

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

2024年6月

アンケートご協力のお礼

平素は、弊社業務に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社では、NACCSセンターヘルプデスクの品質向上を目的にアンケート調査を実施しておりますところ、この度、2024年1月22日～2024年2月22日に実施したアンケート調査の結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

ご多忙中にもかかわらず多くのお客様にご協力いただきましたこと、心よりお礼申し上げます。

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とさせていただき、より良いサービスのご提供にと努めてまいりますので、今後ともよろしく お願い申し上げます。

目次

1. 実施概要	3
2. アンケート回答状況	4
3. アンケート結果	5
3-1. 全体の傾向	5
3-2. 業種別調査結果	6
3-3. その他のご意見、ご要望コメントの傾向	7
別紙1 アンケート設問	9
別紙2 設問ごとの集計結果	15

1. 実施概要

<目的>

NACCSセンターヘルプデスクに対するお客様のご意見、ご要望を分析・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。

<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お客様
8,523事業所

<実施期間>

2024年1月22日(月)09:00 ~ 2024年2月22日(木) 18:00

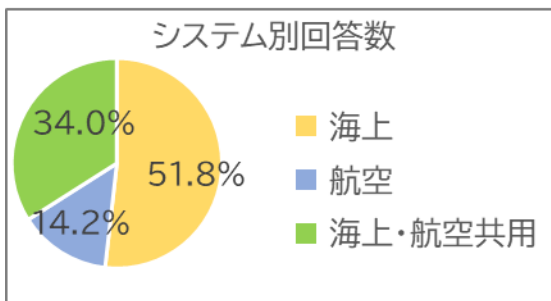
<アンケート設問>

「別紙1 アンケート設問」参照

2. アンケート回答状況

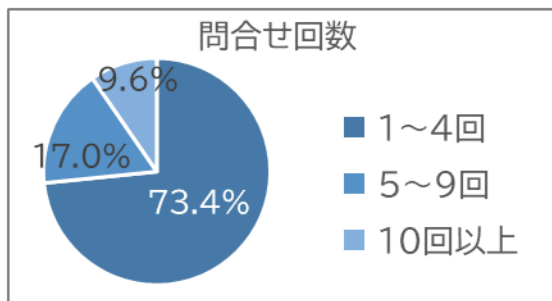
(1)システム別の回答数

システム	回答数
海上	463
航空	127
海上・航空共用	304
合計	894



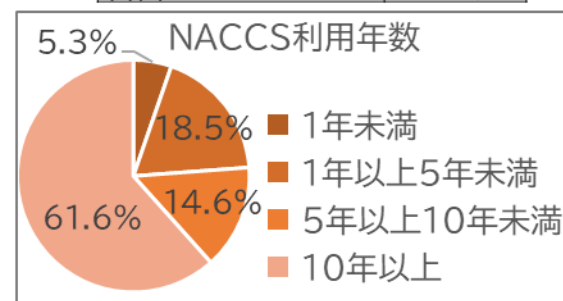
(2)問合せ回数別の回答数

問合せ回数	回答数
1～4回	626
5～9回	145
10回以上	82
未回答	41
合計	894



(3)NACCS利用年数別の回答数

NACCS利用年数	回答数
1年未満	47
1年以上5年未満	164
5年以上10年未満	129
10年以上	546
未回答	8
合計	894



(4)業種別の回答数

No.	業種	回答数	割合
1	通関業	383	44.5%
2	保税蔵置場	202	23.5%
3	輸出入者	126	14.7%
4	船舶代理店	48	5.6%
5	汎用申請者	35	4.1%
6	航空会社	23	2.7%
7	CY	23	2.7%
8	海貨業	20	2.3%

No.	業種	回答数	割合
9	NVOCC	8	0.9%
10	混載業	7	0.8%
11	機用品業	6	0.7%
12	航空貨物代理店	7	0.8%
13	船会社	4	0.5%
14	損害保険会社	2	0.2%
15	バンプール	0	0.0%
合計		894	100.0%

(注)各表及びグラフの集計値は、四捨五入しているため、総数と内訳の合計、は必ずしも一致しない

3. アンケート結果

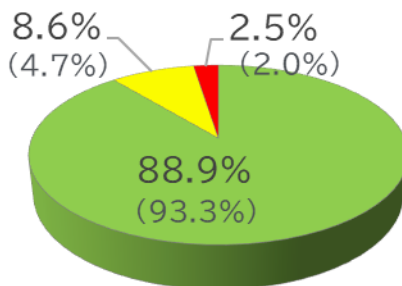
3-1. 全体の傾向

全体の傾向としては、対前年比で「(a)解決した」が減少かつ「(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、迅速性、解決力ともに課題が残った。

システム別の傾向としては、全システムにおいて対前年比で「(b)解決したが時間がかかった」が増加しており、迅速性に関する課題が残ったが、海上及び航空では「(c)解決できなかった」が減少しており、解決力に関して一定の評価をいただいた。

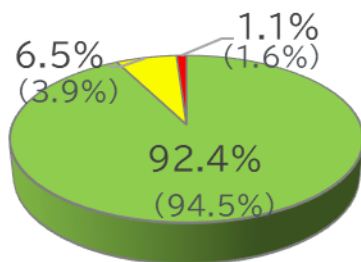
回答数:894

全体の傾向



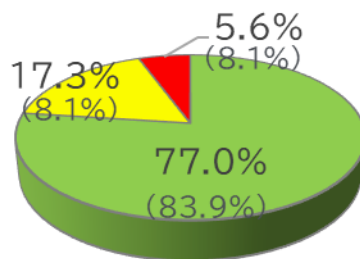
- (a) 解決した
- (b) 解決したが時間がかかった
- (c) 解決できなかった

回答数:463 海上の傾向



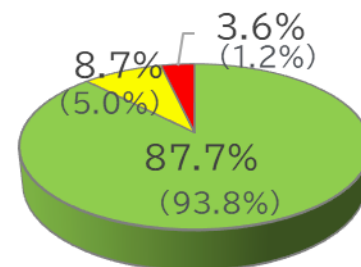
- (a) 解決した
- (b) 解決したが時間がかかった
- (c) 解決できなかった

回答数:127 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

回答数:304 海上・航空共用の傾向



- (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

(注1) ()内は前年の数値

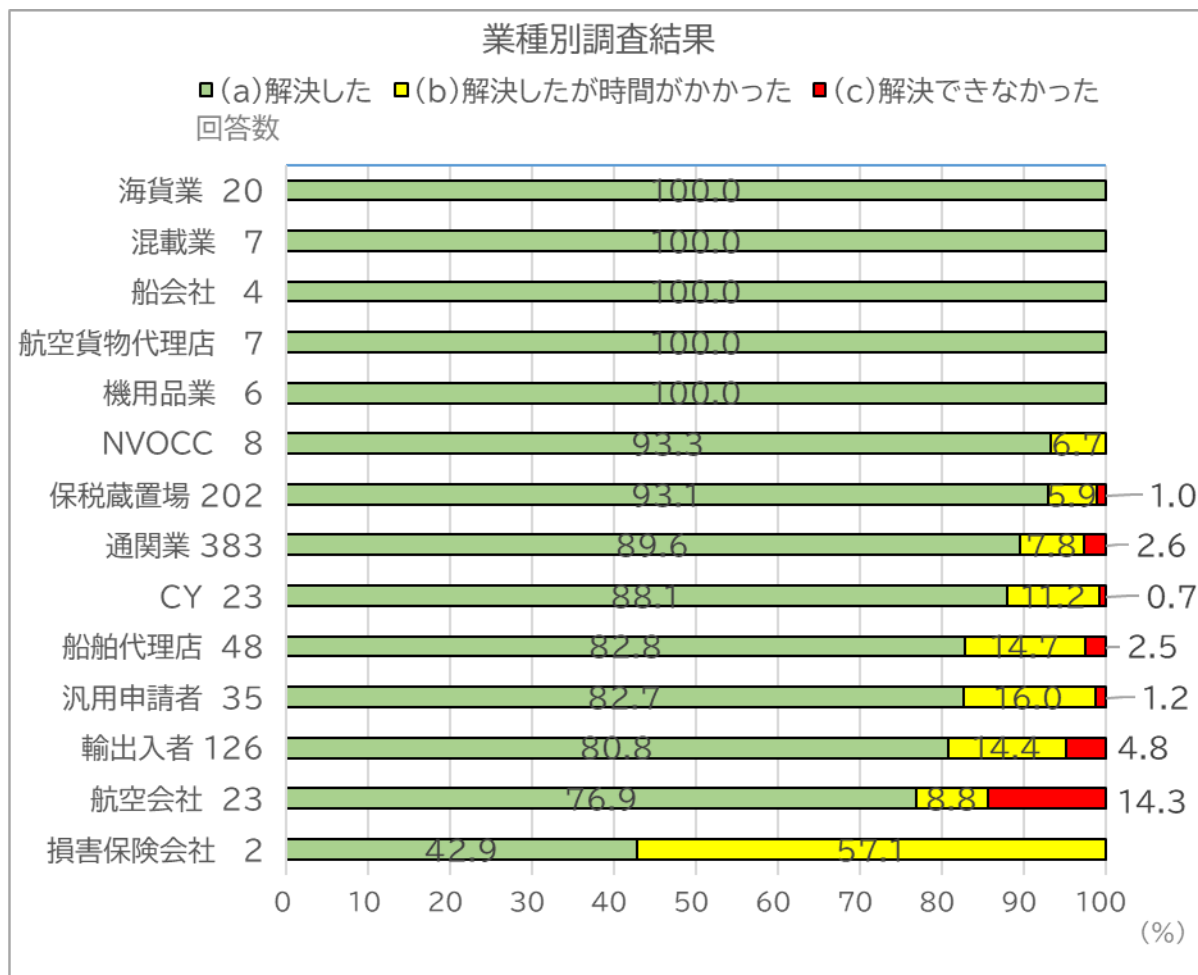
3. アンケート結果

3-2. 業種別の傾向

5業種において「(a)解決した」の割合が100%であり、迅速性、解決力ともに評価をいただいた一方、9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」が散見された。

業種別では、機用品業及び航空会社において「(a)解決した」の割合が対前年比+25.0ポイント以上と改善がみられる一方、損害保険会社においては「(a)解決した」の割合が50%未満であり、不満傾向が高かった（前年は損害保険会社の回答なし）。

業種	(a)解決したの割合		
	今回 (%)	前年 (%)	増減 (ポイント)
海貨業	100.0	96.1	+3.9
混載業	100.0	89.7	+10.3
船会社	100.0	86.5	+13.5
航空貨物代理店	100.0	89.6	+10.4
機用品業	100.0	75.0	+25.0
NVOCC	93.3	96.3	▲ 3.0
保税蔵置場	93.1	94.3	▲ 1.2
通関業	89.6	94.9	▲ 5.3
CY	88.1	95.2	▲ 7.1
船舶代理店	82.8	92.5	▲ 9.7
汎用申請者	82.7	94.5	▲ 11.8
輸出入者	80.8	97.3	▲ 16.5
航空会社	76.9	49.2	+27.7
損害保険会社	42.9	—	—
バンプール	—	100.0	—
合計	—	—	—

