

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26年11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26年9月29日～10月10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
表4 業種別有効回答数	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 今回調査 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 今回調査 理解度	5
図7 理解度(NACCS(海上))	5
図8 理解度(NACCS(航空))	5
図9 今回調査 正確さ	6
図10 正確さ(NACCS(海上))	6
図11 正確さ(NACCS(航空))	6
図12 今回調査 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 今回調査 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 今回調査 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 今回調査 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 今回調査 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>

平成25年1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	7,427事業所
NACCS(海上)	4,665事業所
NACCS(航空)	800事業所
両方(海上・航空)	1,461事業所
その他	501事業所

### <調査期間>

開始日時	平成26年 9月29日	9時
終了日時	平成26年10月10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 (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。(2013年1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(「回線が混み合ってます」メッセージ)  
 (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、その理由を具体的な項目(例:NSS・出港前報告制度への対応等)でお聞かせください。(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502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	373
(b)航空	69
(c)海上・航空	51
(d)その他	9
合計	502

(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	198
(b)5～9回	149
(c)10回以上	143
未回答	12
合計	502

(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	330	36.9%
保税蔵置場	226	25.3%
CY	47	5.3%
船舶代理店	75	8.4%
汎用申請	24	2.7%
海貨業	49	5.5%
輸出入者	23	2.6%
NVOCC	27	3.0%
航空会社	9	1.0%
混載業	34	3.8%
船会社	5	0.6%
航空貨物代理店	26	2.9%
銀行	0	0.0%
機用品業	6	0.7%
パンプール	4	0.4%
その他	10	1.1%
合計	895	100.0%

図1 システム別回答数

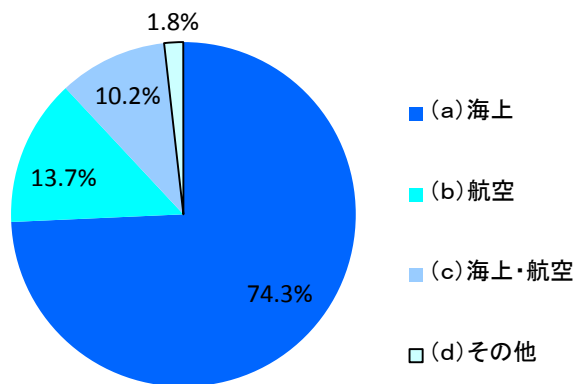
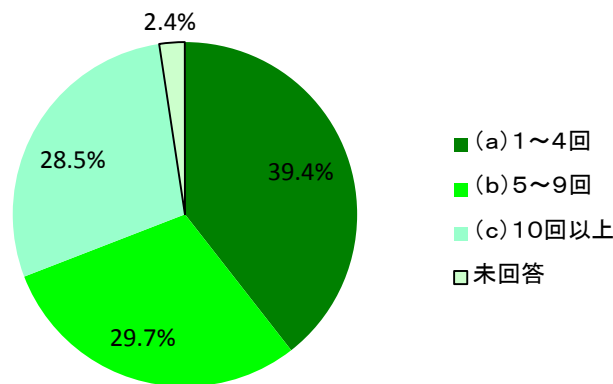


図2 問合せ回数



### 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。

平成25年度は、通関関係書類の電子化、NSS(NACCSサポートシステム)の導入、関連省庁システムとのシステム統合、出港前報告制度の導入と、NACCSを取り巻く環境が大きく変化したことにより、お客様からの問合せ需要が増加している中で、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)]22.5%と、平成24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につながる」は、[NACCS(海上)]57.2%、[NACCS(航空)]41.7%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)]20.4%、[NACCS(航空)]13.3%となっており、かけ直す割合は、平成24年度より微増している。

図3 今回調査 電話のつながり具合

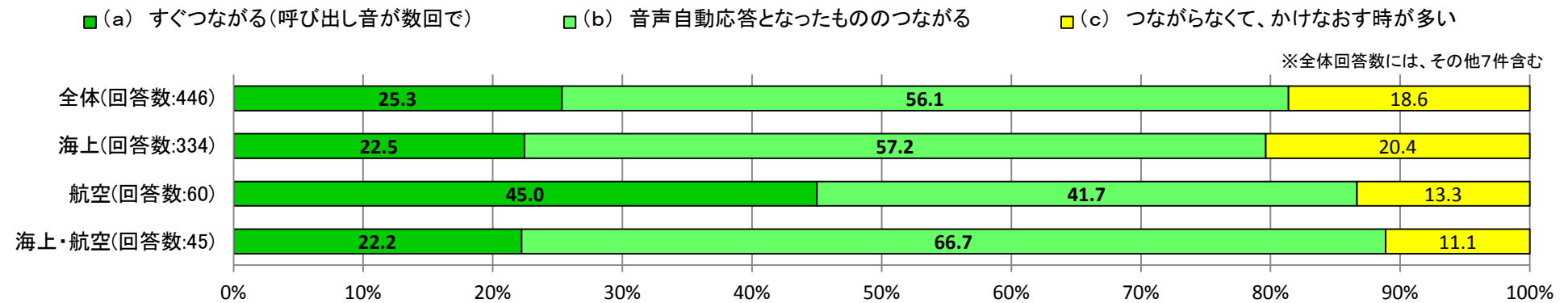


図4 電話のつながり具合(NACCS(海上))

