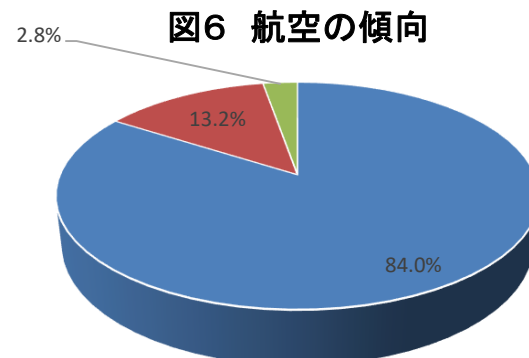


図5 海上の傾向



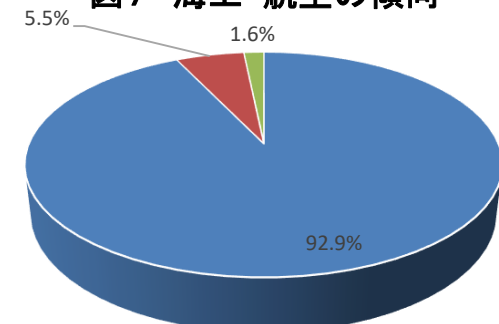
- (a) 解決した
- (b) 解決したが時間がかかった
- (c) 解決できなかった

図6 航空の傾向



- (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

図7 海上・航空の傾向



- (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

3.2 業種別調査結果

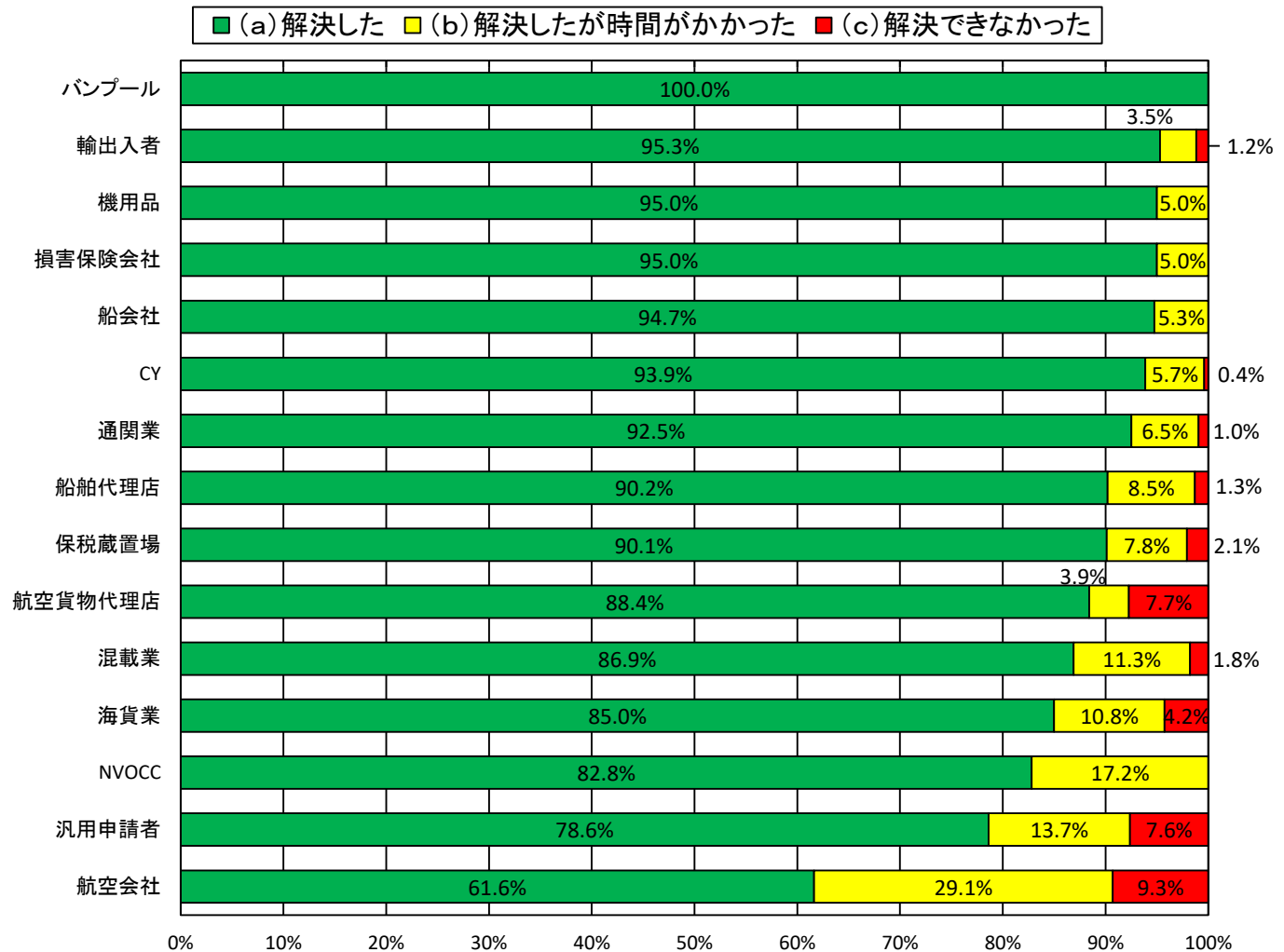
■ 概ねお客様の期待通りの評価をいただいたが、「航空会社」「汎用申請者」「NVOCC」については解決力を上げる必要がある。

航空会社では「航空会社による輸出許可後の訂正」「輸入貨物情報の登録」「航空貨物の搬出入」についてスピード感のある対応に課題がある結果となった。
 汎用申請者では「汎用申請の訂正」においても時間がかかることのご意見をいただいております、スピード感のある対応に課題がある結果となった。
 NVOCCでは「出港前報告」においてスピード感のある対応に課題がある結果となった。

表4 業種別有効回答数と評価

業種	回答数	(a)解決した
バンブール	6	100.0%
輸出入者	27	95.3%
機用品	5	95.0%
損害保険会社	1	95.0%
船会社	12	94.7%
CY	56	93.9%
通関業	534	92.5%
船舶代理店	110	90.2%
保税蔵置場	273	90.1%
航空貨物代理店	33	88.4%
混載業	38	86.9%
海貨業	59	85.0%
NVOCC	18	82.8%
汎用申請者	24	78.6%
航空会社	36	61.6%
合計	1232	91.7%

図8 業種別調査結果



3.3 その他ご意見ご要望コメントの傾向

■ お客様に寄り添った対応を評価いただいている反面、つながりやすさに課題がある。

ポジティブコメントでは「親切丁寧な対応」「迅速な対応」「的確な回答」が大半を占め、お客様に寄り添った対応を評価いただいております。しかし、ネガティブコメントでは「つながりづらい」とのご意見を多数いただく結果となりました。

図9 ポジティブコメント

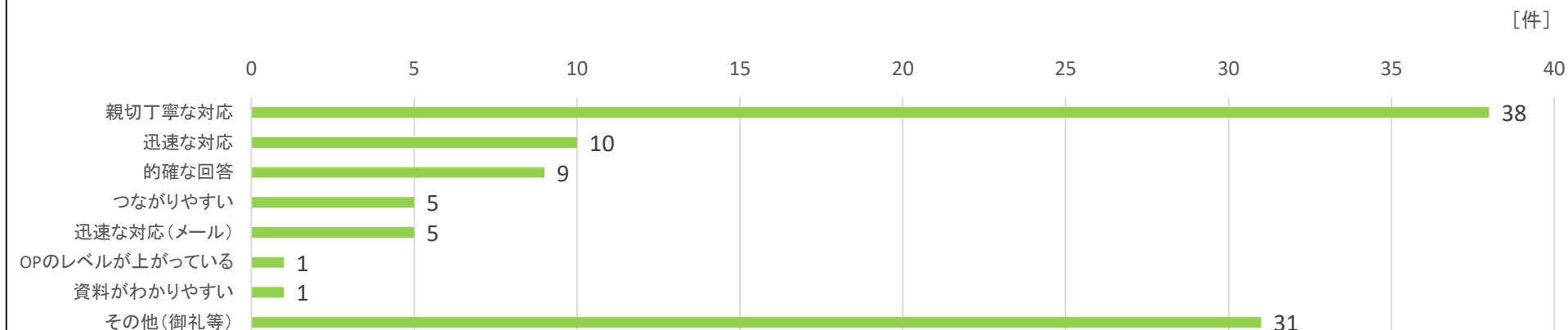
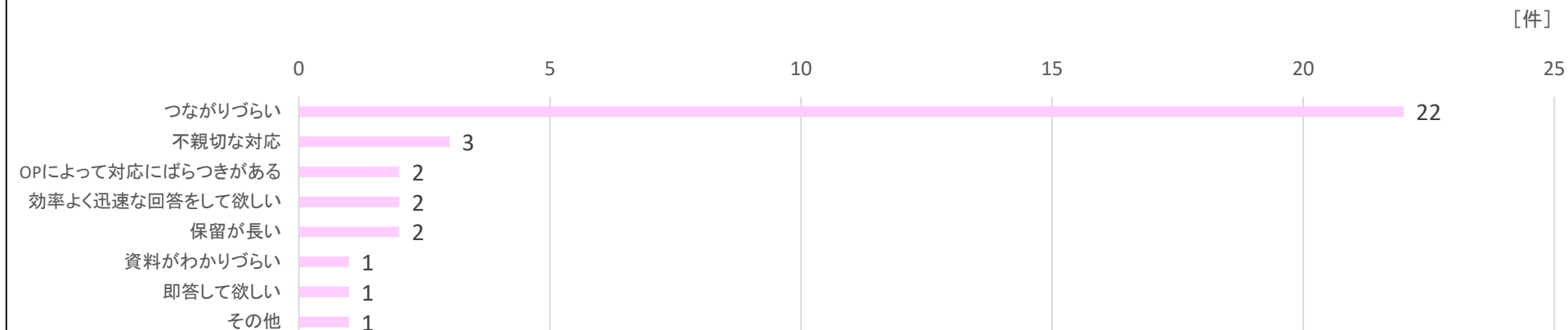