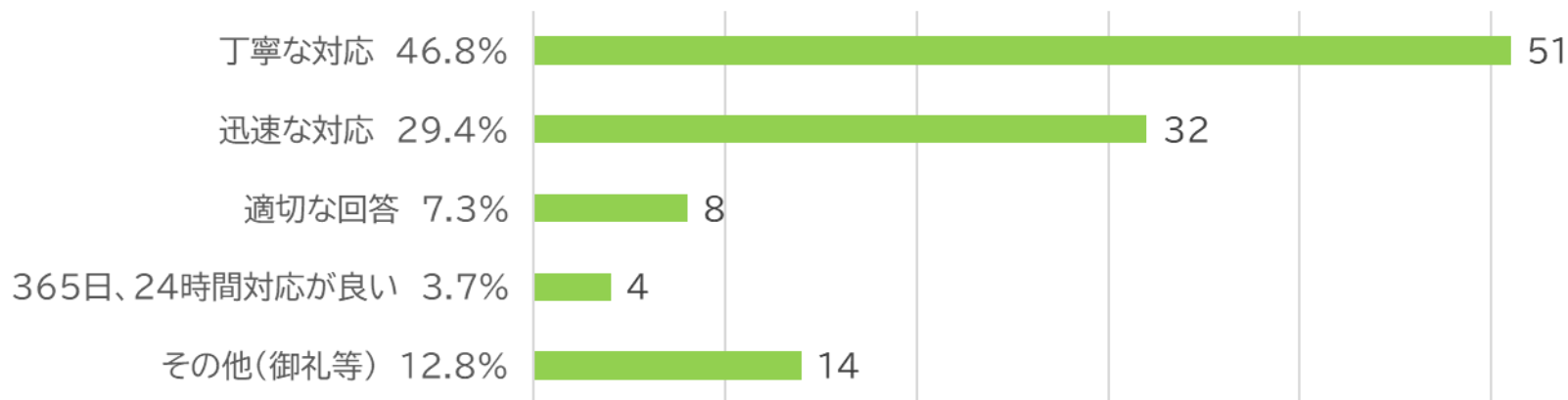


3. アンケート結果

3-3.その他のご意見・ご要望コメントの傾向

ヘルプデスクの対応に関するポジティブなご意見・ご要望は、丁寧さや迅速性に関するコメントが大半を占めた。

ポジティブコメント



【お客様からのコメント】

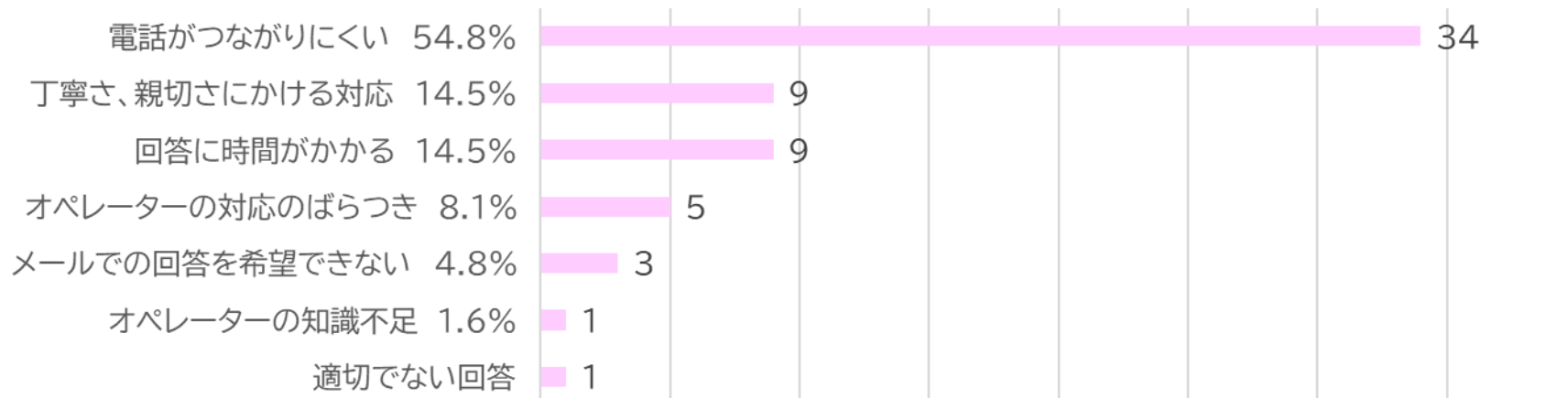
- いつも丁寧かつ迅速な対応でとても助かっています。
- 丁寧な対応の方ばかりで問い合わせしやすい。社内の教育が素晴らしいものなのだと思う。
- 大変手際よくご親切にご対応いただいた記憶がございます。その節はありがとうございました。
- NACCSのソフトインストールでヘルプデスクは非常に役に立ちました。オペレーターの知識が豊富、また熟知していました。
- いつもわかりやすく丁寧に回答をして頂いています。休日にも対応してもらえるのがありがたいです。
- 365日、24時間対応を頂きいつも有難うございます。

3. アンケート結果

3-3.その他のご意見・ご要望コメントの傾向

ヘルプデスクの対応に関するネガティブなご意見・ご要望は、電話のつながりにくさに関するコメントが大半を占めた。

ネガティブコメント



【お客様からのコメント】

- 電話が混みあって待機時間が長い。
- 電話がつながらないので、いつもメールで問い合わせをしています。必ず返答が来るので有難いのですが、時間が掛かります。
- 対応は丁寧をお願いします。わからない人への配慮をよろしくお願いします。
- 担当者によっては大変親切、丁寧に教えてくれる人も、そうでもない人もありましたが、出来るだけ親切をお願いします。
- メールで質問した場合に、電話にて即答いただく事があり、即応していただきありがとうございます。質問に対する回答をエビデンスとして記録する意味でまず回答はメールでいただけますと幸いです。しかし、質問内容の確認を含め、電話連絡いただいていますので可能な限り、という事でお願いいたします。
- 電話に出られた方が不慣れな場合が多く、折り返しになるパターンが多い気がする。その場で答えられるよう教育訓練が必要と思われる。

別紙1 アンケート設問

【共通項目】

お客様の氏名をご記入ください。

お客様の会社名をご記入ください。

お客様の事業所名をご記入ください。

お客様の事業所コードまたは利用者コードをご記入ください

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 |
|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|

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のうち、主要な業務をひとつお選びください※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 |
| ☐ 機用品業 | ☐ 保税蔵置場 | ☐ 通関業 |
| ☐ 損害保険会社 | ☐ 輸出入者 | ☐ 汎用申請者 |

別紙1 アンケート設問

【ヘルプデスクに関するアンケート】

※共通項目で選択いただいた業種により設問項目は異なる

		ヘルプデスクに問合せいただい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)								
		<table border="1"> <tr> <td>選択肢</td> </tr> <tr> <td>(a)解決した</td> </tr> <tr> <td>(b)解決したが時間がかかった</td> </tr> <tr> <td>(c)解決できなかった</td> </tr> <tr> <td>(d)該当しない</td> </tr> </table>				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
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										
対象業種		(a)	(b)	(c)	(d)					
通関業、輸出入者	輸出申告に関するお問合せ									
	A-1輸出申告_輸出貨物情報の登録	○	○	○	○					
	A-2輸出申告_輸出申告の入力内容	○	○	○	○					
	A-3輸出申告_通関関係書類添付	○	○	○	○					
	A-4輸出申告_エラー出力時の原因や対応	○	○	○	○					
	A-5輸出申告_輸出自動車情報・外為法(旧JETRAS)	○	○	○	○					
	A-6輸出申告_搬入前申告後の自動起動	○	○	○	○					
	A-7輸出申告_許可後訂正、輸出取止め再輸入	○	○	○	○					
	A-8輸出申告_許可通知情報の出力	○	○	○	○					
	A-9輸出申告_船積業務	○	○	○	○					
	A-10輸出申告_積戻貨物の業務フロー	○	○	○	○					
通関業、輸出入者	輸入申告に関するお問合せ									
	B-1輸入申告_輸入申告の入力内容	○	○	○	○					
	B-2輸入申告_エラー出力時の原因や対応	○	○	○	○					
	B-3輸入申告_予備申告後の自動起動	○	○	○	○					
	B-4輸入申告_通関関係書類添付	○	○	○	○					
	B-5輸入申告_リアルタイム口座や納付書などの納税関係	○	○	○	○					
	B-6輸入申告_許可通知情報の出力	○	○	○	○					
	B-7輸入申告_食検・植防・動検・外為法(旧JETRAS)・共通管理番号	○	○	○	○					
	B-8輸入申告_保税運送申告	○	○	○	○					
	B-9輸入申告_修正申告・更正請求	○	○	○	○					
	B-10輸入申告_他所蔵置での輸入申告	○	○	○	○					

別紙1 アンケート設問

船会社、船舶代理店	海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)				
	C-1海上貨物_出港前報告	○	○	○	○
	C-2海上貨物_積荷目録の入力内容	○	○	○	○
	C-3海上貨物_積荷目録の訂正方法	○	○	○	○
	C-4海上貨物_船積業務	○	○	○	○
	C-5海上貨物_受委託登録	○	○	○	○
船会社、船舶代理店	海上入出港に関するお問合せ				
	D-1海上入出港_入港前統一申請	○	○	○	○
	D-2海上入出港_入港届	○	○	○	○
	D-3海上入出港_とん税の納付方法	○	○	○	○
	D-4海上入出港_不開港出入許可申請	○	○	○	○
	D-5海上入出港_出港届	○	○	○	○
	D-6海上入出港_webNACCS	○	○	○	○
CY	海上貨物に関するお問合せ(CY)				
	E-1海上貨物_積コンテナリストの提出	○	○	○	○
	E-2海上貨物_船積業務	○	○	○	○
	E-3海上貨物_卸コンテナリストの提出	○	○	○	○
	E-4海上貨物_船卸業務	○	○	○	○
	E-5海上貨物_改装・仕分	○	○	○	○
	E-6海上貨物_コンテナ貨物の搬入	○	○	○	○
	E-7海上貨物_コンテナ貨物の搬出	○	○	○	○
	E-8海上貨物_コンテナ貨物情報の訂正	○	○	○	○
通関業、海貨業、保税蔵置場(海上/共用)	海上貨物に関するお問合せ(バンニング)				
	F-1バンニング_バンニング情報登録の入力内容	○	○	○	○
	F-2バンニング_バンニング情報の訂正	○	○	○	○
保税蔵置場(海上/共用)、CY	海上輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)				
	G-1海上輸出_搬出業務	○	○	○	○
	G-2海上輸出_搬入業務	○	○	○	○
	G-3海上輸出_貨物情報の訂正	○	○	○	○
	G-4海上輸出_不積み・仕分け・取扱業務	○	○	○	○
	G-5海上輸出_管理資料	○	○	○	○

別紙1 アンケート設問

保稅蔵置場(海上/共用)、CY	海上輸入貨物に関するお問合せ(保稅蔵置場)					
	H-1海上輸入_搬出業務	○	○	○	○	
	H-2海上輸入_搬入業務	○	○	○	○	
	H-3海上輸入_貨物情報の訂正	○	○	○	○	
	H-4海上輸入_改装・仕分け・取扱業務	○	○	○	○	
	H-5海上輸入_混載仕分け	○	○	○	○	
	H-6海上輸入_IS貨物管理	○	○	○	○	
	H-7海上輸入_管理資料	○	○	○	○	
	NVOCC	海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)				
		I-1海上貨物_出港前報告	○	○	○	○
混載業	I-2海上貨物_混載仕分け	○	○	○	○	
	航空貨物に関するお問合せ(混載業)					
航空会社	J-1航空貨物_混載仕立て	○	○	○	○	
	J-2航空貨物_混載仕分け	○	○	○	○	
	航空貨物に関するお問合せ(航空会社)					
	K-1航空貨物_搭載業務	○	○	○	○	
	K-2航空貨物_貨物の搬出入や訂正	○	○	○	○	
	K-3航空貨物_輸出申告の許可後訂正	○	○	○	○	
保稅蔵置場(航空/共用)	K-4航空貨物_輸入貨物情報の登録	○	○	○	○	
	K-5航空貨物_積荷目録事前報告	○	○	○	○	
	航空輸出貨物に関するお問合せ(保稅蔵置場)					
	L-1航空輸出_搬出業務	○	○	○	○	
	L-2航空輸出_搬入業務	○	○	○	○	
保稅蔵置場(航空/共用)	L-3航空輸出_貨物情報の訂正	○	○	○	○	
	L-4航空輸出_不積み・仕分け・取扱業務	○	○	○	○	
	L-5航空輸出_管理資料	○	○	○	○	
	航空輸入貨物に関するお問合せ(保稅蔵置場)					
	M-1航空輸入_搬出業務	○	○	○	○	
	M-2航空輸入_搬入業務	○	○	○	○	
	M-3航空輸入_貨物情報の訂正	○	○	○	○	
	M-4航空輸入_スプリット貨物	○	○	○	○	
	M-5航空輸入_改装・仕分け・取扱業務	○	○	○	○	
	M-6航空輸入_管理資料	○	○	○	○	

別紙1 アンケート設問

航空会社	航空入出港に関するお問合せ				
	N-1航空入出港_航空通信情報網	○	○	○	○
	N-2航空入出港_入港届・出港届	○	○	○	○
	N-3航空入出港_旅客予約記録情報報告	○	○	○	○
損害保険会社	N-4航空入出港_乗組員・旅客氏名表報告	○	○	○	○
	包括保険に関するお問合せ				
	O-1包括保険_料率変更	○	○	○	○
	O-2包括保険_包括保険の訂正	○	○	○	○
汎用申請者	O-3包括保険_包括保険の登録	○	○	○	○
	汎用申請に関するお問合せ				
	P-1汎用申請_指定地外/船陸/船舶間交通許可申請	○	○	○	○
	P-2汎用申請_汎用申請の入力方法や添付書類	○	○	○	○
全業種	P-3汎用申請_汎用申請の訂正・取消	○	○	○	○
	その他のお問合せ(具体的な内容)	○	○	○	○
全業種	(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。				
全業種	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。				

別紙1 アンケート設問

【第7次NACCSに関するアンケート】

第7次NACCSに関する情報はどこで確認されていますか。(複数選択可)

- ☐ 専門部会、作業部会(WG)への参加
- ☐ 詳細仕様(制度改正等を除く)説明会(2023年5月～6月開催)への参加
- ☐ NACCS掲示板の資料や動画
- ☐ 管理責任者からの周知
- ☐ 業界紙
- ☐ 確認していない
- ☐ その他

前問で「業界紙」を選択された方にお伺いします。よろしければ、よくご覧になる業界紙名を教えてください。

第7次NACCS更改に伴いお客様にご対応いただく事項等の重要情報をお知らせする方法として、ご希望の方法をお聞かせください。
(複数選択可)

- ☐ NACCS掲示板への掲載
- ☐ 管理責任者へのダイレクトメール
- ☐ NACCS利用時に注意喚起が表示されるようにしてほしい
- ☐ 業会団体が主催する講習会で紹介してほしい
- ☐ 業界紙に掲載してほしい
- ☐ その他

NACCSを利用している端末でお使いのOSを教えてください。(ひとつ選択)

- ☐ Windows 10 Pro
- ☐ Windows 11 Pro
- ☐ 分からない

netNACCSをご利用の場合、新たに第7次用のデジタル証明書の取得とツールのインストールが必要です。ご存じでしたか。
(ひとつ選択)