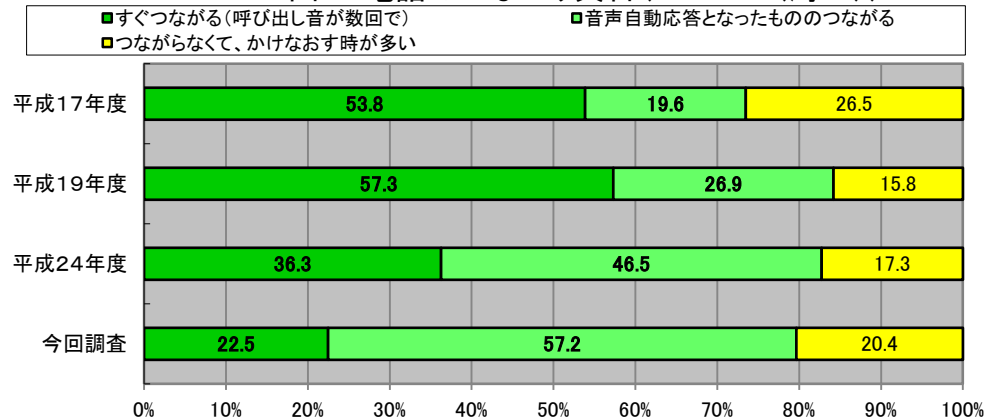
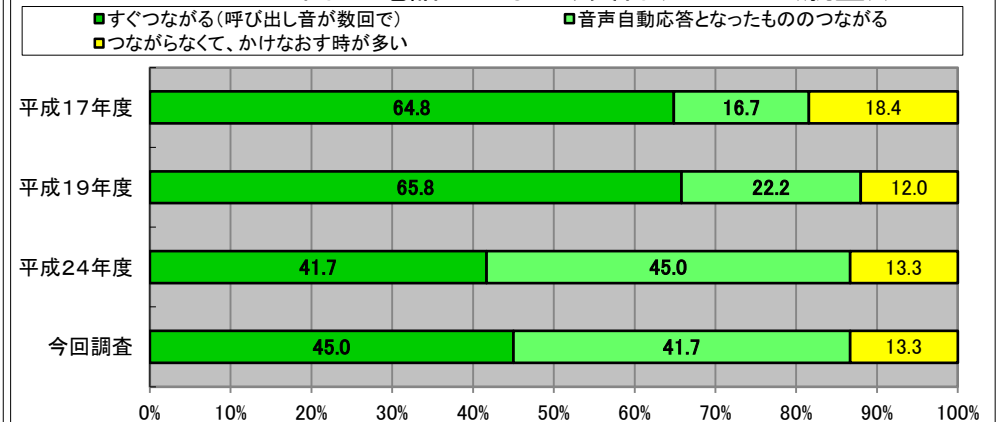


図5 電話のつながり具合(NACCS(航空))





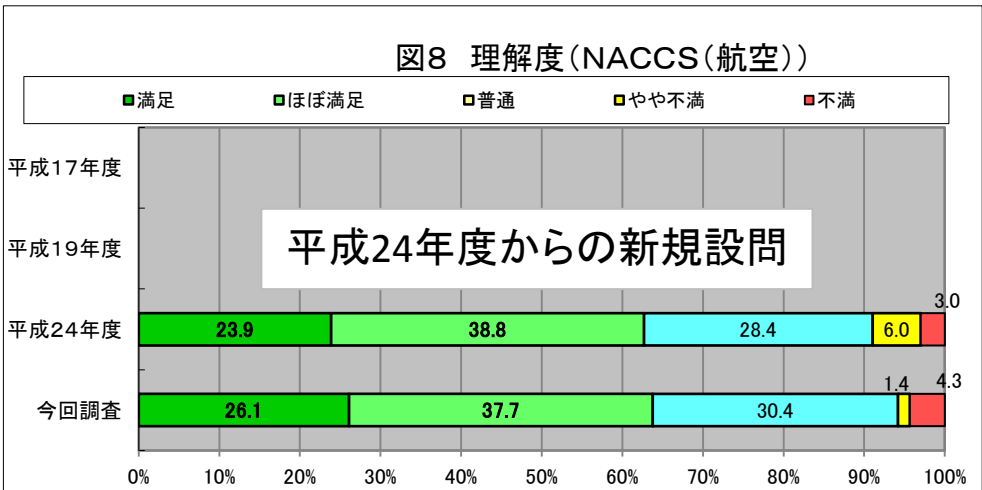
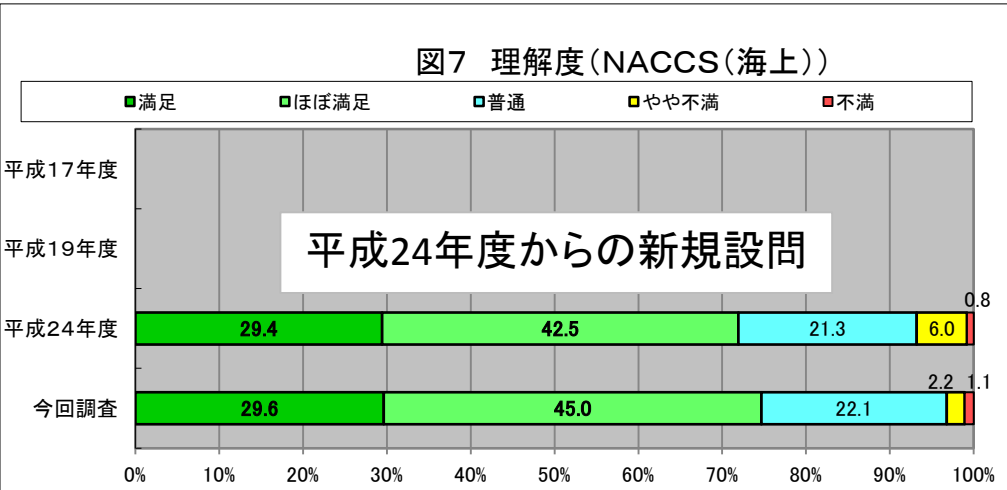
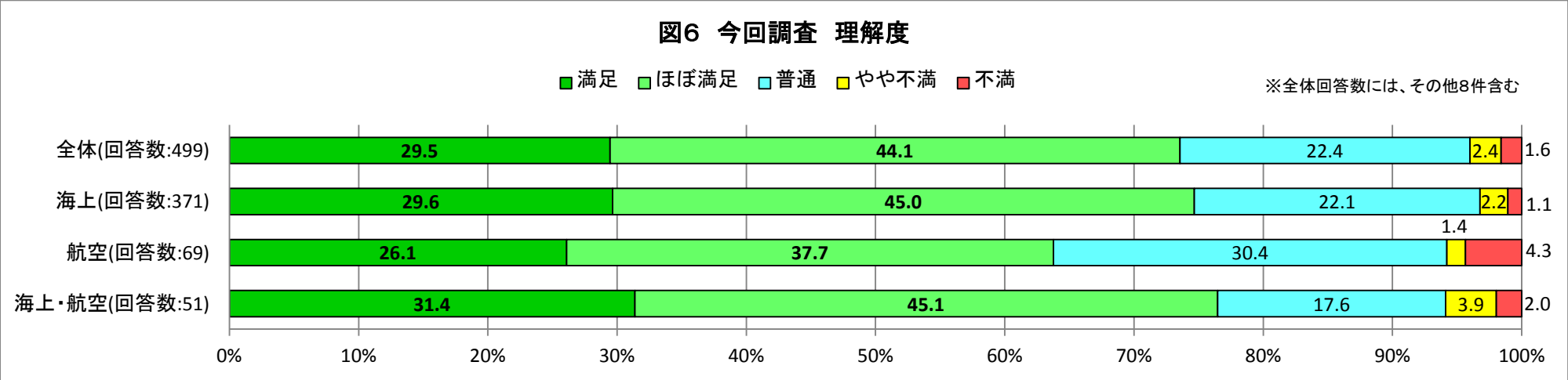
問2

