

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

平成25年4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。

平成25年2月25日～3月8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
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	3
3. 満足度結果	4
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	3
表2 問合せ回数別回答数	3
表3 業種別回答数	3, 11

図目次

図1 システム別回答数	3
図2 問合せ回数	3
図3 平成24年度 電話のつながり具合	4
図4 電話のつながり具合(NACCS(海上))	4
図5 電話のつながり具合(NACCS(航空))	4
図6 平成24年度 理解度	5
図7 理解度(NACCS(海上))	5
図8 理解度(NACCS(航空))	5
図9 平成24年度 正確さ	6
図10 正確さ(NACCS(海上))	6
図11 正確さ(NACCS(航空))	6
図12 平成24年度 分かり易さ	7
図13 分かり易さ(NACCS(海上))	7
図14 分かり易さ(NACCS(航空))	7
図15 平成24年度 回答時間	8
図16 回答時間(NACCS(海上))	8
図17 回答時間(NACCS(航空))	8
図18 平成24年度 言葉づかい	9
図19 言葉づかい(NACCS(海上))	9
図20 言葉づかい(NACCS(航空))	9
図21 平成24年度 総合満足度	10
図22 総合満足度(NACCS(海上))	10
図23 総合満足度(NACCS(航空))	10
図24 総合満足度(業種別)	11

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>

2012年4月～12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	6,137事業所
NACCS(海上)	4,026事業所
NACCS(航空)	736事業所
両方(海上・航空)	1,045事業所
その他	330事業所

<調査期間>

開始日時	2013年2月25日	9時
終了日時	2013年3月8日	19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(Sea) (b)航空(Air) (c)海上・航空(Sea・Air) (d)その他

ご利用の業種をお選び下さい。※必須(複数回答可)

- (a)通関業 (b)保税蔵置場 (c)CY (d)船舶代理店 (e)汎用申請 (f)海貨業 (g)輸出入者 (h)NVOCC (i)航空会社
(j)混載業 (k)船会社 (l)航空貨物代理店 (m)銀行 (n)機用品業 (o)バンプール (p)その他

ヘルプデスクへのお問合せ回数をお選び下さい。(2012年4月～12月までの間のお問合せ回数)

- (a)1～4回 (b)5～9回 (c)10回以上

問1 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) すぐつながる(呼び出し音が数回で) (b) 音声自動応答となったもののつながる (c) つながらなくて、かけなおす時が多い

問2 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	ほぼ満足	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(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。
もし、差し支えなければ、その理由をお聞かせください。(全角、100文字以内)

(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。
もし、差し支えなければ、どのような点が良かったか、お聞かせください。(全角、100文字以内)

問3 その他ご意見ご要望をお聞かせください。(全角、200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475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 (Sea)	368
(b) 航空 (Air)	69
(c) 海上・航空 (Sea・Air)	32
(d) その他	6
合計	475

(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	183
(b) 5～9回	163
(c) 10回以上	124
未回答	5
合計	475

(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。これは、NACCSの契約者の業種別分布割合と大きな階差はない。

業種は、1事業所で複数選択可能なためアンケート回答数より多くなっている。

表3 業種別回答数

業種	回答数	%
通関業	292	34.9%
保税蔵置場	195	23.1%
CY	44	5.2%
船舶代理店	83	10.2%
汎用申請	24	3.1%
海貨業	37	4.5%
輸出入者	38	4.5%
NVOCC	23	2.7%
航空会社	13	1.5%
混載業	31	3.8%
船会社	17	2.0%
航空貨物代理店	31	3.8%
銀行	0	0.0%
機用品業	1	0.1%
バンプール	2	0.2%
その他	5	0.7%
合計	836	100.0%

図1 システム別回答数

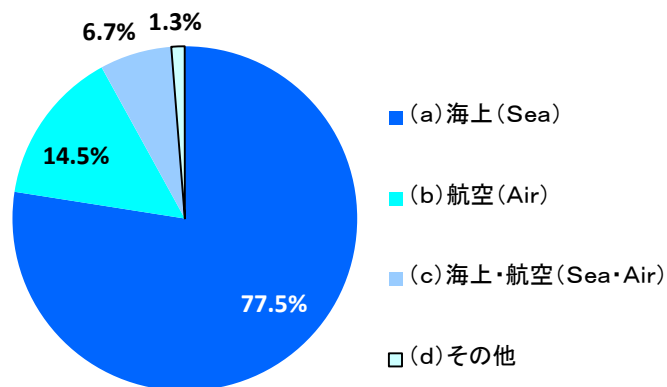
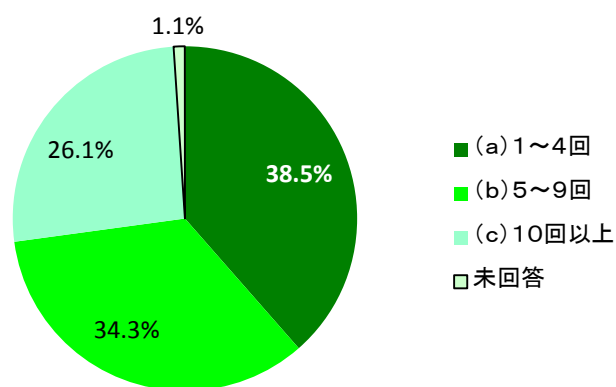


図2 問合せ回数



3.満足度結果

3.1 システム別調査結果

問1 ・ヘルプデスクへの電話のつながり具合

■ 「すぐつながる」の割合が大幅に減った。

ヘルプデスクへの問い合わせ電話が「すぐにつながる」とする割合は、[NACCS(海上)]36.3%、[NACCS(航空)]41.7%と、平成19年度と比べてすぐつながる割合が大幅に減っている。

「音声自動応答となったもののつながる」は、[NACCS(海上)]46.5%、[NACCS(航空)]45.0%となっている。「つながらなくて、かけなおす時が多い」は、[NACCS(海上)]17.3%、[NACCS(航空)]13.3%となっており、かけ直す割合は、17年度より改善しているが、19年度より微増している。

図3 平成24年度 電話のつながり具合

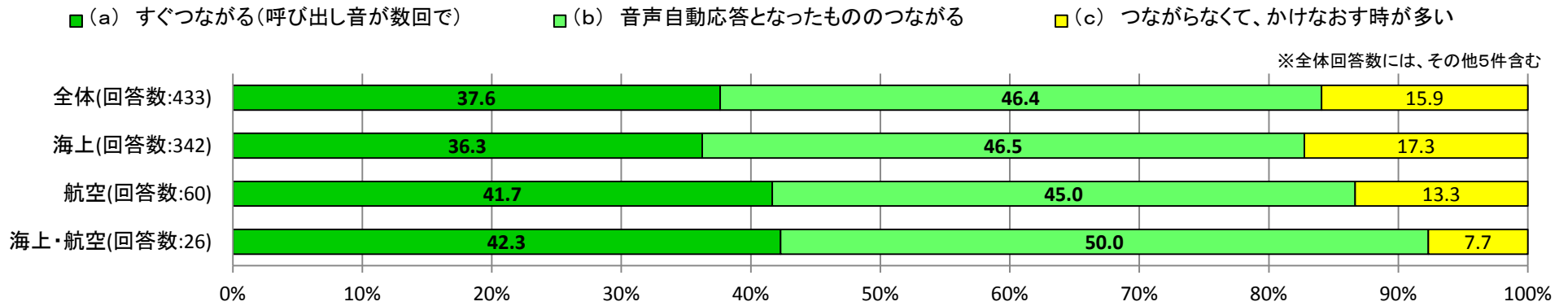


図4 電話のつながり具合(NACCS(海上))

