

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

2023年6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。

2022年12月9日～2023年1月16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(海上)	4, 208事業所
NACCS(航空)	1, 355事業所
両方(海上・航空)	2, 225事業所
NACCSの契約事業所(計)	7, 788事業所

＜調査期間＞

開始日時	2022年12月9日	9時
終了日時	2023年1月16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889件となっている。

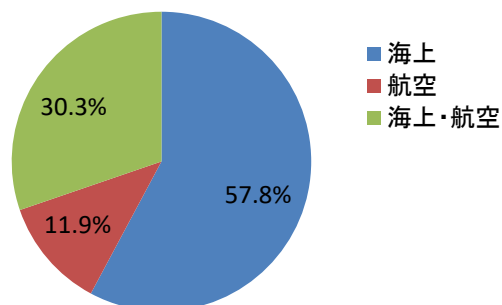
(1) システム別回答数

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	514
航空	106
海上・航空	269
合計	889

図1 システム別回答数



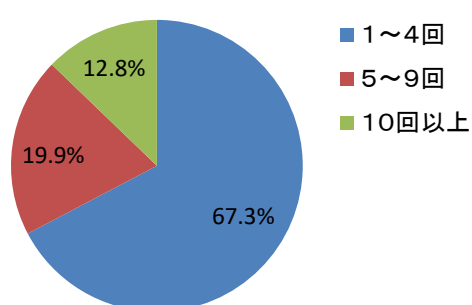
(2) 問合せ回数

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	579
5～9回	171
10回以上	110
未回答	29
合計	889

図2 問合せ回数



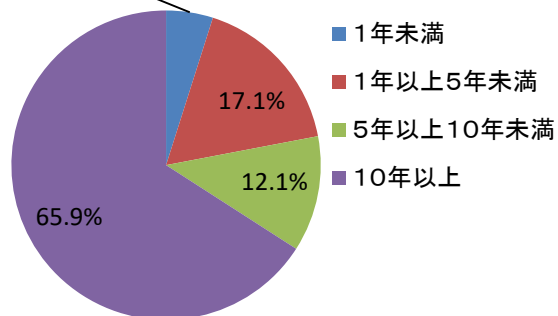
(3) NACCS利用年数

利用年数は右図の分布となっている。

表3 利用年数別回答数

利用年数	回答数
1年未満	43
1年以上5年未満	151
5年以上10年未満	107
10年以上	581
未回答	7
合計	889

図3 利用年数



(4) 業種別回答事業所数

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いただく結果となった。

表4 業種別回答事業所数

業種	事業所数	%
通関業	528	43.0%
保税蔵置場	284	23.1%
船舶代理店	90	7.3%
海貨業	62	5.1%
CY	45	3.7%
航空貨物代理店	41	3.3%
汎用申請者	40	3.3%
混載業	39	3.2%
NVOCC	30	2.4%
航空会社	25	2.0%
輸出入者	25	2.0%
船会社	12	1.0%
バンブール	4	0.3%
機用品	2	0.2%
損害保険会社	0	0.0%
合計	1227	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

■ お客様がご利用されているシステムでの対応品質(お客様からの問い合わせに対する適切な対応)は、安定した評価をいただいた。

ご利用のシステム全てにおいて、「(a)解決した」は前年と同等、「(b)解決したが時間がかかった」は改善傾向であり、安定した評価をいただいた。
一方、「図5 海上の傾向」「図6 航空の傾向」において、「(c)解決できなかった」は、前年より増加(海上: +0.5ポイント、航空: +5.3ポイント)しており、解決力に課題がある。

図4 全体の傾向

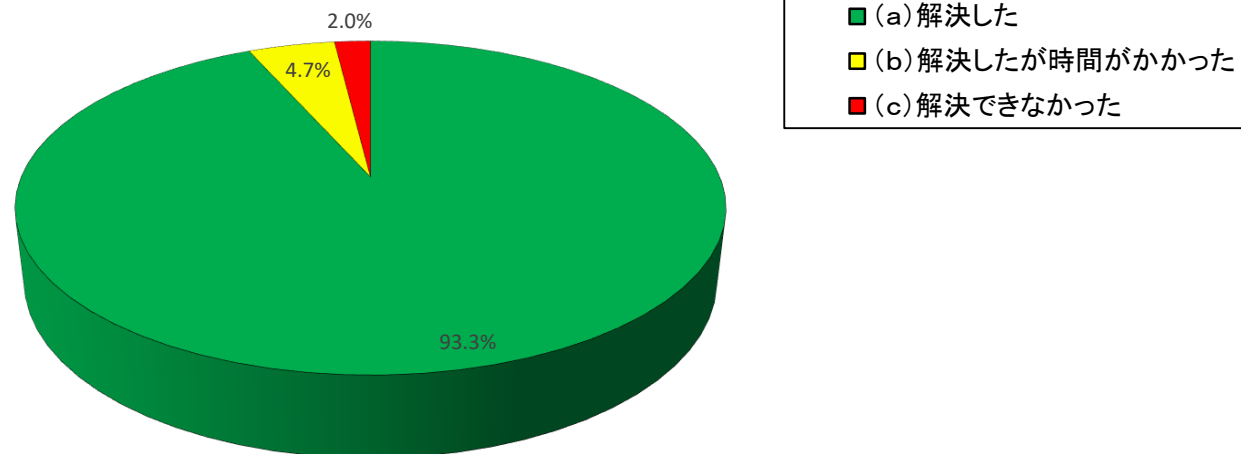


図5 海上の傾向

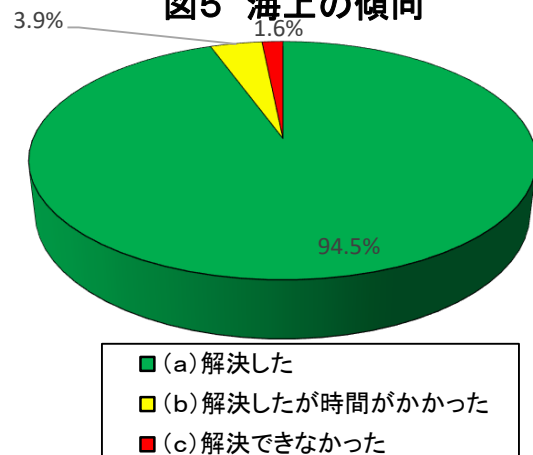


図6 航空の傾向

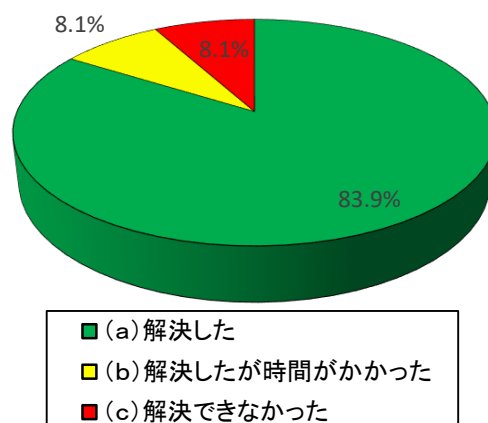
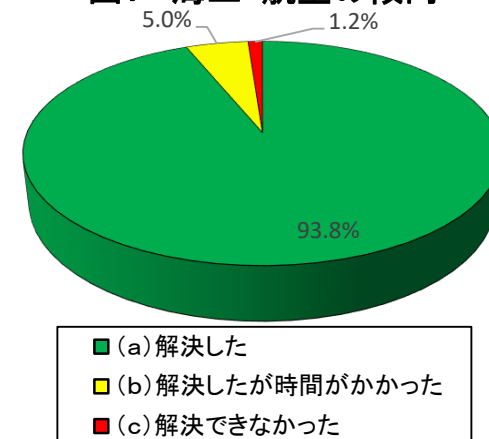


図7 海上・航空の傾向



3.2 業種別調査結果

■ 安定した評価をいただく中で、業種によって対応品質に差があり、特に「航空会社」においては解決までのスピードに課題がある。

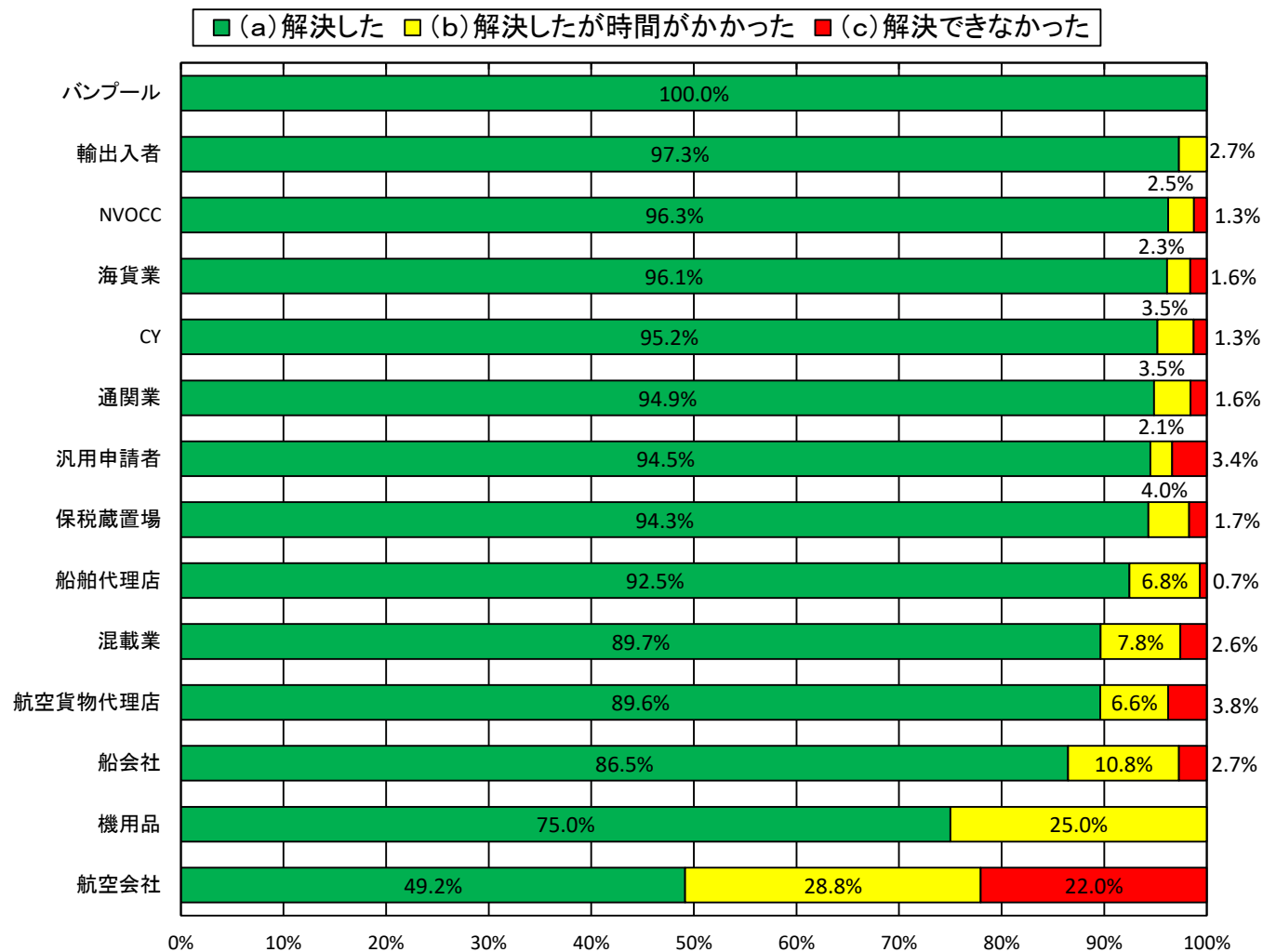
全業種において、「(a)解決した」は前年と同等であり、安定した評価をいただいた。

