

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

2025年2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12月12日～2025年1月24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

※(注)本資料における各表及びグラフの数値は小数点第2位を四捨五入しているため、個々の集計値の合計が100%とならない場合や、表中の数字での計算結果と合致しない場合があります。

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
8,104事業所

<実施期間>

2024年12月12日(木)09:00 ~ 2025年1月24日(金) 18:00

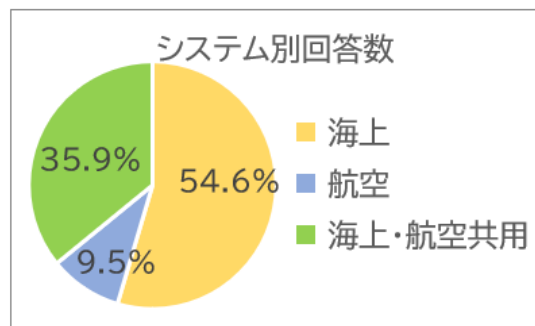
<アンケート設問>

「別紙1 アンケート設問」参照

2. アンケート回答状況

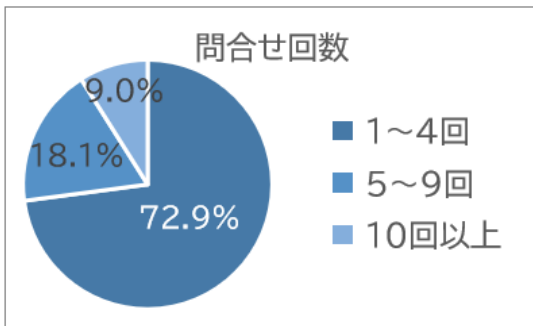
(1)システム別の回答数

システム別回答数	回答数
海上	292
航空	51
海上・航空共用	192
合計	535



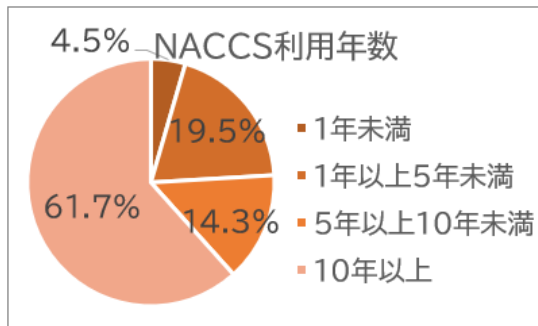
(2)問合せ回数別の回答数

問合せ回数	回答数
1～4回	374
5～9回	93
10回以上	46
未回答	22
合計	535



(3)NACCS利用年数別の回答数

NACCS利用年数	回答数
1年未満	24
1年以上5年未満	104
5年以上10年未満	76
10年以上	328
未回答	3
合計	535



(4)業種別の回答数

No.	業種	回答数	割合
1	通関業	267	49.9%
2	保税蔵置場	104	19.4%
3	輸出入者	71	13.3%
4	船舶代理店	22	4.1%
5	CY	17	3.2%
6	海貨業	15	2.8%
7	航空会社	12	2.2%
8	汎用申請者	9	1.7%

No.	業種	回答数	割合
9	航空貨物代理店	7	1.3%
10	船会社	5	0.9%
11	損害保険会社	4	0.7%
12	NVOCC	1	0.2%
13	混載業	1	0.2%
14	機用品業	0	0.0%
15	バンプール	0	0.0%
	合計	535	100.0%

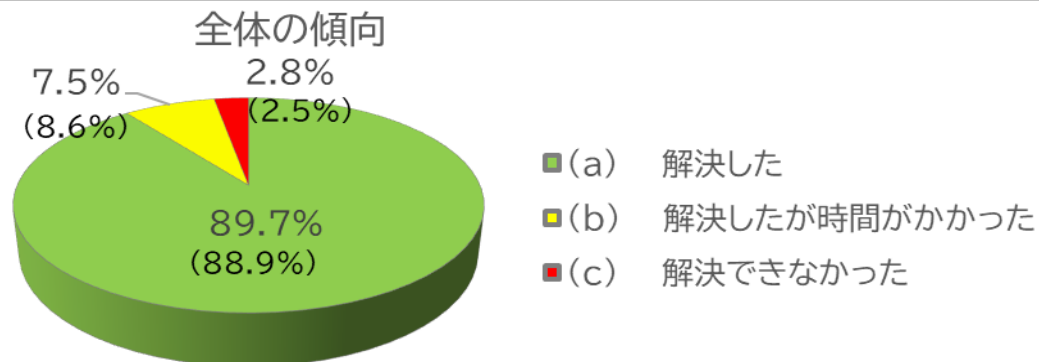
3. アンケート結果

3-1. 全体の傾向

全体の傾向としては、対前年比で「(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、「(a)解決した」が増加、「(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。

システム別の傾向としては、海上システムと海上・航空共用システムにおいて「(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、迅速性、解決力ともに課題が残ったが、航空システムにおいては、対前年比で「(b)解決したが時間がかかった」「(c)解決できなかった」が減少しており、迅速性、解決力ともに一定の評価をいただいた。

回答数:535



海上の傾向

Category	Current (%)	Previous (%)
(a) 解決した	92.0%	92.4%
(b) 解決したが時間がかかった	6.6%	6.5%
(c) 解決できなかった	1.3%	1.1%

■ (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:292

航空の傾向

Category	Current (%)	Previous (%)
(a) 解決した	85.7%	77.0%
(b) 解決したが時間がかかった	9.0%	17.3%
(c) 解決できなかった	5.3%	5.6%

■ (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:51

海上・航空共用の傾向

Category	Current (%)	Previous (%)
(a) 解決した	85.7%	87.7%
(b) 解決したが時間がかかった	9.0%	8.7%
(c) 解決できなかった	5.3%	3.6%

■ (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:192

(注) ()内は前年の数値である

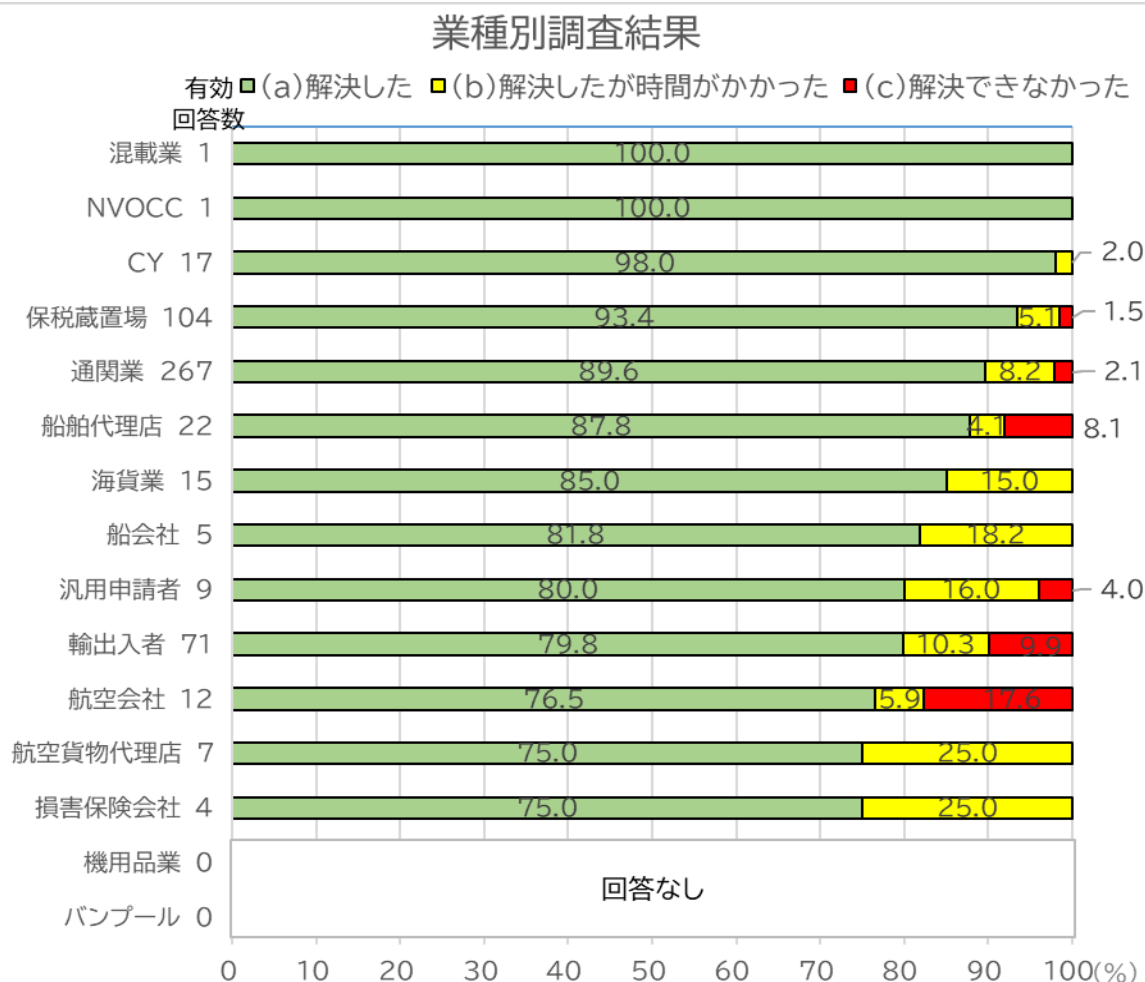
3. アンケート結果

3-2. 業種別の傾向

2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、11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、損害保険会社において「(a)解決した」の割合が対前年比+32.1ポイントと改善がみられる一方、9業種において「(a)解決した」の割合が減少しており、特に航空会社、航空貨物代理店においては「(a)解決した」の割合が▲20ポイント以上と不満傾向が高かった。