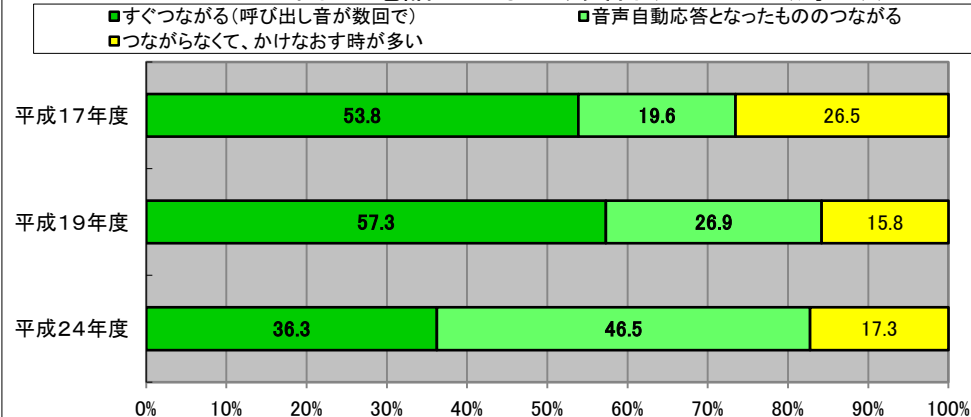
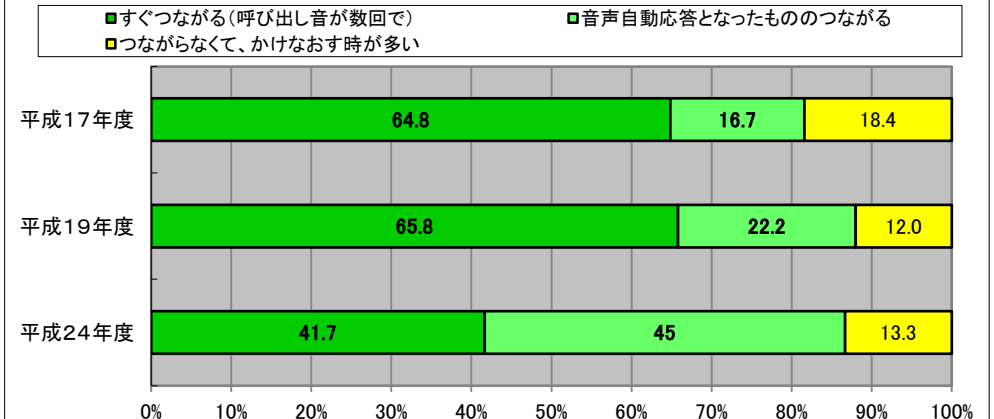


図5 電話のつながり具合(NACCS(航空))



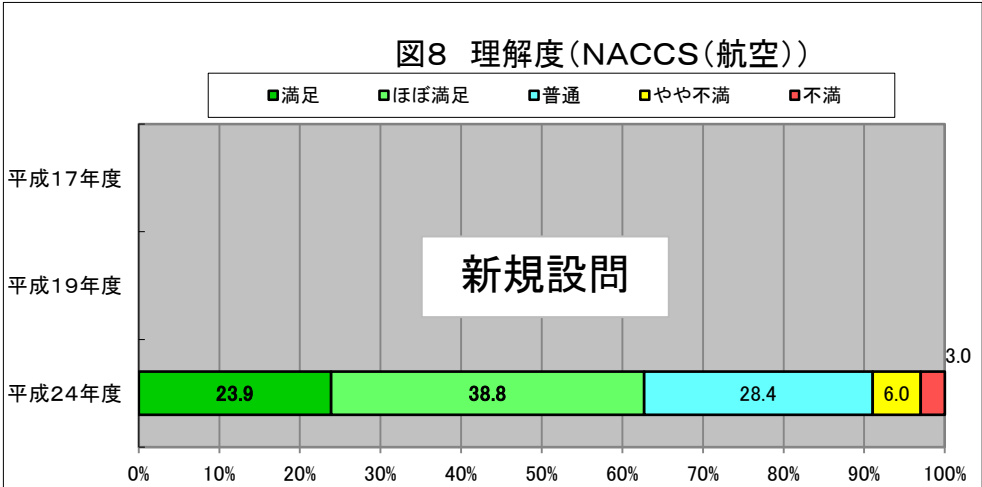
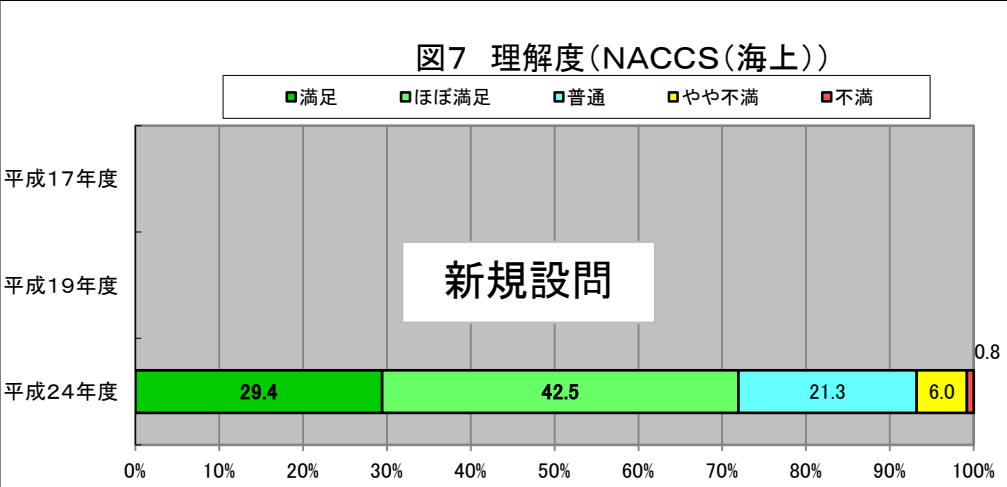
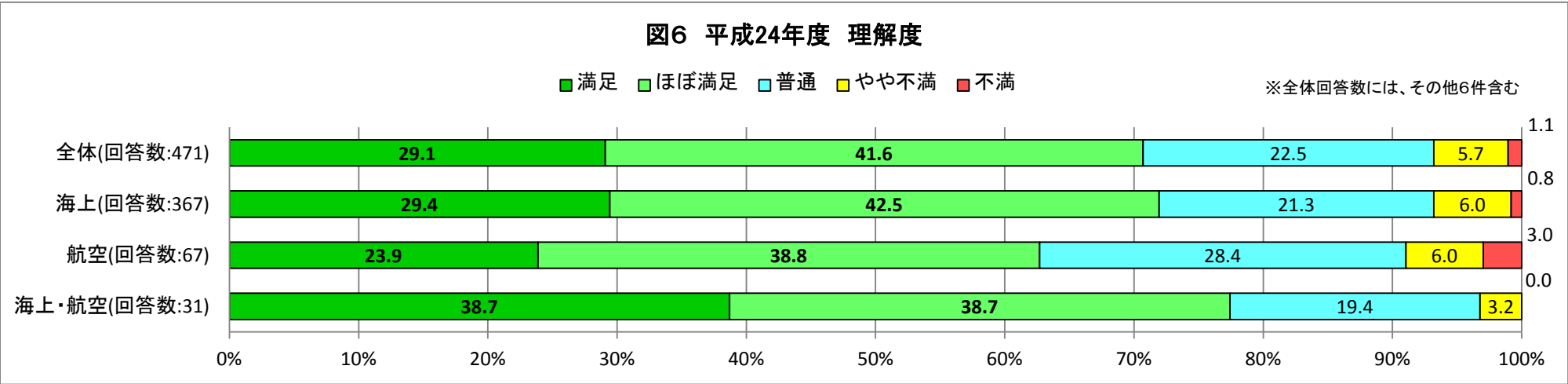
問2