一方、「バンプール」を除いた全業種において、「(b)解決したが時間がかかった」「(c)解決できなかった」の回答もあり、特に、航空会社では「(c)解決できなかった」が前年より増加(+12.7ポイント)しており、解決力に課題がある。

表5 業種別回答事業所数と評価

業種	事業所数	(a)解決した
バンプール	4	100.0%
輸出入者	25	97.3%
NVOCC	30	96.3%
海貨業	62	96.1%
CY	45	95.2%
通関業	528	94.9%
汎用申請者	40	94.5%
保税蔵置場	284	94.3%
船舶代理店	90	92.5%
混載業	39	89.7%
航空貨物代理店	41	89.6%
船会社	12	86.5%
機用品	2	75.0%
航空会社	25	49.2%
合計	1227	93.3%

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の評価をいただく中で、オペレーターのス킬の差に課題がある。

ポジティブなご意見は、丁寧で迅速な対応が大半を占めていたが、一方で電話がつながりづらいことやオペレーターのス킬の差に対するご意見をいただいた。

図9 ポジティブコメント

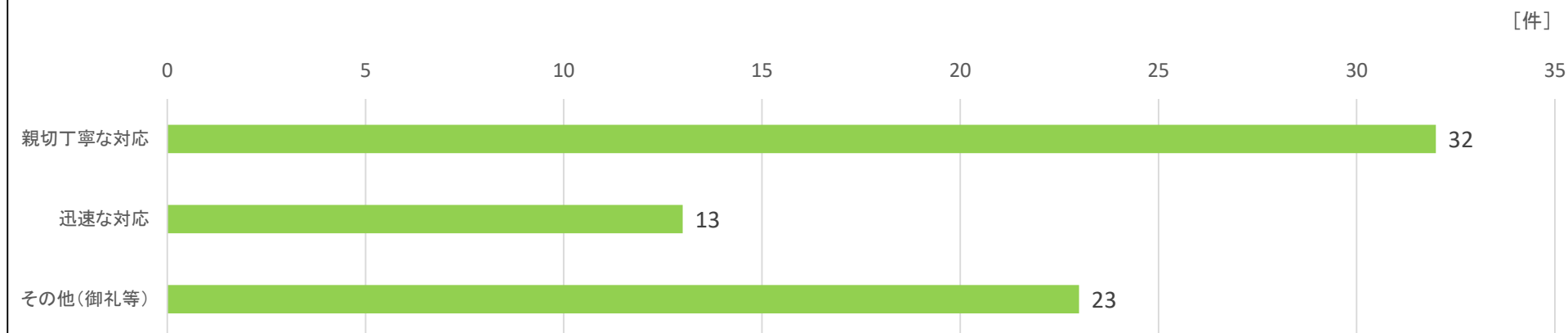
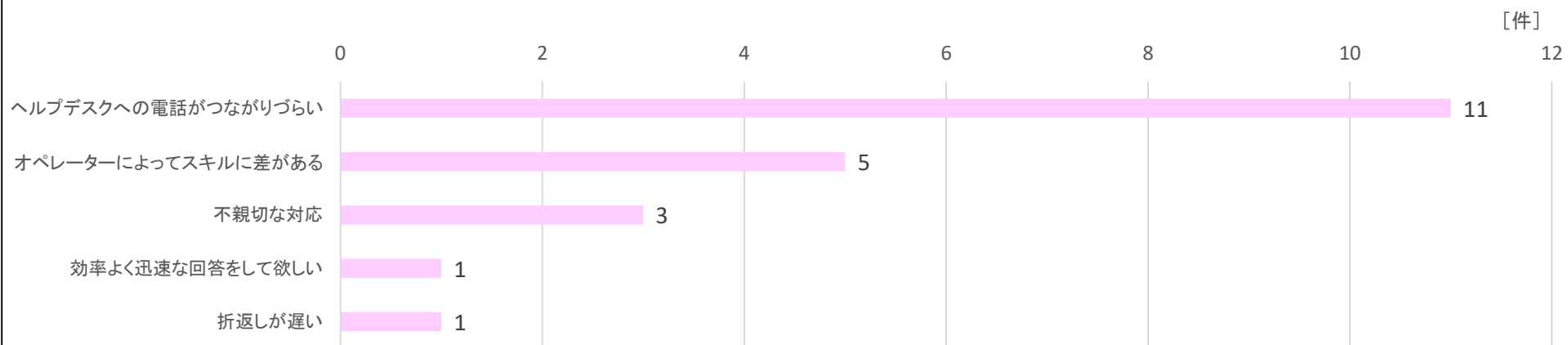


図10 ネガティブコメント



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	バンプール
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) |

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) |

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掲示板にご案内を掲載している『NACCS有料セミナー』(海上輸出入通関手続編、航空輸出入通関手続編)をご存じですか。

- (a) 海上輸出入通関手続編は知っている (b) 航空輸出入通関手続編は知っている
(c) 海上輸出入通関手続編、航空輸出入通関手続編の両方を知っている (d) いずれも知らない

問1.1 問1で(a)～(c)のいずれかを選択された方にお伺いします。『NACCS有料セミナー』に興味はございますか

興味がある 興味はない 既に受講したことがある

問1.2 問1.1で「興味がある」を選択された方にお伺いします。

興味をお持ちになった理由について、具体的にお聞かせください。

(例: 国際貿易に係る基礎知識を習熟したい、NACCSの実機操作を学びたい、通関業務に興味がある 等)

問2 NACCS掲示板内のチャットボット『IDA,EDAエラー解決&利用申込サポート』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) どちらも利用したことがある (b) IDA,EDAエラー解決のみ利用したことがある
(c) 利用申込サポートのみ利用したことがある (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,EDA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。具体的なご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。具体的なご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。具体的なご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。具体的なご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

■ 特定業務において解決までのスピード、解決力に課題があるが、概ね90%以上が「解決した」であり一定の評価をいただいた。

「(6)搬入前申告後の自動起動」を除き、「(a)解決した」が90%以上と一定の評価をいただいた。また、「(6)搬入前申告後の自動起動」「(10)積戻貨物の業務フロー」を除き、「(b)解決したが時間がかかった」が減少しており、解決までのスピードは改善傾向にある。
一方、「(4)エラー出力時の原因や対応」、「(5)輸出自動車情報や外為法」において、「(c)解決できなかった」が増加した。