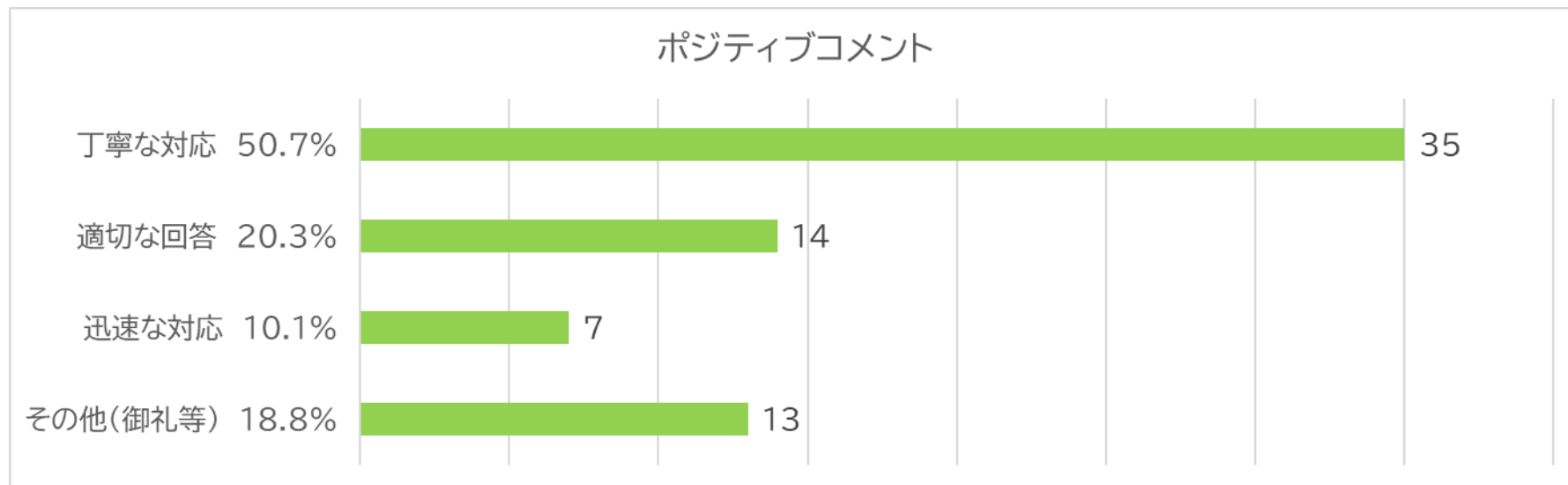
業種	(a)解決したの割合		
	今回 (%)	前回 (%)	増減 (ポイント)
混載業	100.0	100.0	±0
NVOCC	100.0	93.3	+6.7
CY	98.0	91.5	+6.6
保税蔵置場	93.4	97.2	▲3.8
通関業	89.6	91.2	▲1.5
船舶代理店	87.8	88.0	▲0.2
海貨業	85.0	100.0	▲15.0
船会社	81.8	100.0	▲18.2
汎用申請者	80.0	89.3	▲9.3
輸出入者	79.8	89.9	▲10.1
航空会社	76.5	97.2	▲20.8
航空貨物代理店	75.0	100.0	▲25.0
損害保険会社	75.0	42.9	+32.1
機用品業	-	100.0	▲100.0
バンプール	-	-	±0



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、丁寧さや適切な回答に関するコメントが大半を占めた。



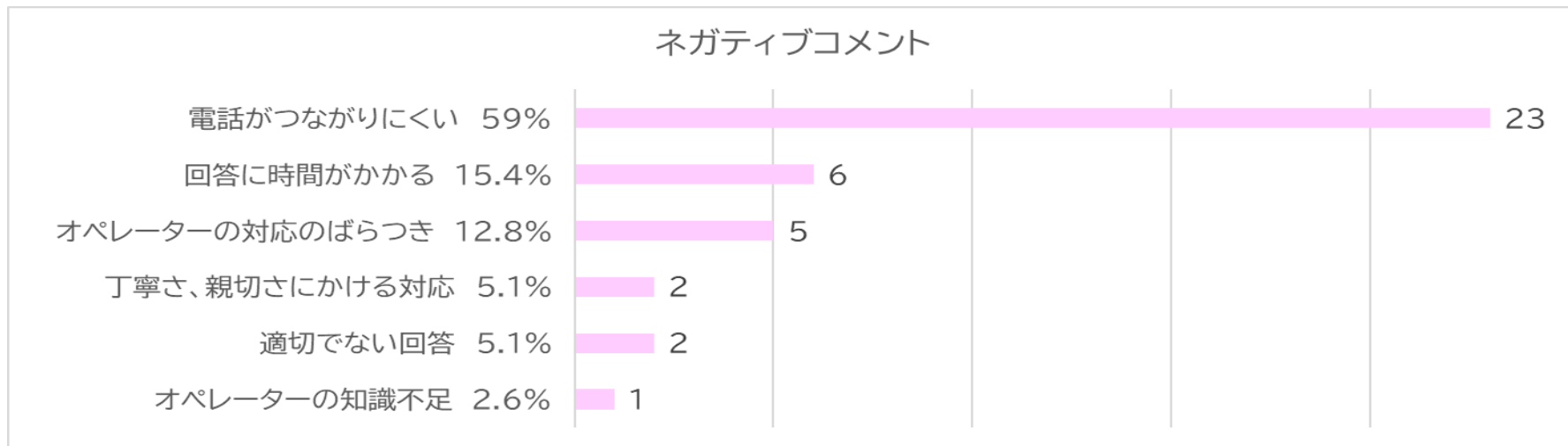
【お客様からのコメント】

- 非常に懇切丁寧に対応して頂き、本当に助かりました。ありがとうございました。
- 初めての申請手続きを行い、何人か異なる担当者に都度対応頂いたが、どなたも親切、丁寧にサポート頂けた。
- 弊社では事情により通関のノウハウが不足しております。基礎的な操作方法などでも教えて頂けるため大変助かっております。
- 回線が混んでいてつながりにくいことがあります。問い合わせが多いため仕方ないことだと理解しております。毎回わかりやすく丁寧に解決方法を教えていただき、ヘルプデスクなしにはNACCS業務が成り立ちません。これからもよろしくお願いいたします。
- 適格かつ迅速に対応頂いており、感謝しております。
- よく知っておられる方が窓口におられるので解決している。引続き宜しくお願い致します。
- 以前よりもスピーディーにご対応、解決頂けている印象です。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。



【お客様からのコメント】

- 電話の繋がりが悪く時間がかかりすぎる。
- 親切にご対応頂いて感謝しておりますが、担当の方によって知識・力量に差があるように感じています。
- 明らかに不慣れな担当者さんが対応されることがあります。時間に余裕があればまだいいのですが、そうではない時担当変更の旨をお伝えしてもいいのでしょうか？12番の質問で解決しないうえ、別会社に案内されたり回しにされた挙句、その会社から官庁に確認してくれと2時間待った回答がこれでした。
- 何を聞いたのかすら忘れましたが、全くNACCSというシステムがわかっていない人間が助けを求めたのに、不親切な上にバカにしたような扱いを受けました。以降ヘルプデスクに何かをお尋ねすることは一切しておりません。
- 問い合わせ内容によって回答に時間がかかる場合がある。
- 以前は深夜に問い合わせても、解決できる担当者いたが、今はいない。以前のように戻して欲しい。
- 質問したことに質問で答え無駄なことを一方通行で話し続け解決要点のまとめられない、最初訂正できると言っておきながら言い訳を散々聞かされて最終的には訂正不可能、今のオペレーターはロボットのようです。どうにかして頂きたいものです。

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	☐	☐	☐
NVOCC	H-7海上輸入 管理資料	☐	☐	☐
	海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)			
混載業	I-1海上貨物 出港前報告	☐	☐	☐
	I-2海上貨物 混載仕分け	☐	☐	☐
航空会社	航空貨物に関するお問合せ(混載業)			
	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	☐	☐	☐
	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	☐	☐	☐
保稅蔵置場(航空/共用)	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	☐	☐	☐	☐
	N-4航空入出港_乗組員・旅客氏名表報告	☐	☐	☐	☐
損害保険会社	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	☐	☐	☐	☐
	O-3包括保険_包括保険の登録	☐	☐	☐	☐
汎用申請者	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	☐	☐	☐	☐
	P-3汎用申請_汎用申請の訂正・取消	☐	☐	☐	☐
全業種	上記以外のお問合せをされた場合、その内容をご記入ください。				
全業種	前問にてご記入いただいたお問合せをされた際の評価を以下の 選択肢からお選びください。	☐	☐	☐	☐
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

【NACCS掲示板のご利用に関するアンケート】

御社内においてNACCS業務を実施されている方々にNACCS掲示板の存在は広く認知されていますか。

- ☐ 認知されている
- ☐ 認知されていない

NACCS掲示板には管理資料の配信周期や配信タイミングを掲載しています。ご存知ですか。

- ☐ 知っている
- ☐ このアンケートで知った

NACCS掲示板にてデータ保存起算日やシステム保存期間の一覧を確認できます。ご存知ですか。

- ☐ 知っている
- ☐ このアンケートで知った

NACCS掲示板で業務エラー時のメッセージ説明・対処方法が確認できます。ご存知ですか。

- ☐ 知っている
- ☐ このアンケートで知った

NACCS掲示板トップページ右下にある「チャットボット」は、輸出入申告や船積、積荷目録関係のエラーや利用申込関係の内容に対応している自動応答サポートです。こちらを利用して頂くことで、お客様のご不明点が解消できる可能性がございます。ご利用いただいていますか。