図10 ネガティブコメント



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
海上 航空 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
船会社 船舶代理店 CY NVOCC 海貨業 バンブール
航空会社 航空貨物代理店 混載業
保税蔵置場 通関業 機用品業 損害保険会社 輸出入者 汎用申請者

- 業務の経験年数をお選びください。
1年未満 1年以上5年未満 5年以上10年未満 10年以上

- 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。
1～4回 5～9回 10回以上

【PART1】

ヘルプデスクに問い合わせされた際の評価を以下の選択肢からお聞かせください。(それぞれひとつ)

選択肢

- (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
- (d) 該当しない

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・外為法(旧JETRAS) (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(旧JETRAS)・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) |
| (10) 他所蔵置での輸入申告 | (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・仕分け・取扱業務 (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・取扱業務 (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)

航空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・仕分け・取扱業務 (a) (b) (c) (d)
- (5)管理資料 (a) (b) (c) (d)

航空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)スプリット貨物 (a) (b) (c) (d)
- (5)改装・仕分け・取扱業務 (a) (b) (c) (d)
- (6)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(具体的な内容を3つまで記載)

(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。

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。

【PART2】

NACCS掲示板に関するアンケート

問1 NACCS掲示板内にある『お問合せWebフォーム』をご存じですか。

知っている 知らない

問1.1 問1で「知っている」を選択された方にお伺いします。実際に『お問合せWebフォーム』を利用したことがありますか。

利用した 利用したことがない

問1.2 問1.1で「利用したことがない」を選択された方にお伺いします。
利用したことがない理由について、具体的にお聞かせください。

問2 NACCS掲示板内のチャットボット『IDAエラー解決&申込サポート』をご存じですか。

知っている 知らない

問2.1 問2で「知っている」を選択された方にお伺いします。チャットボット『IDAエラー解決&申込サポート』を利用したことがありますか。

(a) 「IDAエラー解決」のみ利用した (b) 「申込サポート」のみ利用した (c) どちらも利用した (d) どちらも利用したことがない

問2.2 問2.1で(a)～(c)の「利用した」を選択された方にお伺いします。お問合せの内容は解決しましたか。

解決した 解決しなかった

問2.3 問2.2で「解決しなかった」を選択された方にお伺いします。
解決しなかった理由について、具体的にお聞かせください。

問2.4 問2.1で「(d) どちらも利用したことがない」を選択された方にお伺いします。
利用したことがない理由について、具体的にお聞かせください。

- ・IDAエラー解決
- ・申込サポート

問3 自主解決の参考となる資料として、NACCS掲示板に掲載している『虎の巻シリーズ』で、ご存じのものをお答えください。(複数回答可)

(a) バンニングマスター (b) FAINSマスター (c) 海上仕分けマスター (d) いずれも知らない

問3.1 問3で(a)～(c)のいずれかを選択された方にお伺いします。利用用途についてお聞かせください。

「社内教育」の資料で利用した	「業務」の参考にした	「社内教育」、「業務」で利用した
「その他の用途」で利用した	利用したことがない	

問3.2 問3.1で「社内教育」の資料で利用した を選択された方にお伺いします。具体的なお利用方法をお聞かせください。

問3.2 問3.1で「業務」の参考にした を選択された方にお伺いします。具体的なお利用方法をお聞かせください。

問3.2 問3.1で「社内教育」、「業務」で利用した を選択された方にお伺いします。具体的なお利用方法をお聞かせください。

問3.2 問3.1で「その他の用途」で利用した を選択された方にお伺いします。具体的なお利用方法をお聞かせください。

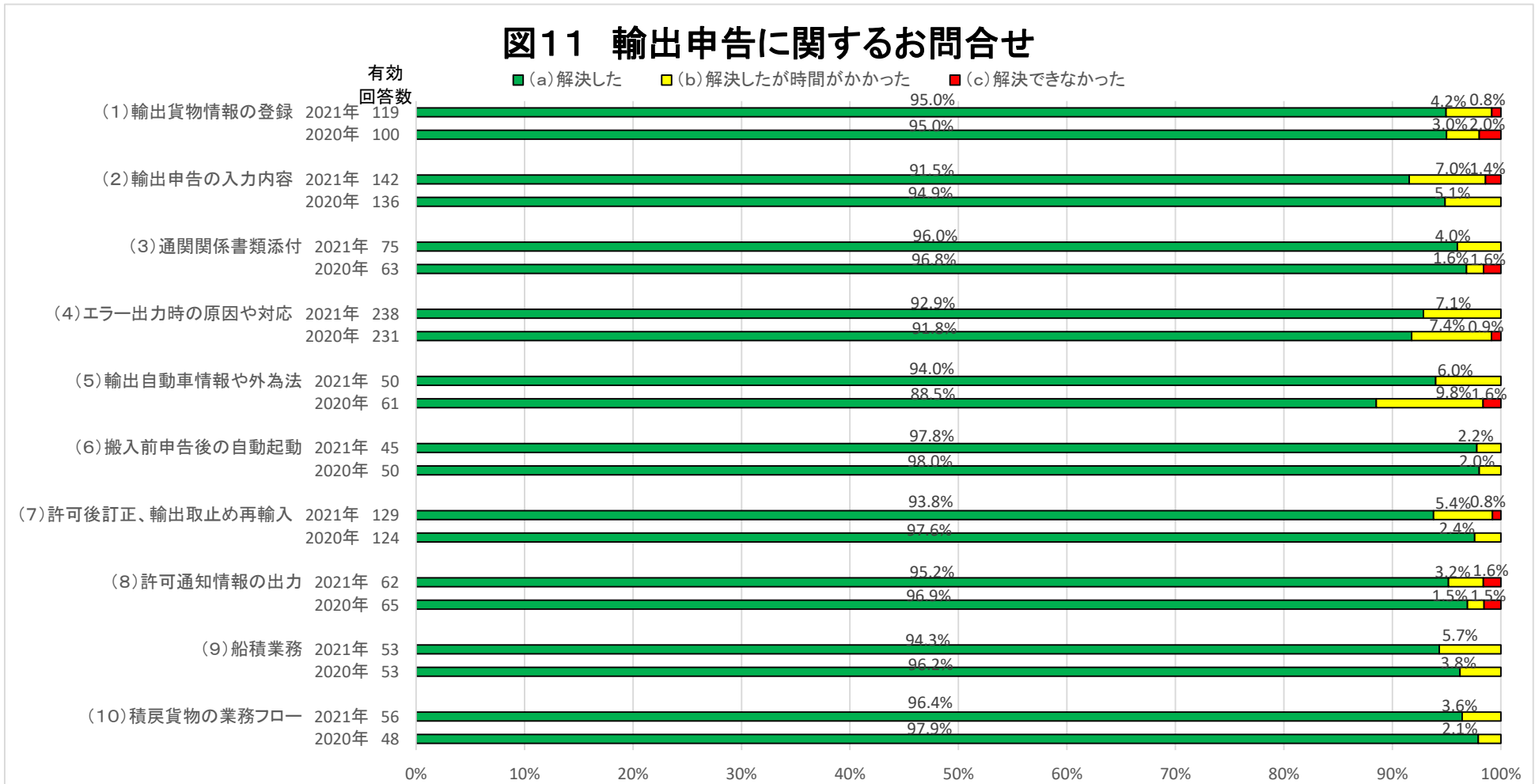
問3.2 問3.1で「利用したことがない」を選択された方にお伺いします。利用したことがない理由について、具体的にお聞かせください。

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

■ 解決力は概ねお客様の期待通りとの評価をいただいた。

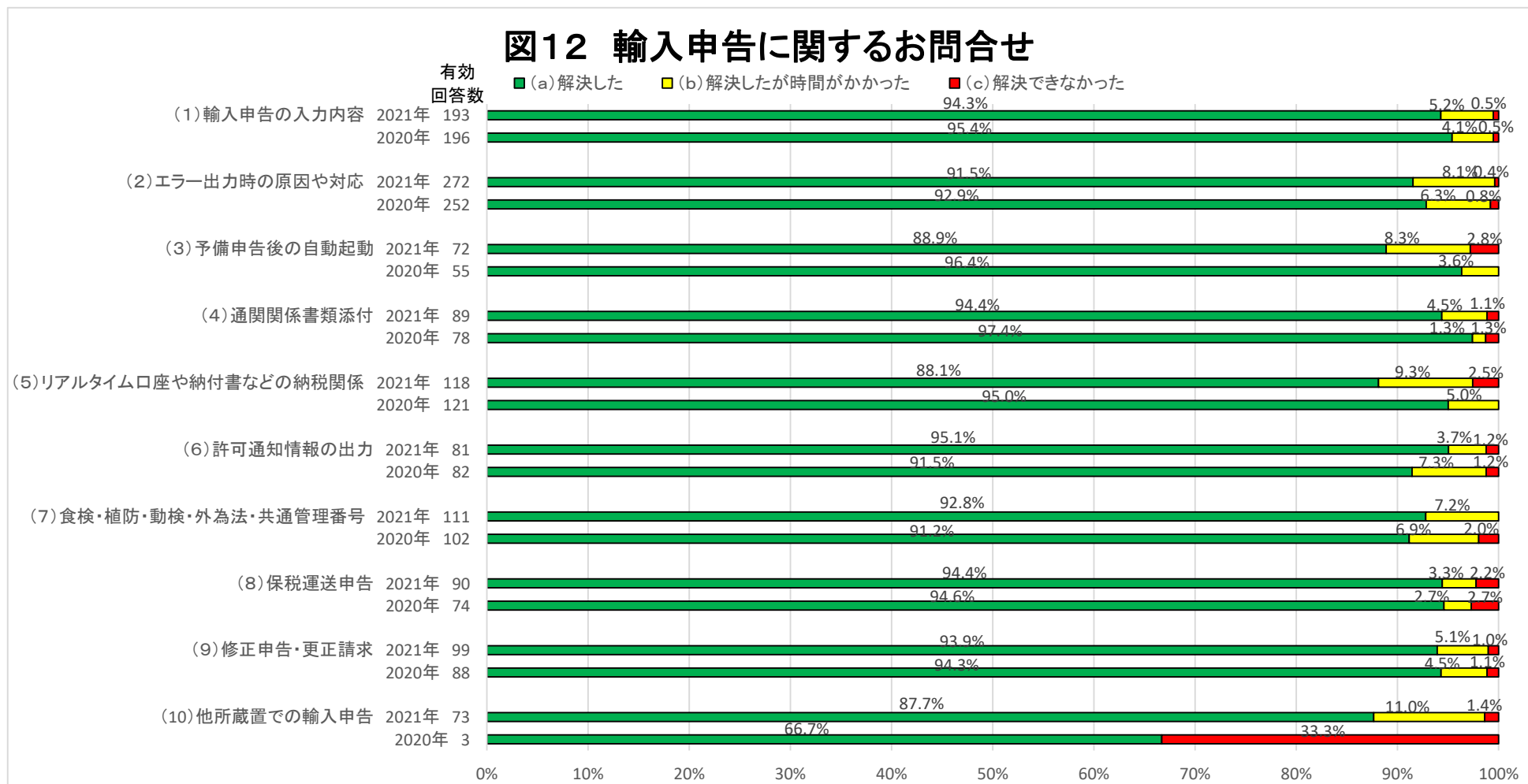
2020年は「(a)解決した」が90%を下回っていた「(5)輸出自動車情報や外為法」についても「(a)解決した」が90%以上となったことで、すべての項目について「(a)解決した」が90%以上となっており、お客様の期待通りとの評価をいただいた。