・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)

オペレータは、概ねお客様のご質問の内容を理解しているとの評価をいただいた。

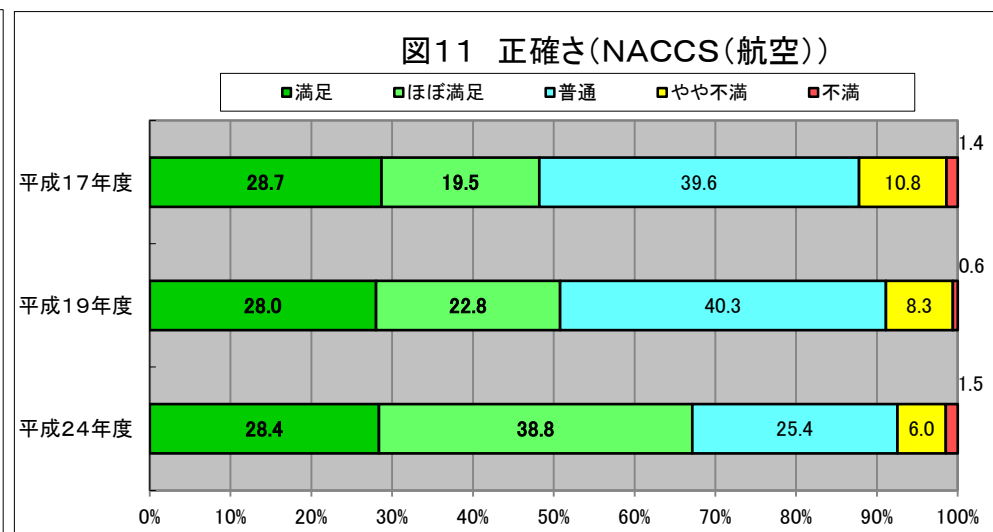
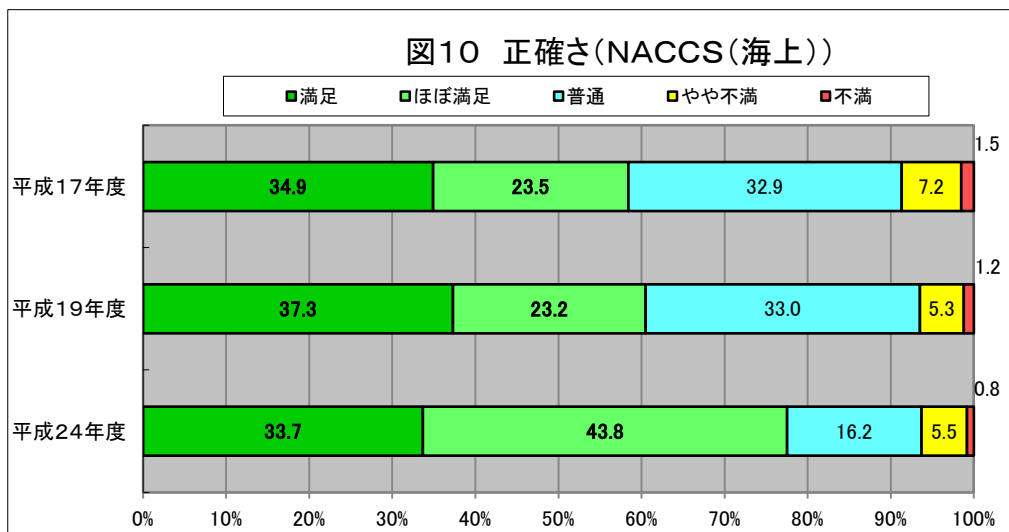
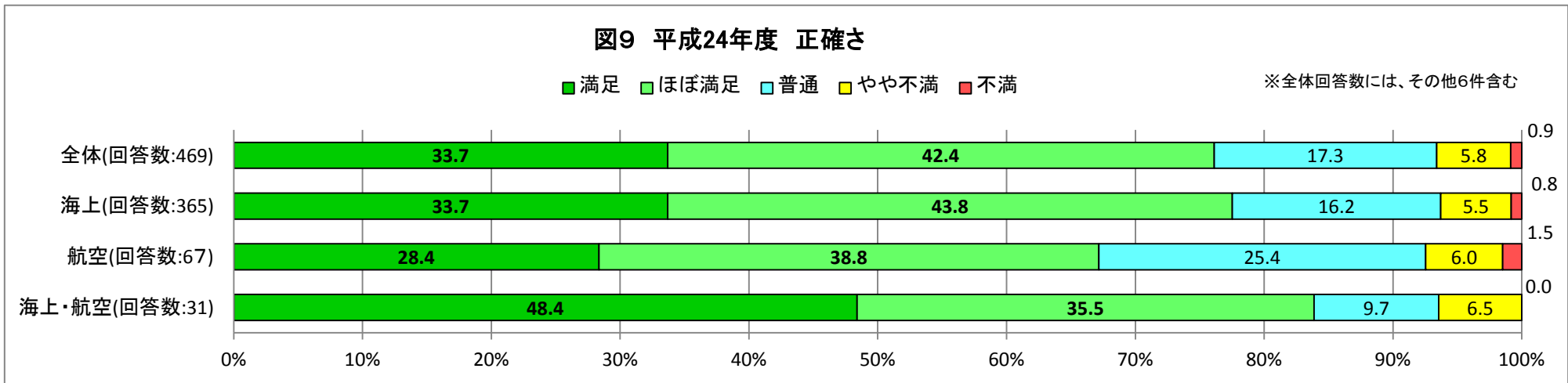
質問の理解度で「満足」「ほぼ満足」の合計割合は、[NACCS(海上)]71.9%、[NACCS(航空)]62.7%となっている。
 オペレータは、概ねお客様のお話をよく聞き、問合せ内容を把握していることがわかる。
 ただし、[NACCS(海上)]と比べ[NACCS(航空)]の満足度が低くなっており、偏りがある。