図11 輸出申告に関するお問合せ

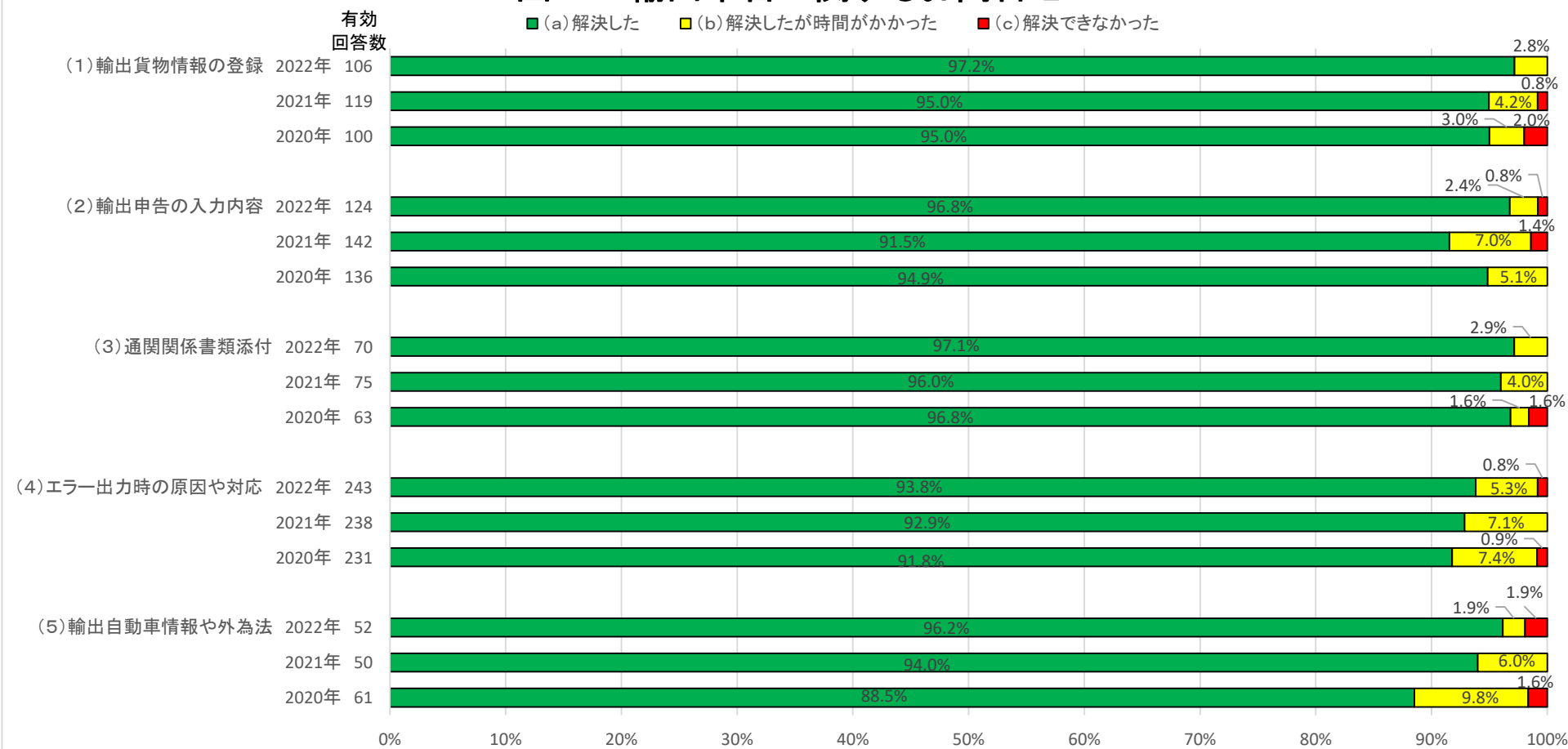
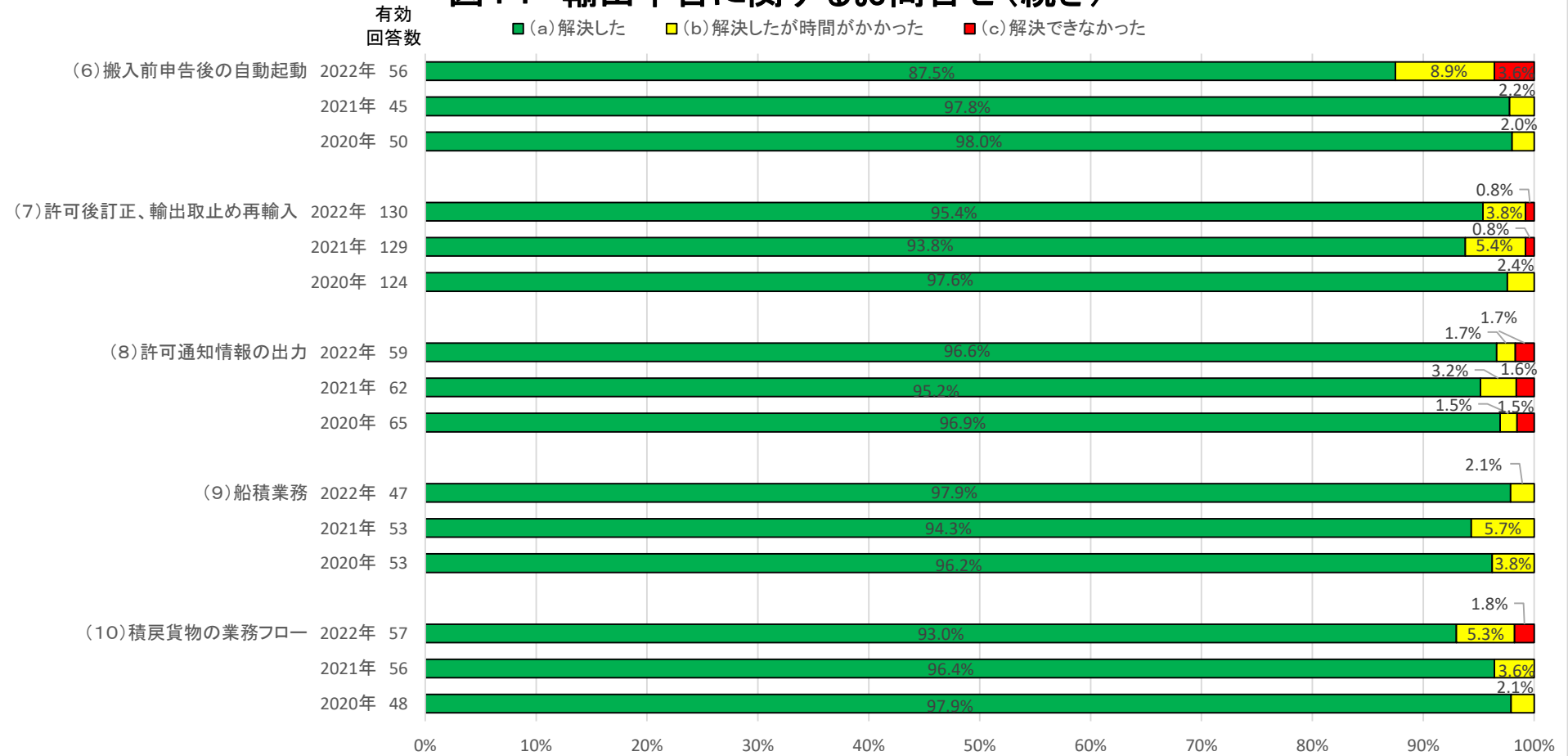


図11 輸出申告に関するお問合せ(続き)



(2) 輸入申告に関するお問合せ

■ 特定業務において解決までのスピード、解決力に課題がある。

「(3)予備申告後の自動起動」を除き、「(a)解決した」が90%以上と一定の評価をいただいた。

一方、複数業務において「(b)解決したが時間がかかった」「(c)解決できなかった」が増加しており、特に「(3)予備申告後の自動起動」において「(b)解決したが時間がかかった」「(c)解決できなかった」が合わせて20%程度であり、解決までのスピード、解決力について課題がある。

図12 輸入申告に関するお問合せ

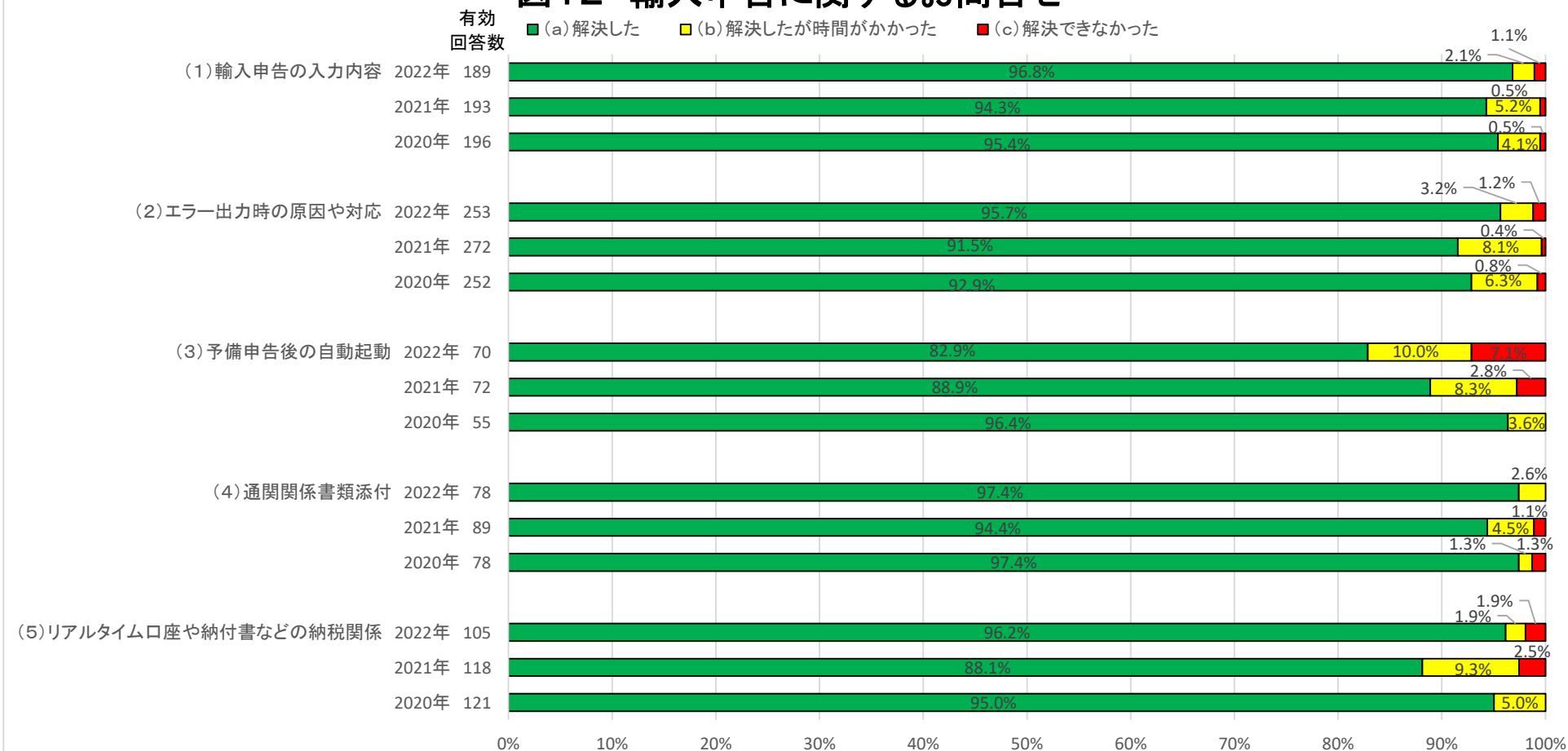
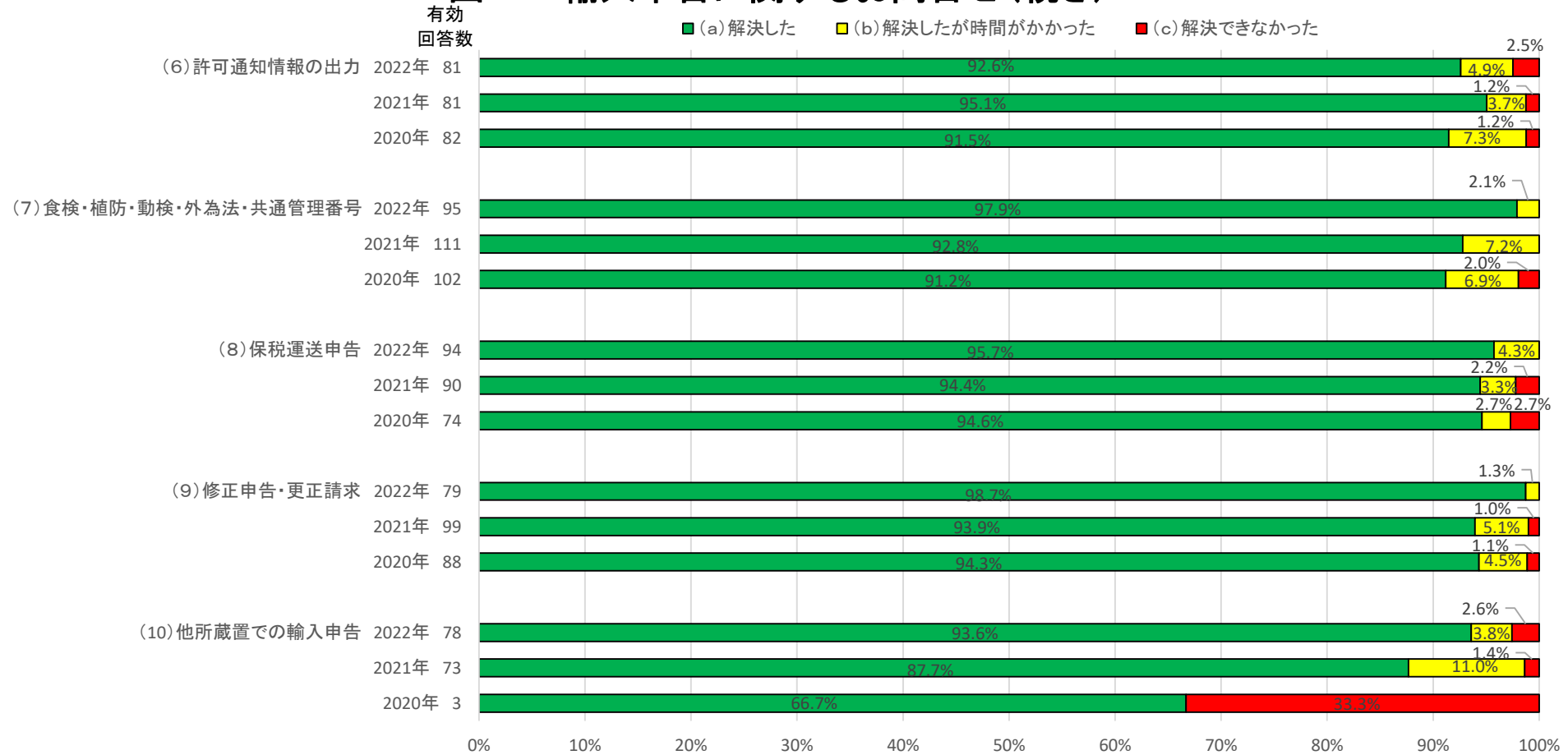