(2) 輸入申告に関するお問合せ

■ 解決力はお客様の期待通りとの評価をいただいた。

概ね「(a)解決した」が90%以上となっており、お客様の期待通りとの評価をいただいたが、「(3)予備申告後の自動起動」「(5)リアルタイム口座や納付書などの納税関係」「(10)他所蔵置での輸入申告」については解決までのスピード感到課題が残る結果となった。

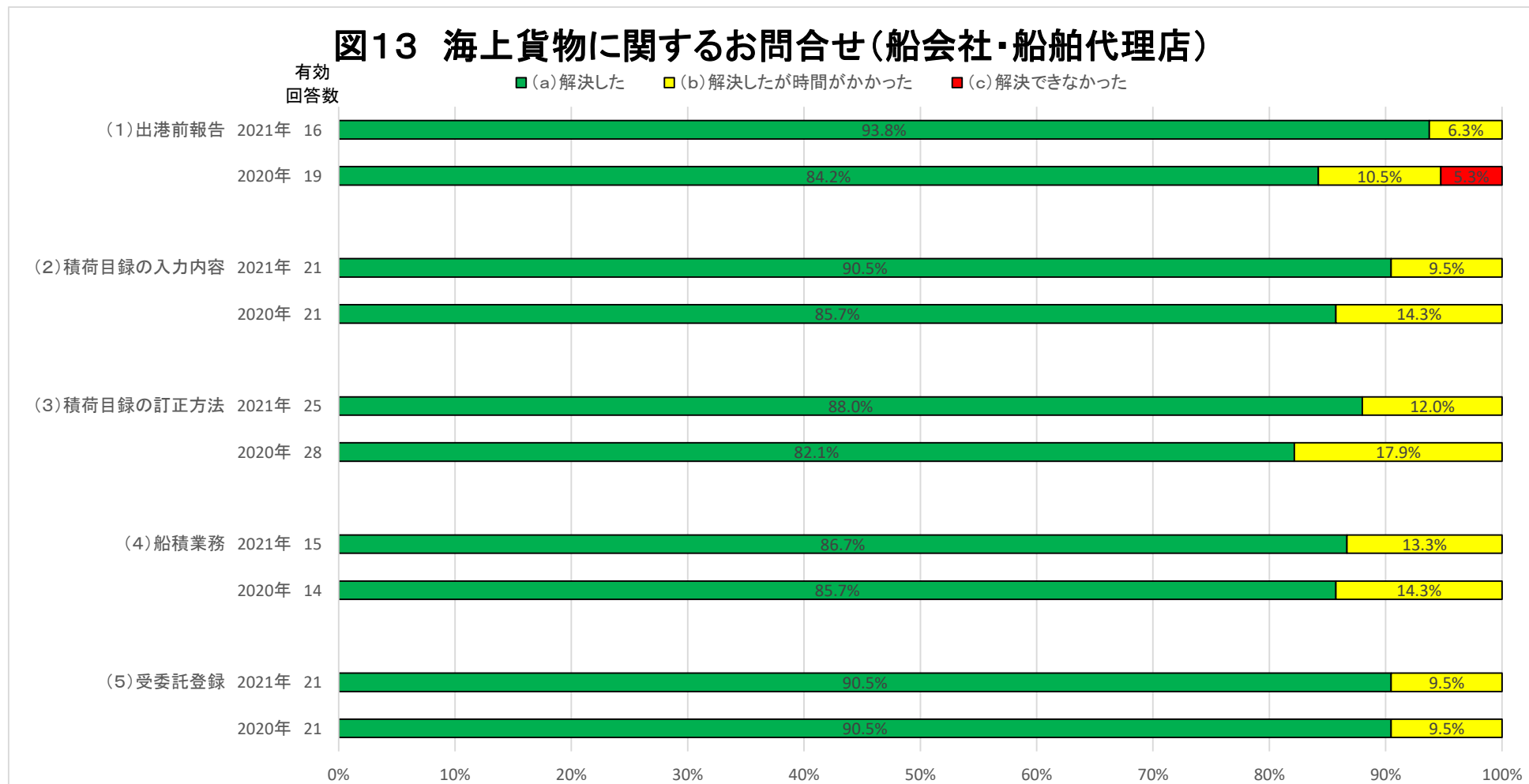


(3) 海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)

■ 解決までのスピードに課題があるとの評価をいただいた。

「(1)出港前報告」「(2)積荷目録の入力内容」「(5)受委託登録」について「(a)解決した」が90%以上となっており、お客様の期待通りとの評価をいただいた。

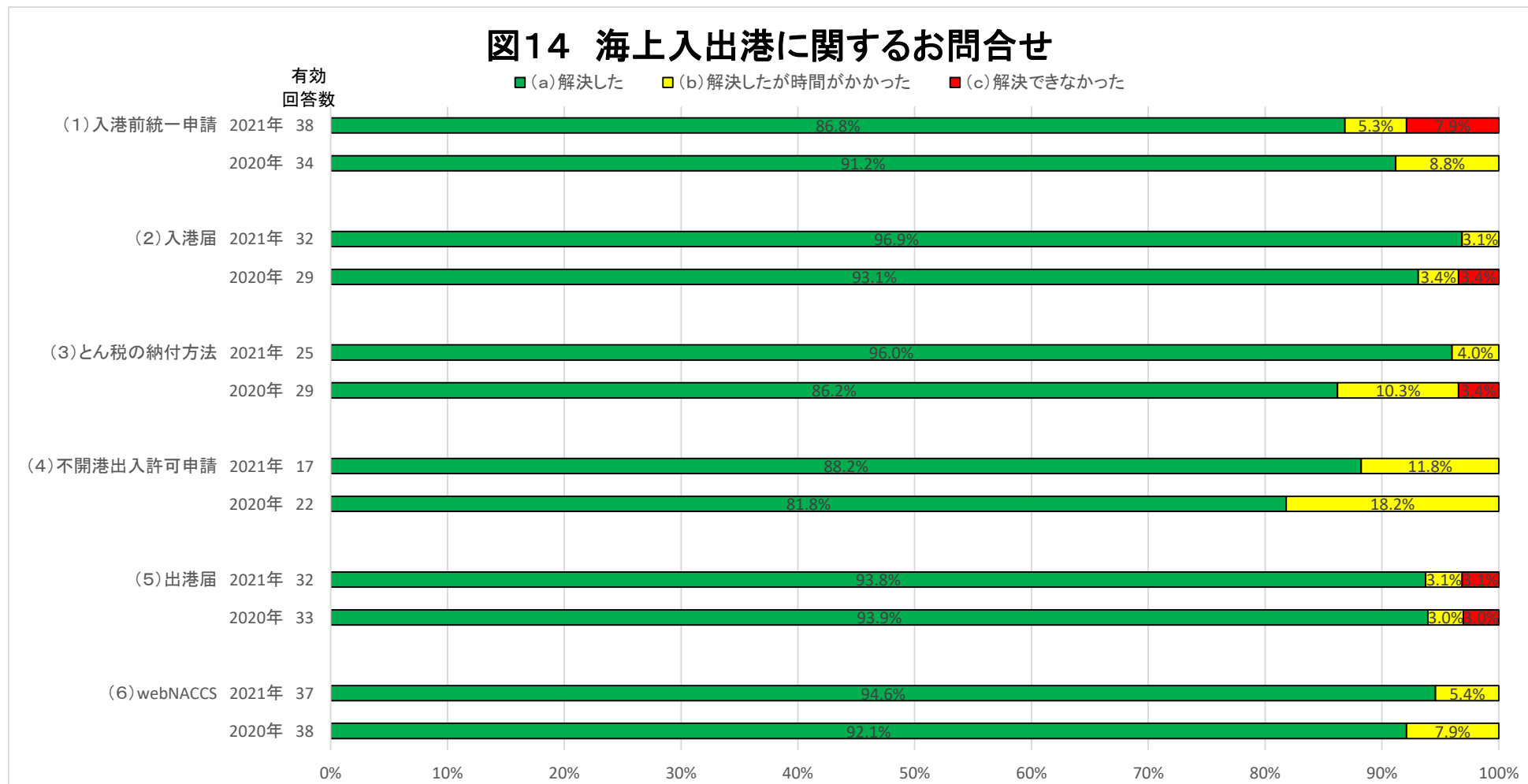
「(3)積荷目録の訂正方法」と「(4)船積業務」は2020年と比較して改善傾向にあるものの、スピード感について課題の残る結果となった。