- ☐ 知っている
- ☐ 知らなかった

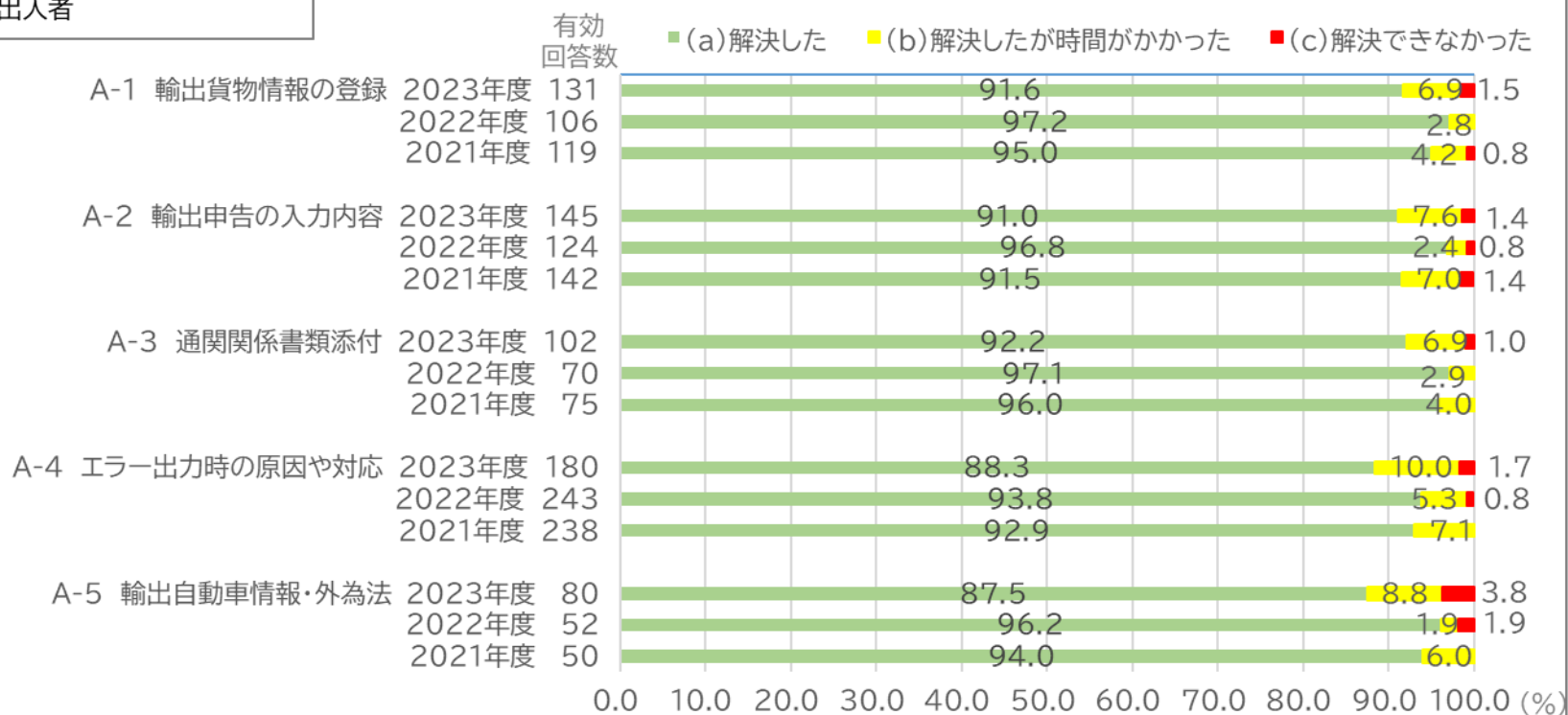
別紙2 設問ごとの集計結果

(1)輸出申告に関するお問合せ

- 「(a)解決した」の割合をみると、全10問とも約90%であり、安定した評価をいただいた。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「A-6 搬入前申告後の自動起動」以外の9問で+2.6～+6.9ポイントであり、迅速性に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「A-5 輸出自動車情報・外為法」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「A-6 搬入前申告後の自動起動」と「A-10 積戻貨物の業務フロー」以外の8問で+0.4～+2.6ポイントであり、解決力に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「A-9 船積業務」である。

対象業種
通関業・輸出入者

A 輸出申告に関するお問合せ

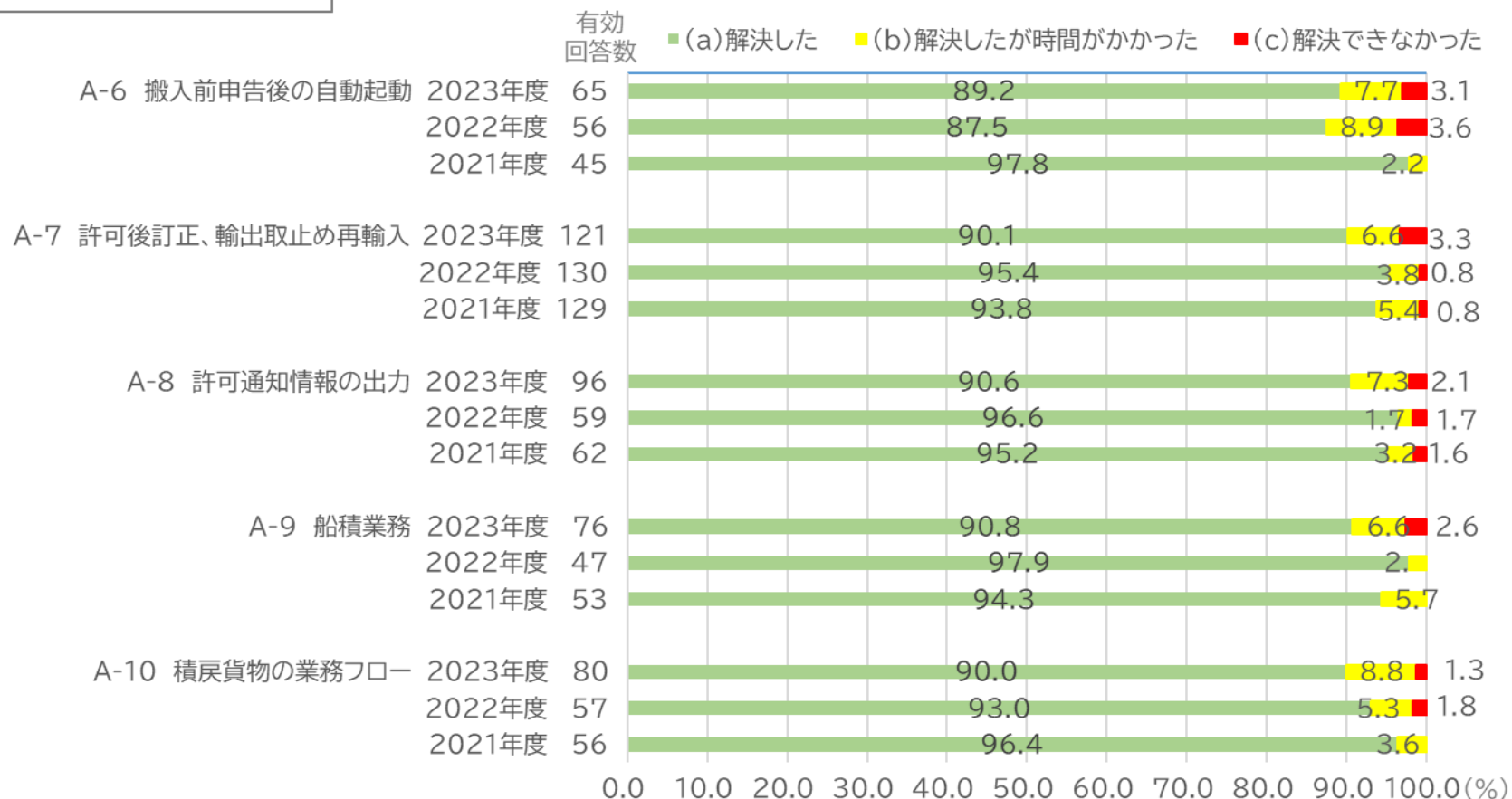


別紙2 設問ごとの集計結果

(1)輸出申告に関するお問合せ

対象業種
通関業・輸出入者

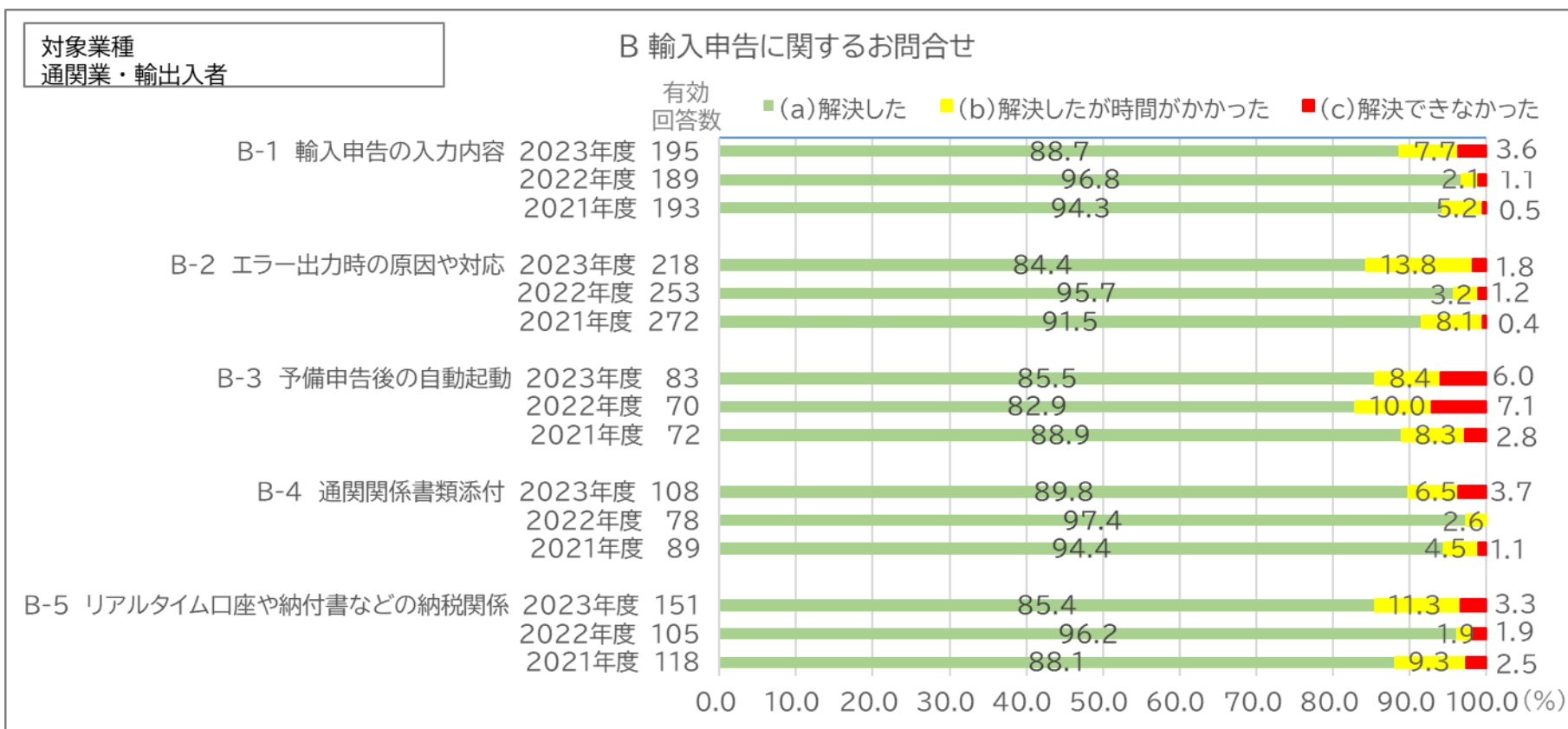
A 輸出申告に関するお問合せ(続き)



別紙2 設問ごとの集計結果

(2)輸入申告に関するお問合せ

- 「(a)解決した」の割合をみると、全10問とも80～90%であり、一定の評価をいただいた。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「B-3 予備申告後の自動起動」以外の9問で+3.7～+10.6ポイントであり、迅速性に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「B-2 エラー出力時の原因や対応」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「B-3 予備申告後の自動起動」以外の9問で+0.6～+5.1ポイントであり、解決力に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「B-8 保税運送申告」である。



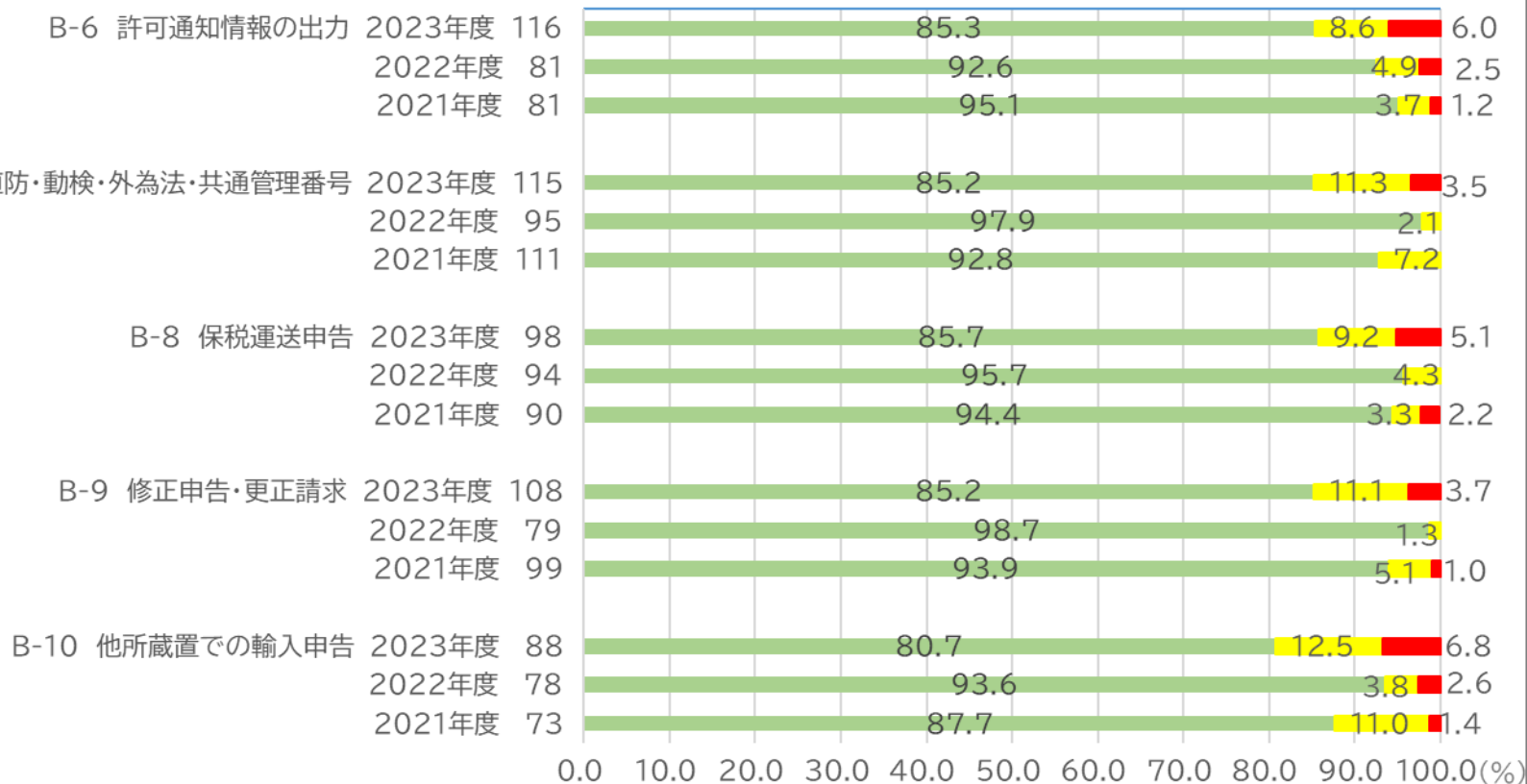
別紙2 設問ごとの集計結果

(2)輸入申告に関するお問合せ

対象業種
通関業・輸出入者

B 輸入申告に関するお問合せ(続き)