(2)担当者の回答(説明内容)は正確でしたか。

オペレータは、概ね正確に回答ができているとの評価をいただいた。

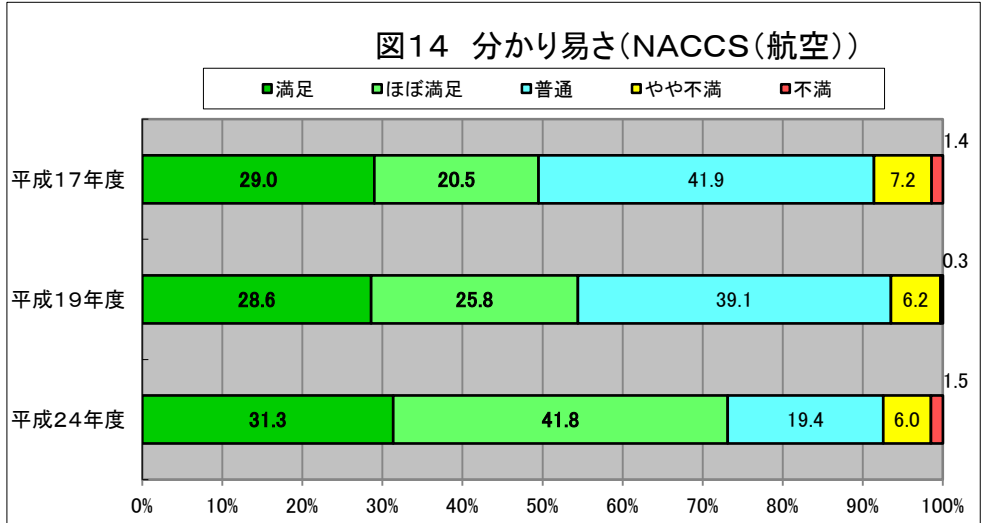
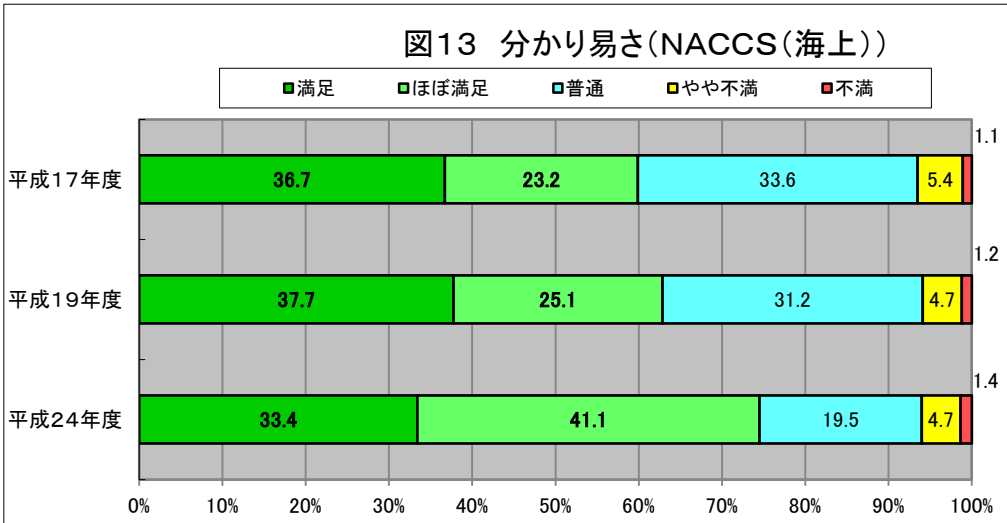
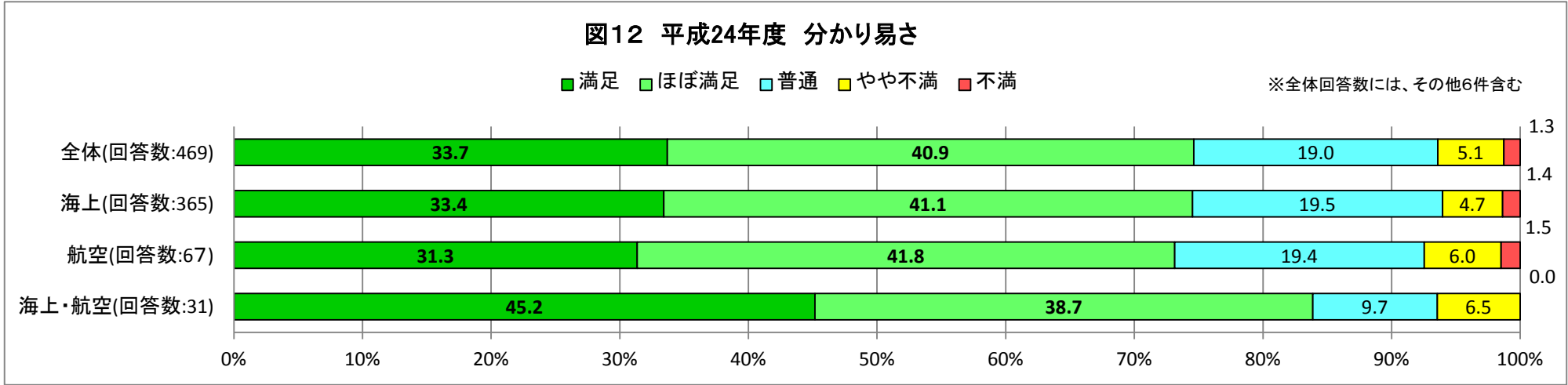
回答の正確さで「満足」「ほぼ満足」の合計割合は、[NACCS(海上)]77.5%、[NACCS(航空)]67.2%であり、平成19年度と比べ差が10%以上と大きく向上している。また、「やや不満」「不満」の合計割合は、[NACCS(海上)]6.3% [NACCS(航空)]7.5% で、平成19年度から減少している。オペレータは、概ね正確に回答ができているとの評価をいただいたが、[NACCS(海上)]に比べ[NACCS(航空)]のほうが満足度が低くなっている。