(4) 海上入出港に関するお問合せ

■ 解決までのスピードに課題があるとの評価をいただいた。

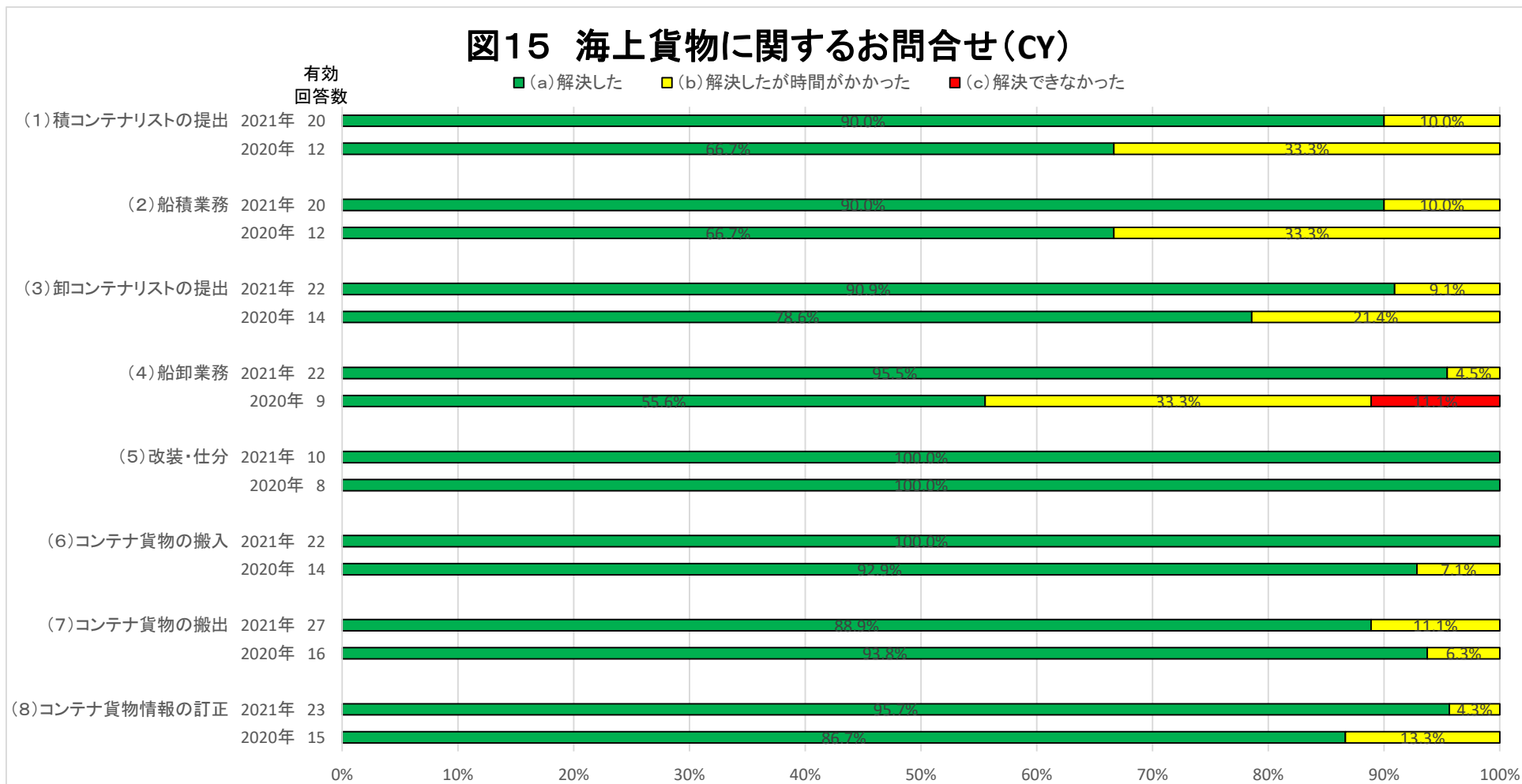
概ね「(a)解決した」が90%以上となっており、お客様の期待通りとの評価をいただいたが、「(1)入港前統一申請」「(4)不開港出入許可申請」について「(a)解決した」が90%未満とスピード感について課題の残る結果となった。



(5) 海上貨物に関するお問合せ(CY)

■ 解決力はお客様の期待通りとの評価をいただいた。

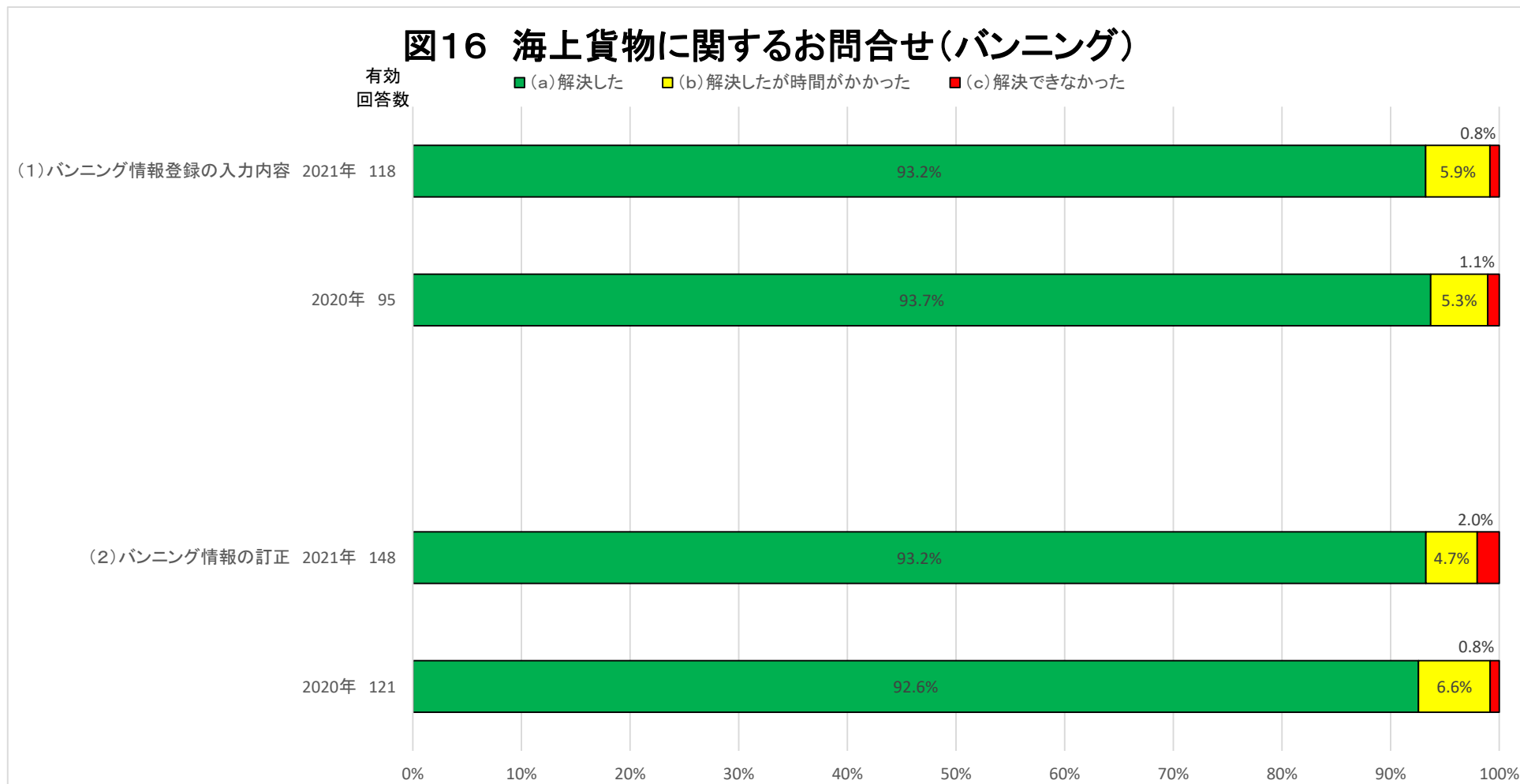
概ね「(a)解決した」が90%以上となっており、お客様の期待通りとの評価をいただいたが、「(7)コンテナ貨物の搬出」は「(a)解決した」が90%未満とスピード感について課題の残る結果となった。



(6) 海上貨物に関するお問合せ(バンニング)