- ☐ 利用している
- ☐ このアンケートで知った
- ☐ 利用していないが知っている

前問で「利用していないが知っている」を選択された方にお尋ねします。差支えなければ利用しない理由をお聞かせください。

NACCS掲示板によくある問合せ(FAQ)を掲載しています。ヘルプデスクへお問合せの前にご参照されていますか。

- ☐ 参照している
- ☐ このアンケートで知った
- ☐ 参照していないが知っている

前問で「参照していないが知っている」を選択された方にお尋ねします。差支えなければ参照しない理由をお聞かせください。

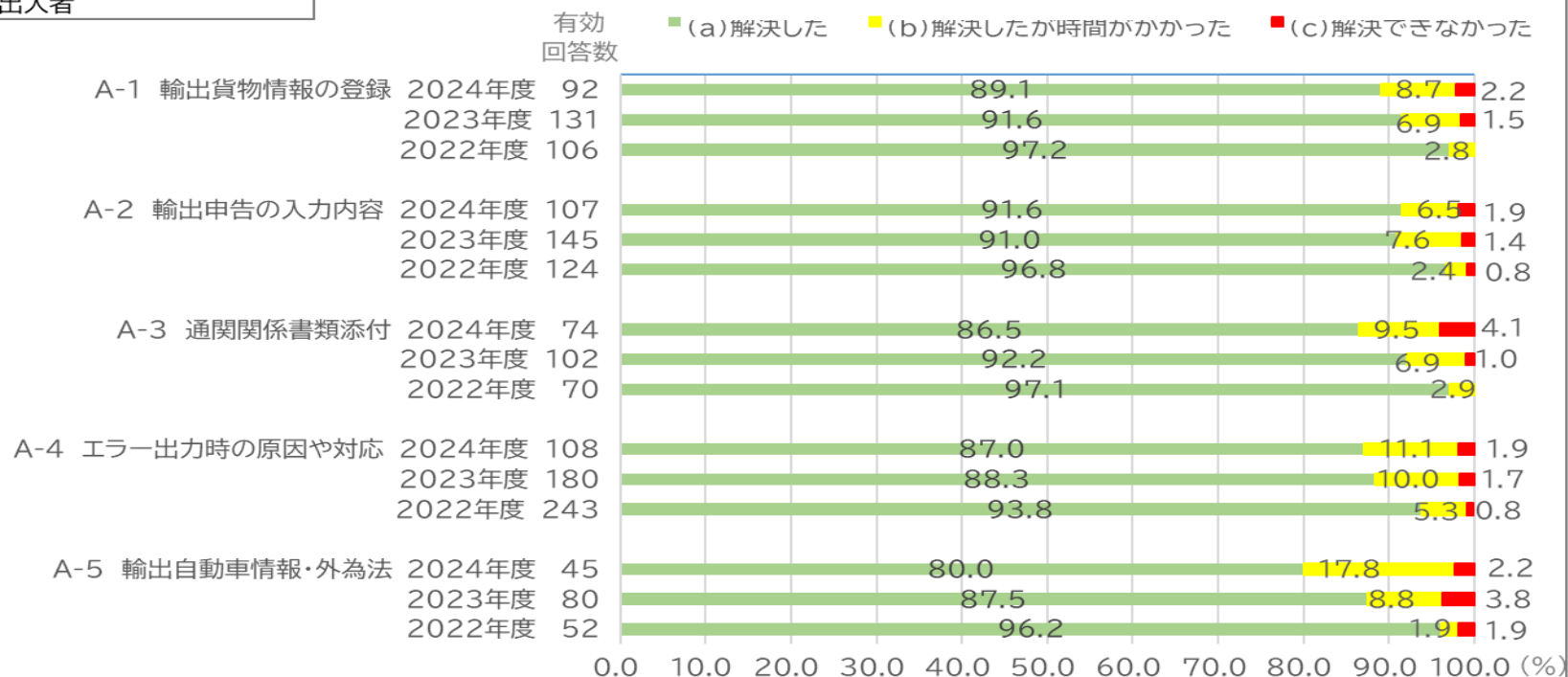
別紙2 設問ごとの集計結果

(1)輸出申告に関するお問合せ

- 「(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、「A-1 輸出貨物情報の登録」、「A-3 通関関係書類添付」、「A-4 エラー出力時の原因や対応」、「A-5 輸出自動車情報・外為法」、「A-6 搬入前申告後の自動起動」、「A-8 許可通知情報の出力」、「A-9 船積業務」の7問は+1.1～+9.0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「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-1 輸出貨物情報の登録」、「A-2 輸出申告の入力内容」、「A-3 通関関係書類添付」、「A-4 エラー出力時の原因や対応」、「A-6 搬入前申告後の自動起動」、「A-10 積戻貨物の業務フロー」の6問は+0.2～+3.1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「A-3 通関関係書類」である。