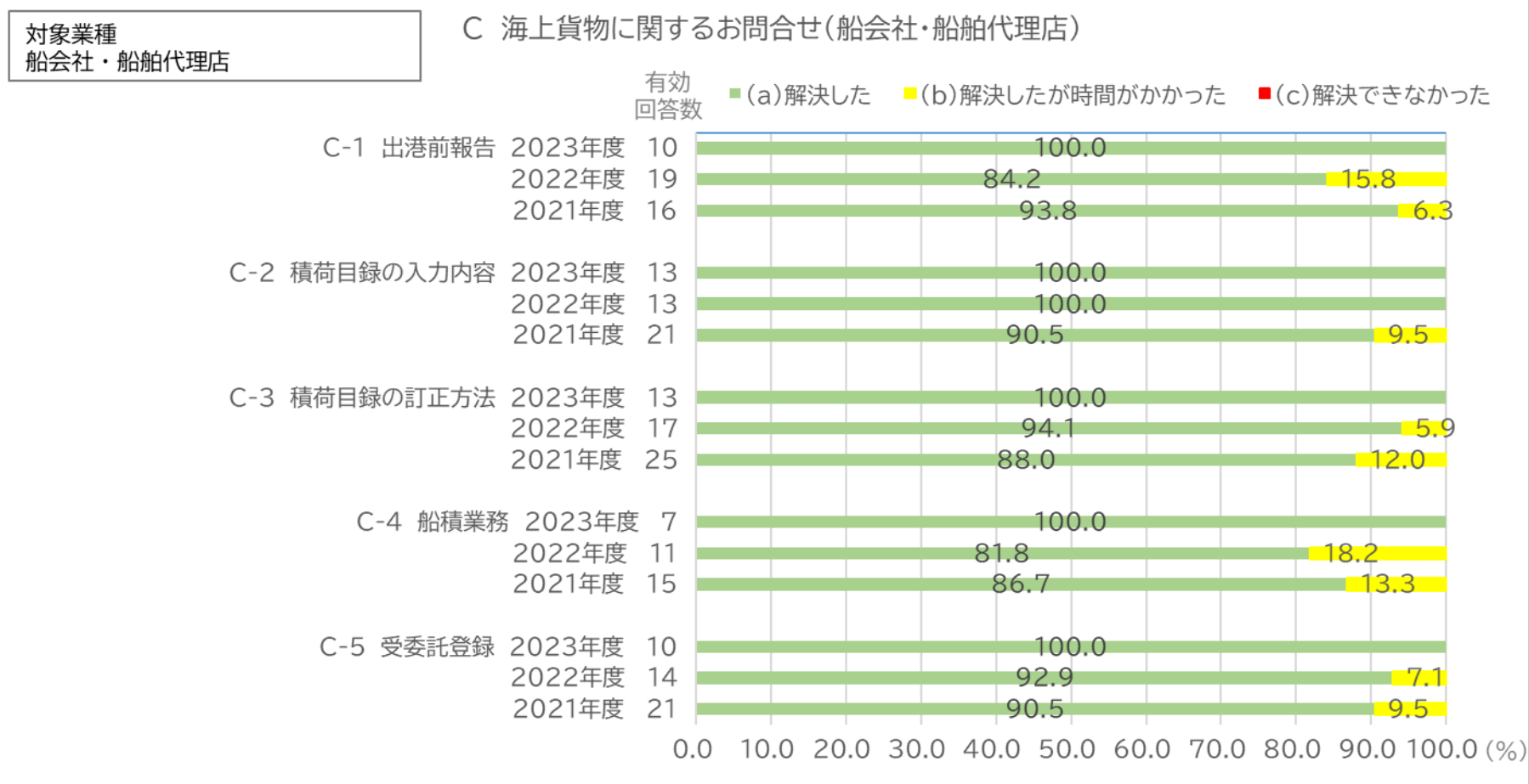
有効回答数 ■(a)解決した ■(b)解決したが時間がかかった ■(c)解決できなかった



別紙2 設問ごとの集計結果

(3)海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)

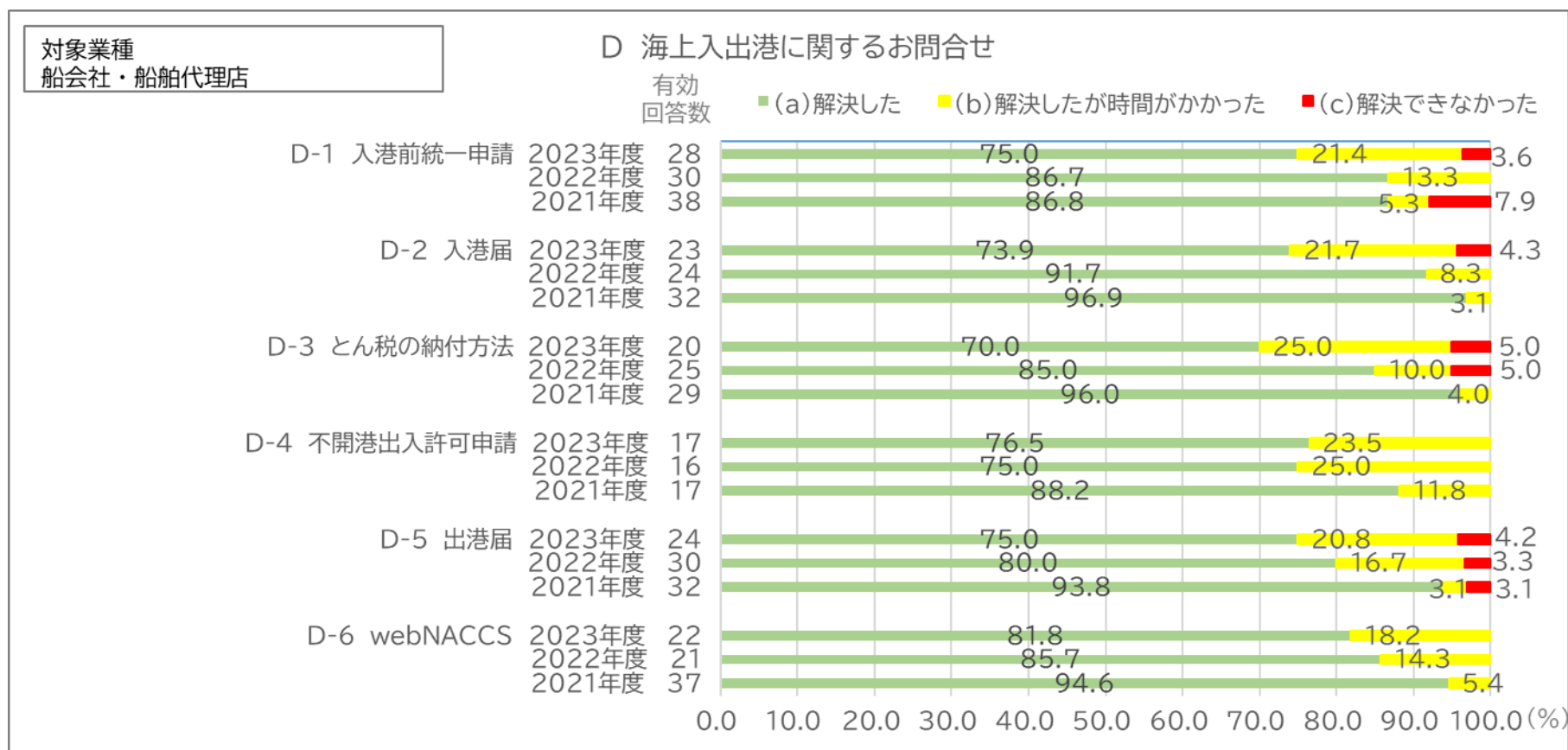
- 「(a)解決した」の割合をみると、全5問とも100%であり、高い評価をいただいた。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「C-2 積荷目録の入力内容」以外の4問で▲5.9～▲18.2ポイントであり、迅速性が高まった。
なお、最も迅速性が高まった設問は「C-4 船積業務」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、全5問で割合は0%であり、例年どおり高い解決力を維持した。



別紙2 設問ごとの集計結果

(4)海上入出港に関するお問合せ

- 「(a)解決した」の割合をみると、全6問とも約70～80%であり、迅速性、解決力ともに課題が残った。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「D-4 不開港出入許可申請」以外の5問で+4.1～+15.0ポイントであり、迅速性に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「D-3 とん税の納付方法」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「D-1 入港前統一申請」、「D-2 入港届」、「D-5 出港届」の3問で+0.9～+4.3ポイントであり、解決力に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「D-2 入港届」である。



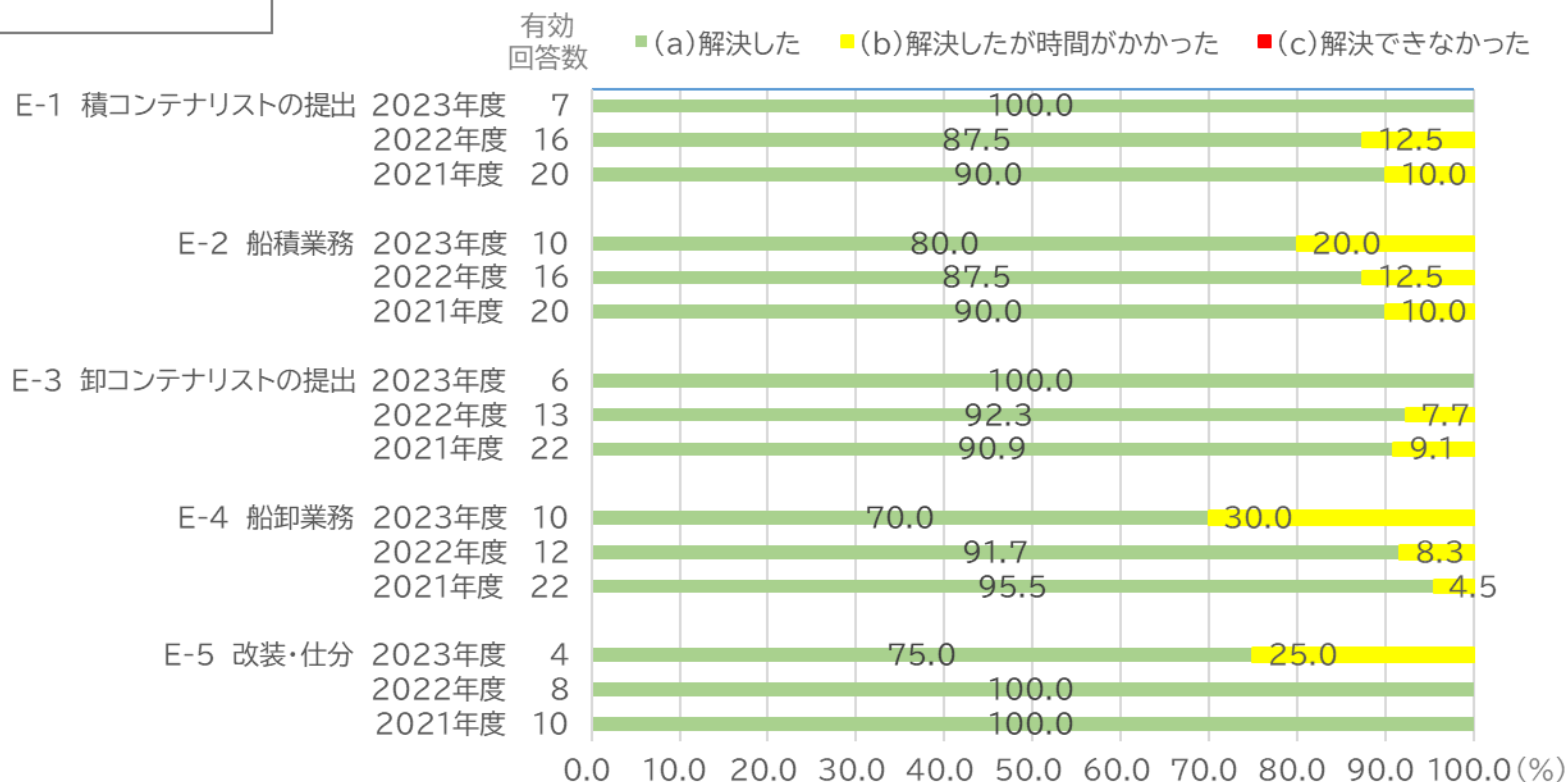
別紙2 設問ごとの集計結果

(5)海上貨物に関するお問合せ(CY)