・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。**

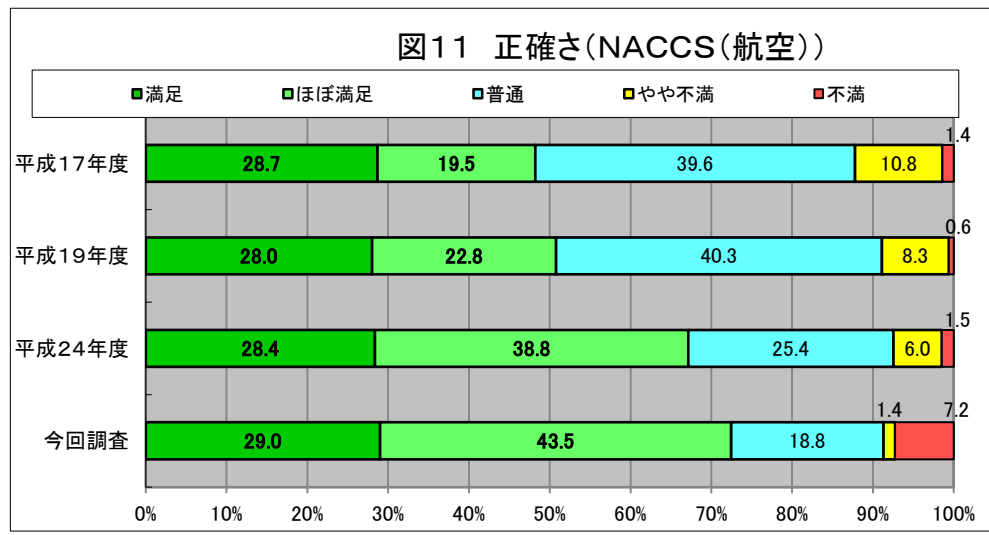
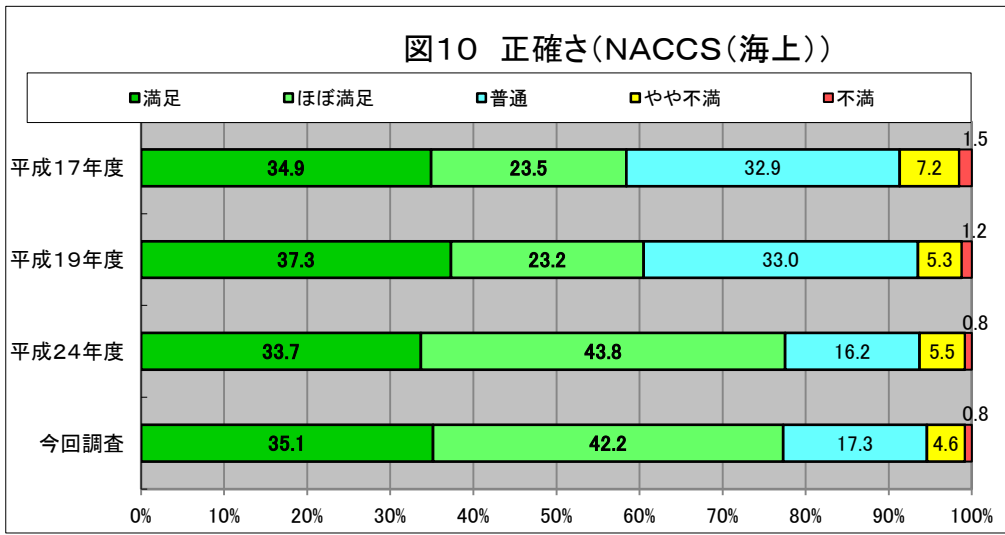
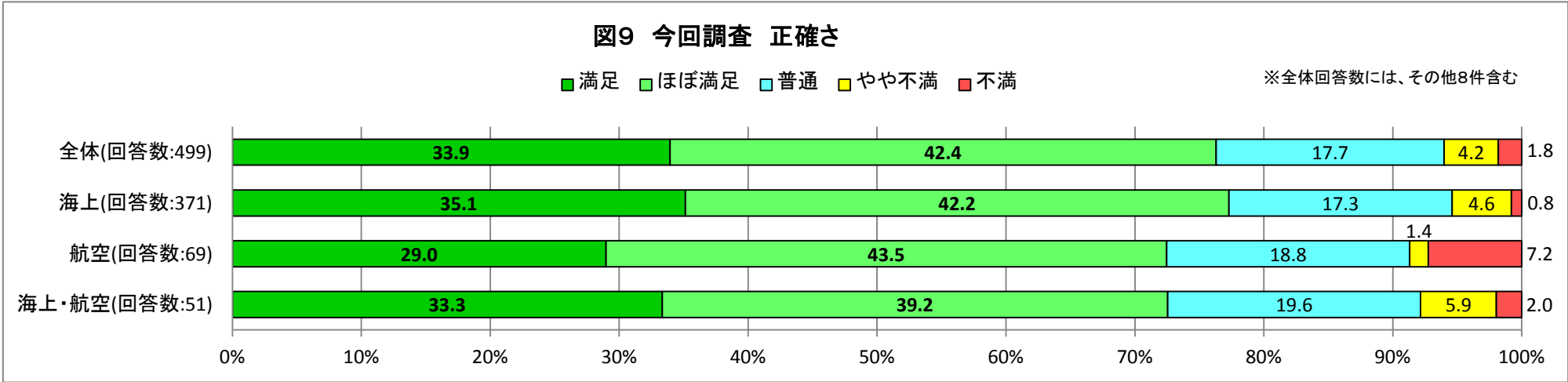
質問の理解度で「満足」「ほぼ満足」の合計割合は、[NACCS(海上)]74.6%、[NACCS(航空)]63.8%となっている。  
 平成24年度に引き続き、オペレータは、概ねお客様のお話をよく聞き、問合せ内容を把握していることがわかる。  
 ただし、[NACCS(海上)]と比べ[NACCS(航空)]の満足度が低くなっており、偏りがある。



(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)]77.3%、[NACCS(航空)]72.5%であり、平成24年度と比べ [NACCS(航空)]が5.3%向上している。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。ただし、「不満」の合計割合は、[NACCS(航空)]7.2%で、平成24年度と比べ5.7%増加している。



(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)]76.5%、[NACCS(航空)]78.2%であり、平成24年度と比べ[NACCS(海上)]2.0%、[NACCS(航空)]5.1%と向上している。[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。ただし、「不満」の割合は[NACCS(航空)]5.8%で、平成24年度と比べ4.3%増加している。