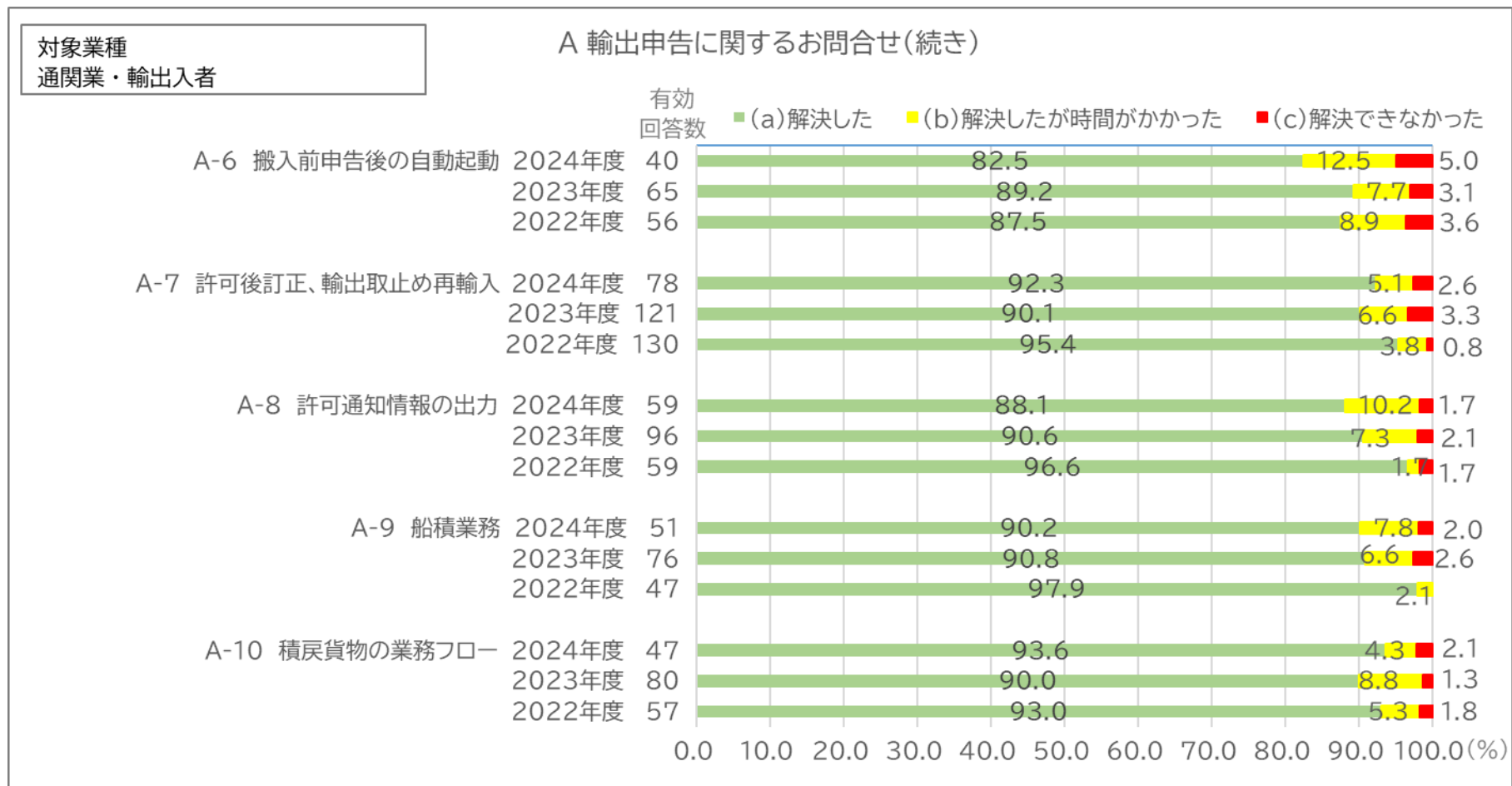
対象業種
通関業・輸出入者

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



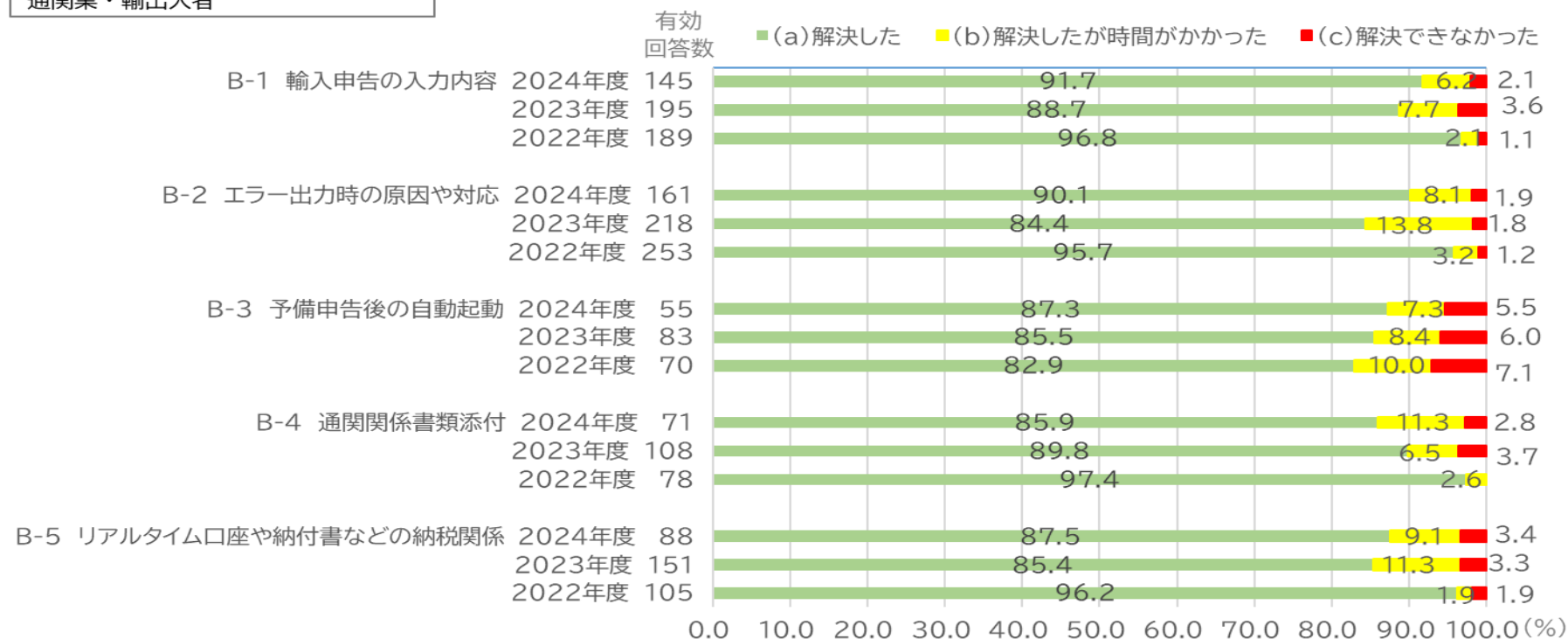
別紙2 設問ごとの集計結果

(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-4 通関関係書類添付」は+4.8ポイントと迅速性に関する課題が残ったが、それ以外の9問は▲1.1～▲5.7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「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-1 輸入申告の入力内容」、「B-3 予備申告後の自動起動」、「B-4 通関関係書類添付」、「B-6 許可通知情報の出力」、「B-8 保税運送申告」、「B-10 他所蔵置での輸入申告」の6問で▲0.3～▲1.5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「B-1 輸入申告の入力内容」である。

対象業種
通関業・輸出入者

B 輸入申告に関するお問合せ



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

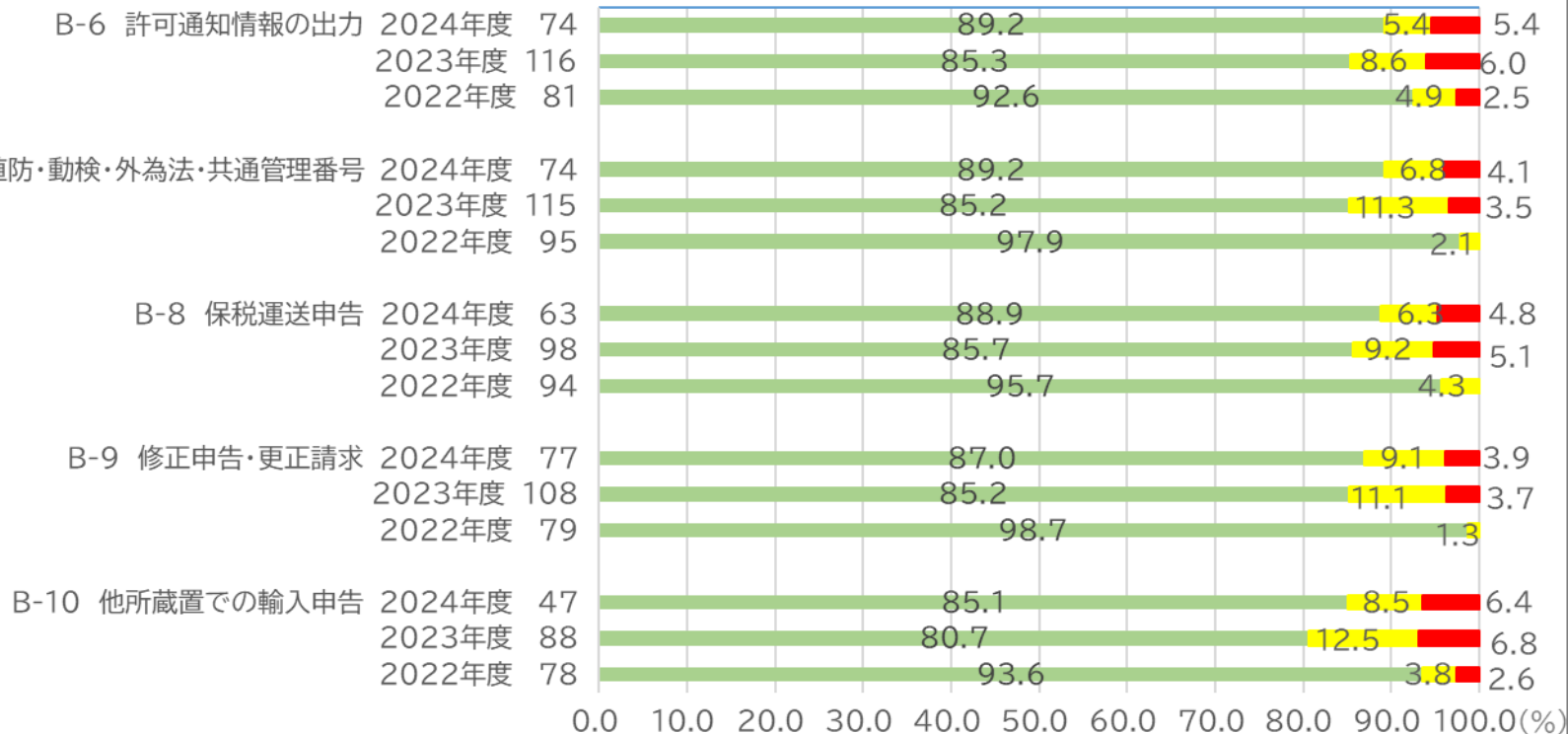
B 輸入申告に関するお問合せ(続き)

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

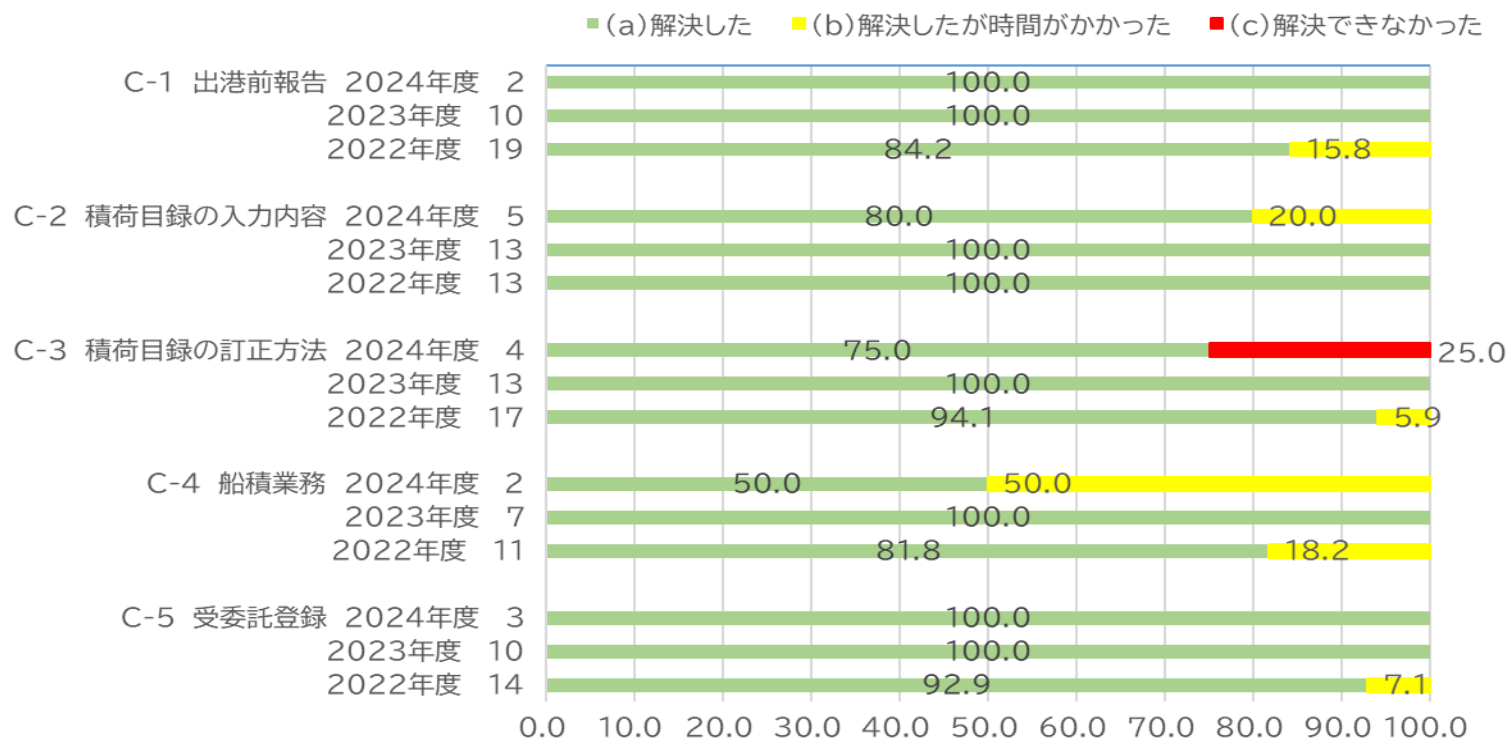


別紙2 設問ごとの集計結果

(3)海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)