図12 輸入申告に関するお問合せ(続き)



(3) 海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)

■ 解決力は一定の評価をいただいたが、特定業務において解決までのスピードに課題がある。

全ての業務において「(c)解決できなかった」はなく、解決力には一定の評価をいただいた。
一方、「(1)出港前報告」「(4)船積業務」については、「(b)解決したが時間がかかった」が増加した。

図13 海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)



(4) 海上入出港に関するお問合せ

■ 全ての業務において解決までのスピードに課題がある。

全ての業務において「(a)解決した」が減少し「(b)解決したが時間がかかった」が増加した。

図14 海上入出港に関するお問合せ



(5) 海上貨物に関するお問合せ(CY)

■ 特定業務において解決までのスピードに課題がある。

「(1)積コンテナリストの提出」、「(2)船積業務」を除き、「(a) 解決した」が90%以上となっており、一定の評価をいただいた。
一方、「(1)積コンテナリストの提出」「(2)船積業務」「(4)船卸業務」「(8)コンテナ貨物情報の訂正」においては、「(b)解決したが時間がかかった」が増加した。

図15 海上貨物に関するお問合せ(CY)

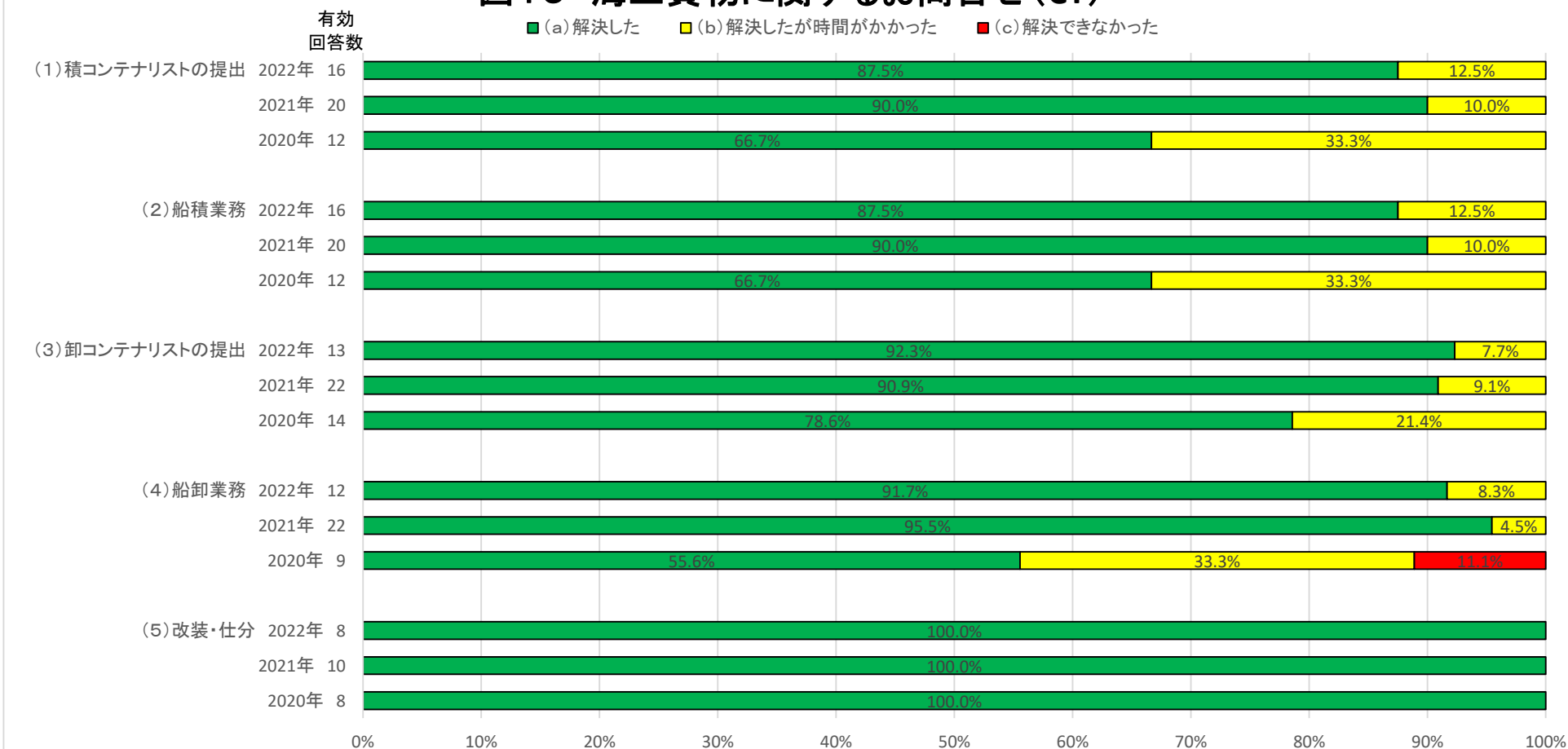
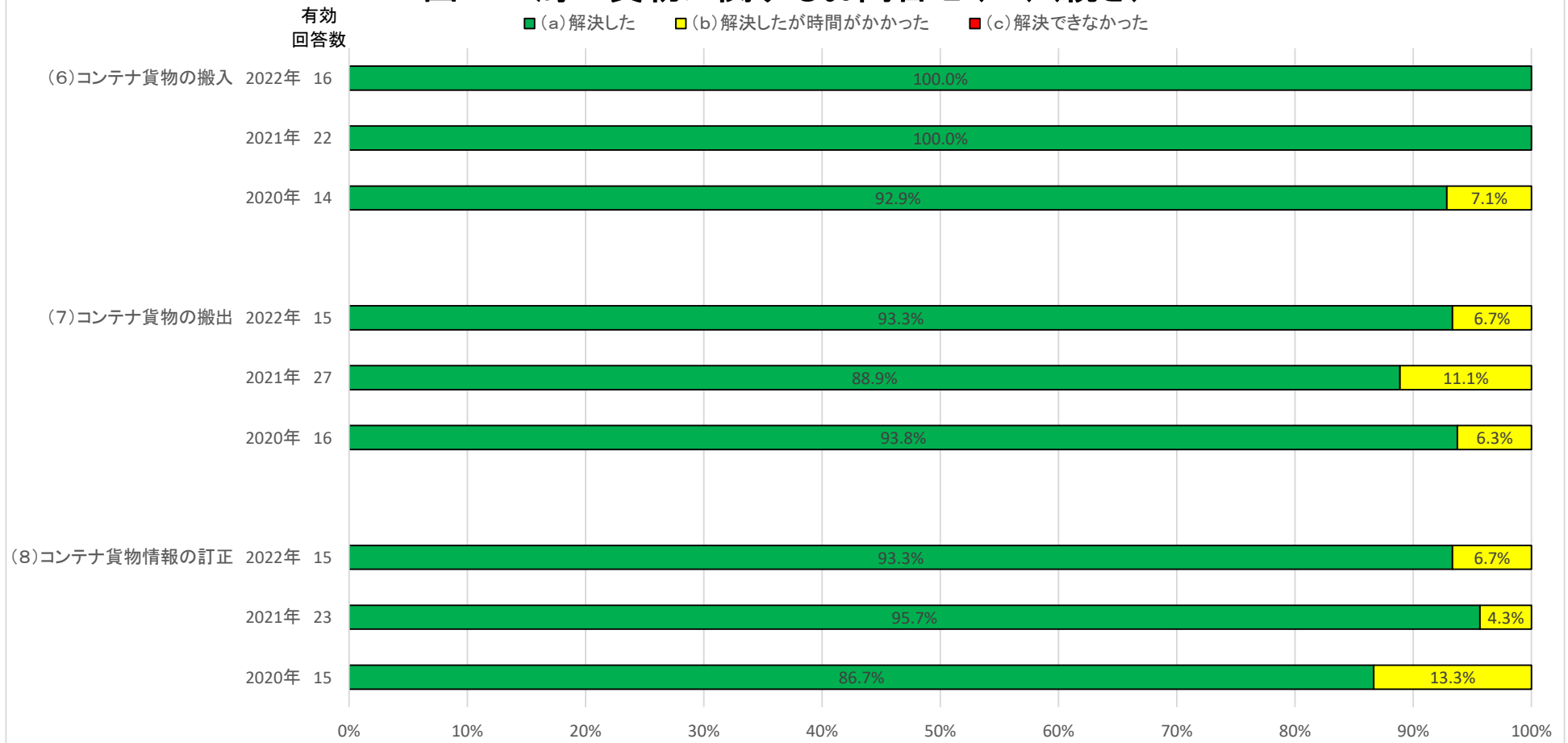


図15 海上貨物に関するお問合せ(cy)(続き)