図12 今回調査 分かり易さ

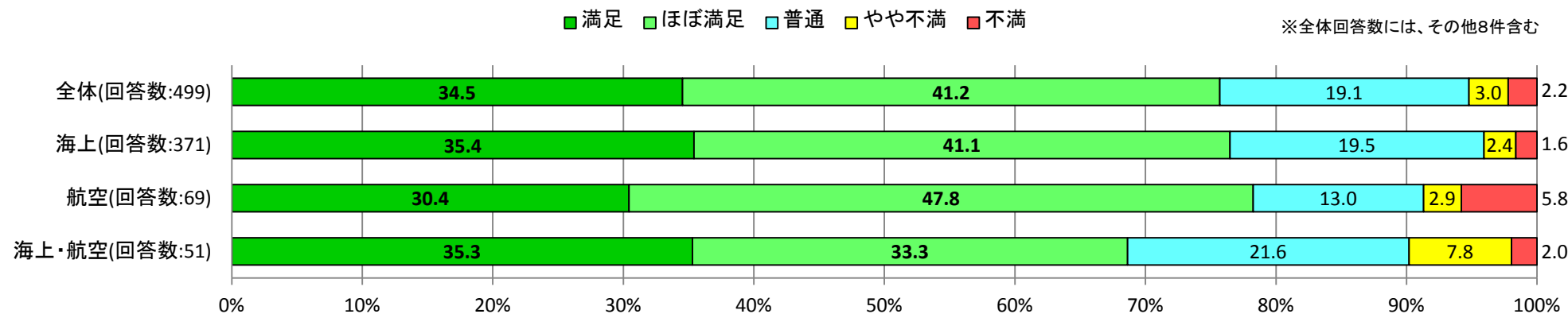


図13 分かり易さ(NACCS(海上))

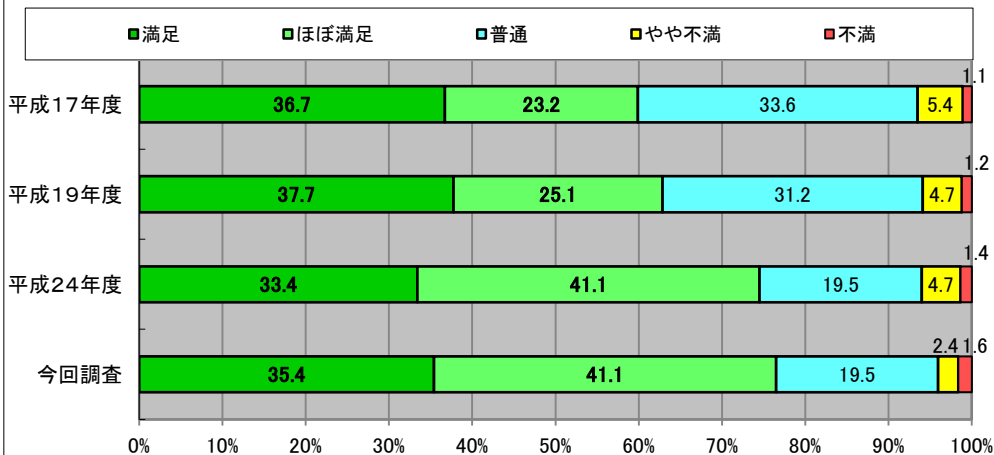
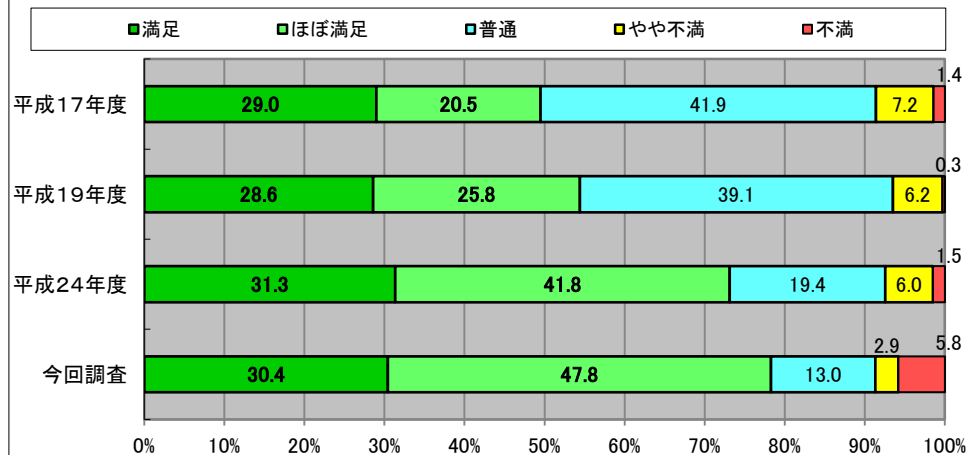