- 前年度は全5問とも「(a)解決した」の割合が100%であり高い評価をいただいた。
- 「(a)解決した」の割合をみると、5問中「C-1 出港前報告」、「C-5 受委託登録」の2問は前年度同様に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」、「C-4 船積業務」の2問で+20.0～+50.0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、「C-3 積荷目録の訂正方法」で+25.0ポイントとなり、解決力に関する課題が残った。

C 海上貨物に関するお問合せ(船会社・船舶代理店)



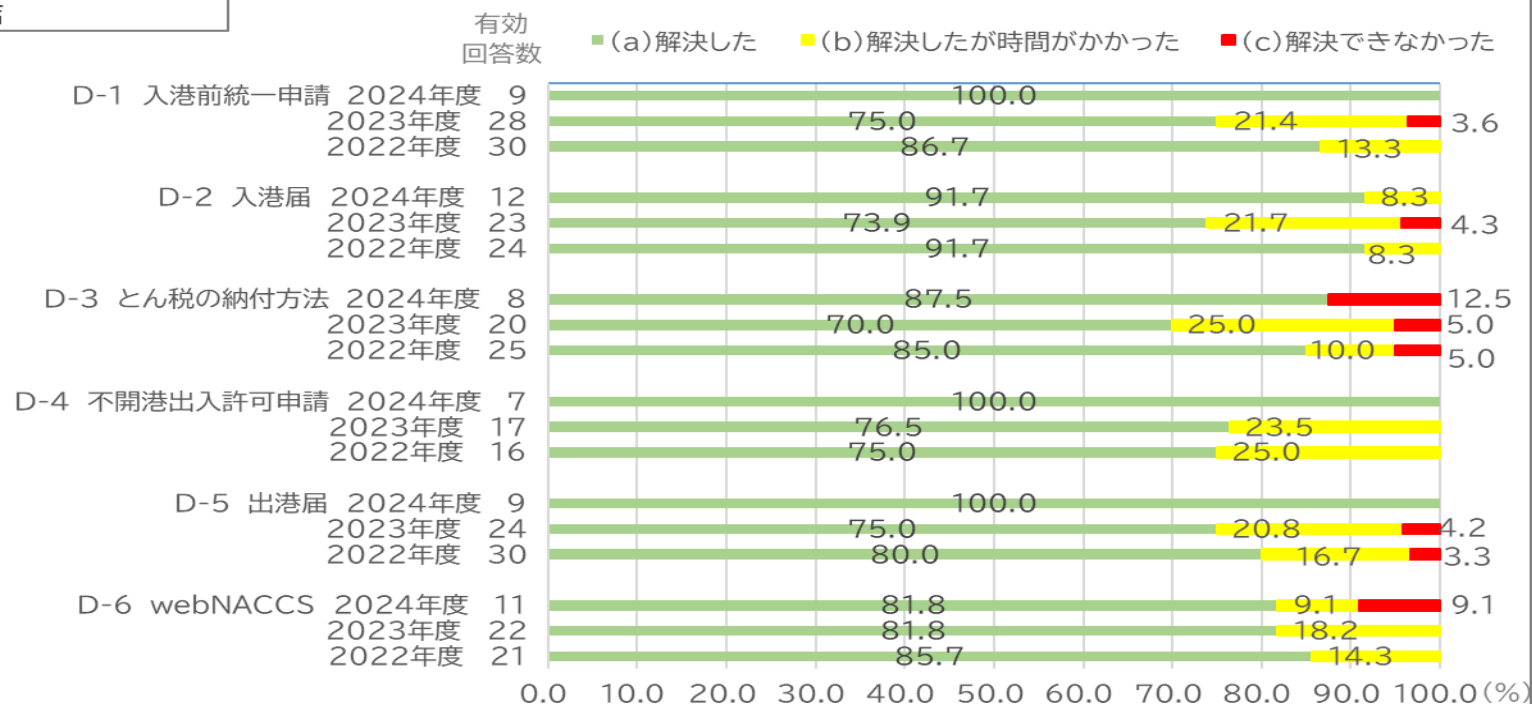
別紙2 設問ごとの集計結果

(4)海上入出港に関するお問合せ

- 「(a)解決した」について前年と比較すると、6問中「D-1 入港前統一申請」、「D-4 不開港出入許可申請」、「D-5 出港届」の3問は100%であり高い評価をいただいた。また、それ以外の3問においても±0～+17.8ポイントとなり、迅速性、解決力ともに高まった。
- 「(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、全6問において▲9.1～▲25.0ポイントとなり、迅速性が高まった。
なお、最も迅速性が高まった設問は「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-3 とん税の納付方法」、「D-6 webNACCS」の2問で+7.5～+9.1ポイントと解決力に関する課題が残ったが、それ以外の4問で±0～▲4.3であり、解決力が高まった。
なお、最も迅速性が高まった設問は「D-2 入港届」である。

対象業種
船会社・船舶代理店

D 海上入出港に関するお問合せ

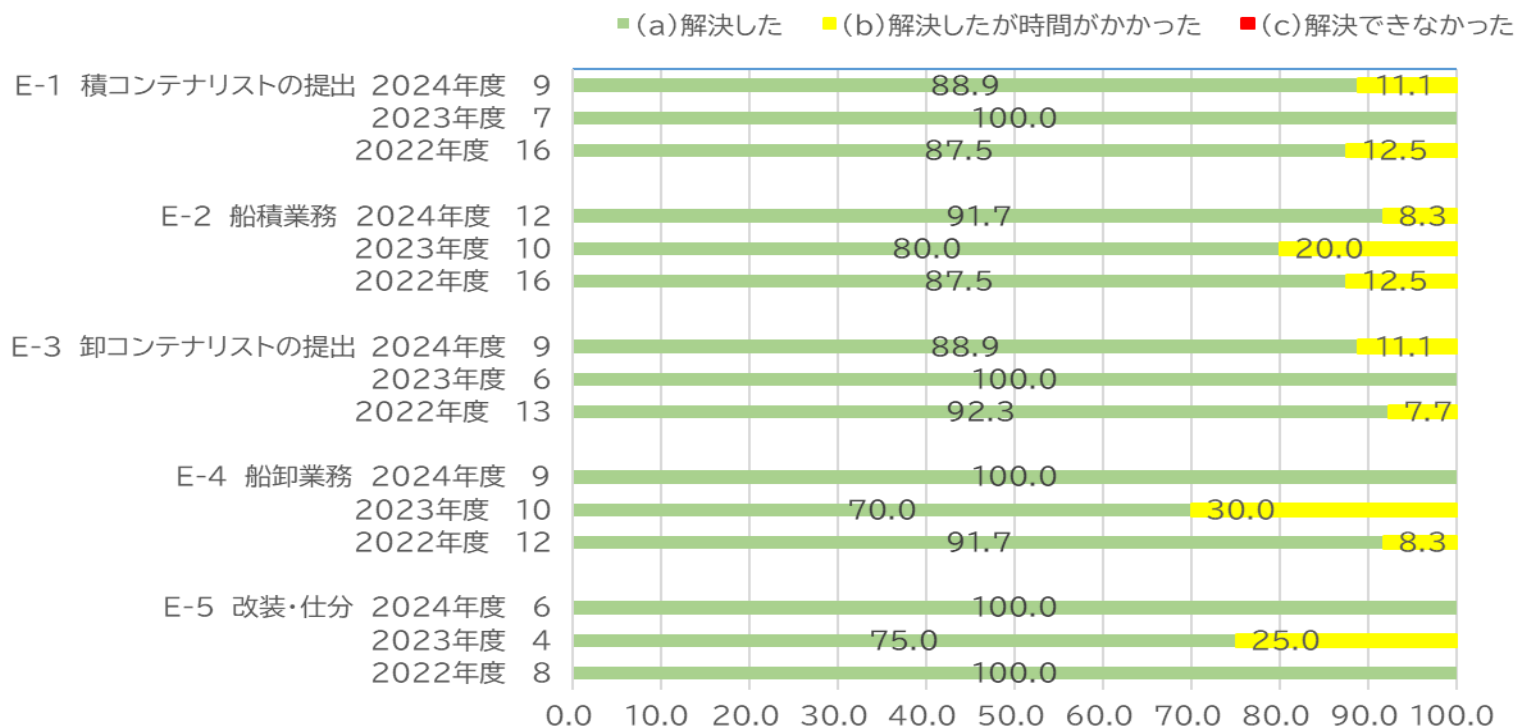


別紙2 設問ごとの集計結果

(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、8問中「E-1 積コンテナリストの提出」、「E-2 船積業務」、「E-3 卸コンテナリストの提出」以外の5問においては100%と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、「E-1 積コンテナリストの提出」と「E-3 卸コンテナリストの提出」は+11.1ポイントであり迅速性に関する課題が残ったが、それ以外の6問で±0～▲30.0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「E-4 船卸業務」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。

E 海上貨物に関するお問合せ(CY)