- 「(a)解決した」の割合をみると、全8問のうち「E-1 積コンテナリストの提出」、「E-3 卸コンテナリストの提出」、「E-8 コンテナ貨物情報の訂正」の3問は100%と高い評価をいただいた一方、他5問は約70～80%であり、迅速性、解決力に課題が残った。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「E-1 積コンテナリストの提出」、「E-3 卸コンテナリストの提出」、「E-8 コンテナ貨物情報の訂正」以外の5問で+7.5～+25.0ポイントであり、迅速性に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「E-5 改装・仕分」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、全8問で「(c)解決できなかった」の割合は0%であり、例年どおり高い解決力を維持した。

対象業種
CY

E 海上貨物に関するお問合せ(CY)

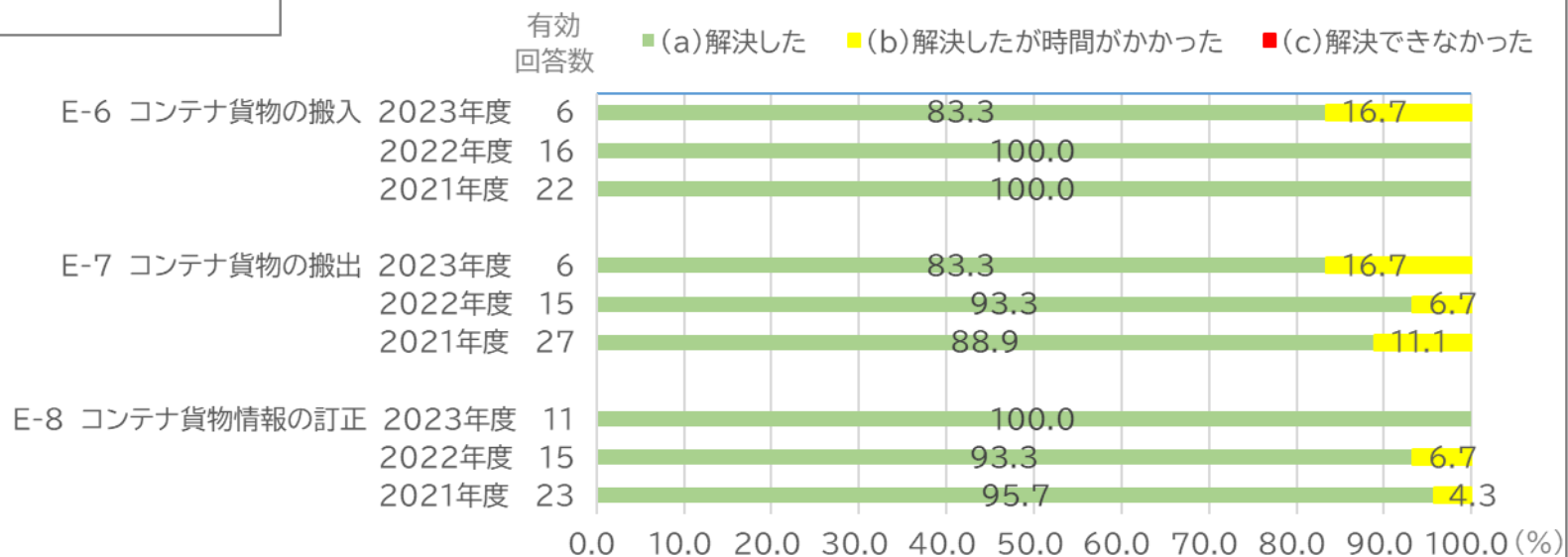


別紙2 設問ごとの集計結果

(5)海上貨物に関するお問合せ(CY)

対象業種
CY

E 海上貨物に関するお問合せ(CY)(続き)



別紙2 設問ごとの集計結果

(6)海上貨物に関するお問合せ(バンニング)

- ・「(a)解決した」の割合でみると、全2問とも90%以上であり、安定した評価をいただいた。
- ・「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、全2問で+2.8～+2.9ポイントであり、前年に比べ迅速性に関する課題が残った。
- ・「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、全2問で「(c)解決できなかった」の割合は0%であり、高い解決力を維持した。

対象業種
通関業・海貨業・保税蔵置場（海上/共用）

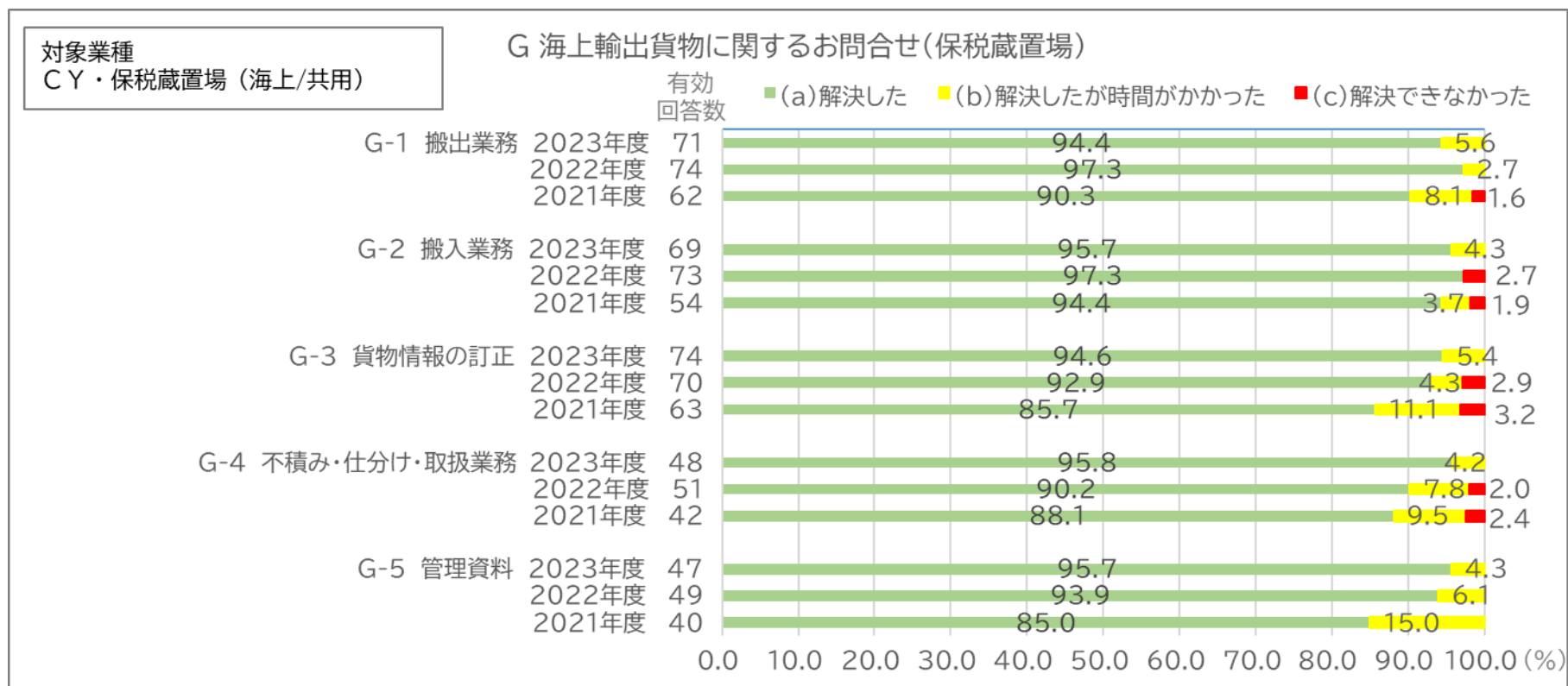
F 海上貨物に関するお問合せ(バンニング)



別紙2 設問ごとの集計結果

(7)海上輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

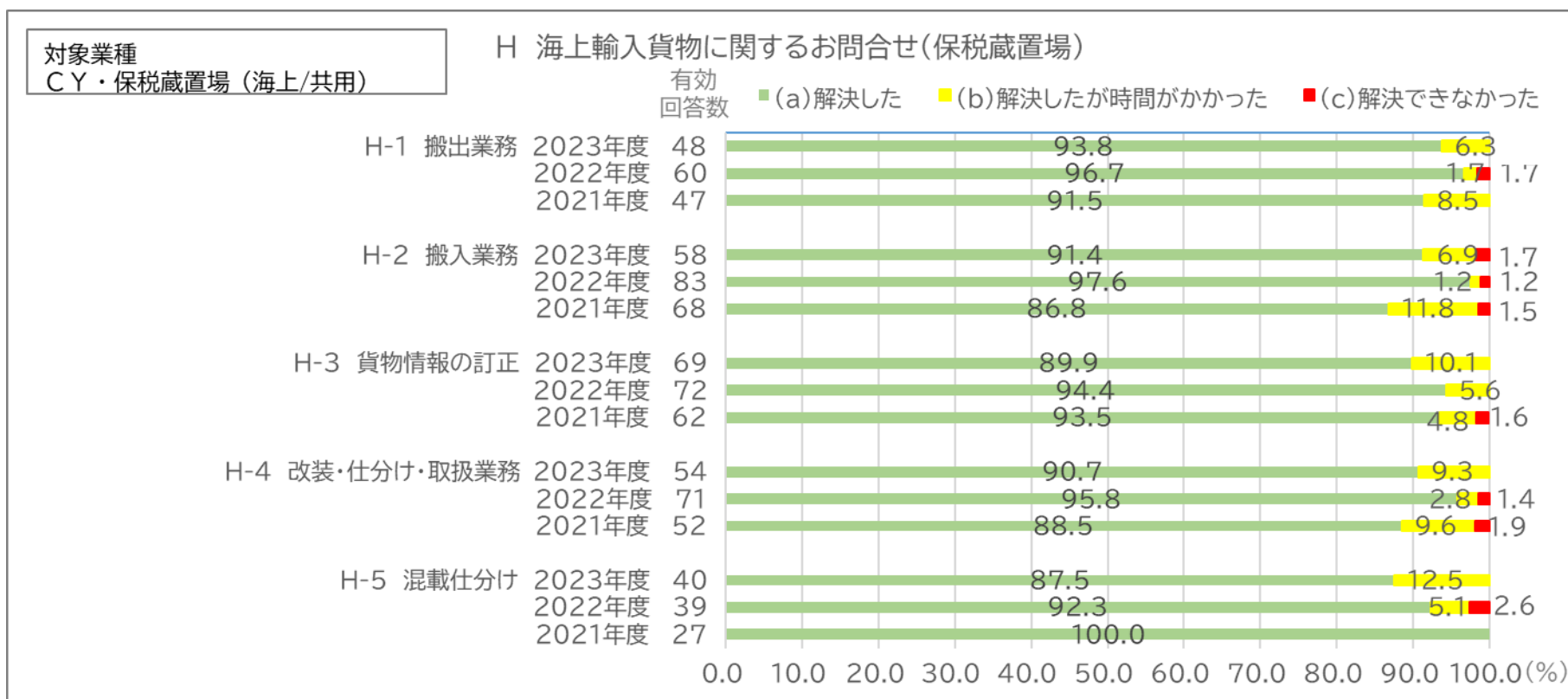
- ・「(a)解決した」の割合でみると、全5問とも約95%と安定した評価をいただいた。
- ・「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「G-1 搬出業務」、「G-2 搬入業務」、「G-3 貨物情報の訂正」の3問で+1.1～+4.3ポイントであり、迅速性に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「G-2 搬入業務」である。
- ・「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「G-2 搬入業務」、「G-3 貨物情報の訂正」、「G-4 不積み・仕分け・取扱業務」の3問で+2.0～+2.9ポイントであり、解決力に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「G-3 貨物情報の訂正」である。



別紙2 設問ごとの集計結果

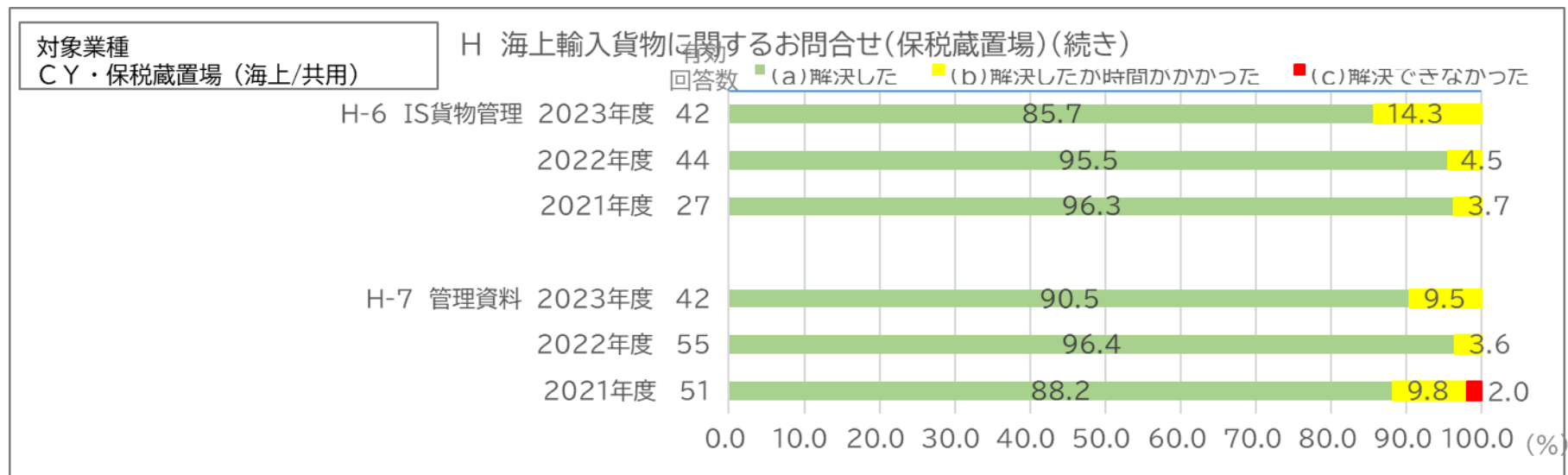
(8)海上輸入貨物に関するお問合せ

- ・「(a)解決した」の割合でみると、全7問とも約90%と安定した評価をいただいた。
- ・「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、全7問で+4.5～+9.8ポイントであり、迅速性に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「H-6 IS貨物管理」である。
- ・「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「H-2 搬入業務」は以外の6問で前年同様に割合が0%又は▲1.4～▲2.6ポイントであり、高い解決力を維持又は解決力が高まった。
なお、最も解決力が高まった設問は「H-5 混載仕分け」である。