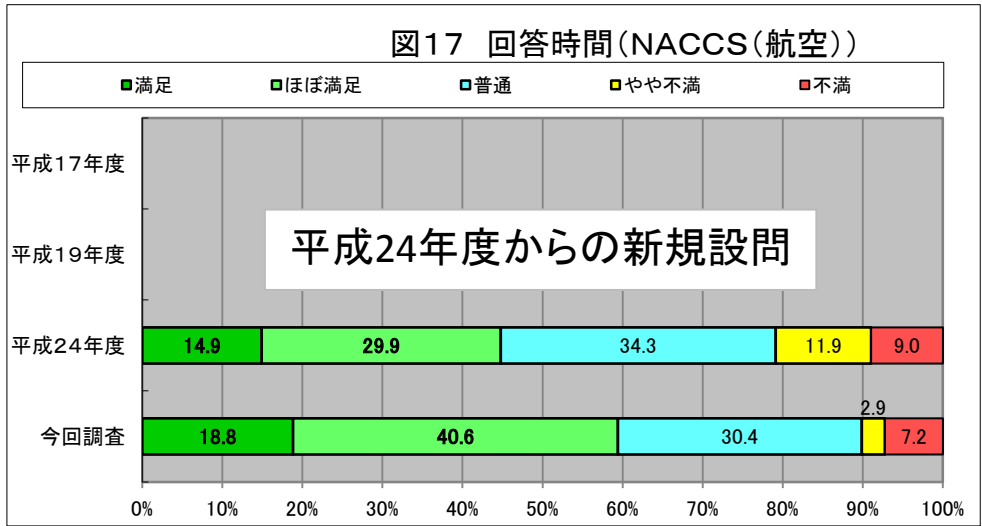
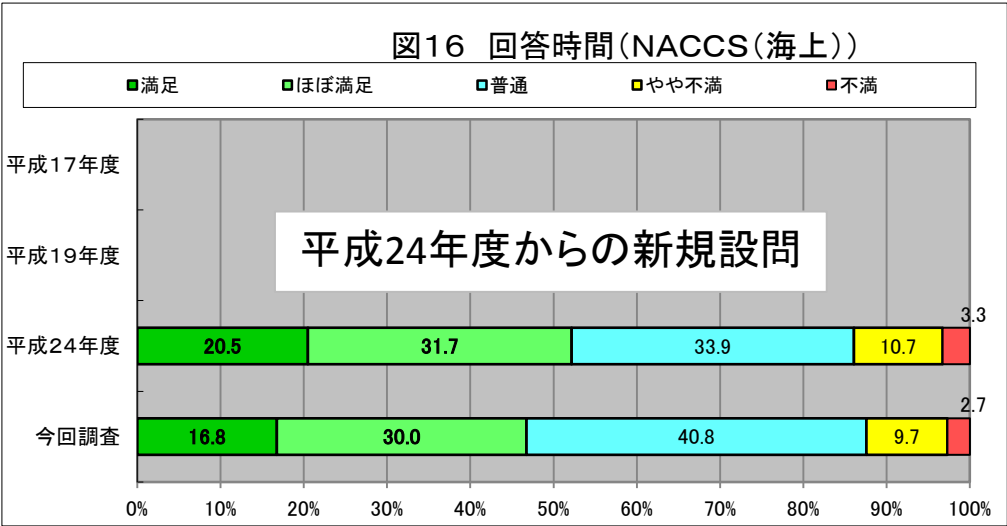
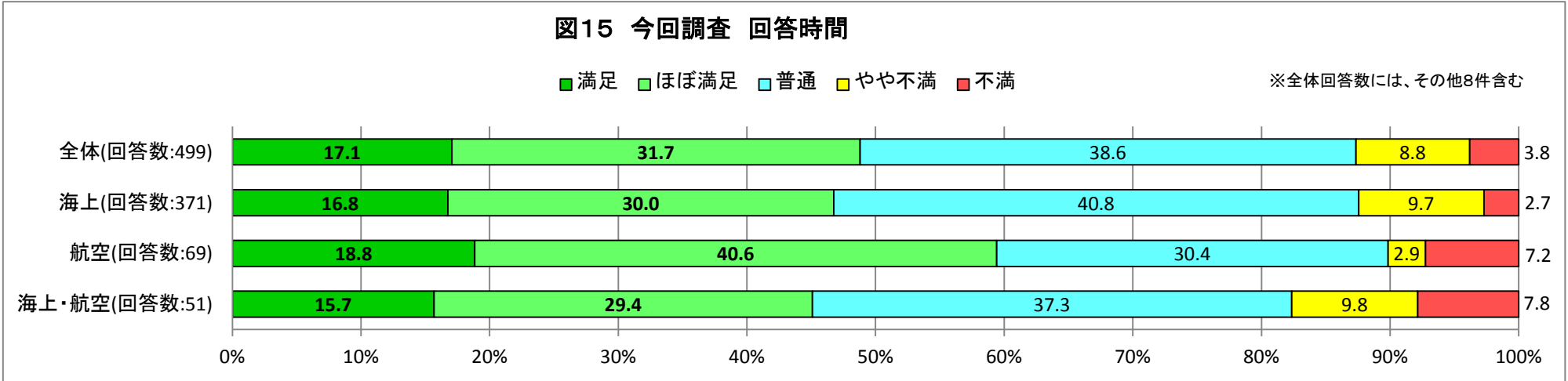
図14 分かり易さ(NACCS(航空))



(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)]46.8%、[NACCS(航空)]59.4%となっている。  
 全体でも「満足」「ほぼ満足」の合計割合は、48.8%と他の設問と比べてかなり満足度が低くなっている。  
 ただし、[NACCS(航空)]については、平成24年度と比べ、14.0%満足度が向上し改善傾向の評価をいただいた。



(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。**

言葉づかいは、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が[NACCS(海上)]84.1%、[NACCS(航空)]78.3%であり、平成24年度とほぼ同様の評価となっている。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。

図18 今回調査 言葉づかい

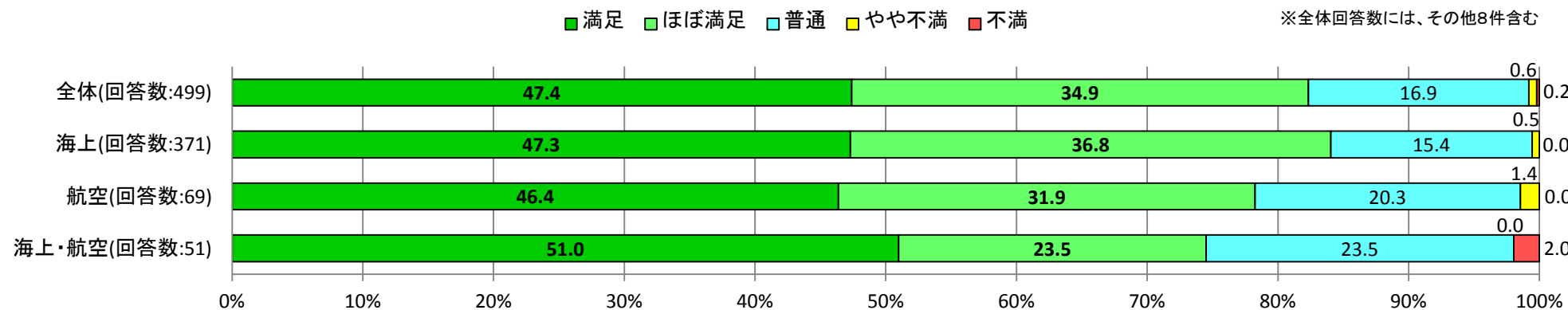


図19 言葉づかい(NACCS(海上))