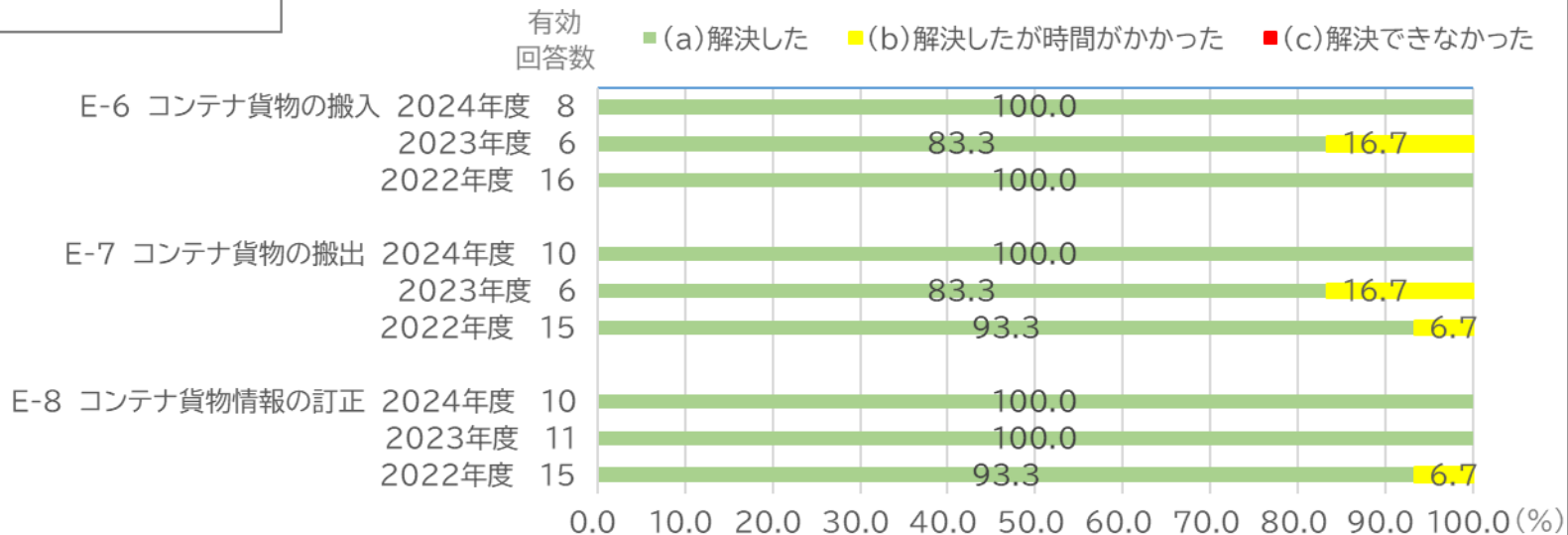


別紙2 設問ごとの集計結果

(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

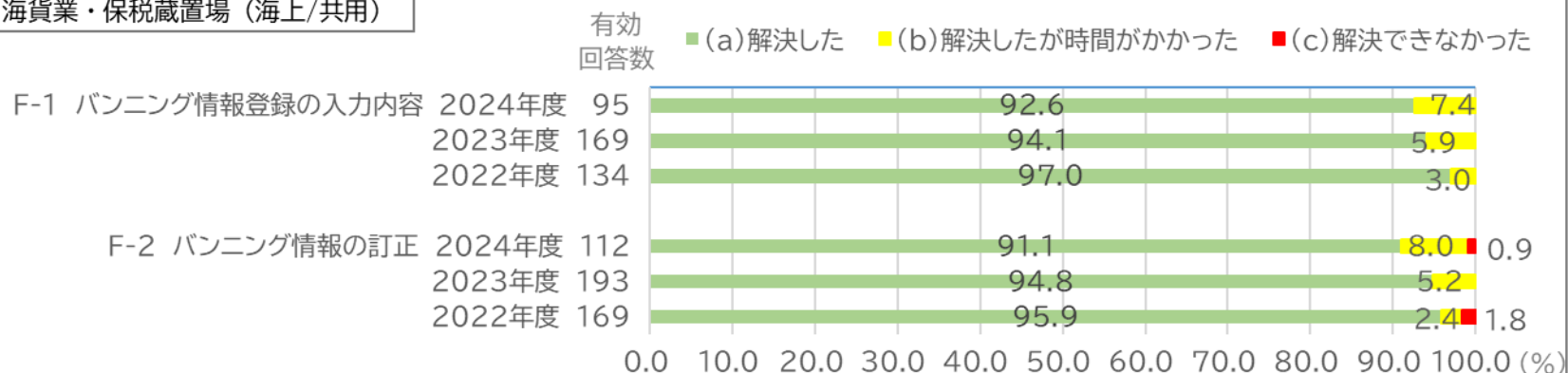
(6)海上貨物に関するお問合せ(バンニング)

- ・「(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+1.5～+2.8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、「F-2 バンニング情報の訂正」で+0.9ポイントであり、解決力に関する課題が残った。

対象業種

通関業・海貨業・保税蔵置場（海上/共用）

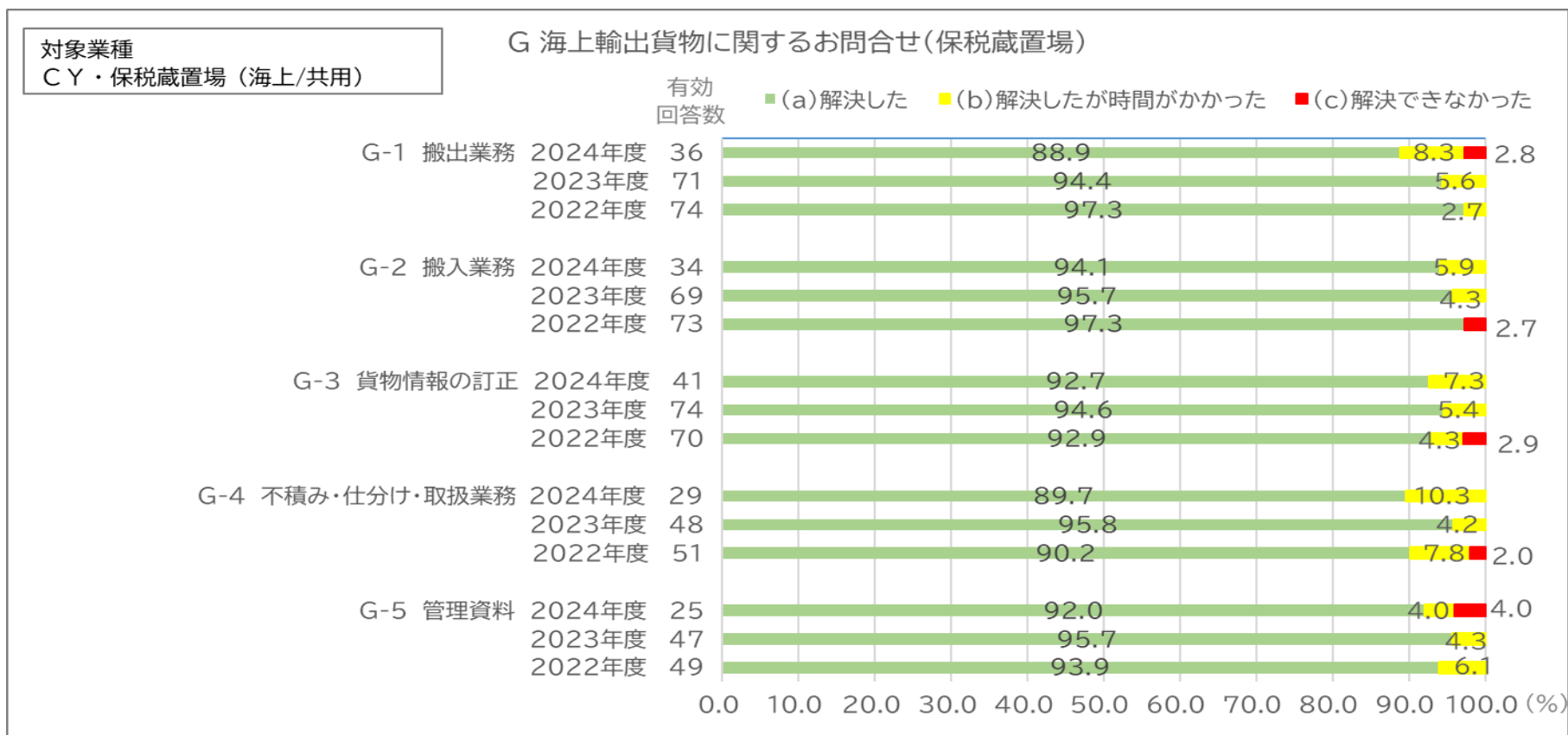
F 海上貨物に関するお問合せ(バンニング)



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、「G-5 管理資料」以外の4問で+1.6～+6.1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-4 不積み・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、「G-1 搬出業務」、「G-5 管理資料」の2問で+2.8～+4.0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「G-5 管理資料」である。