(3)担当者の回答(説明内容)はわかりやすかったですか。

■ オペレータの回答は、概ね分かり易いとの評価をいただいた。

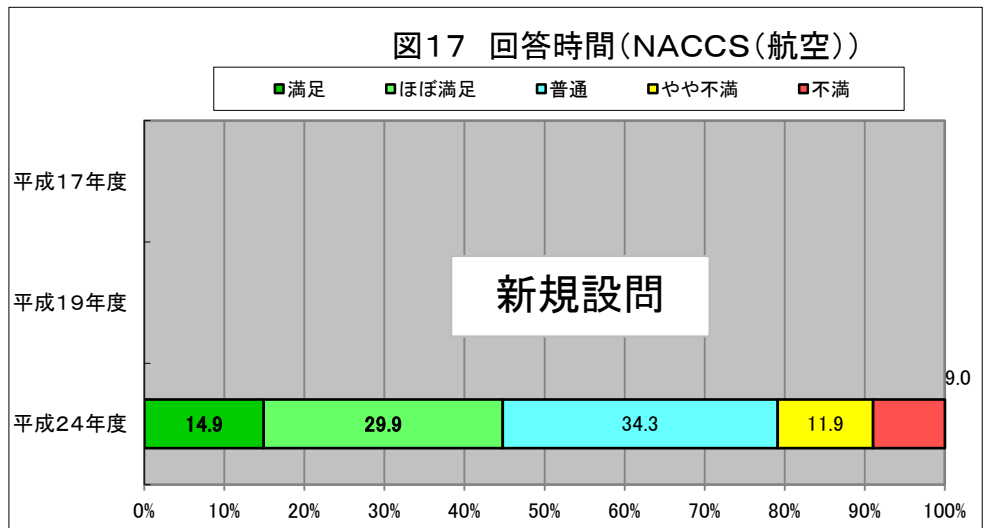
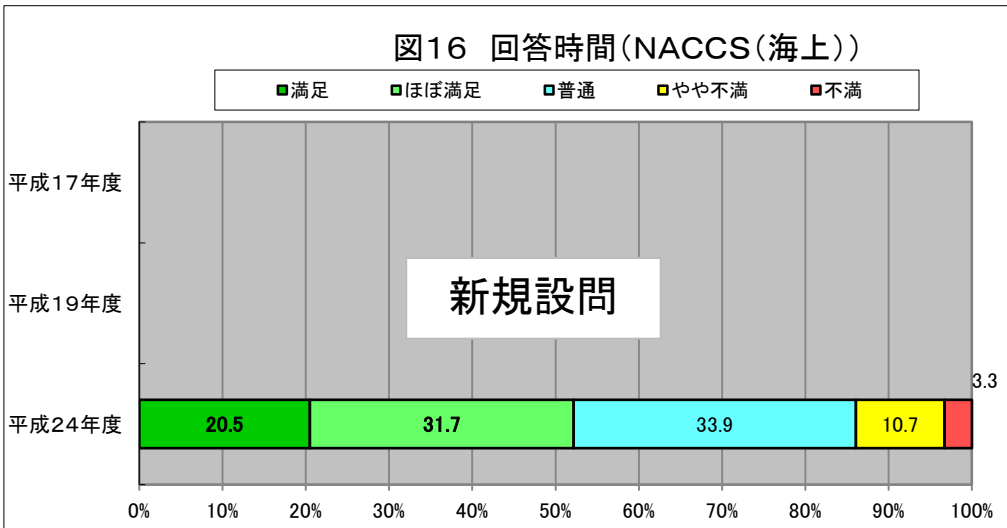
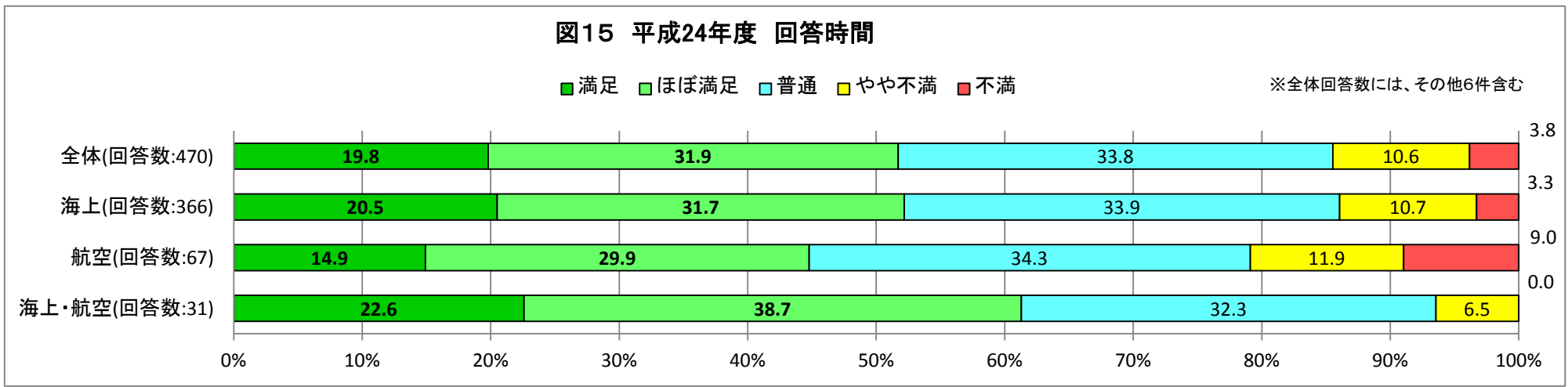
説明内容のわかりやすさでは「満足」「ほぼ満足」の合計割合は、[NACCS(海上)]74.5%、[NACCS(航空)]73.1%であり、平成19年度と比べ差が10%以上と大きく向上している。[NACCS(海上)]と[NACCS(航空)]の比較では、ほぼ同じ比率となっている。オペレータの回答は、概ね分かり易いものとなっているとの評価をいただいた。