■ 解決力に関してお客様の期待通りとの評価をいただいた。

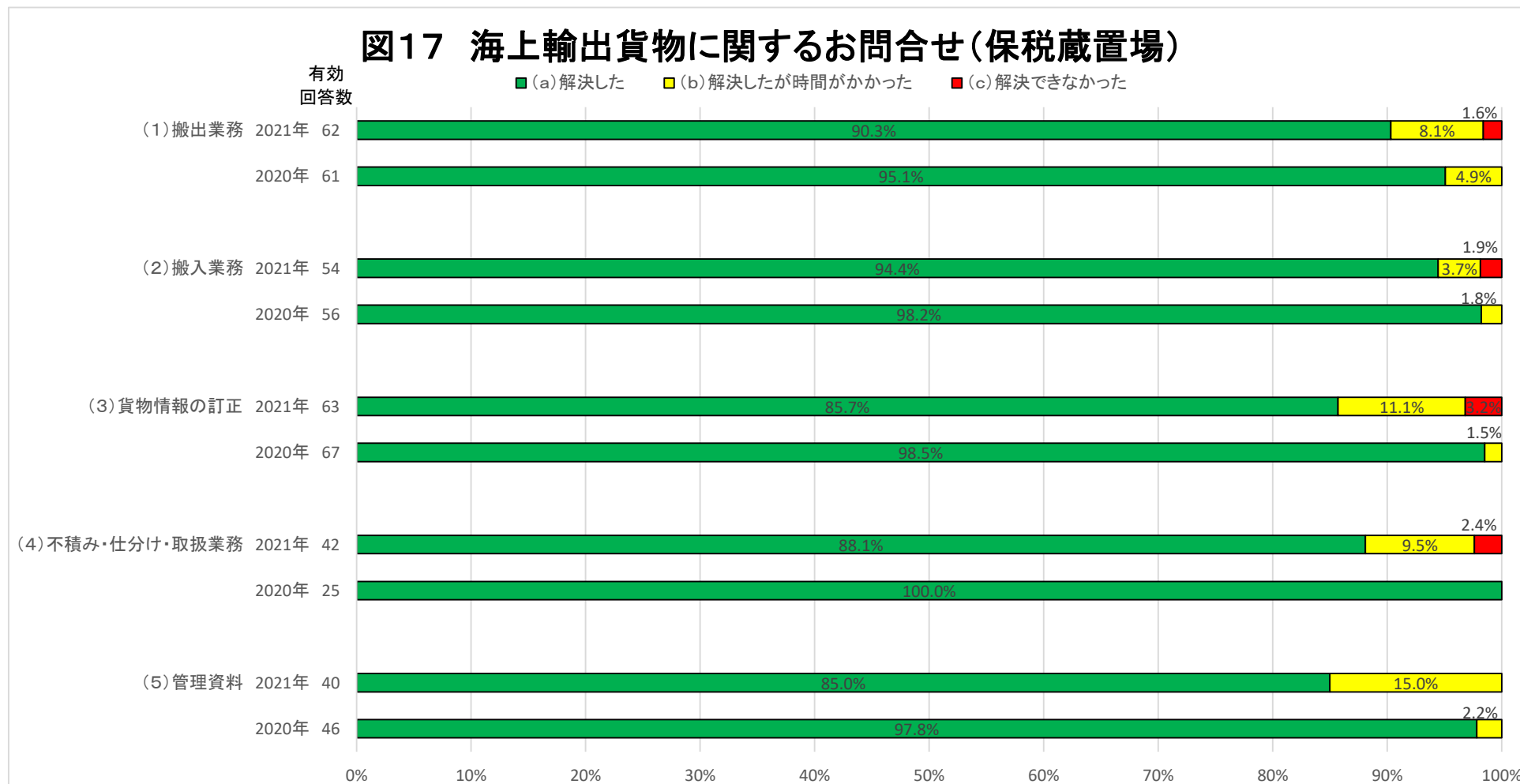
すべての項目について「(a)解決した」が90%以上となっており、お客様の期待通りとの評価をいただいた。



(7) 海上輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

■ 解決までのスピードに課題があるとの評価をいただいた。

「(3) 貨物情報の訂正」「(4) 不積み・仕分け・取扱業務」「(5) 管理資料」が2020年よりも「(a) 解決した」の割合が下がっており、スピード感について課題の残る結果となった。



(8) 海上輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

■ 解決までのスピードに課題があるとの評価をいただいた。

「(2)搬入業務」「(4)改装・仕分け・取扱業務」「(7)管理資料」が2020年よりも「(a)解決した」の割合が下がっており、スピード感について課題の残る結果となった。

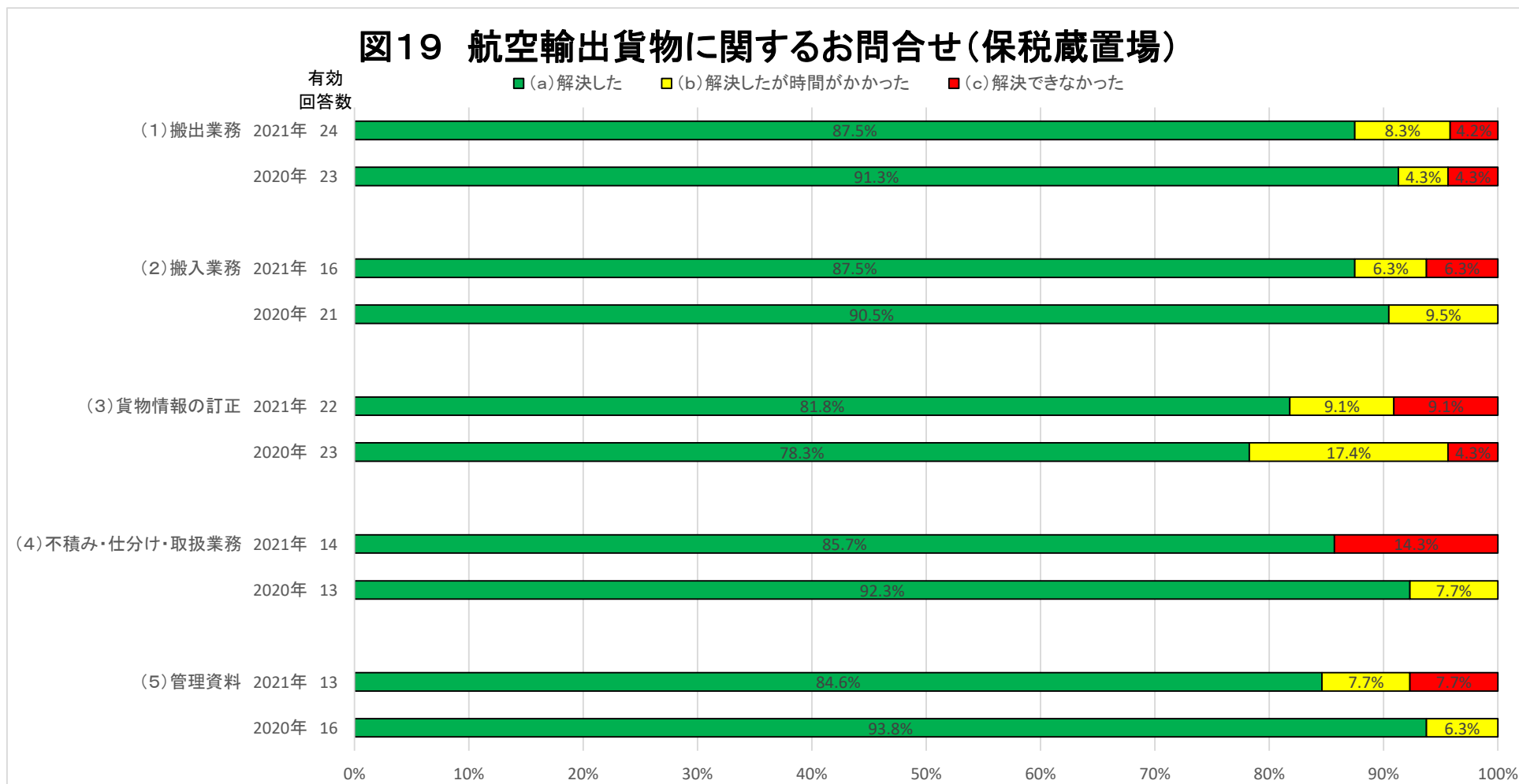
図18 海上輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)



(9) 航空輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

■ 期待通りとの評価もいただいたが、解決力に大きな課題残る結果となった。

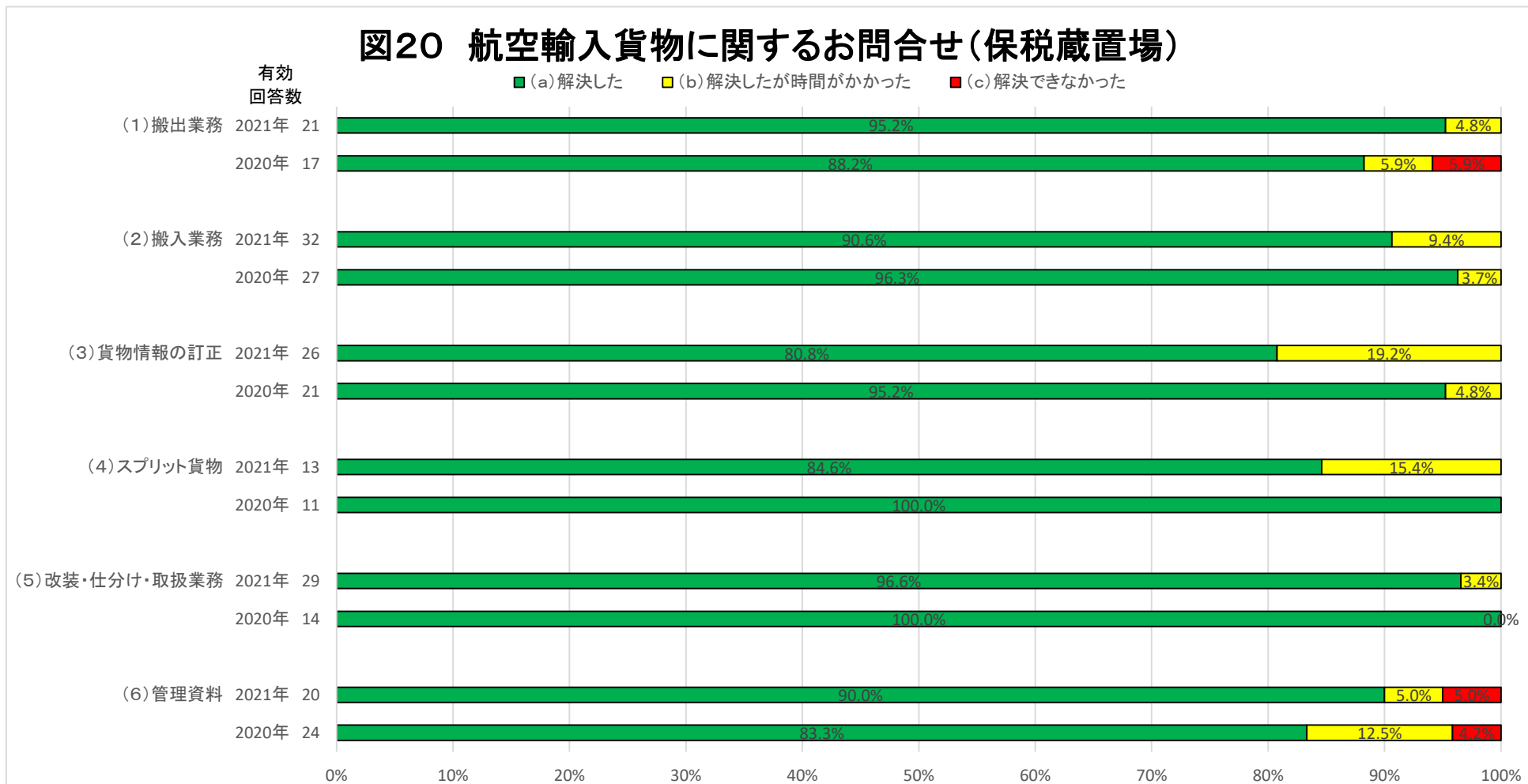
全ての項目において「(a)解決した」が80%から90%の間となっており、解決力に課題の残る結果となった。