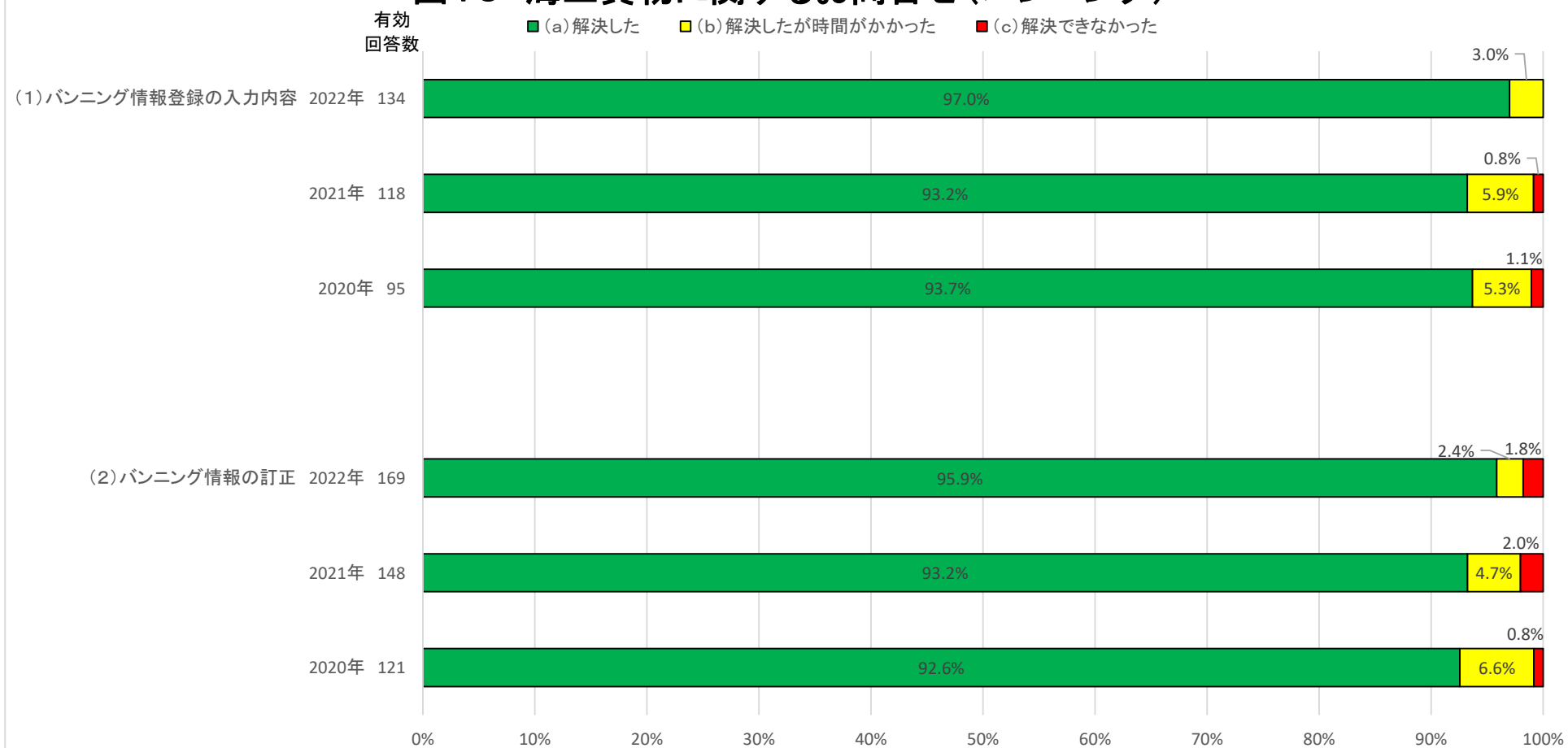


(6) 海上貨物に関するお問合せ(バンニング)

■ 解決までのスピード、解決力は改善傾向にあり、一定の評価をいただいた。

「(2)バンニング情報の訂正」において解決力に課題があるが、全ての業務において、「(a) 解決した」が90%以上となっており、一定の評価をいただいた。
また、「(b)解決したが時間がかかった」「(c)解決できなかった」は減少しており、解決までのスピード、解決力は改善傾向にある。

図16 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)

■ 解決までのスピードは改善傾向にあり、一定の評価をいただいた。

「(2)搬入業務」においては「(c)解決できなかった」が前年に比べ増加しており、解決力について課題があるが、全ての業務において「(a) 解決した」が90%以上となっており、一定の評価をいただいた。また、全ての業務において「(b)解決したが時間がかかった」は減少しており、解決までのスピードは改善傾向にある。

図17 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)

■ 解決までのスピードは改善傾向にあり、一定の評価をいただいた。

「(1)搬出業務」「(5)混載仕分け」においては「(c)解決できなかった」が前年に比べ増加しており、解決力について課題があるが、全ての業務において「(a) 解決した」が90%以上となっており、一定の評価をいただいた。また、「(b)解決したが時間がかかった」は概ね減少しており、解決案でのスピードは改善傾向にある。

図18 海上輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

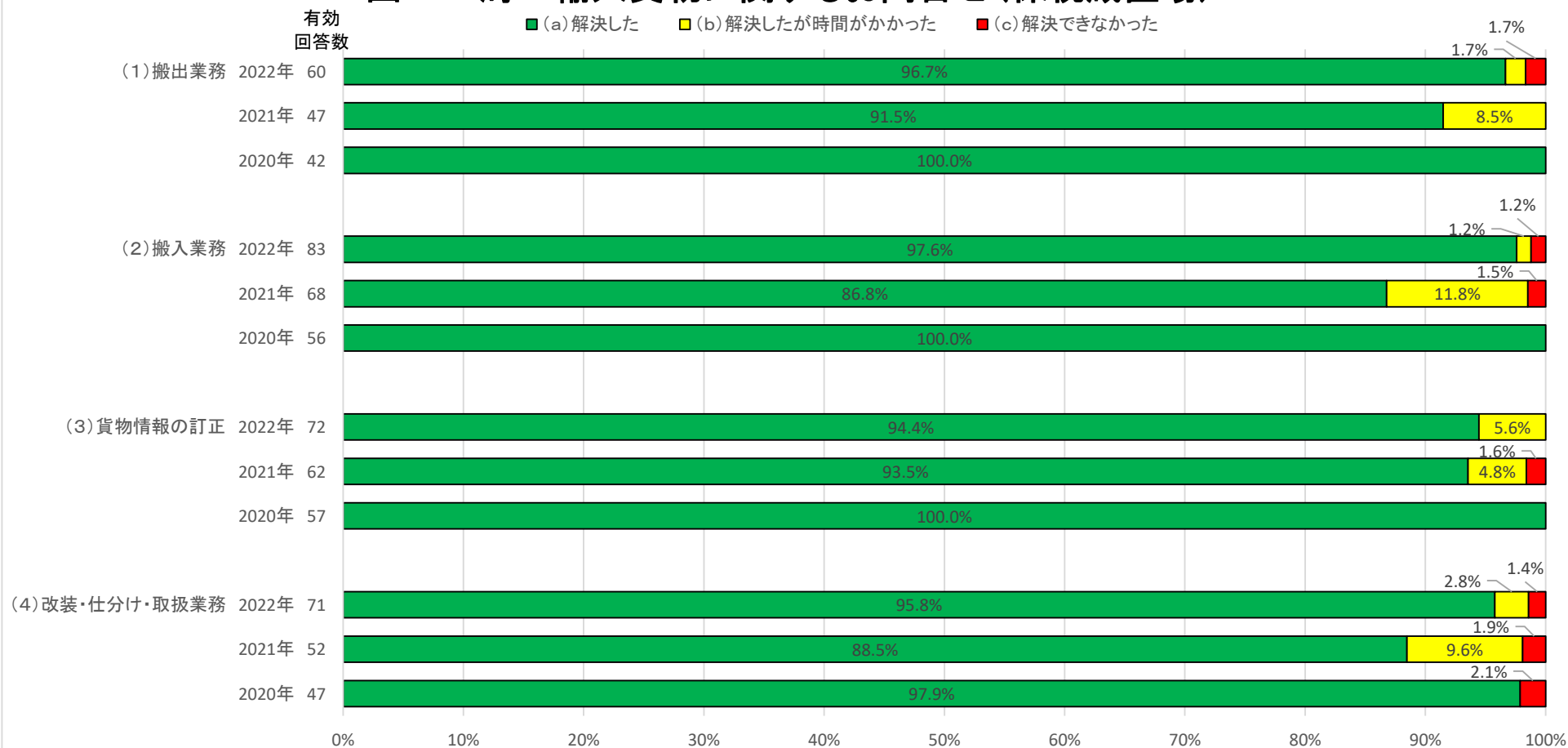
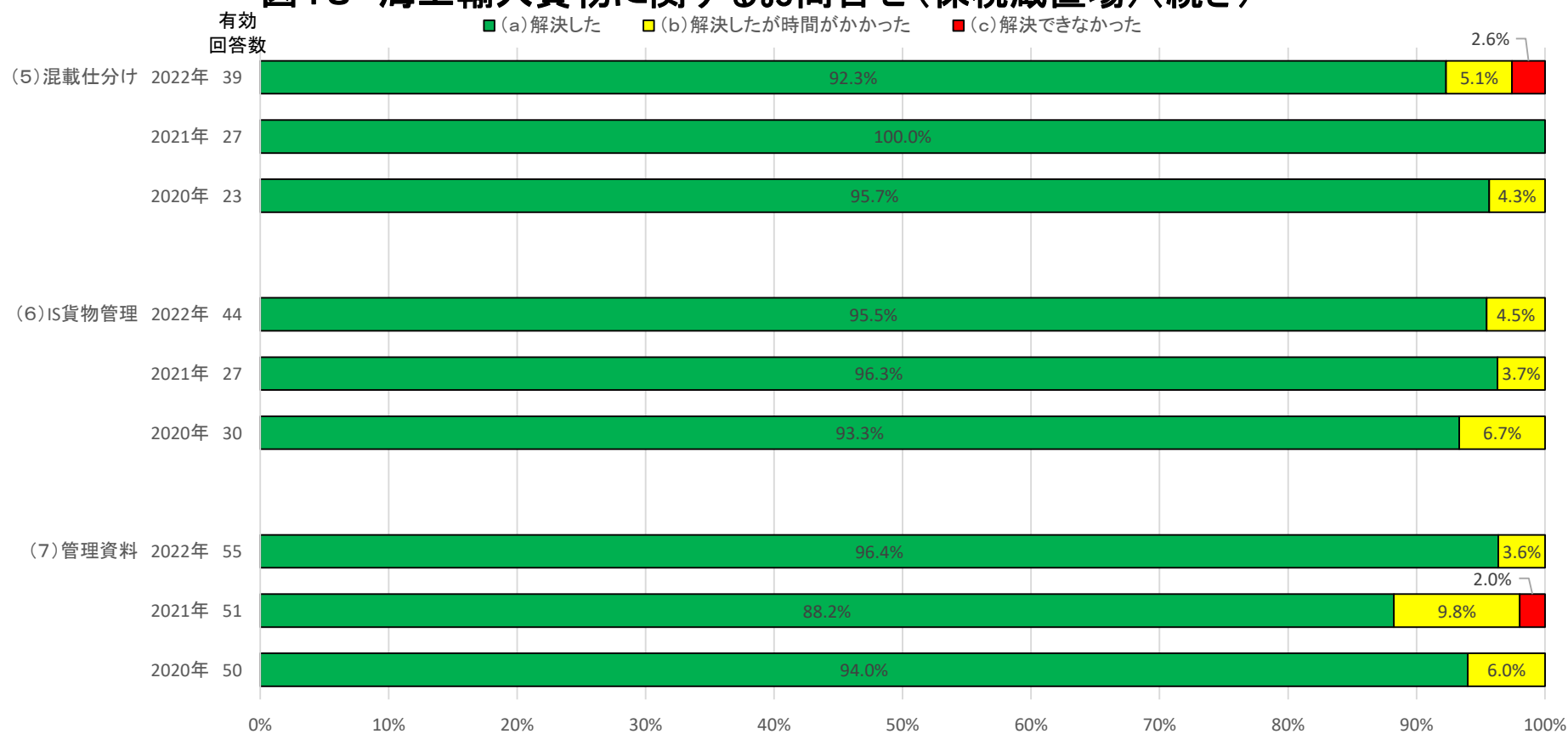