(4)回答までに長くお待たせしませんでしたか。

■ 回答までの時間については、満足度が低い結果となった。

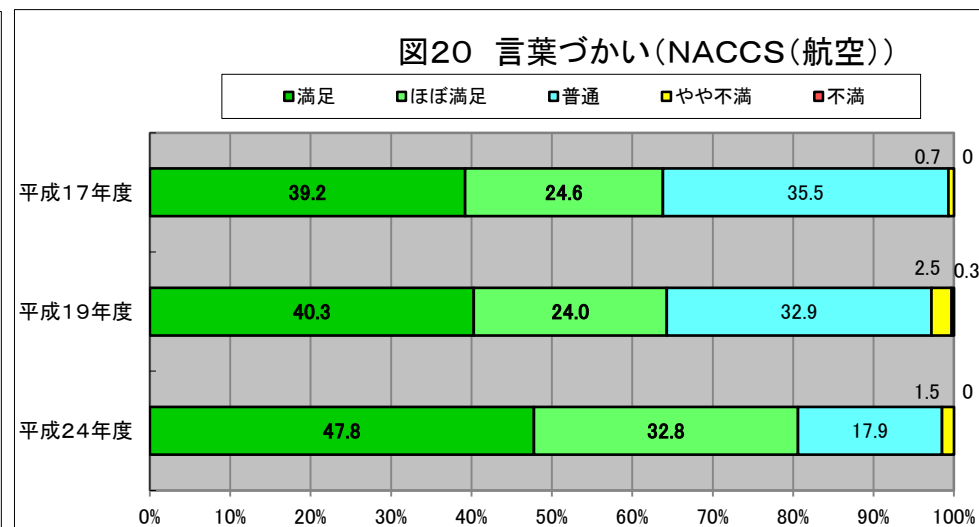
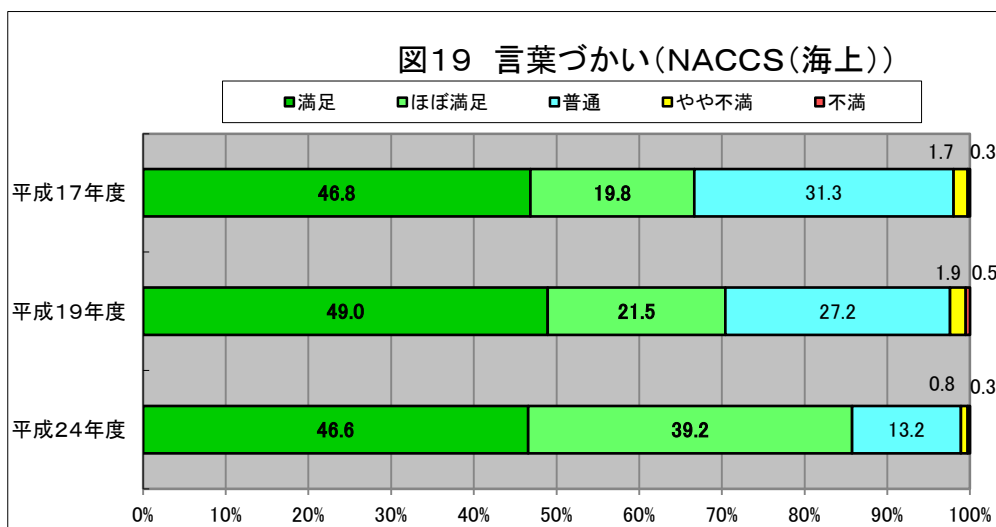
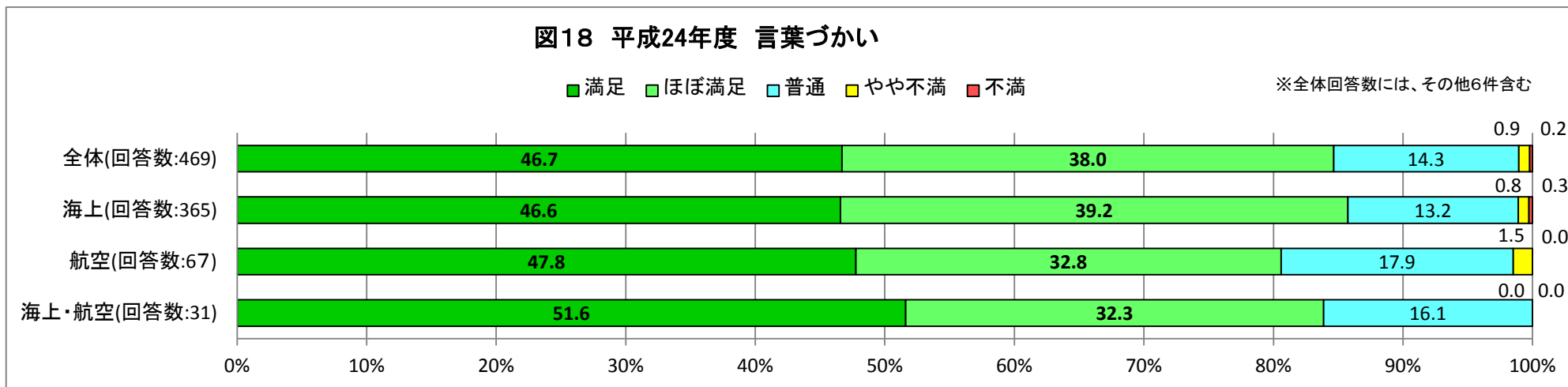
回答時間では「満足」「ほぼ満足」の合計割合は、[NACCS(海上)]52.2%、[NACCS(航空)]44.8%となっている。
 全体でも「満足」「ほぼ満足」の合計割合は、51.7%と他の設問と比べてかなり満足度が低くなっている。
 中でも、[NACCS(海上)]と比べ[NACCS(航空)]の満足度が低くなっており、「不満」や「やや不満」の割合も約20%を超えている。



(5)対応や言葉づかいは丁寧でしたか。

オペレータの言葉づかいは、お客様に概ね妥当との評価をいただいた。

言葉づかいでは、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が[NACCS(海上)]85.8%、[NACCS(航空)]80.6%であり、平成19年度と比べ差が10%以上と大きく向上している。
 オペレータの言葉づかいは、お客様に概ね妥当との評価をいただいた。



(6)(1)～(5)を総合したヘルプデスクの印象

■ 全体的には評価は高かったものの前回調査に比べて、「やや不満」「不満」の割合は高くなった。

総合した印象は、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が[NACCS(海上)]75.7%、[NACCS(航空)]68.7%の満足度であった。
 全体では、平成19年度と比べ「満足」「ほぼ満足」の合計割合が増えており、ヘルプデスクの対応に対して、全体的によい印象を持っていただいていることがわかる。
 ただし、「満足」の回答をいただいた割合は減少しているとともに、「やや不満」「不満」の合計割合は高くなっている。

図21 平成24年度 総合満足度

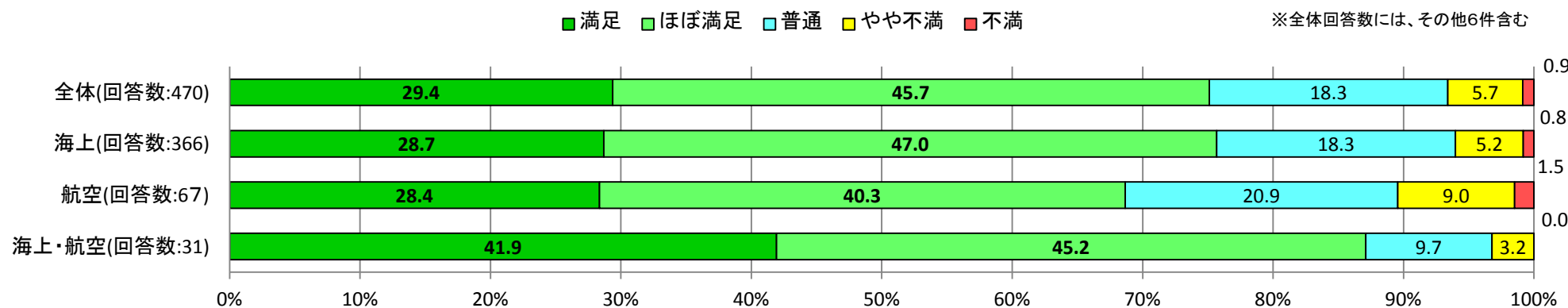


図22 総合満足度(NACCS(海上))