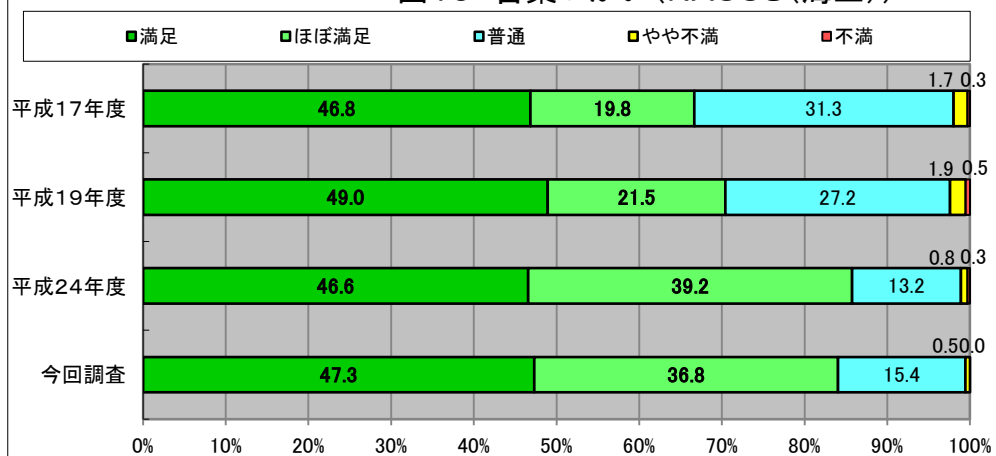
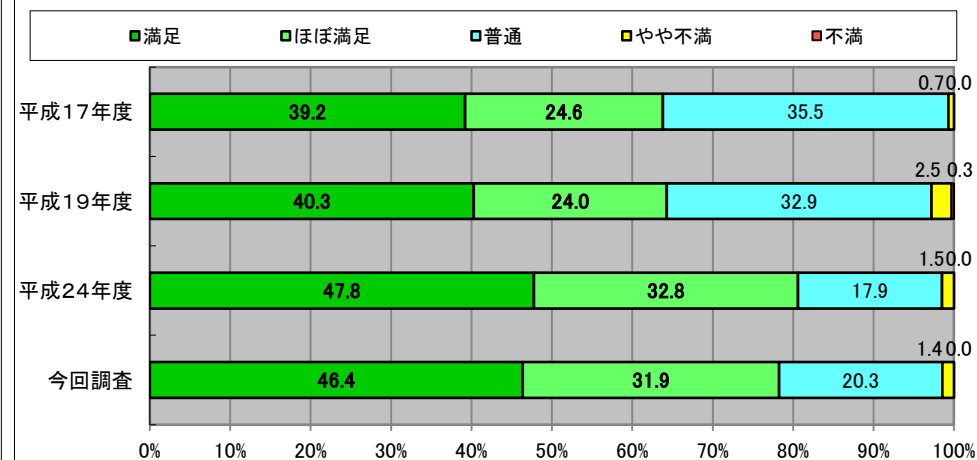


図20 言葉づかい(NACCS(航空))



**■ NACCSを取り巻く環境が大きく変化した中、全体的によい印象を持っていただいている。**

平成25年度は、通関関係書類の電子化、NSS(NACCSサポートシステム)の導入、関連省庁システムとのシステム統合、出港前報告制度の導入と、NACCSを取り巻く環境が大きく変化したことにより、お客様からの問合せ需要が増加している中で、総合した印象は、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が[NACCS(海上)]76.5%、[NACCS(航空)]68.1%の満足度であった。  
 全体では、平成24年度と同様に「満足」「ほぼ満足」の合計割合が高い評価となっており、「やや不満」「不満」の合計割合は1.4%低減し、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。

図21 今回調査 総合満足度

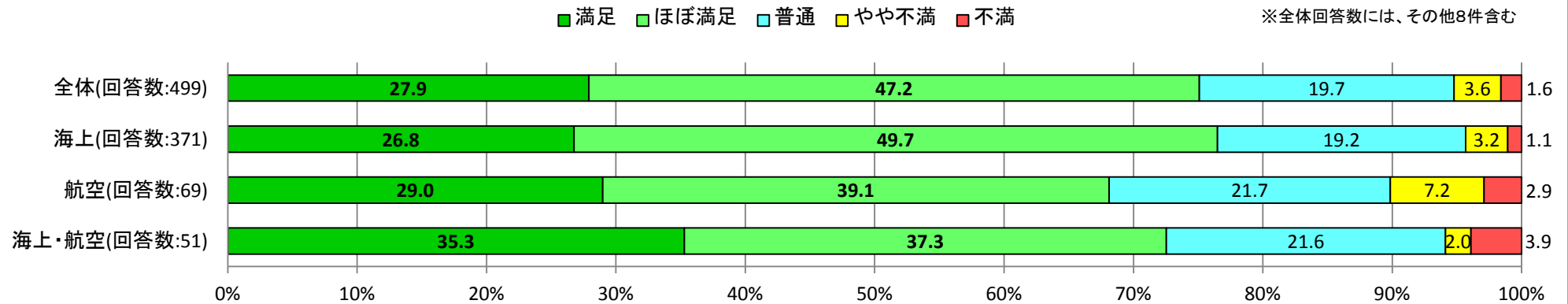


図22 総合満足度(NACCS(海上))

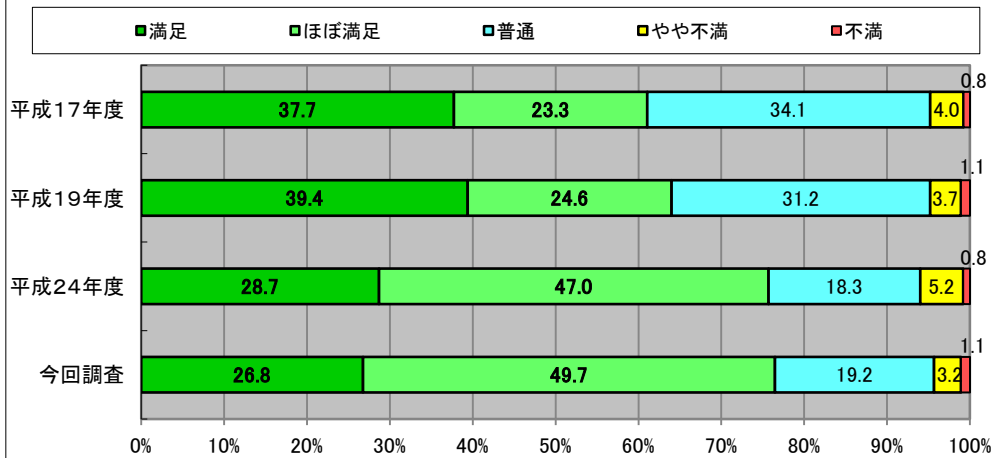
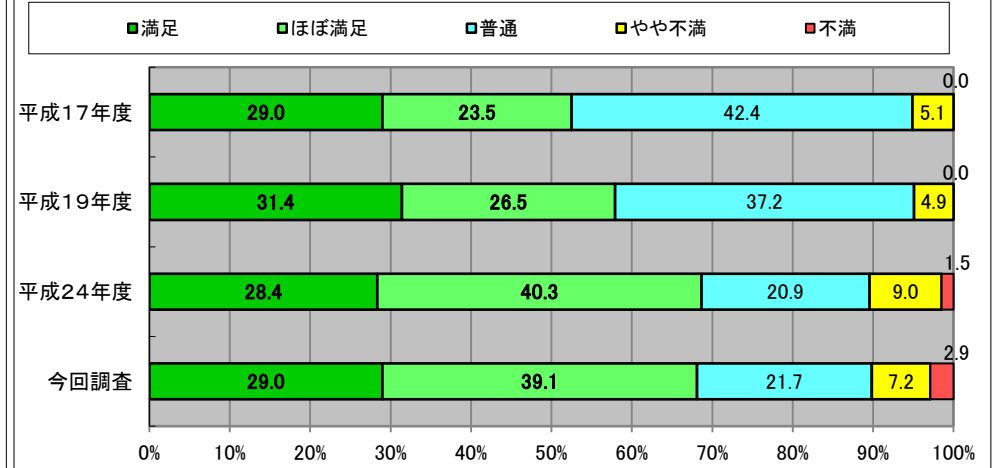