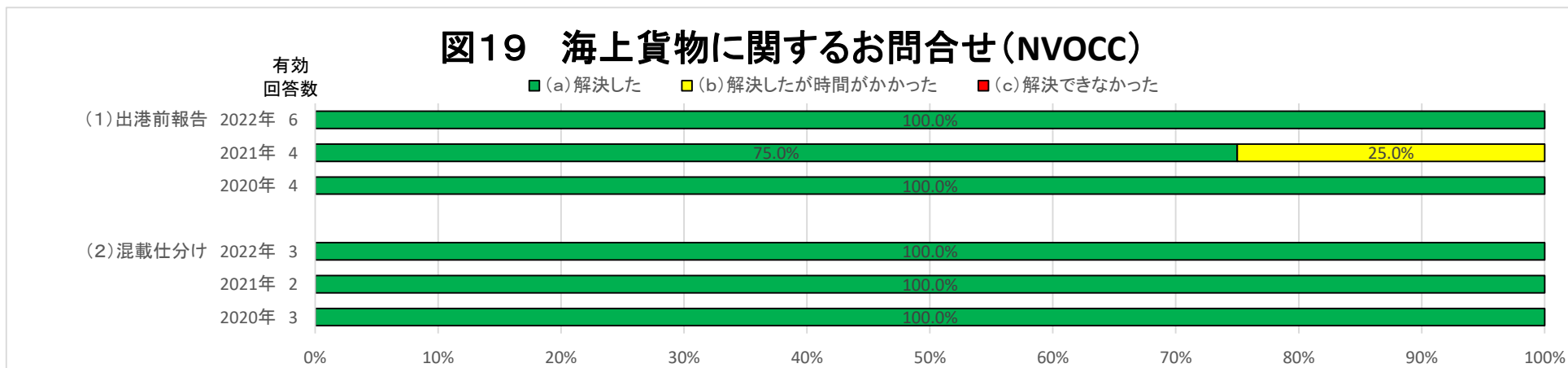
図18 海上輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)(続き)



(9) 海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)

■ 解決までのスピード、解決力ともに高い評価をいただいた。

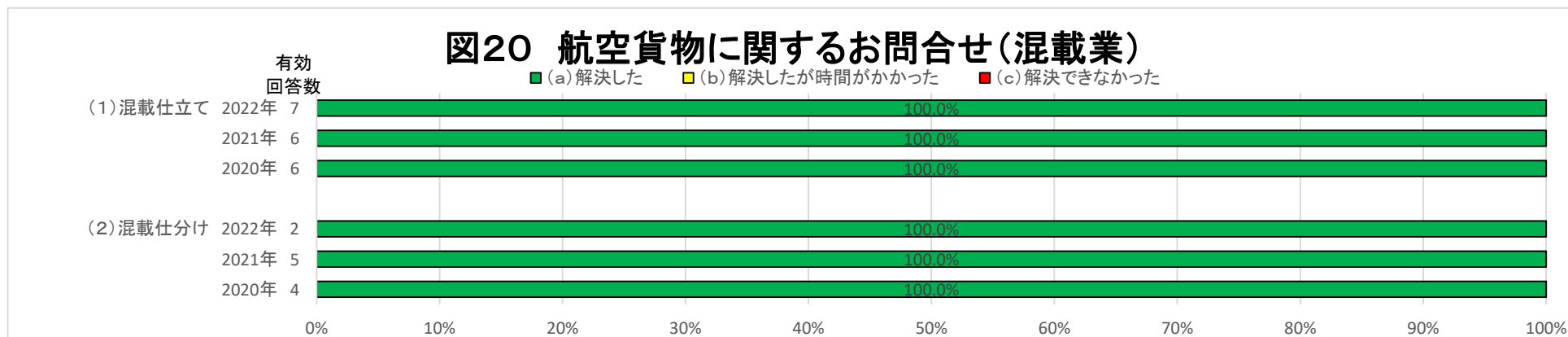
「(1)出港前報告」において、「(b) 解決したが時間がかかった」が改善された。



(10) 航空貨物に関するお問合せ(混載業)

■ 解決までのスピード、解決力ともに高い評価をいただいた。

過去の実績値においても継続して高い評価をいただいている。



(11) 航空貨物に関するお問合せ(航空会社)

■ 解決までのスピード、解決力ともに課題がある。

過去の実績においても不満が高い分野であったが、今回の調査でも全ての業務において概ね「(a)解決した」が60%以下であり、解決までのスピード、解決力ともに課題がある。特に「(1)搭載業務」「(2)貨物の搬出入や訂正」「(4)輸入貨物情報の登録」は「(c)解決できなかった」が前年に比べ増加した。

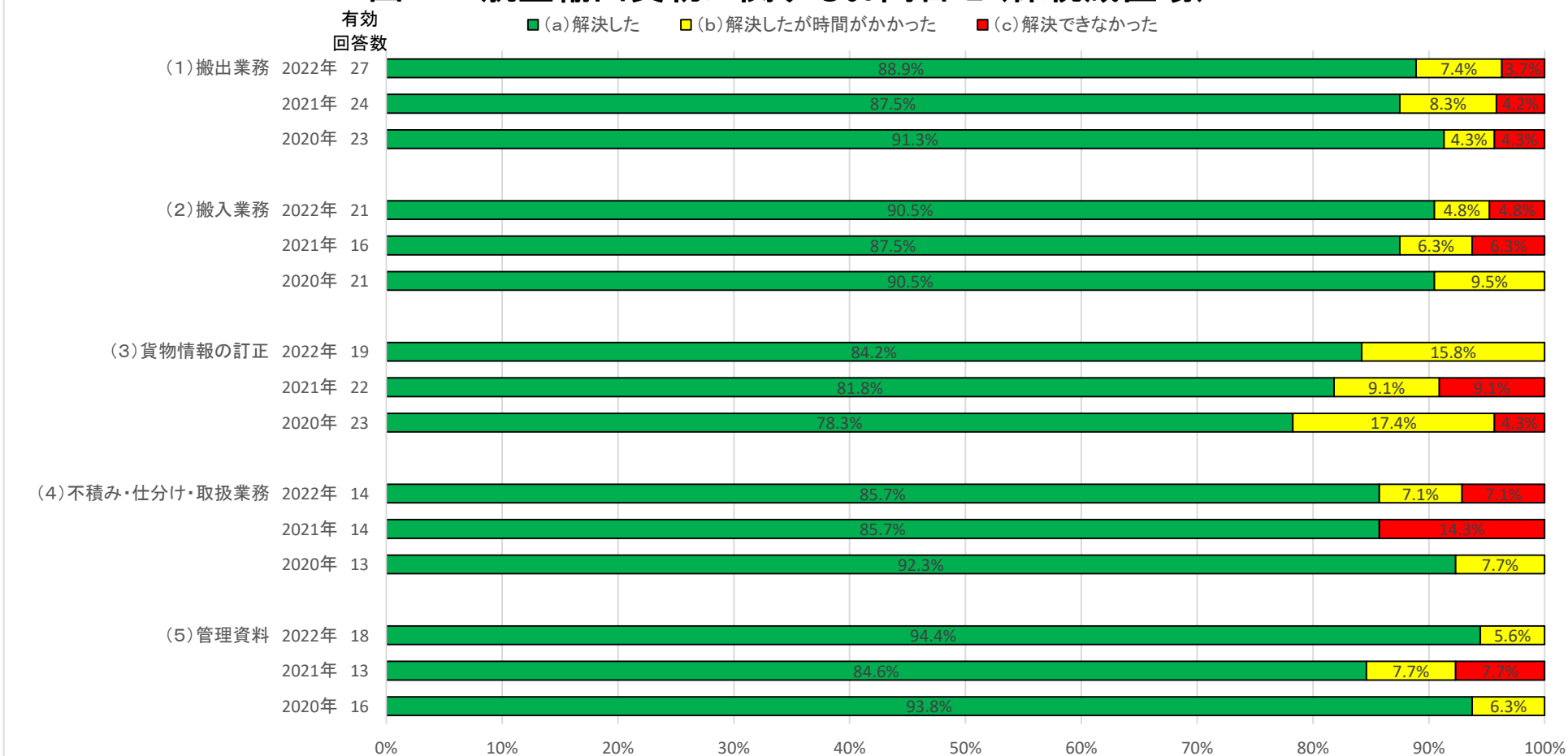
図21 航空貨物に関するお問合せ(航空会社)



■ 解決力は改善の傾向にあるが、解決までのスピードに課題がある。

全ての業務で「(c) 解決できなかった」は減少しており、解決力は改善の傾向にある。
一方、「(3)貨物情報の訂正」「(4)不積み・仕分け・取扱業務」で「(b) 解決したが時間がかかった」が増加した。