(10) 航空輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

■ 概ね期待通りとの評価をいただいたが、「貨物情報の訂正」「スプリット貨物」に課題が残る結果となった。

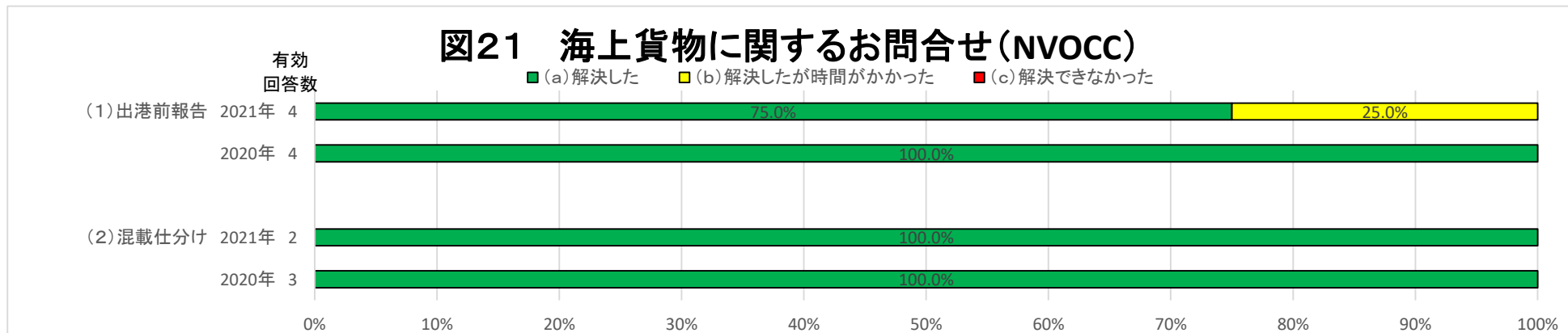
「(3)貨物情報の訂正」「(4)スプリット貨物」について解決までのスピード感に課題が残る結果となった。



(11) 海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)

■ 「出港前報告」に課題が残る結果となった。

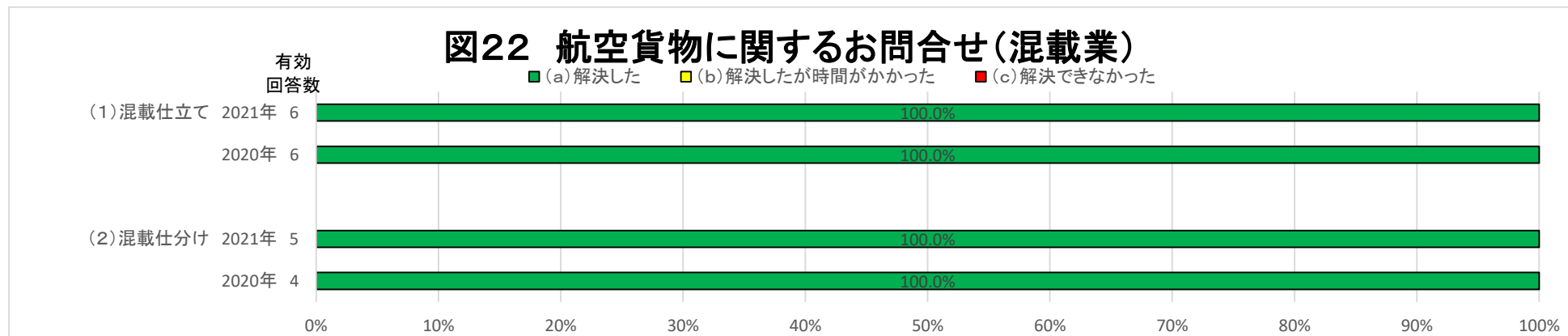
「(1)出港前報告」について解決までのスピード感に課題が残る結果となった。



(12) 航空貨物に関するお問合せ(混載業)

■ 解決力はお客様の期待通りとの評価をいただいた。

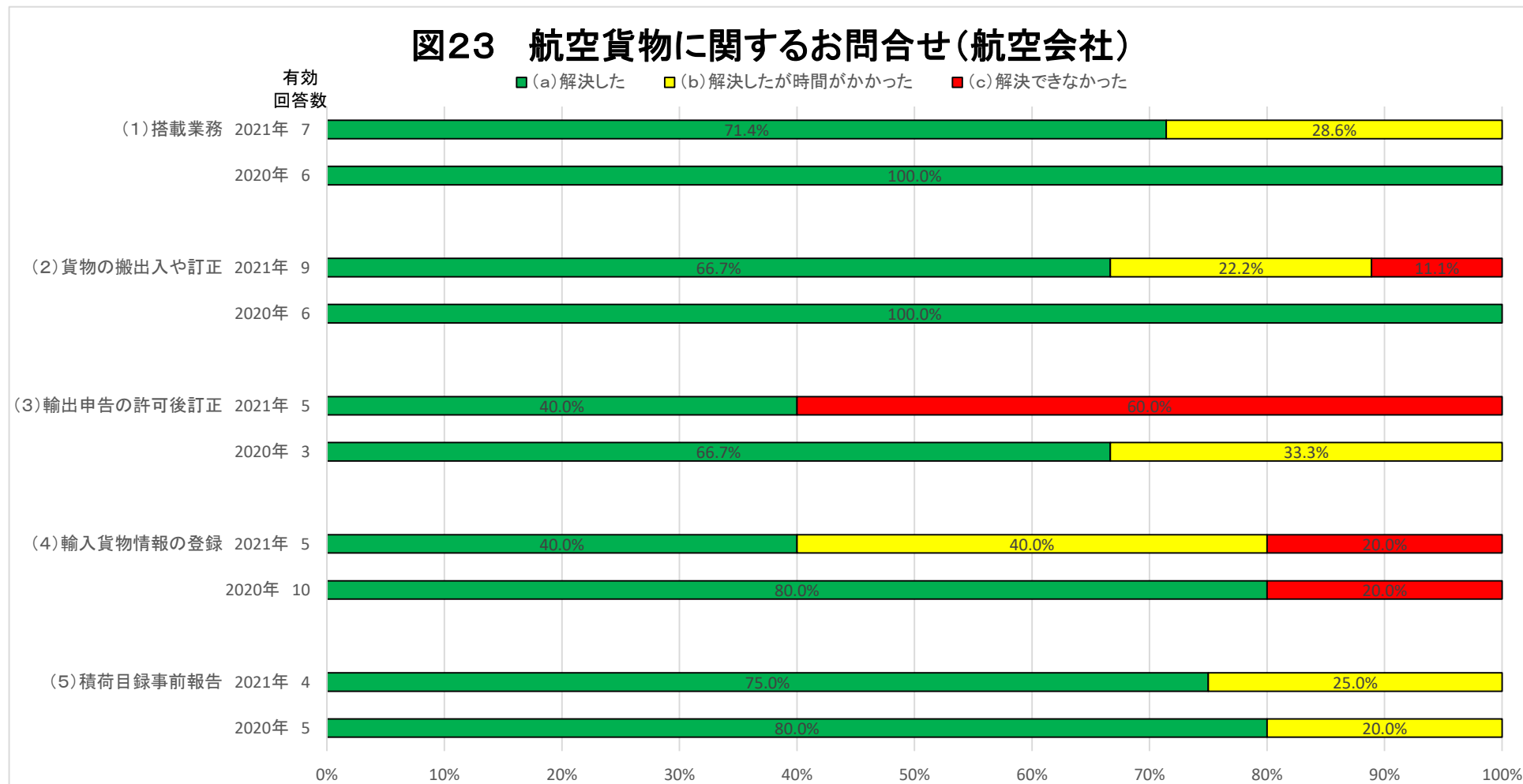
全ての項目においてお客様の期待通りとの評価をいただいた。



(13) 航空貨物に関するお問合せ(航空会社)

■ 期待通りとの評価もいただいたが、解決力に大きな課題が残る結果となった。

全ての項目において「(a)解決した」が90%未満となっており、解決力に課題の残る結果となった。
「(3)輸出申告の許可後訂正」については「(c)解決できなかった」の割合が多く、特に大きな課題が残る結果となった。