別紙2 設問ごとの集計結果

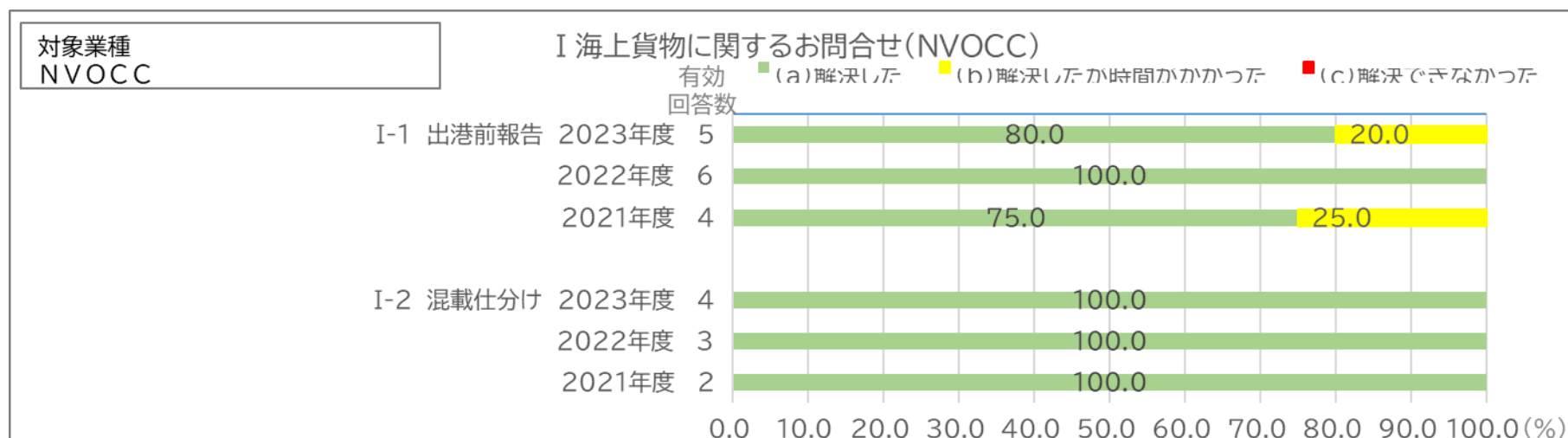
(8)海上輸入貨物に関するお問合せ



別紙2 設問ごとの集計結果

(9)海上貨物に関するお問合せ(NCOCC)

- 「(a)解決した」の割合でみると、全2問のうち「I-2 混載仕分け」は例年同様が100%であり高い評価をいただいた一方、「I-1 出港前報告」は80%であり、一定の評価に留まった。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「I-1 出港前報告」で+20.0ポイントであり、迅速性に関する課題が残った。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、全2問とも割合が100%であり、高い解決力を維持した。



別紙2 設問ごとの集計結果

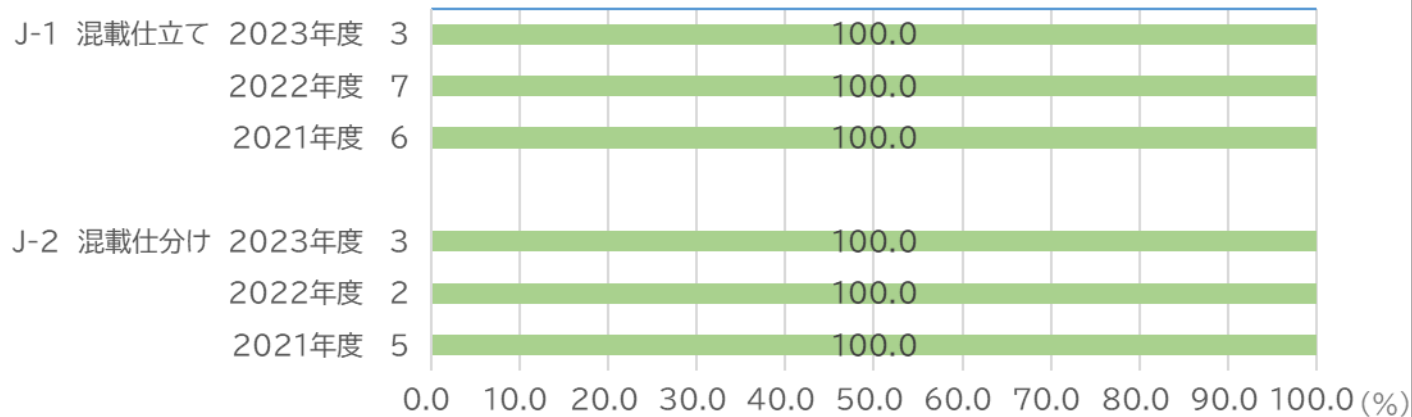
(10)航空貨物に関するお問合せ(混載業)

例年どおり全2問とも「(a)解決した」が100%であり、高い評価をいただいた。

対象業種
混載業

J 航空貨物に関するお問合せ(混載業)

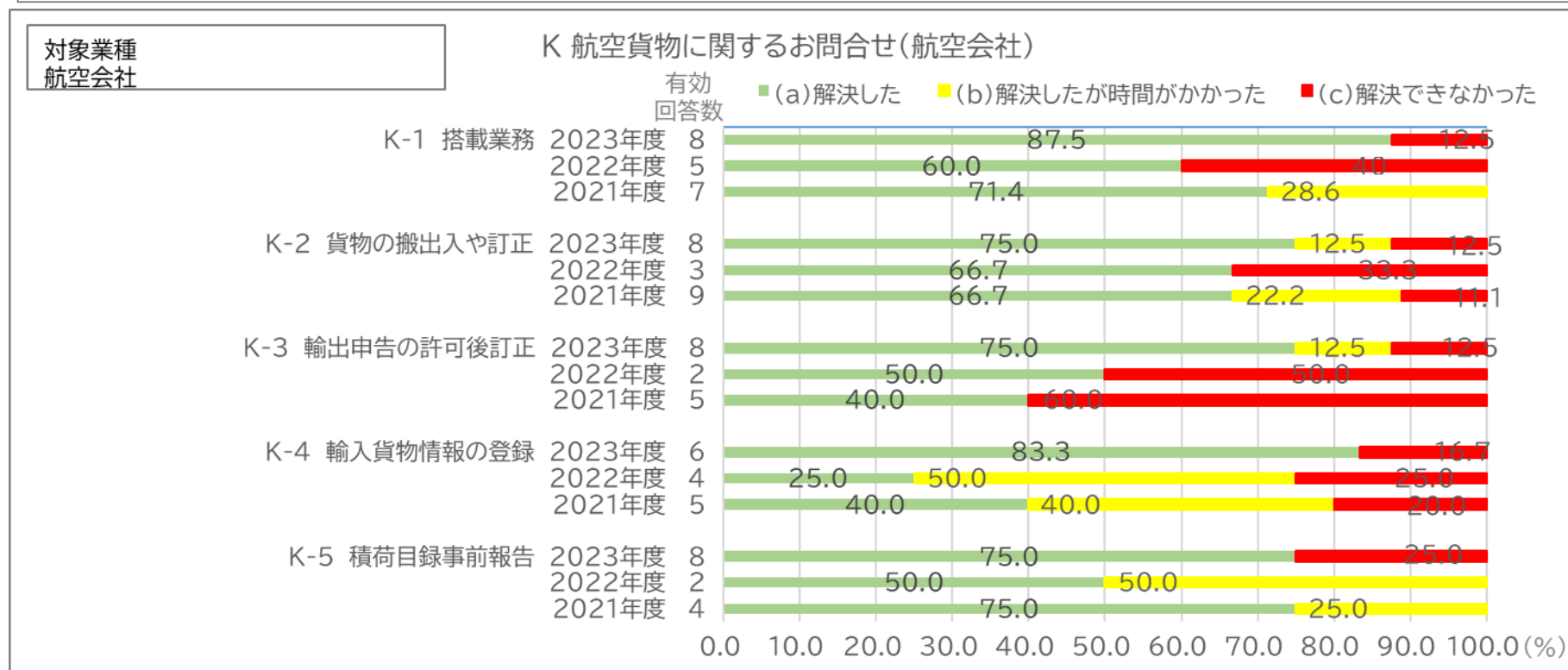
有効回答数 ■ (a)解決した ■ (b)解決したが時間がかかった ■ (c)解決できなかった



別紙2 設問ごとの集計結果

(11)航空貨物に関するお問合せ(航空会社)

- 「(a)解決した」の割合でみると、全5問のうち「K-1 搭載業務」、「K-5 積荷目録事前報告」の2問は、「(a)解決した」の割合が約80%以上であり一定の評価をいただいた一方、他3問は「(a)解決した」の割合が約75%であり、迅速性、解決力とも課題が残った。
 - 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「K-2 貨物の搬出入や訂正」、「K-3 輸出申告の許可後訂正」の2問で+12.5ポイントであり迅速性に関する課題が残った一方、「K-4 輸入貨物情報の登録」、「K-5 積荷目録事前報告」の2問は▲50.0ポイントであり、迅速性が高まった。
 - 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「K-5 積荷目録事前報告」は+25.0ポイントであり解決力に関する課題が残った一方、その他の4問では▲8.3～▲37.5ポイントであり、解決力が高まった。
- なお、最も解決力が高まった設問は、「K-4 輸入貨物情報の登録」である。



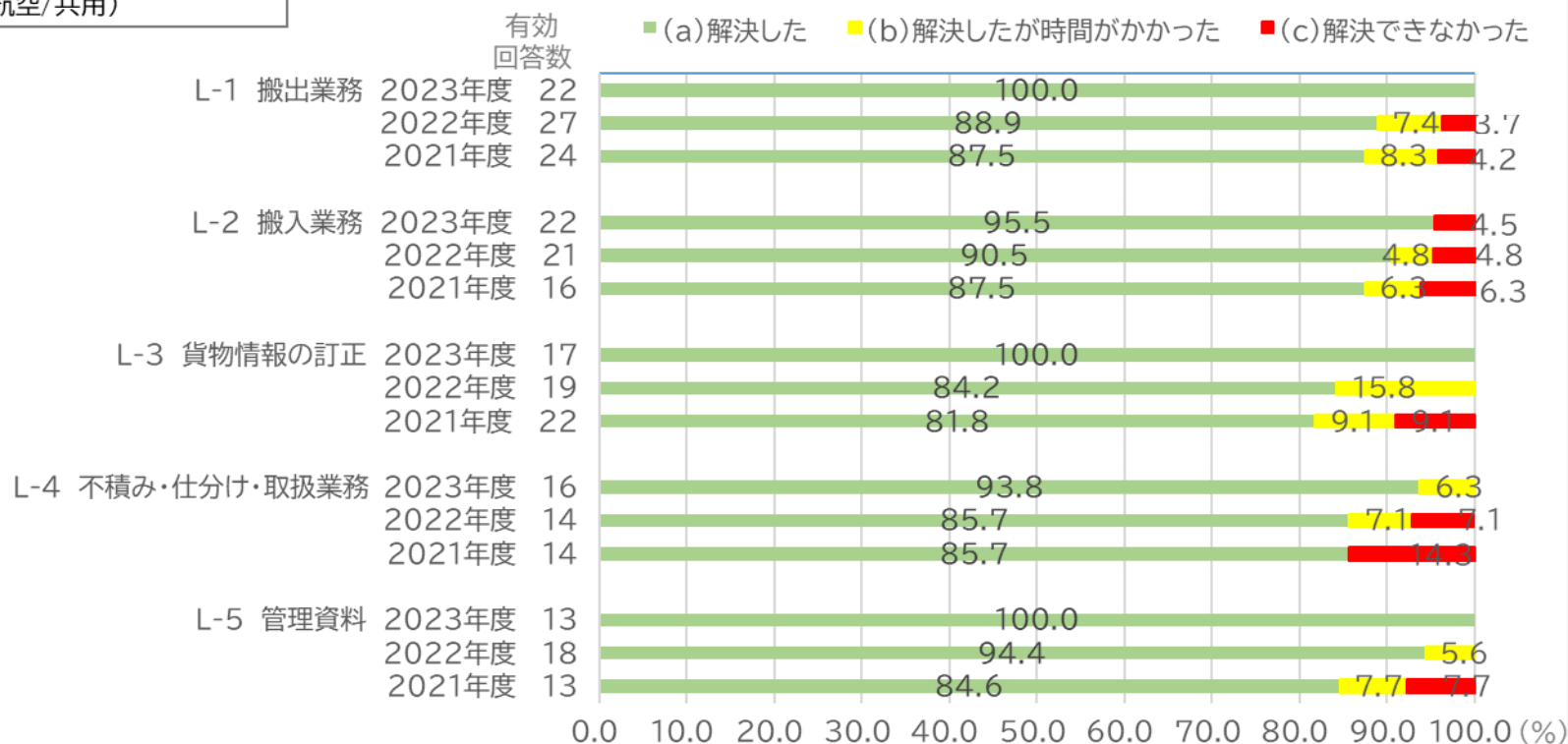
別紙2 設問ごとの集計結果

(12)航空輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

- 「(a)解決した」の割合でみると、全5問とも「(a)解決した」の割合が90%以上かつ「L-1 搬出業務」、「L-3 貨物情報の訂正」、「L-5 管理資料」の3問は100%であり、安定した評価をいただいた。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、全5問で▲0.9～ ▲ 15.8ポイントであり、迅速性が高まった。なお、最も迅速性が高まった設問は「L-3 貨物情報の訂正」
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「L-3 貨物情報の訂正」、「L-5 管理資料」以外の3問で▲0.3～▲7.1ポイントであり、解決力が高まった。なお、最も解決力が高まった設問は「L-4 不積み・仕分け・取扱業務」である。