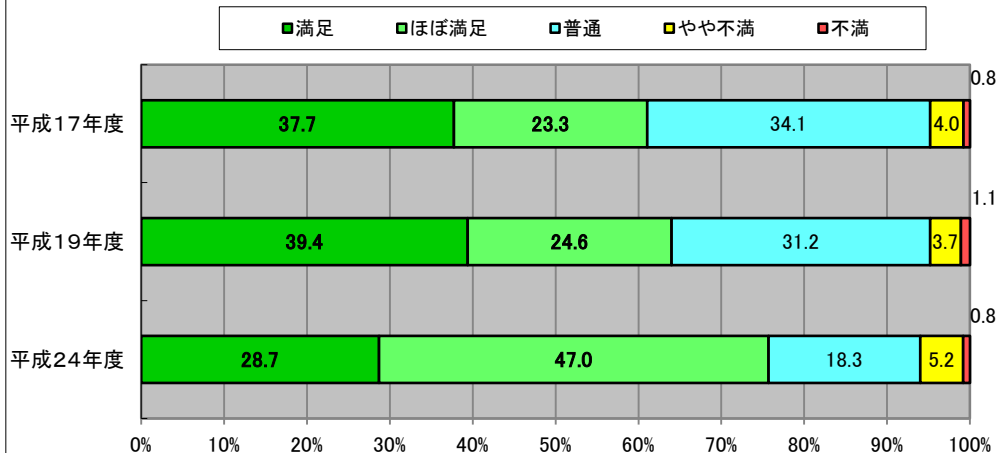
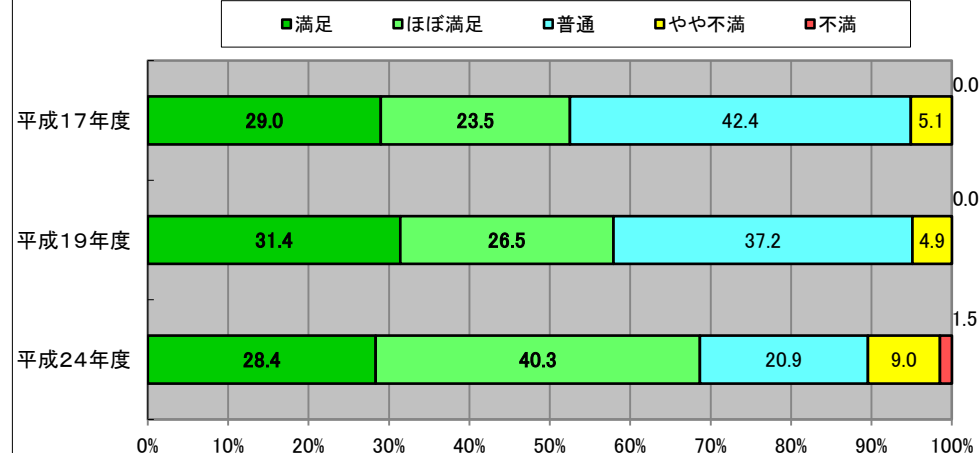


図23 総合満足度(NACCS(航空))