図23 総合満足度(NACCS(航空))



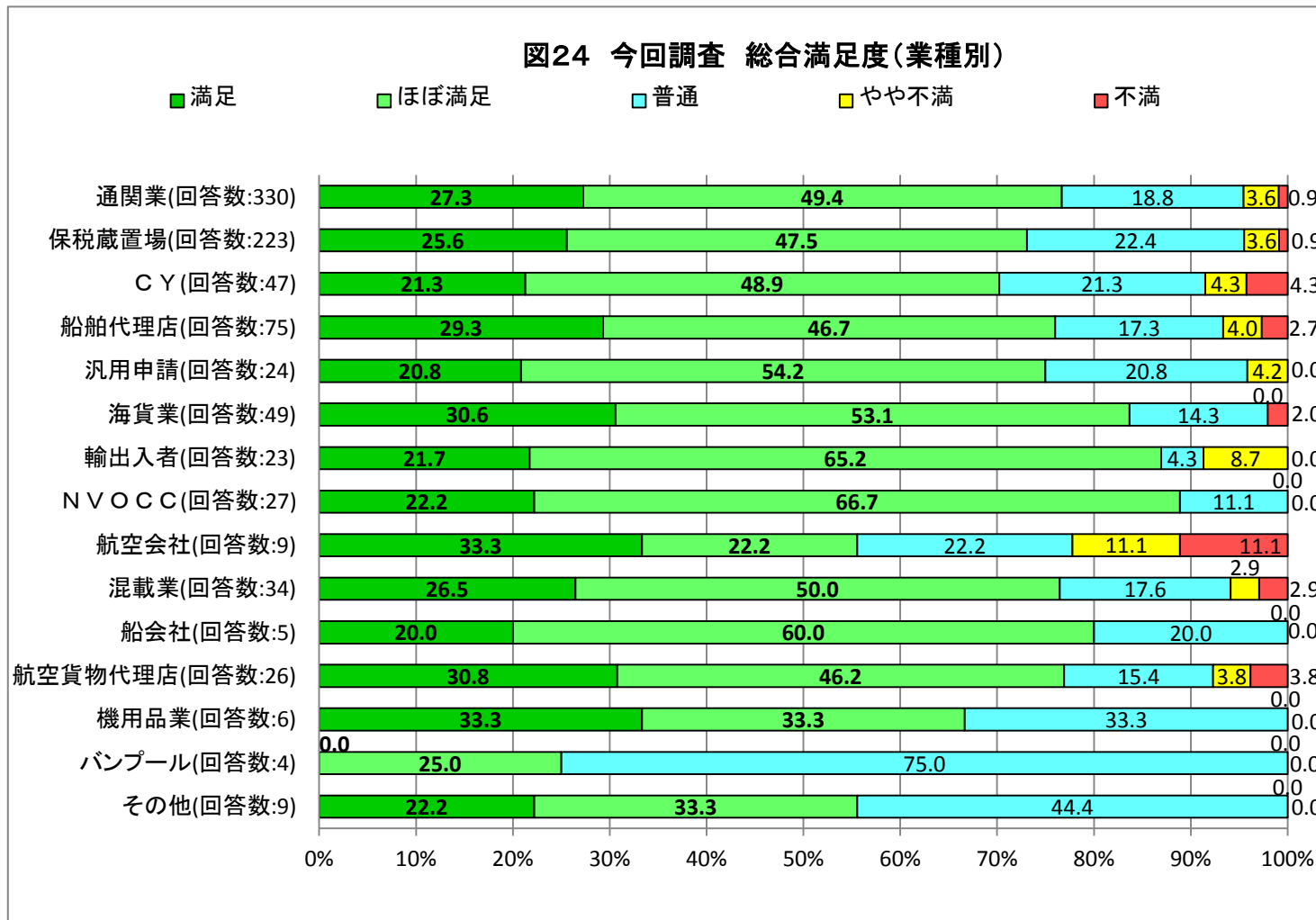
3.2 業種別調査結果

■ 業種に係らず総じて満足度は高い。

業種別の差異はあるものの「満足」「ほぼ満足」の合計割合は約75%を維持している。また、「やや不満」「不満」の合計割合は約5%と改善がみられるなかで、一部において「不満」の比率は若干増えている。