対象業種
保税蔵置場（航空/共用）

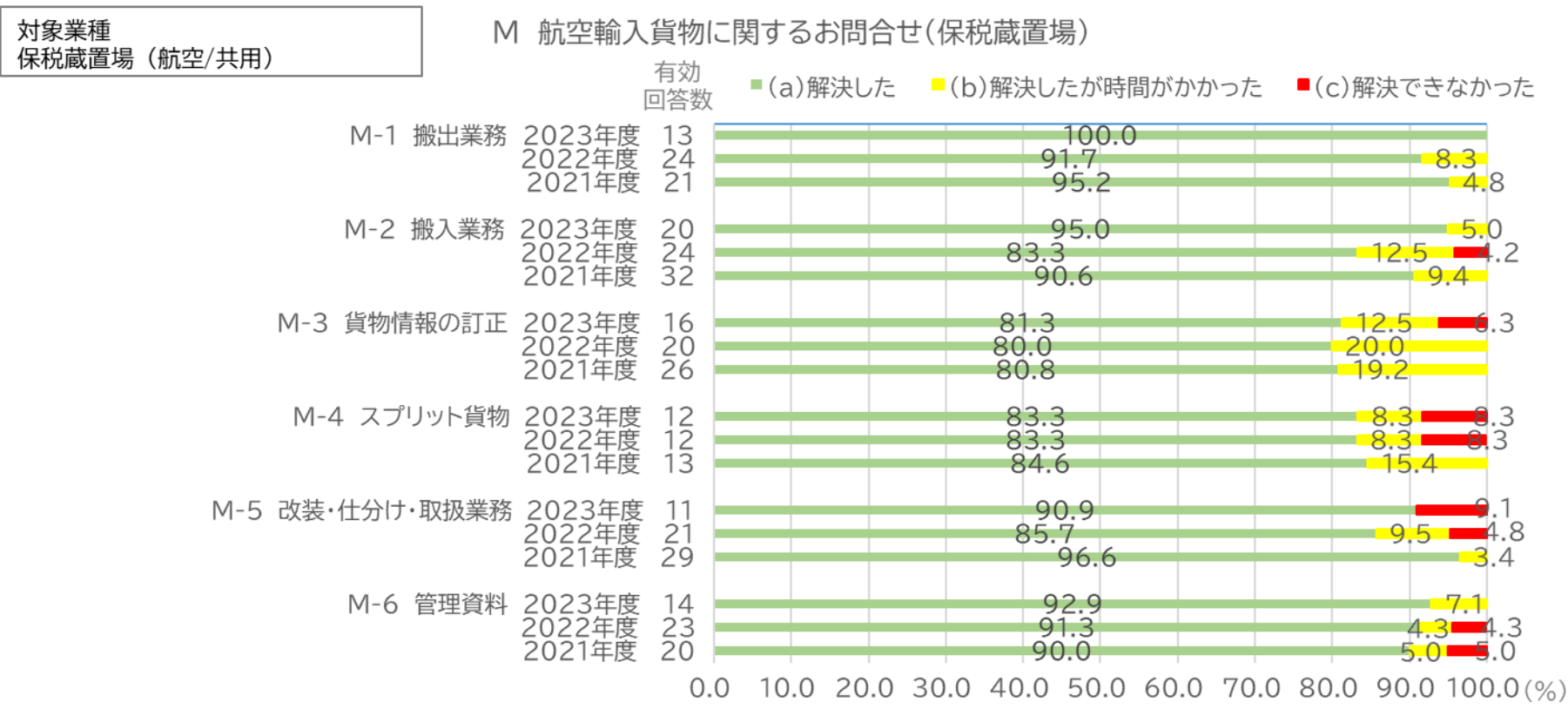
L 航空輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)



別紙2 設問ごとの集計結果

(13)航空輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

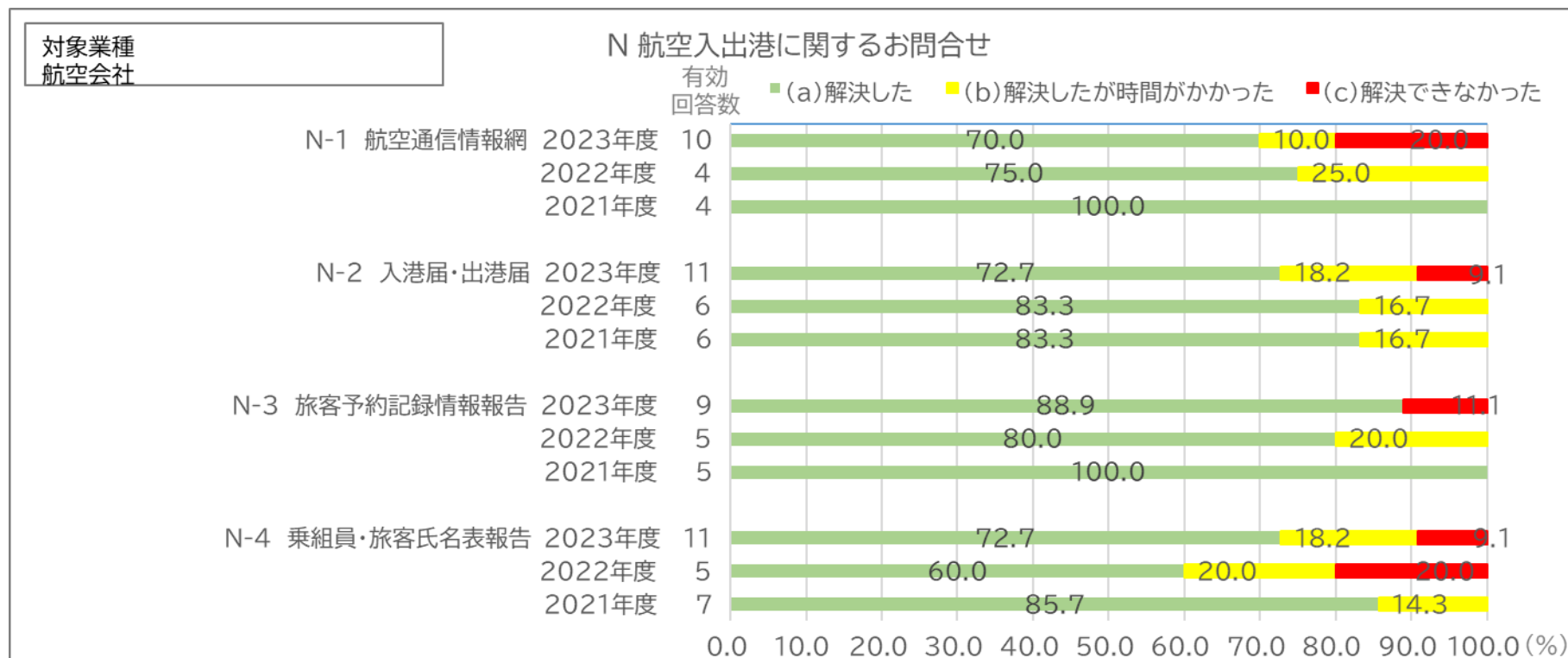
- 「(a)解決した」の割合でみると、全6問とも「(a)解決した」の割合が80%以上かつ「M-1 搬出業務」は「(a)解決した」の割合が100%であり、一定の評価をいただいた。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「M-4 スプリット貨物」、「M-6 管理資料」以外の4問で▲7.5～▲9.5ポイントであり、迅速性が高まった。
なお、最も迅速性が高まった設問は「M-5 改装・仕分け・取扱業務」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「M-3 貨物情報の訂正」と「M-5 改装・仕分け・取扱業務」以外の4問▲4.2～▲4.3ポイントであり、解決力が高まった。
なお、最も解決力が高まった設問は「M-6 管理資料」である。



別紙2 設問ごとの集計結果

(14)航空入出港に関するお問合せ

- 「(a)解決した」の割合をみると、全4問のうち「N-3 旅客予約記録情報報告」は約90%であり安定の評価をいただいた一方、その他の3問は 約70%であり迅速性、解決力ともに課題が残った。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「N-2 入港届・出港届」以外の3問で▲1.8～▲20.0ポイントであり、迅速性が高まった。
なお、最も迅速性が高まった設問は「N-3 旅客予約記録情報報告」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「N-4 乗組員・旅客氏名表報告」以外の3問で+9.1～+20.0ポイントであり、解決力に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「N-1 航空通信情報網」である。



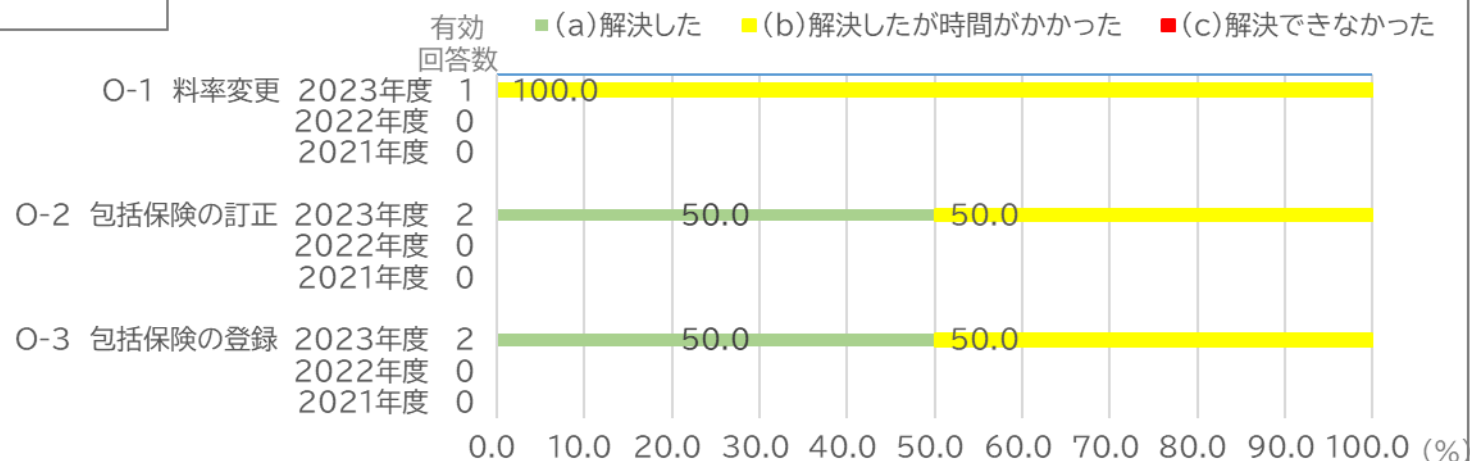
別紙2 設問ごとの集計結果

(15) 包括保険に関するお問合せ

- ・「(a)解決した」の割合をみると、全3問のうち「O-1 料率変更」は0%、その他の2問は50%であった。
- ・「(b)解決したが時間がかかった」をみると、全3問とも割合が50%以上であり、迅速性に関する不満があった。
- ・「(c)解決できなかった」をみると、全3問とも割合が0%であり、解決力は高かった。

対象業種
損害保険会社

○ 包括保険に関するお問合せ



別紙2 設問ごとの集計結果

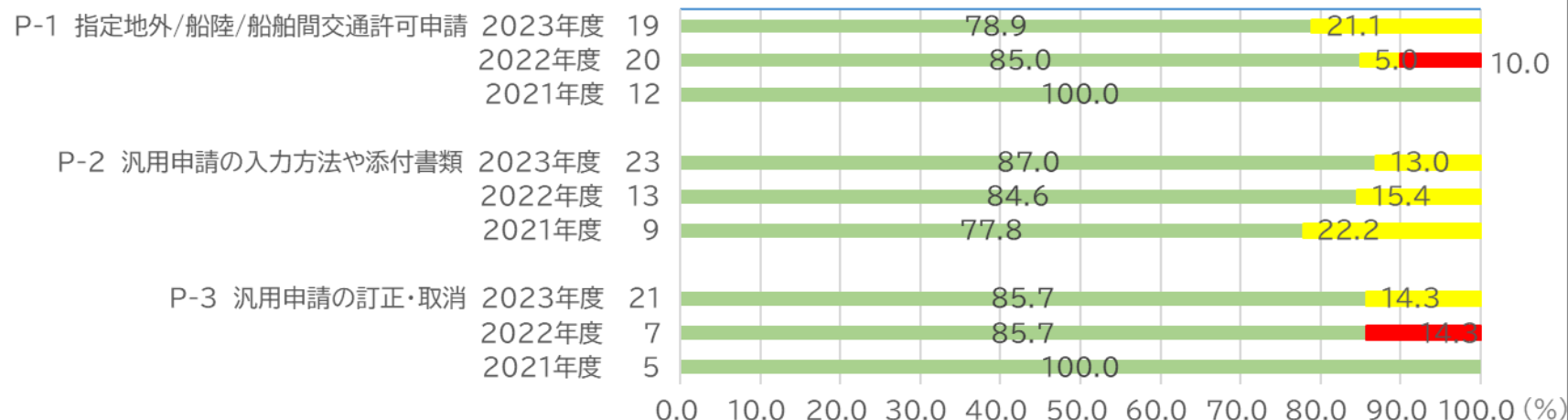
(16) 汎用申請に関するお問合せ

- 「(a)解決した」の割合をみると、全3問とも約80%以上であり、一定の評価をいただいた。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「P-2 汎用申請の入力方法や添付書類」以外の2問で+16.1～+14.3ポイントであり、迅速性に関する課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「P-3 汎用申請の訂正・取消」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「P-2 汎用申請の入力方法や添付書類」は例年同様割合が0%であり、その他の2問は▲10.0～▲14.3ポイントと解決力が高まった。
なお、最も解決力が高まった設問は「P-3 汎用申請の訂正・取消」である。