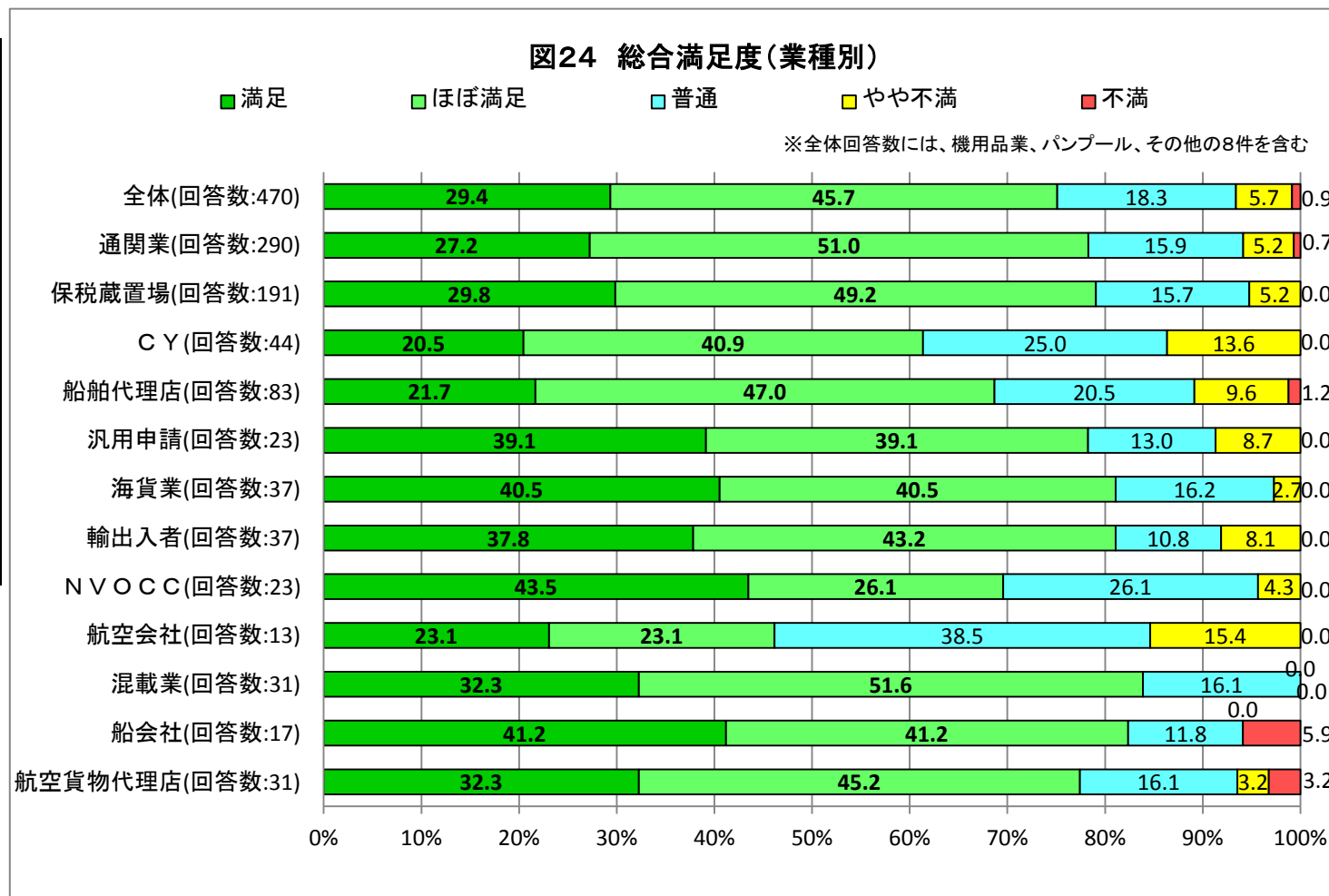
3.2 業種別調査結果

■ CY及び航空会社は他の業種より満足度が著しく低い結果となった。

「満足」「ほぼ満足」の合計割合が約80%前後に位置しているが、特にCY 61.4%、航空会社 46.2%は他業種より著しく低くなっている。

(再掲)表3 業種別回答数

業種	回答数	%
通関業	292	34.9%
保税蔵置場	195	23.1%
CY	44	5.2%
船舶代理店	83	10.2%
汎用申請	24	3.1%
海貨業	37	4.5%
輸出入者	38	4.5%
NVOCC	23	2.7%
航空会社	13	1.5%
混載業	31	3.8%
船会社	17	2.0%
航空貨物代理店	31	3.8%
銀行	0	0.0%
機用品業	1	0.1%
パンプール	2	0.2%
その他	5	0.7%
合計	836	100.0%



問2の設問で(d)「やや不満」、(e)「不満」を選択されたお客様のコメント

	海上	航空	両方	その他	合計		海上	航空	両方	その他	合計
①電話のつながりやすさに関するもの					2	④理解度に関するもの					10
・電話のつながりが悪い。	1	1			2	・担当者によって質問の理解度が低い。	5	1	1		7
②回答時間に関するもの					36	・担当者間の引き継ぎが悪い。	1				1
・回答までの時間がかかり過ぎる。	12	9			21	・特定の業務の理解度が低い。	1				1
・かけ直してなく、極力即答してほしい。	7	2			9	・特に夜間の担当者の理解度が低い。		1			1
・保留のまま電話口で待たされた。	2				2	⑤回答の品質に関するもの					11
・問合せの内容を理解するまでの時間を要した。	2				2	・担当者によってスキルや回答にばらつきがある。	4	1			5
・特に夜間の回答時間が長い。		1			1	・誤った回答、的外れの回答を受けた。	3		1		4
・当初は時間を要したが、現在改善された。	1				1	・業務によってスキルにばらつきがある。	1				1
③言葉づかい、対応に関するもの					7	・総じてスキルが下がったと感じる。	1				1
・素人にもわかりやすい説明を望む。	2				2	⑥その他					4
・態度が横柄である。	1				1	・税関との意思疎通が悪い。	1				1
・疑うような物言いがあった。	1				1	・メールでの問い合わせにはメールで返してほしい。		1			1
・説明が不十分であった。	1				1	・関係官署に尋ねるよう言われることが多い。	1				1
・他部署とヘルプデスクとの情報伝達が悪い。		1			1	・正確でわかりやすい説明を望む。				1	1
・印象が悪い。	1				1						

問2の設問で(a)「満足」、(b)「ほぼ満足」を選択されたお客様のコメント

	海上	航空	両方	その他	合計		海上	航空	両方	その他	合計
①言葉づかい、対応に関するもの					167	②回答の品質に関するもの					86
・対応が丁寧である。	70	20	9		99	・回答が的確である。	55	7	6		68
・説明が分かり易い。	28	3			31	・理解度が高い。	6				6
・理解が早い。	6	2			8	・説明が分かり易い。	2	2			4
・回答が的確である。	5	1			6	・難しい質問も回答が来る。	2				2
・言葉づかいが良い。	4	2			6	・補足の連絡がある。	2				2
・最後まで対応してくれる。	5				5	・人によりバラツキがあるものの総じて満足している。	2				2
・以前に比べ対応が良くなった。	4				4	・回答が早い。	1				1
・電話のつながりが悪い。	3	1			4	・いくつかの方法を提案してもらえる。	1				1
・対応が早い。	1				1	③回答時間に関するもの					29
・時間外でも対応してもらえる。	1				1	・回答が早い。	16	1	1		18
・何でも対応してもらえる。	1				1	・即答と折り返し回答が適切。	5	1			6
・接続エラー関係はそっけない部分があるが、総じて満足している。	1				1	・時間はかかるが回答もらえる。	1	1			2
						・以前より回答が早くなった。	1		1		2
						・平日は良いが、土日は時間がかかる。	1				1

問3 その他ご意見ご要望

	海上	航空	両方	その他	合計		海上	航空	両方	その他	合計
①電話のつながり易さに関するもの					35	④理解度に関するもの					6
・電話がつながりにくい。	27	5	1		33	・担当者の理解度にばらつきがある。	2	1	2		5
・「よくある問い合わせ」を更に充実させてほしい。		1			1	・とてもレベルが上がっており安心できる。	1				1
・何曜日の何時頃が比較的つながりやすい等の情報があればありがたい。	1				1	⑤言葉づかい、応対に関するもの					14
②回答時間に関するもの					22	・丁寧な対応である。	2			1	3
・回答までの時間がかかり過ぎる。	4	3			7	・担当者の専門用語に戸惑うことがある。	1	1			2
・かけ直しでなく、極力即答して欲しい。	4				4	・迅速な対応を望む。	1	1			2
・電話口で待たされる。	2				2	・ゆっくり、はっきりとした口調で話して欲しい。	1				1
・以前よりかなり改善されたと感じる。	2				2	・態度が横柄である。	1				1
・特に夜間の回答時間が長い。	1		1		2	・親身でない印象を受けた。	1				1
・メールでの問い合わせも受けてほしい。	1				1	・利用者確認の手順を簡略化して欲しい。	1				1
・回答が早口で分かりにくい場合がある。	1				1	・関係官署に尋ねるよう言われることが多い。	1				1
・メールでの質問等に迅速対応して欲しい。	1				1	・担当者によって対応する声が小さい。	1				1
・時間はかかっても答えていただけるのは助かっている。		1			1	・チェックシートを用いて質問の要点をまとめながら対応してはどうか。	1				1
・回答の早さと正確さはとても向上している。	1				1	⑥その他ヘルプデスクに関する事以外のもの					58
③回答の品質に関するもの					23	・システムに関するご意見、ご要望。	15	5	3	2	25
・非常に助かっている。	5		3		8	・わかりやすいマニュアルを作成してほしい。	4	2			6
・業務によってスキルにばらつきがある。	3				3	・掲示板に関する要望。	6				6
・担当者によってスキルや回答にばらつきがある。	3				3	・NACCSの活動等に関するご意見、ご要望。	5				5
・夜間ヘルプデスクのスキルアップを望む。	1		1		2	・その他 一言等	11	1	3	1	16
・ヘルプデスクと工事業者との連携を密にお願いしたい。		1	1		2						
・メールでの問い合わせにはメールで返してほしい。	1	1			2						
・最新の法令等の状況について税関との連携を密にして欲しい。	1				1						
・ヘルプデスクと担当部署の連携を密にお願いしたい。	1				1						
・イレギュラーな事態にも対応したマニュアルの充実を望む。		1			1						