表4 業種別有効回答数

業種	回答数	%
通関業	330	37.0%
保税蔵置場	223	25.0%
CY	47	5.3%
船舶代理店	75	8.4%
汎用申請	24	2.7%
海貨業	49	5.5%
輸出入者	23	2.6%
NVOCC	27	3.0%
航空会社	9	1.0%
混載業	34	3.8%
船会社	5	0.6%
航空貨物代理店	26	2.9%
銀行	0	0.0%
機用品業	6	0.7%
サンプル	4	0.4%
その他	9	1.0%
合計	891	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
<b>①電話のつながり易さに関するもの</b>					<b>8</b>	<b>④理解度に関するもの</b>					<b>5</b>
・電話のつながりが悪い。	6	1	1		8	・担当者によって質問の理解度が低い。	2		1		3
<b>②回答時間に関するもの</b>					<b>22</b>	・こちらの意図が伝わらない。			1		1
・回答までの時間がかかり過ぎる。	7	2	2		11	・法令の理解度が低い。	1				1
・かけ直してなく、極力即答してほしい。	5				5	<b>⑤回答の品質に関するもの</b>					<b>14</b>
・折り返し電話が無かった。			1		1	・担当者によってスキルや回答にばらつきがある。	1				1
・回答までの時間がかかるなら折り返して欲しい。	1				1	・誤った回答、的外れの回答を受けた。	3	1	1		5
・折り返し回答までの時間が長い。	3				3	・担当者によって回答が違っていた。	2				2
・夜間の折り返し回答に時間が掛かる。	1				1	・ヘルプデスクでは解決しなかった。	4	2			6
<b>③言葉づかい、応対に関するもの</b>					<b>8</b>	<b>⑥その他</b>					<b>6</b>
・専門用語が多く、理解出来ない事があった。		1			1	・税関判断と言われ、ヘルプデスクで回答しなかった。	2				2
・担当者のレベルが低い・マニュアル対応である。	1	1			2	・最終解決は税関であれ、システム面の説明が欲しい。		1			1
・そちらの社内の人に聞けと言われた。	1				1	・税関とNACCSの業務の範囲があいまいだ。		1			1
・デジタル証明書取得案内は詳細に電話対応望む。	1				1	・すぐにマニュアルを読めと言われる。			1		1
・担当者が交代し同じ説明をさせられ、時間の無駄。	1	1			2	・取扱説明書等を配布してほしい。	1				1
・システム障害による出力不能に対応してくれなかった。	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
<b>①電話のつながり易さに関するもの</b>					<b>5</b>	<b>④言葉づかい、応対に関するもの</b>					<b>176</b>
・電話がつながりやすくなった。	2		1		3	・対応が丁寧・親切である。	57	11	8	1	77
・電話がつながりにくい。	1			1	2	・説明が不十分でも理解(しようと努力)してくれる。	8	2	2		12
<b>②回答時間に関するもの</b>					<b>35</b>	・理解が早い。	7	1			8
・回答が早い・即答してくれる。	18	2	1	1	22	・対応が的確・適切である。	11	1	3		15
・折り返し回答が早い。	3		2		5	・お客様へのサービス意識が高い・親身になってくれる。	1		1		2
・時間はかかるが必ず回答をもらえる。	1				1	・簡単な内容でも丁寧に対応してくれる。	6	1	3		10
・以前より回答が早くなった。	1				1	・以前に比べ対応が良くなった。		1			1
・当日中に解決してくれる。	1				1	・情報が共有化されていて、説明しないで済む。	2	1			3
・回答に時間が掛かる。	4		1		5	・最後まで対応してくれる。	3	1	1		5
<b>③回答の品質に関するもの</b>					<b>112</b>	・対応が迅速である。	3	4	1		8
・回答が的確である。	42	9	5	1	57	・時間外でも対応してもらえる。	1				1
・理解度・経験値が高い。	8	1	1		10	・言葉使いが良い。	7	2	2		11
・説明・回答が判りやすい。	15	2	1		18	・必ず回答してもらえる。	5	1	1		7
・業務知識が豊富である。	7				7	・対応品質にストレスを感じない。	1	2			3
・以前より業務知識が向上している。	2				2	・特に印象に残っている点は無い。	1				1
・オペレーターにより回答品質にばらつきがある。	2				2	・電話対応時に必ず名乗りがある。	2				2
・ほとんどの質問に解決策を見つけてくれる。	6		1		7	・対応に満足している・感謝している。	8	2			10
・安心感・信頼感が持てる。	3				3						
・確認先(ヘルプデスクか税関か)を明確にしてくれた。	2				2						
・いくつかの方法を提案してもらえる。	3	1			4						



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
<b>①電話のつながり易さに関するもの</b>					<b>50</b>	<b>⑤回答の品質に関するもの</b>					<b>14</b>
・電話がつながりにくい。	39	5	1	1	46	・担当者によってスキルや回答にばらつきがある。	4	1	2		7
・特に夜間がつながらない。	1				1	・誤った回答、的外れの回答があった。	2				2
・電話が繋がりがやすくなった。	2	1			3	・担当者によって回答が違っていた。	1				1
<b>②回答時間に関するもの</b>					<b>8</b>	・回答が複数ある時は最も簡単なものだけ教えて欲しい。	1				1
・回答までの時間がかかり過ぎる。	3				3	・法令等、知識を深めて欲しい。		1			1
・かけ直しでなく、極力即答して欲しい。	2	1			3	・問合内容だけでなく、関連業務も教えて欲しい。	2				2
・時間外対応を望む。	1				1	<b>⑥その他</b>					<b>31</b>
・メールでの質問等に迅速に対応して欲しい。	1				1	・システムに関するご意見、ご要望。(システムの簡略化等)	7	3		1	11
<b>③言葉づかい、応対に関するもの</b>					<b>58</b>	・掲示板に関する要望。(掲載場所が解りにくい等)			2		2
・感謝している・助かっている。	6	2	1		9	・税関に関するご意見、ご要望。(申告に関する利便性等)	1				1
・これからも利用したい・現行対応を望む。	12	3	1		16	・障害発生時はなるべく早く掲示板に掲載して欲しい。	1				1
・対応が丁寧である。	3	1	2		6	・プログラム変更要望に対する返答がない。			1		1
・説明が不十分でも理解(しようと努力)してくれる。		1			1	・すぐマニュアルを読めと言われる。	1				1
・内容によって担当者を細分化して欲しい。	2	1			3	・FAQ・仕様書・マニュアルの更なる充実化希望。	5		1		6
・十分な訓練をしてから対応して欲しい。		1			1	・NSSになってから申請が簡単になった。	1				1
・夜間対応を厚くして欲しい。			1		1	・結論を税関まかせにしている。	2	1			3
・時間外対応が有難い。	2	1			3	・税関との業務上の住み分けがあいまいだ。	1				1
・必ず回答してもらえる。		1			1	・研修会があればぜひ参加したい。		1			1
・声が小さい。	2				2	・利用料金が高い。		1			1
・最初の担当者が最後まで担当して欲しい。			1		1	・当該アンケートのフォームがおかしい。	1				1
・親身になって対応して欲しい。	1				1						
・担当者のレベルが低い。	2				2						
・お客様確認されるのが面倒だ。	2				2						
・「録音しています」メッセージで不安になる。	1				1						
・メールでの問合せにはメールで返答して欲しい。		1			1						
・デジタル証明書取得案内は電話で対応を望む。	1				1						
・デジタル証明書更新手続きが煩雑で不満だ。	1				1						
・事務所に掛けたら、ヘルプデスクに転送されていた。			1		1						
・事務所の方がヘルプデスクより良い。	1				1						
・オペレーター以外に、実業務に精通したアドバイザーを配置してもらいたい。	2				2						
・特に問題を感じない・ストレスを感じない。	1				1						