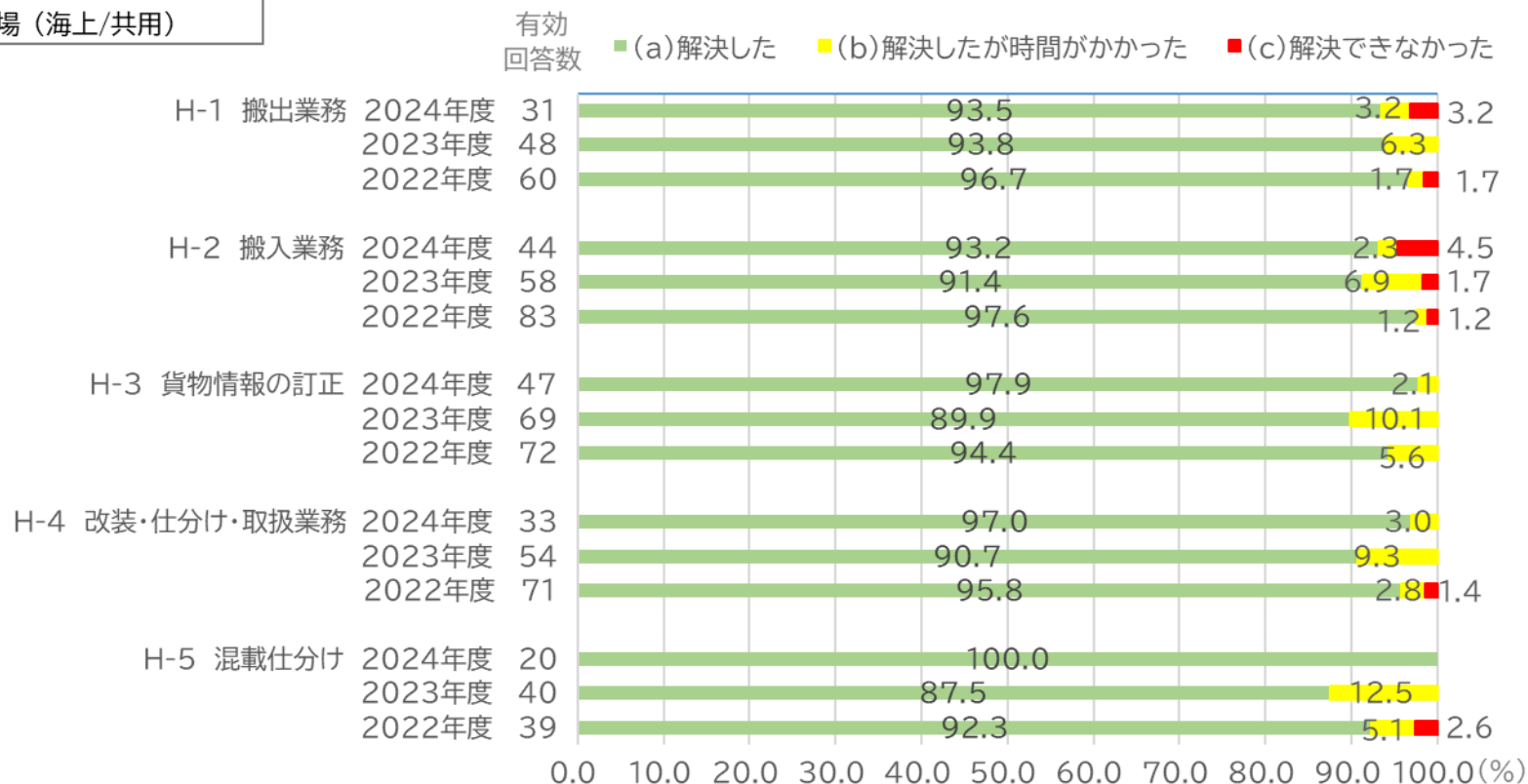
別紙2 設問ごとの集計結果

(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%以上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▲3.1～▲12.5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「H-5 混載仕分け」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-1 搬出業務」、「H-2 搬入業務」、「H-7 管理資料」の3問において+2.8～+3.2ポイントと解決力に課題が残った。
なお、最も課題が残った設問は「H-1 搬出業務」である。

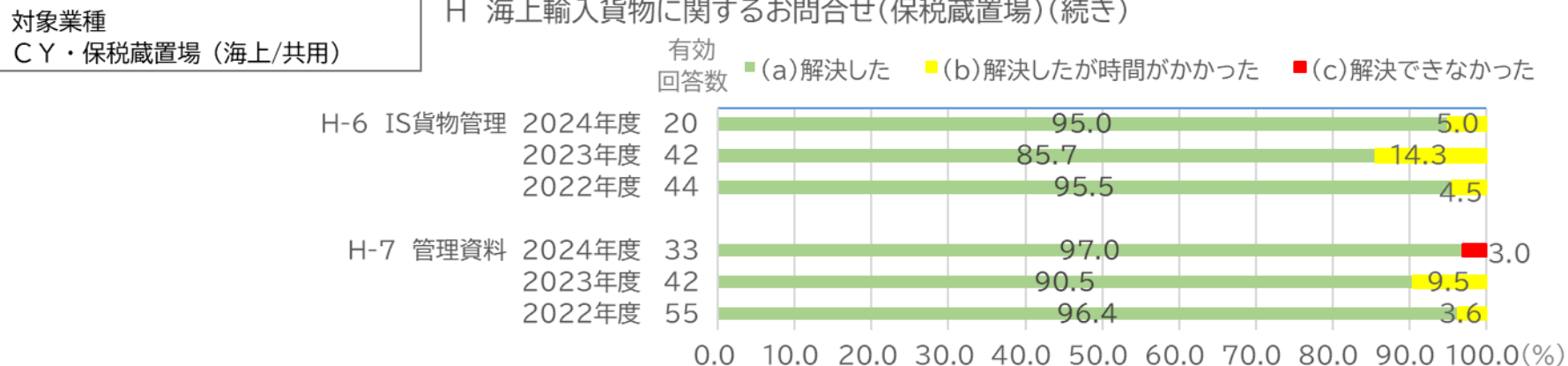
対象業種
CY・保税蔵置場（海上/共用）

H 海上輸入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

(8)海上輸入貨物に関するお問合せ



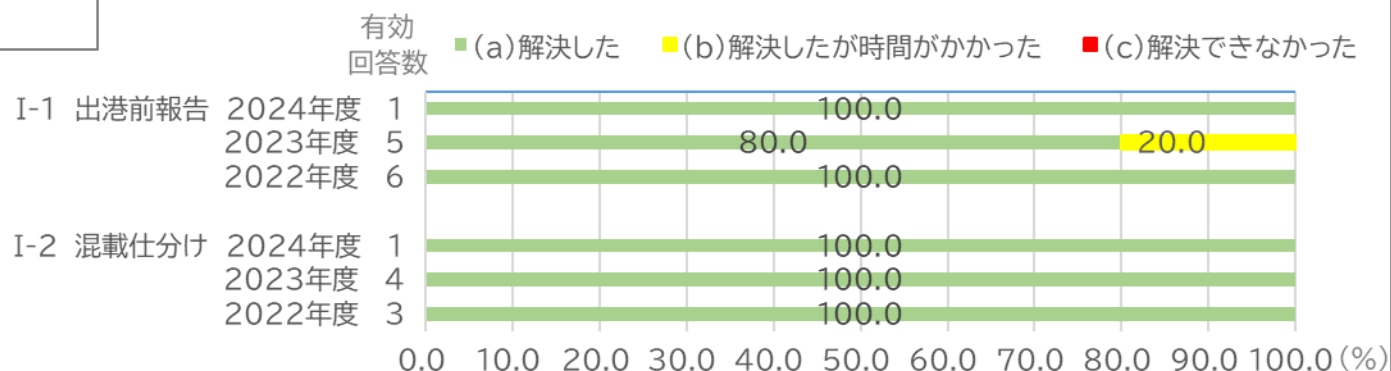
別紙2 設問ごとの集計結果

(9)海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)

- ・「(a)解決した」の割合でみると、全2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、「I-1 出港前報告」で▲20.0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、全2問とも割合が100%であり、高い解決力を維持した。

対象業種
NVOCC

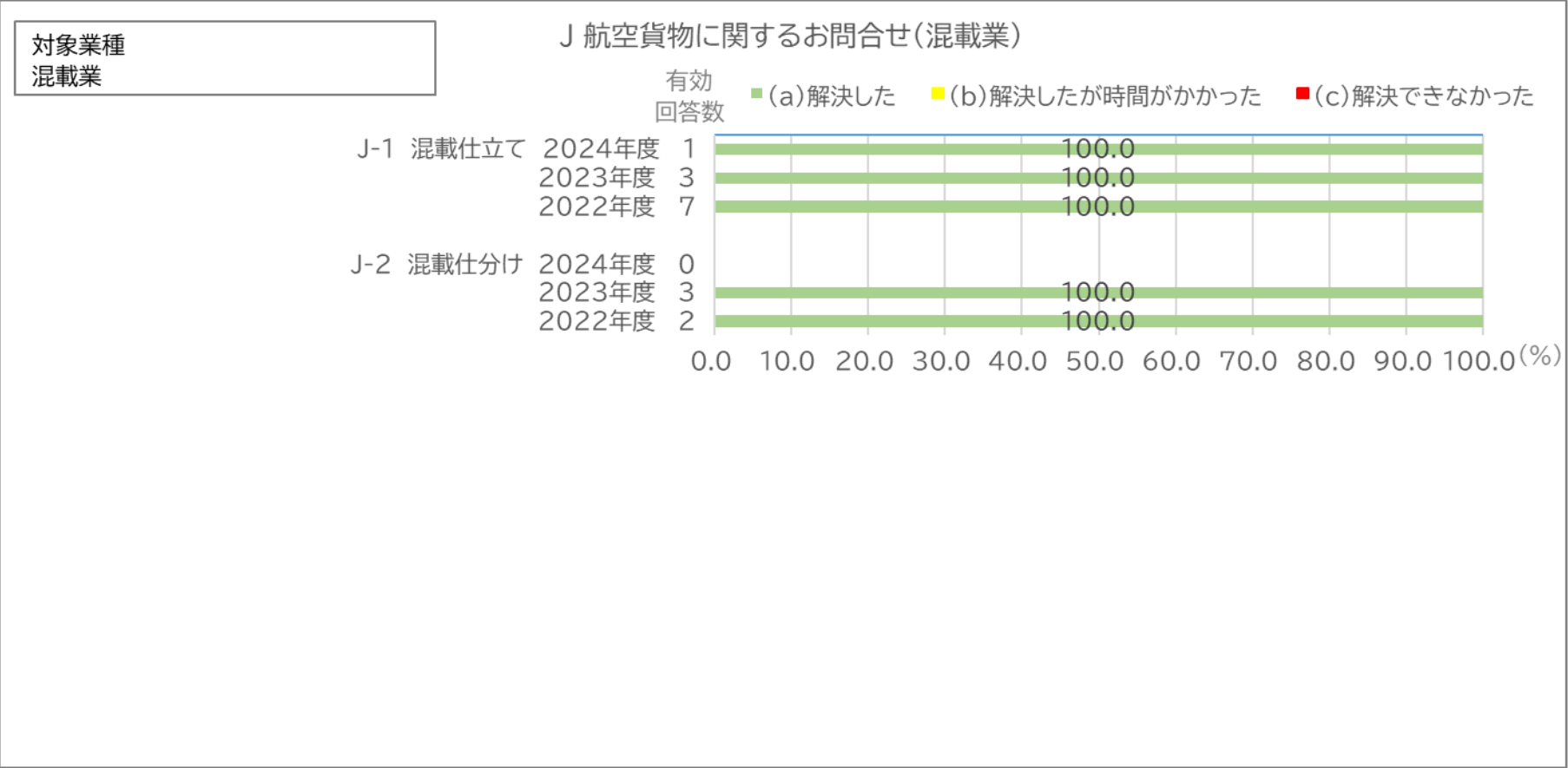
I 海上貨物に関するお問合せ(NVOCC)