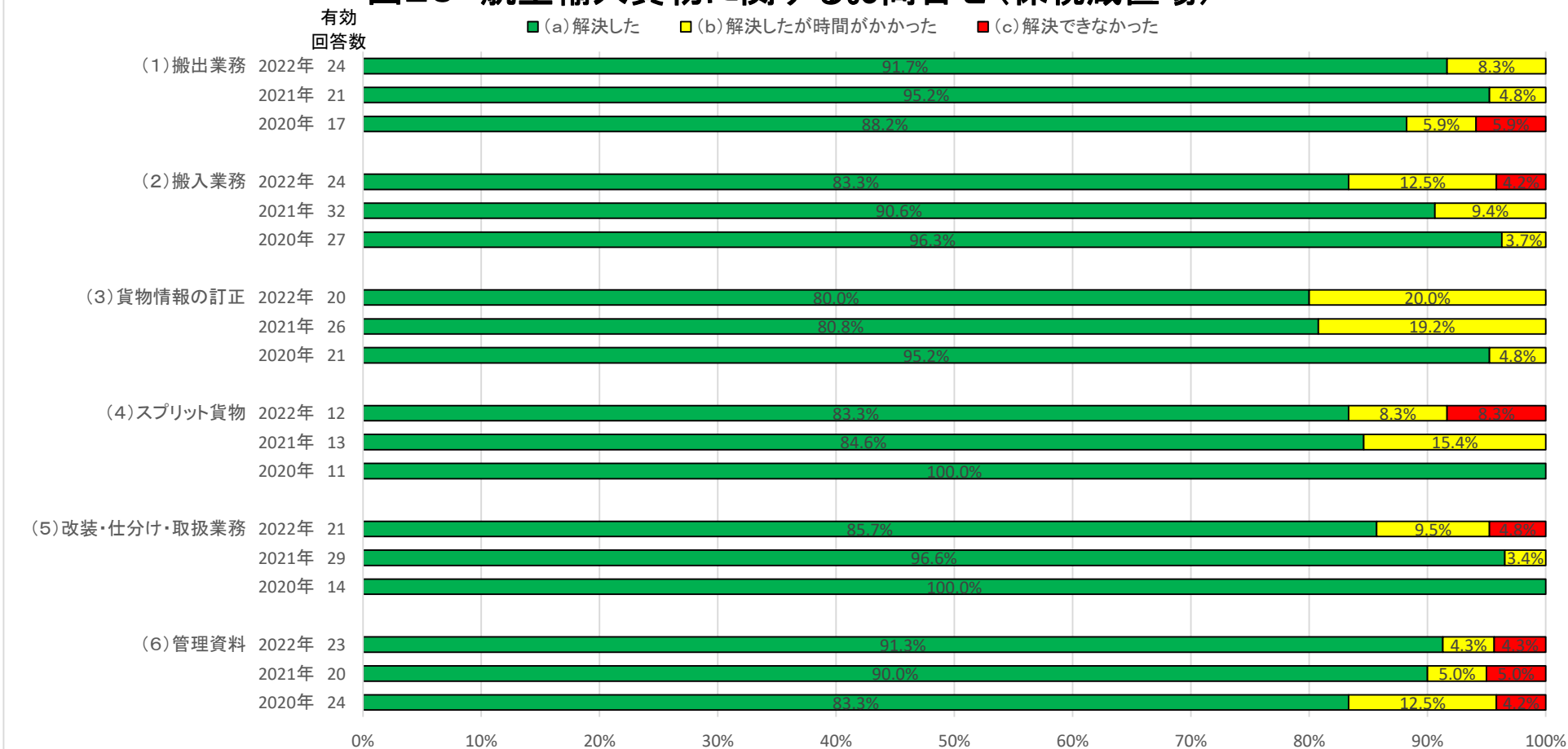
図22 航空輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)



■ 解決までのスピード、解決力ともに課題がある。

「(6)管理資料」を除き、「(a)解決した」が減少しており、解決までのスピード、解決力について課題がある。

図23 航空輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

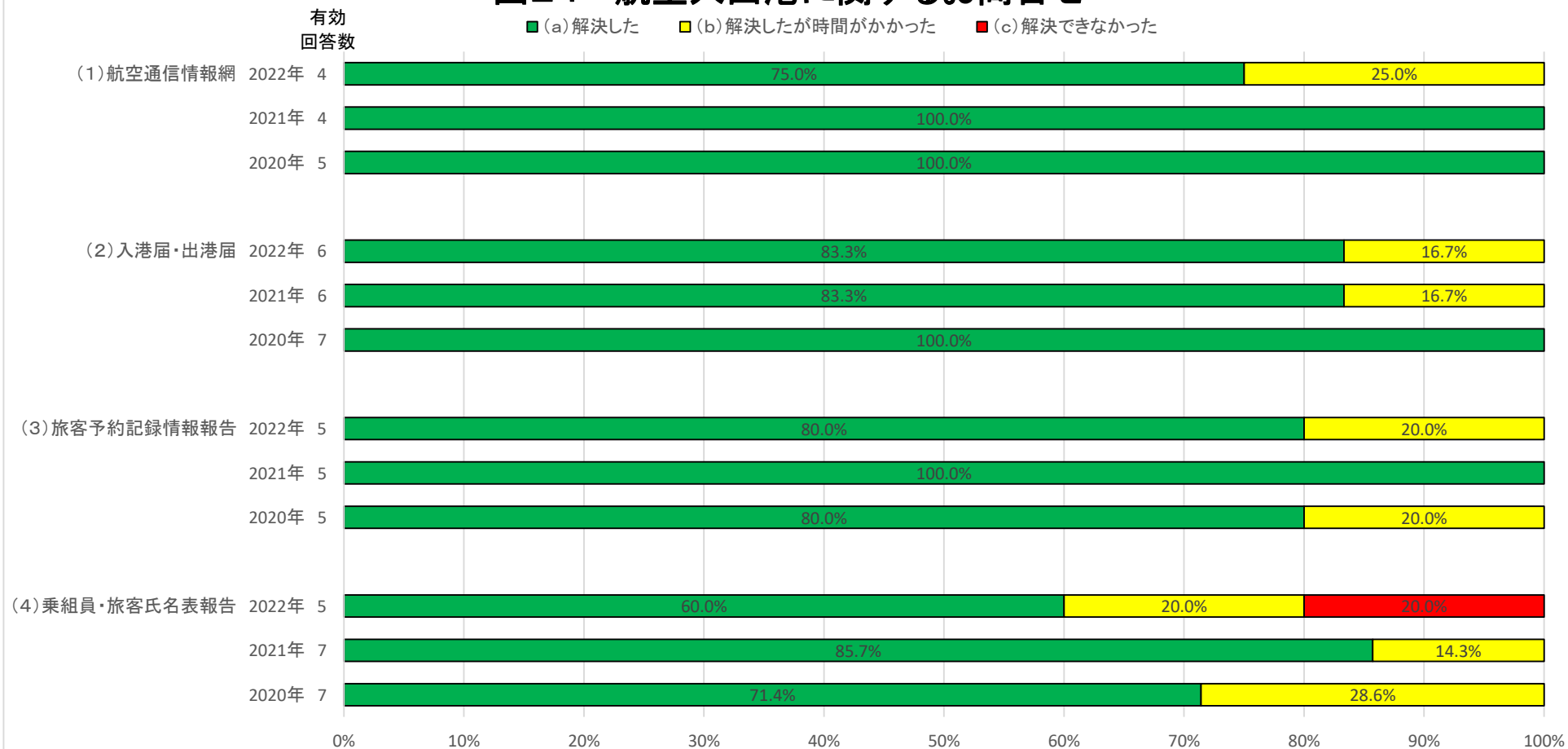


(14) 航空入出港に関するお問合せ

■解決までのスピード、解決力ともに課題がある。

過去の実績においても不満が高い分野であったが、今回の調査でも全ての業務において「(a)解決した」が概ね80%以下であり、解決までのスピード、解決力ともに課題がある。特に「(4)乗組員・旅客氏名表報告」については、「(c) 解決できなかった」が増加した。