対象業種
汎用申請者

P 汎用申請に関するお問合せ

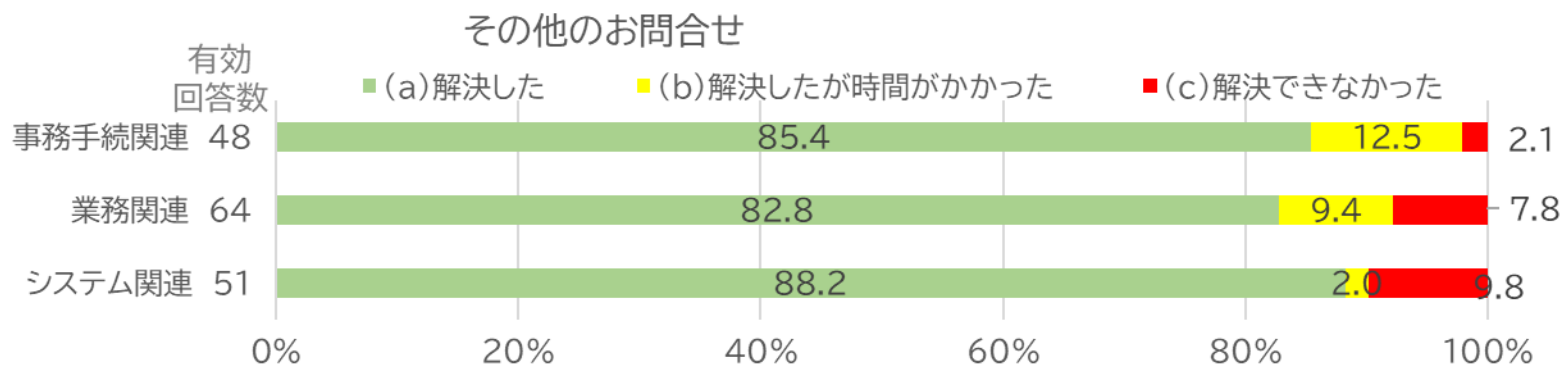
有効回答数 ■(a)解決した ■(b)解決したが時間がかかった ■(c)解決できなかった



別紙2 設問ごとの集計結果

(17)その他のお問合せ

- 「その他のお問合せ」を事務手続関連、契約関連、システム関連に分類すると、いずれのカテゴリにおいても「(a)解決した」が80%以上であり、一定の評価をいただいた。
- 「(b)解決したが時間がかかった」または「(c)解決できなかった」となったお問合せの内容は、システムの仕様上対応が不可であるものや関係省庁の判断を要するものが60%以上を占め、特にシステム関連のお問合せで「(c)解決できなかった」の割合が高かった。



事務手続関連：契約関連手続、パスワード不明時の対応 等

業務関連：申告・申請時の入力方法 等

システム関連：デジタル証明書の更新、パッケージソフトのインストール方法 等

「(b)解決したが時間がかかった」または「(c)解決できなかった」の回答内訳

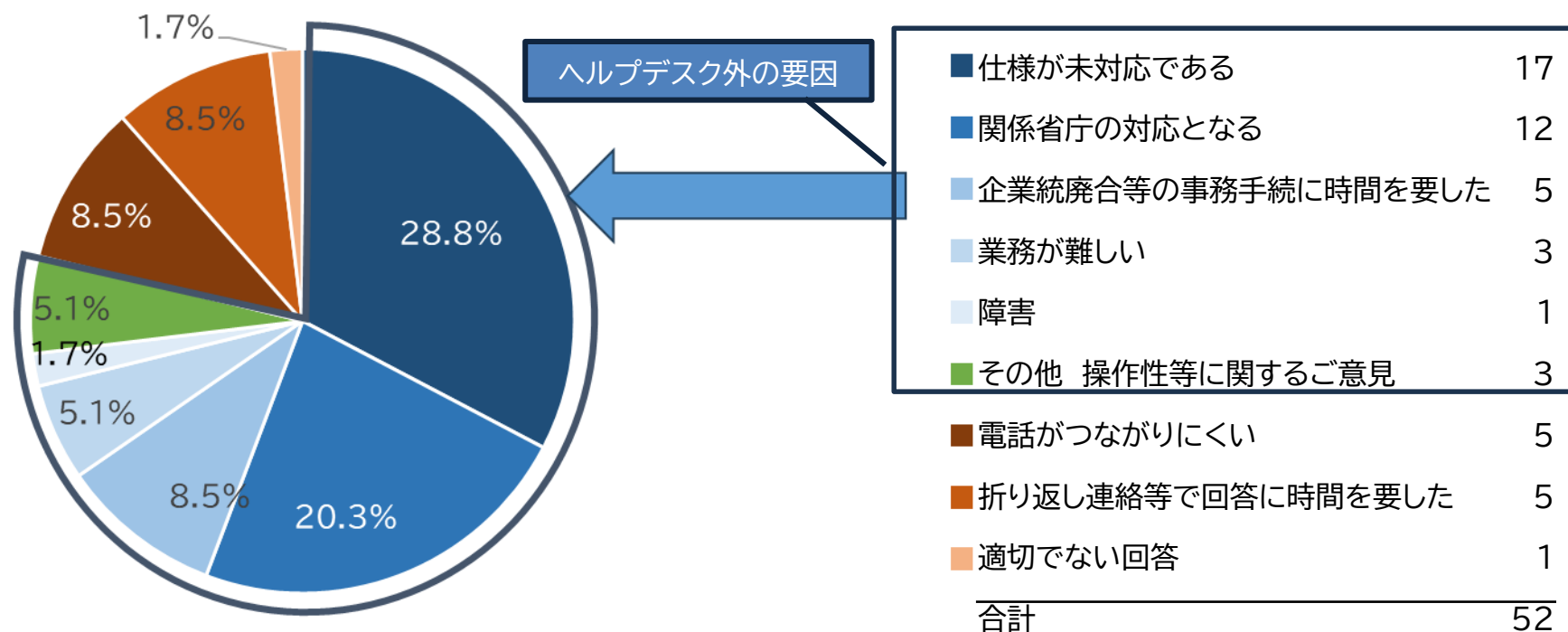
	仕様未対応	関係省庁対応	障害	その他	合計
事務手続関連	-	2	-	3	5
業務関連	2	3	-	2	7
システム関連	5	-	1	-	6

別紙2 設問ごとの集計結果

(18)(b)「解決したが時間がかかった」と(c)「解決できなかった」の内容

全設問において「(b)解決したが時間がかかった」または「(c)解決できなかった」となったお問合せの内容は、システムの仕様上対応不可であるものや関係省庁の判断を要するもの等、ヘルプデスク外の要因が約70%を占めた。

(b)「解決したが時間がかかった」または(c)「解決できなかった」の内容



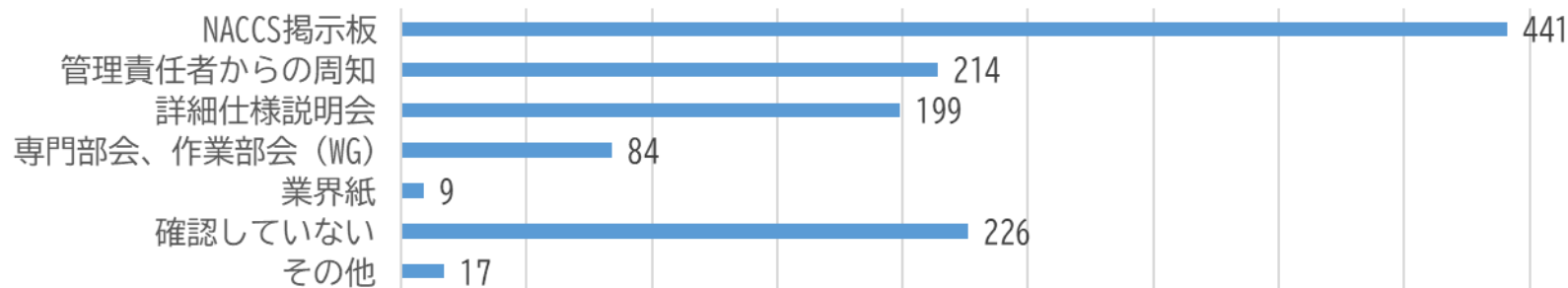
別紙2 設問ごとの集計結果

(19)第7次NACCSに関する情報の取得元

第7次NACCSに関する情報は、約80%がなんらかの手段により取得しているが、20%は「確認していない」であり、更なる周知徹底を要する結果となった。

なお、取得手段としては、「NACCS掲示板」が最も多く、約40%を占めた。

第7次NACCSに関する情報の取得元



その他の内容		回答数
業界団体からの連絡や会議等	通関業会	3
	通関士部会	2
	JIFFA	1
	JAFA	1
	団体名不明	2
社内からの情報周知(WG参加者からの共有含む)		5
ヘルプデスク問合わせ時		3
通関業務委託業者		1
このアンケートで知った		1

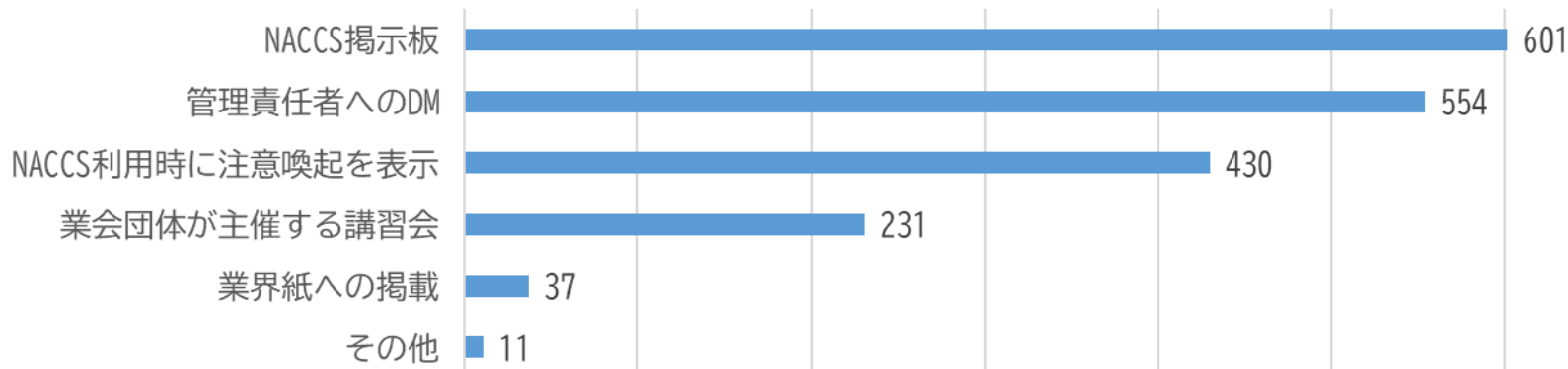
よくご覧になる業界紙名	回答数
日本海事新聞	5
マリタイムデイリーニュース	2
海事プレス	1
貿易と関税	1
CYBER SHIPPING GUIDE	1
Daily Cargo	1

別紙2 設問ごとの集計結果

(20) 第7次NACCS更改に関する情報のお知らせ方法の希望

第7次NACCSに関する情報周知方法としては、「NACCS掲示板」「管理責任者へのDM」が約60%を占めた。

第7次NACCS更改に関する情報のお知らせ方法の希望

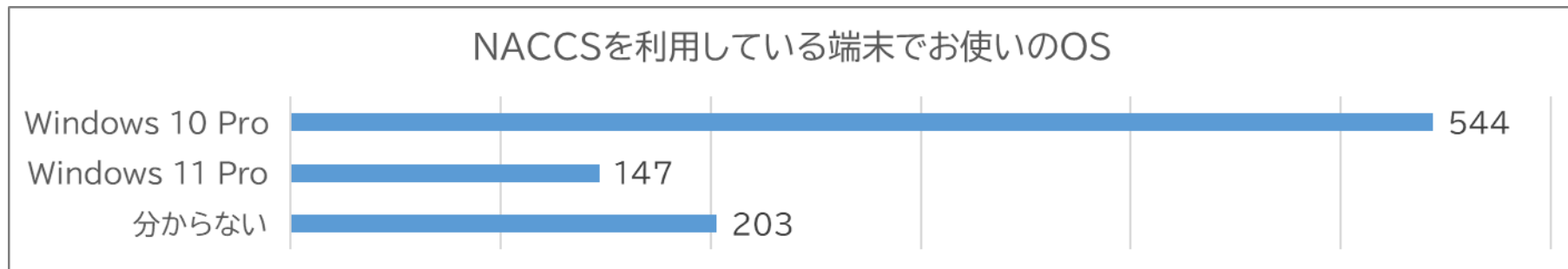


その他の内容	回答数
動画配信(説明会や講習会のオンライン配信含む)	4
管理責任者以外の登録者へのメール	3
Xでツイート	1
NACCS操作画面からの情報への遷移	1
税関HPでの紹介	1
保稅会等での紹介	1

別紙2 設問ごとの集計結果

(21)NACCSを利用している端末でお使いのOS

第7次NACCSの対応OSはWindows11Pro であるが、アンケート実施時点では約60%がWindows10Proを利用しており、更なる周知徹底を要する結果となった。



(22)第7次NACCS用のデジタル証明書等の取得等に関する認知度

第7次NACCS更改においては、netNACCSをご利用の場合、2025年7月から実施予定の総合運転試験時に新たに第7次用のデジタル証明書の取得とツールのインストールが必要となるが、アンケート実施時点では約70%に認知されておらず、更なる周知徹底を要する結果となった。