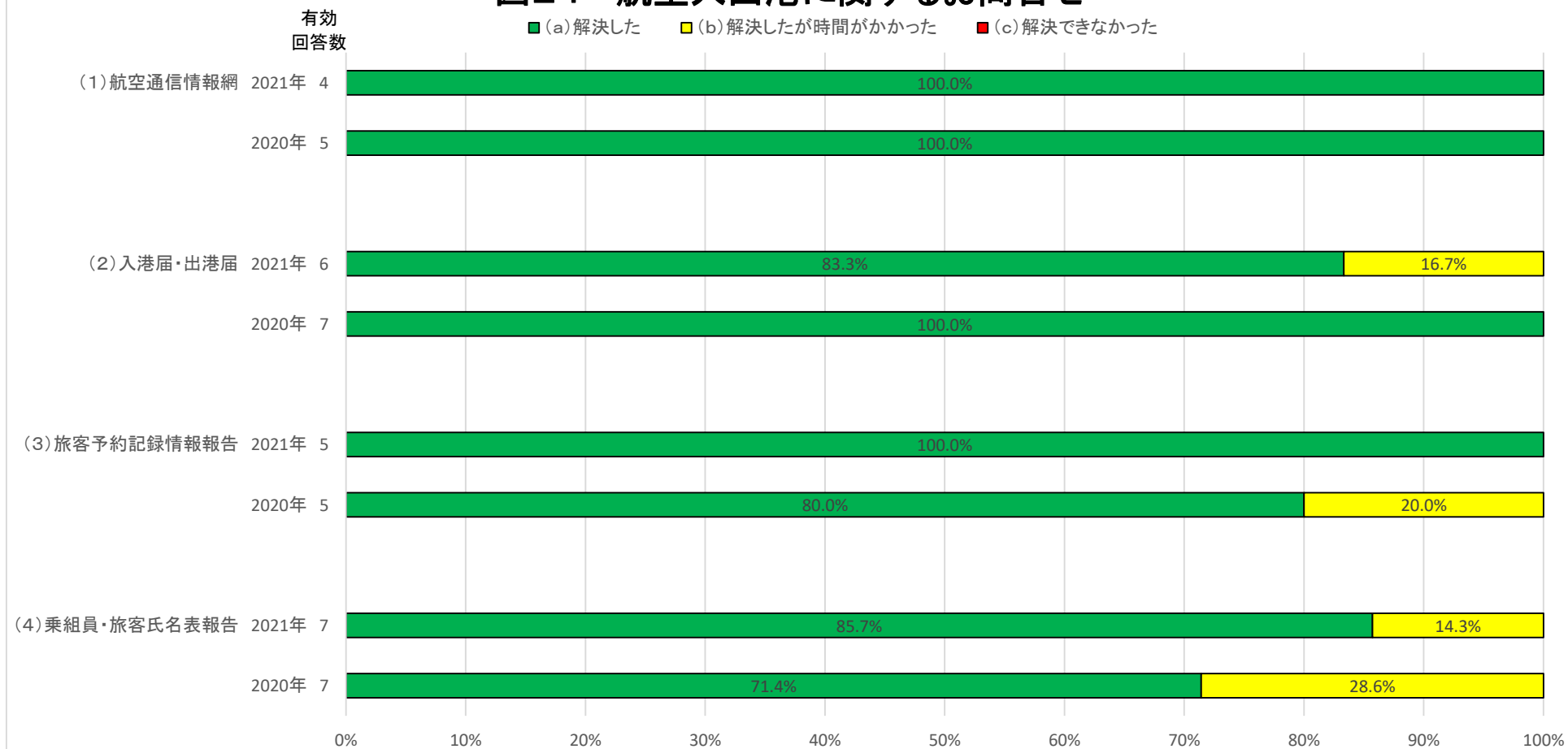


(14) 航空入出港に関するお問合せ

■ 解決までのスピードに課題があるとの評価をいただいた。

「(2)旅客予約記録情報報告」「(4)乗組員・旅客氏名表報告」について「(a) 解決した」が90%未満となっており、解決までのスピード感に課題が残る結果となった。

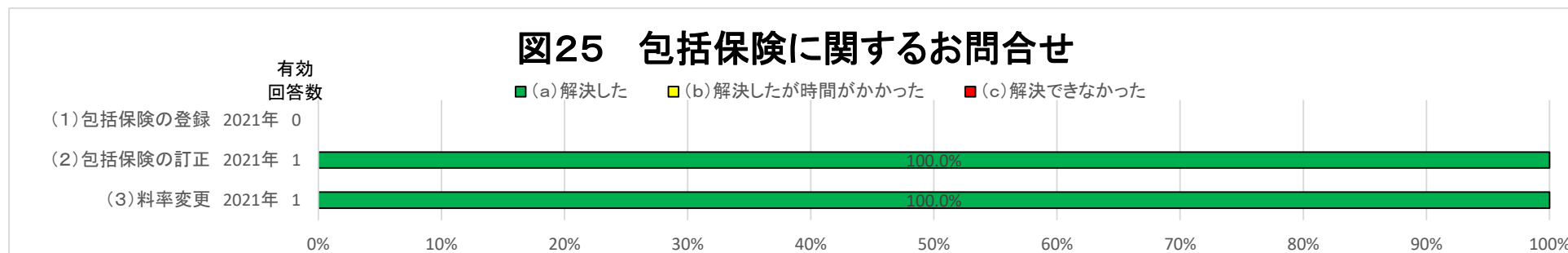
図24 航空入出港に関するお問合せ



(15) 包括保険に関するお問合せ

■ 解決力はお客様の期待通りとの評価をいただいた。

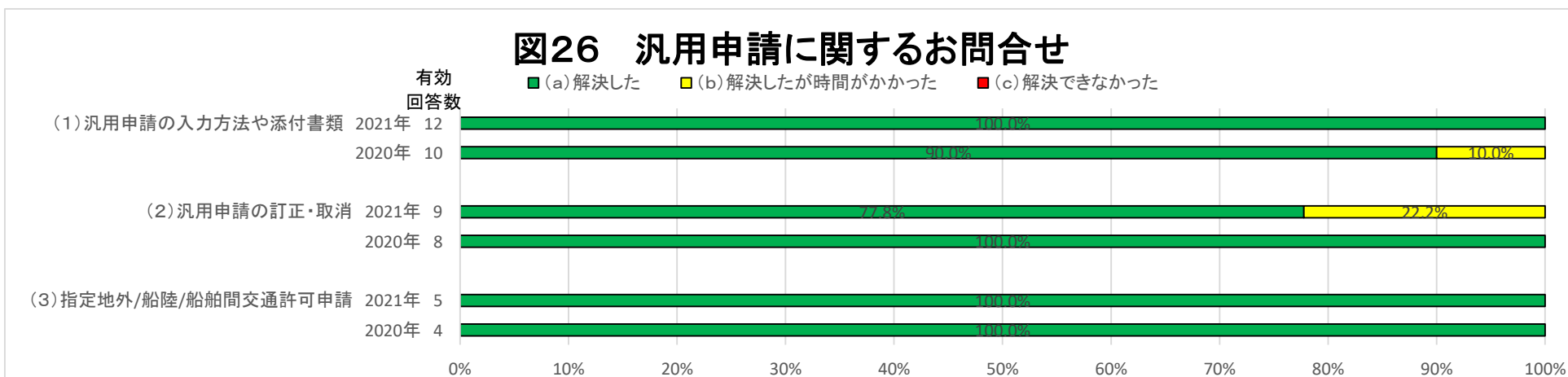
全ての項目においてお客様の期待通りとの評価をいただいた。



(16) 汎用申請に関するお問合せ

■ 解決までのスピードに課題があるとの評価をいただいた。

「(2) 汎用申請の訂正・取消」について解決までのスピード感に課題が残る結果となった。



別紙3 「NACCS掲示板に関するアンケート」結果

(1) お問合せWebフォーム

■ Webフォームの知名度は56.9%、そのうち利用したことがあるのは30.7%。

「お問合せWebフォーム」の知名度は56.9%であり、「知っている」利用者のうち30.7%が実際に利用したことがある。
利用したことがない理由としては「電話の方がよい」とのご意見を多くいただいた。