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

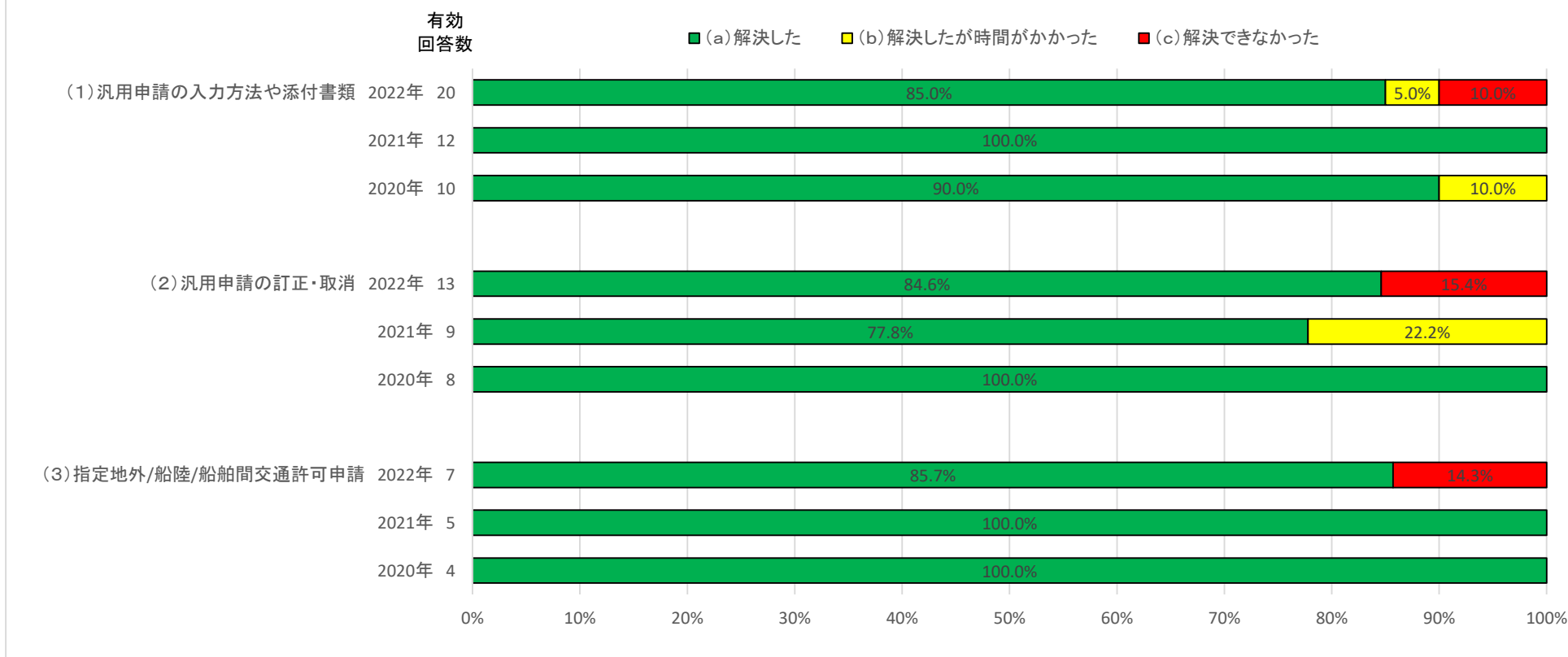
■ 今回、回答なし。

(16) 汎用申請に関するお問合せ

■ 解決力に課題がある。

全ての業務において「(c) 解決できなかった」が増加し、解決力について課題がある。

図25 汎用申請に関するお問合せ



別紙3 「NACCS掲示板に関するアンケート」結果

(1)NACCS有料セミナー

■「有料セミナー」の知名度は40%程度、興味は30%と一定程度の関心がある。

「有料セミナー」への興味の背景には、お客様の高い向上心があることが伺えた。

図26 有料セミナーの知名度

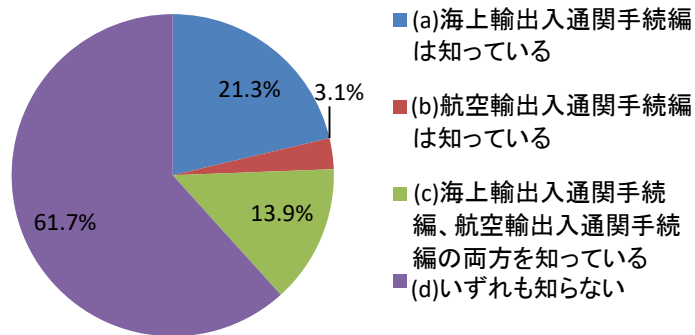


図27 有料セミナーへの興味

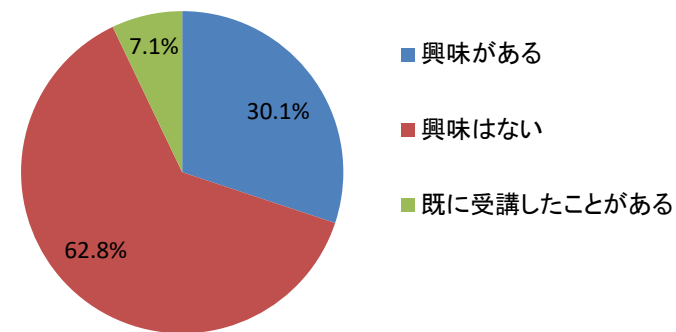
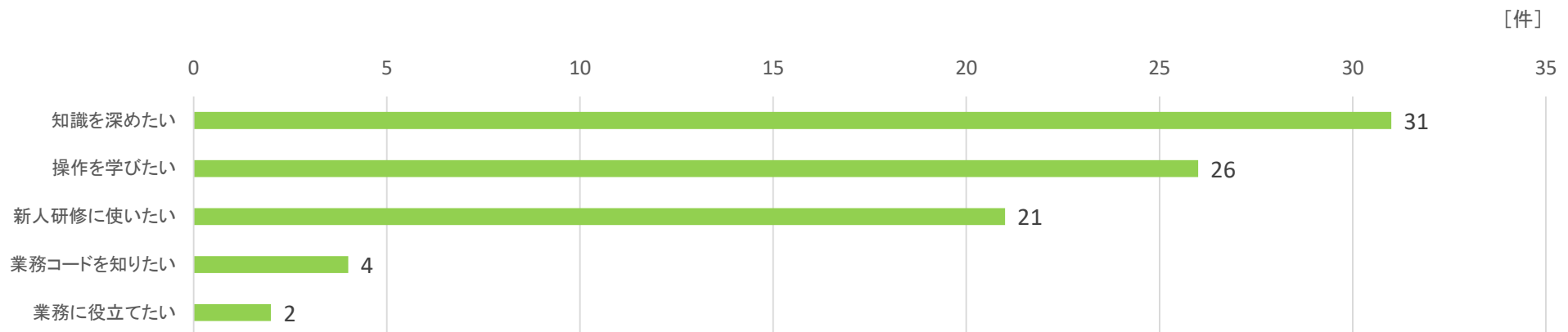


図28 有料セミナーに興味がある理由



■「チャットボット」に対する知名度は40%程度である一方、利用率は20%程度と高くない。

「チャットボット」の利用なしが20%程度で、利用する機会がなかったことや電話への依存度が高いことが伺えた。

図29 「チャットボット」の知名度

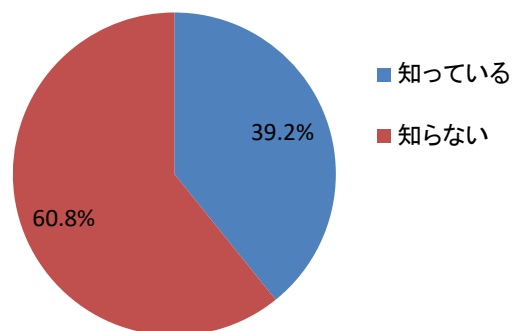


図30 「チャットボット」の利用有無

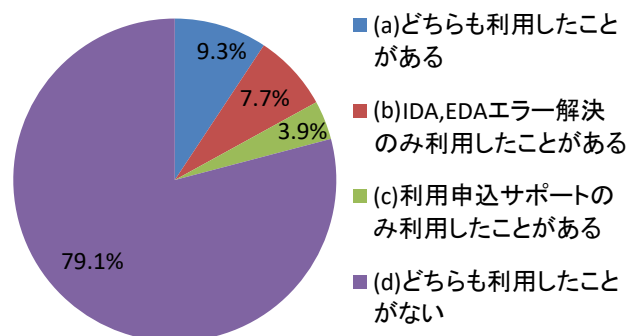


図31 「チャットボット」の解決有無

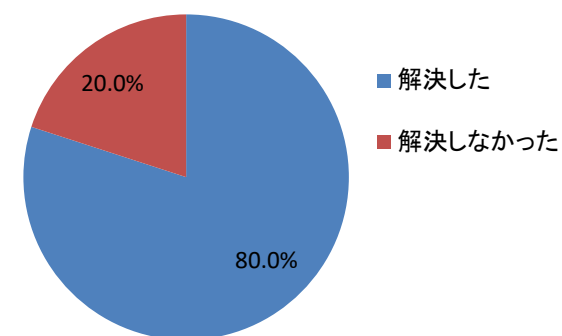


図32 「チャットボット」で解決しなかった理由

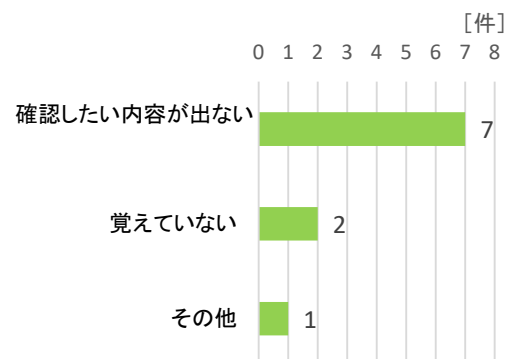
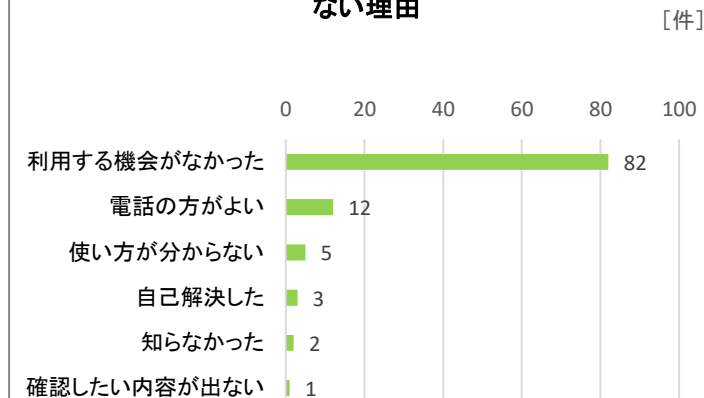


図33 「IDA,EDAエラー解決」を利用したことがない理由



図34 「申込サポート」を利用したことがない理由



(3)虎の巻シリーズ

■「虎の巻シリーズ」の知名度は50%と一定の知名度があり、利用用途では社内において活用していただいた。

「虎の巻シリーズ」をご利用いただいている方の6割以上は業務や社内教育での活用が伺えた。

図35 「虎の巻シリーズ」の知名度

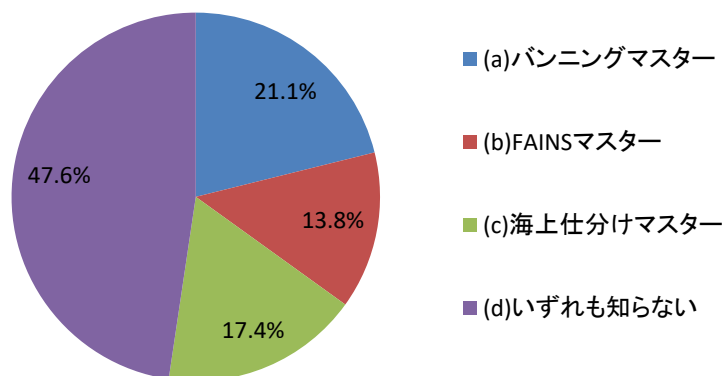


図36 「虎の巻シリーズ」の利用用途

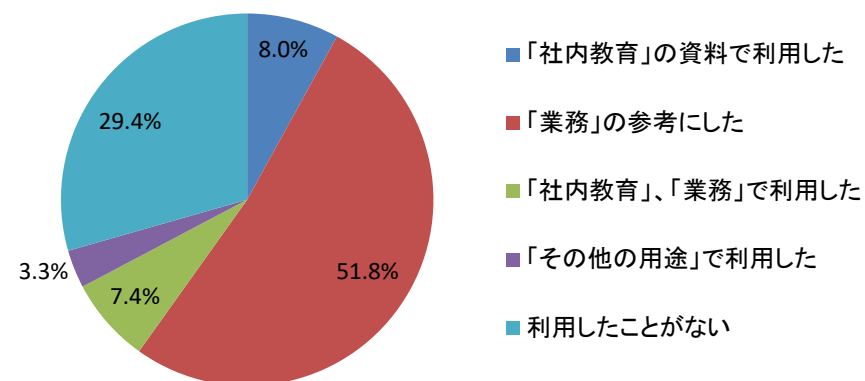


図37 「虎の巻シリーズ」の具体的な利用用途

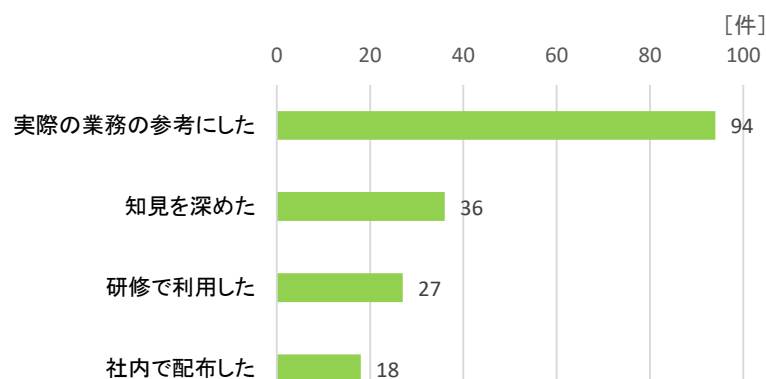


図38 「虎の巻シリーズ」を利用したことがない理由