図27 Webフォームの知名度

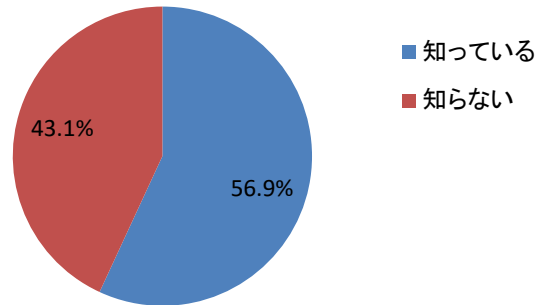


図28 Webフォームの利用有無

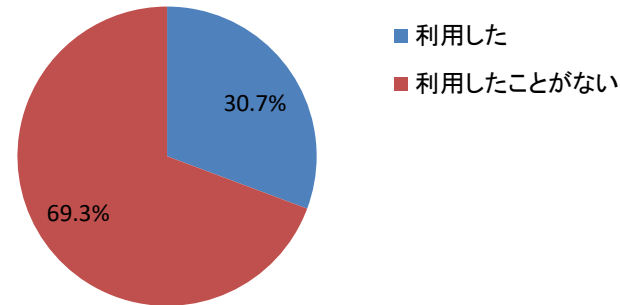
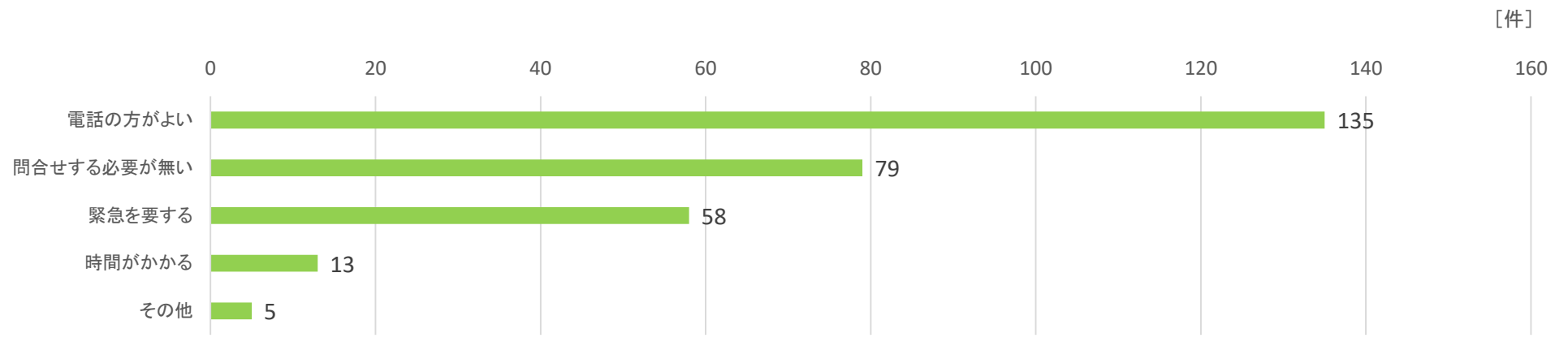
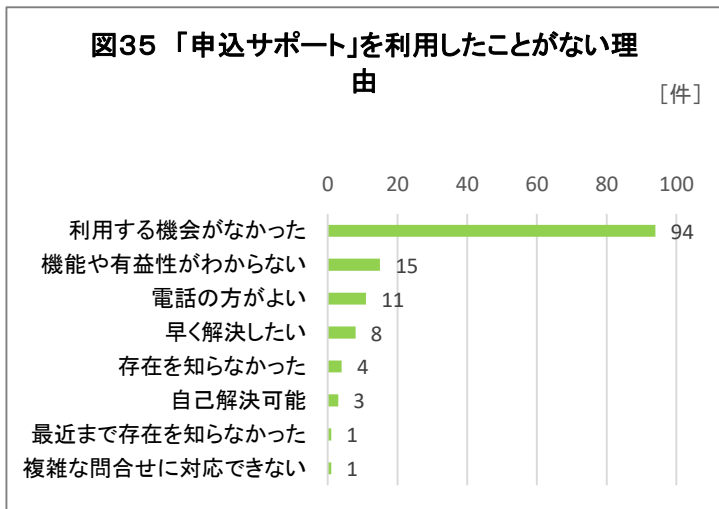
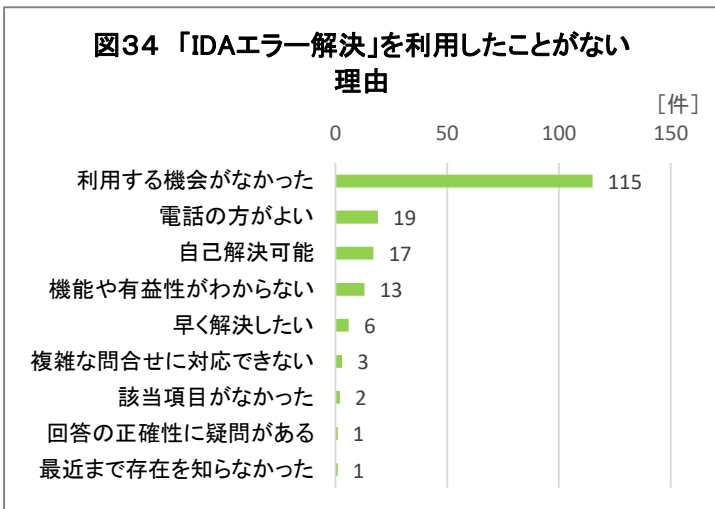
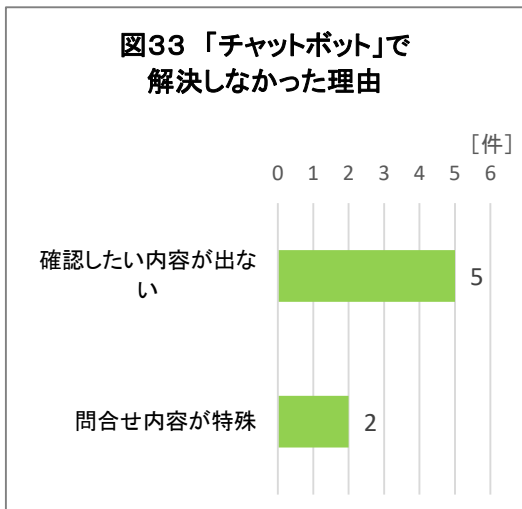
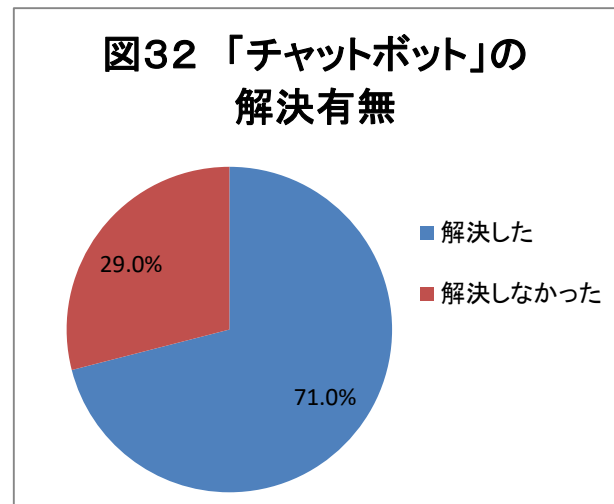
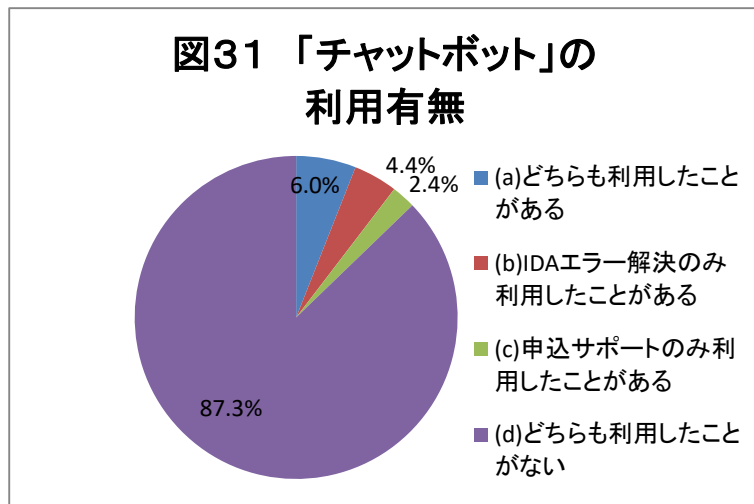
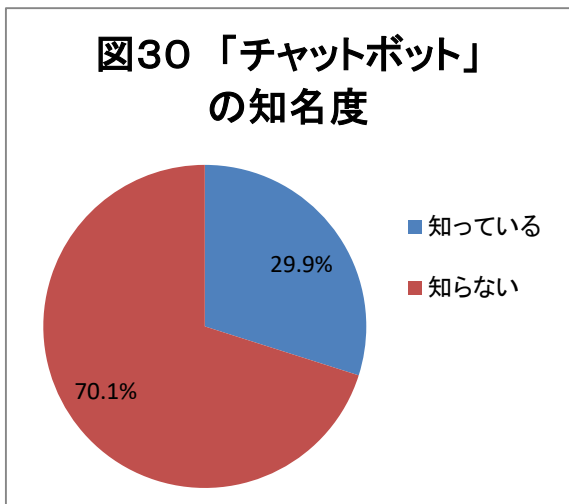


図29 Webフォームを利用したことがない理由



■「チャットボット『IDAエラー解決&申込サポート』」の知名度は29.9%、利用したことがあるのは12.8%で、そのうち71.0%の方は解決したとの回答。

チャットボット『IDAエラー解決&申込サポート』の知名度は29.9%であり、「知っている」利用者のうち利用したことがあるのは12.8%であるが、そのうち、解決したと答えた方は71.0%と高い水準である。
 利用したことがない理由としては、「利用する機会がなかった」という意見を多くいただいた。



(3)虎の巻シリーズ

■「虎の巻シリーズ」知名度は44.7%、そのうち66.2%が『社内教育』や『業務』で利用。

「虎の巻シリーズ」の知名度は44.7%と、着実に浸透してきており、『社内教育』や『業務』をはじめ、69.5%の方にご活用いただいている。

図36 「虎の巻シリーズ」の知名度

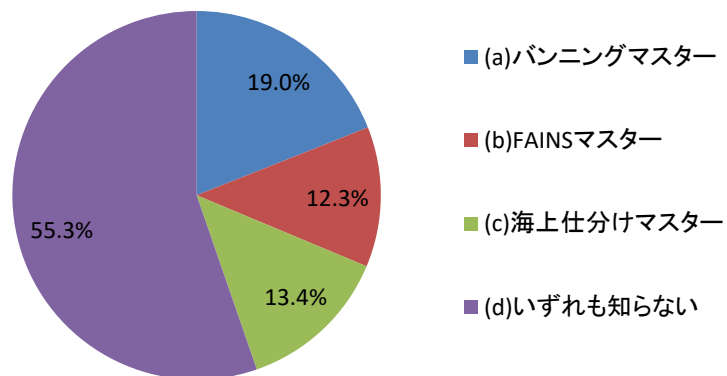


図37 「虎の巻シリーズ」の利用用途

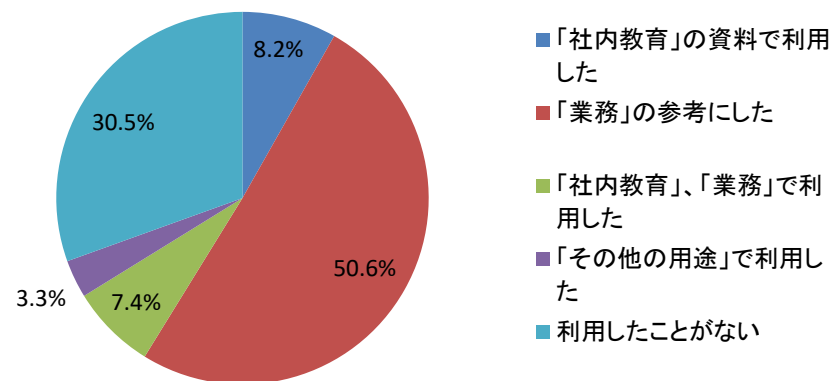


図38 「虎の巻シリーズ」の具体的な利用用途

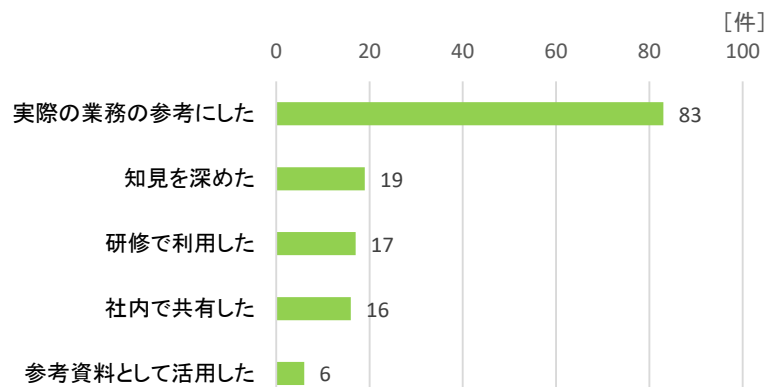


図39 「虎の巻シリーズ」を利用したことがない理由