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)

- 全2問のうち「J-2 混載仕分け」において有効回答がなかった。
- 有効回答があった「J-1 混載仕立て」においては、例年どおり「(a)解決した」が100%であり、高い評価をいただいた。



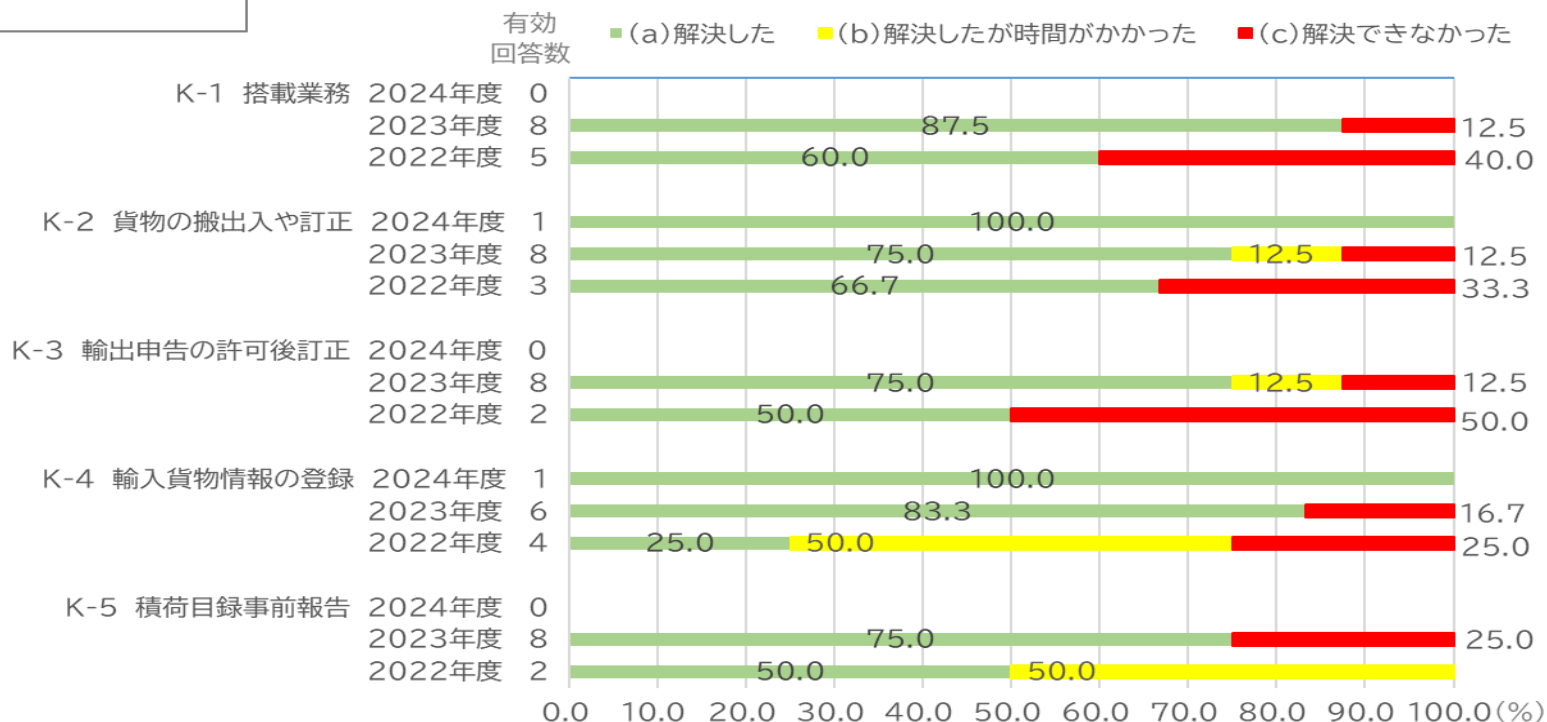
別紙2 設問ごとの集計結果

(11)航空貨物に関するお問合せ(航空会社)

- 全5問のうち「K-1 搭載業務」、「K-3 輸出申告の許可後訂正」、「K-5 積荷目録事前報告」において有効回答がなかった。
 - 有効回答があった「K-2 貨物の搬出入や訂正」、「K-4 輸入貨物情報の登録」の2問においては、2問とも「(a)解決した」が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、「K-2 貨物の搬出入や訂正」において▲12.5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-2 貨物の搬出入や訂正」、「K-4 輸入貨物情報の登録」の2問において▲12.5～▲16.7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。

対象業種
航空会社

K 航空貨物に関するお問合せ(航空会社)



別紙2 設問ごとの集計結果

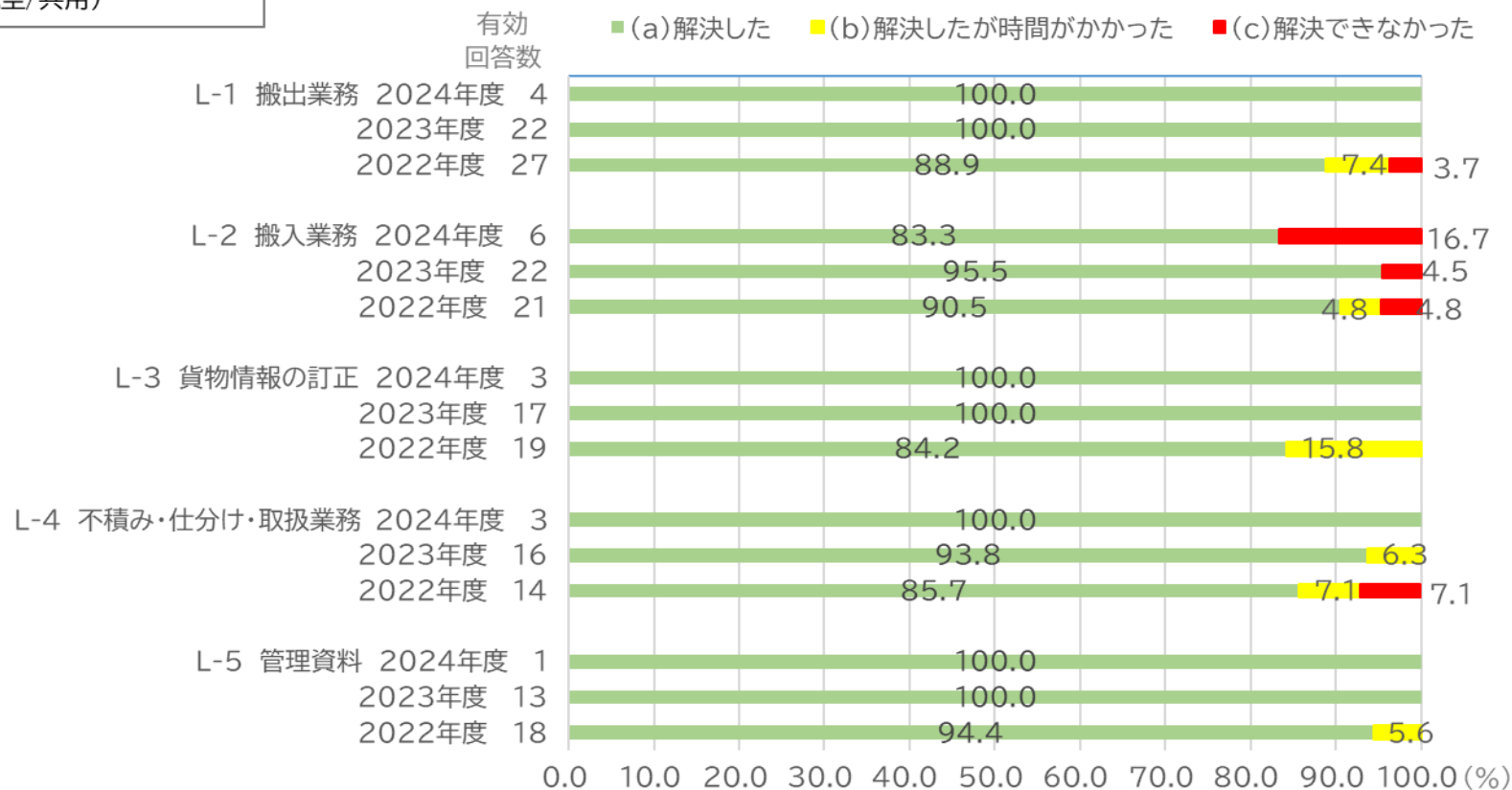
(12)航空輸出貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)

- ・「(a)解決した」の割合でみると、「L-2 搬入業務」以外の4問で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、「L-4 不積み・仕分け・取扱業務」以外の4問で前年同様0ポイントであり、「L-4 不積み・仕分け・取扱業務」は▲6.3ポイントと迅速性が高まった。
- ・「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「L-2 搬入業務」で+12.2ポイントであり解決力に課題が残ったが、その他の4問においては前年同様0ポイントであり、高い解決力を維持した。

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)



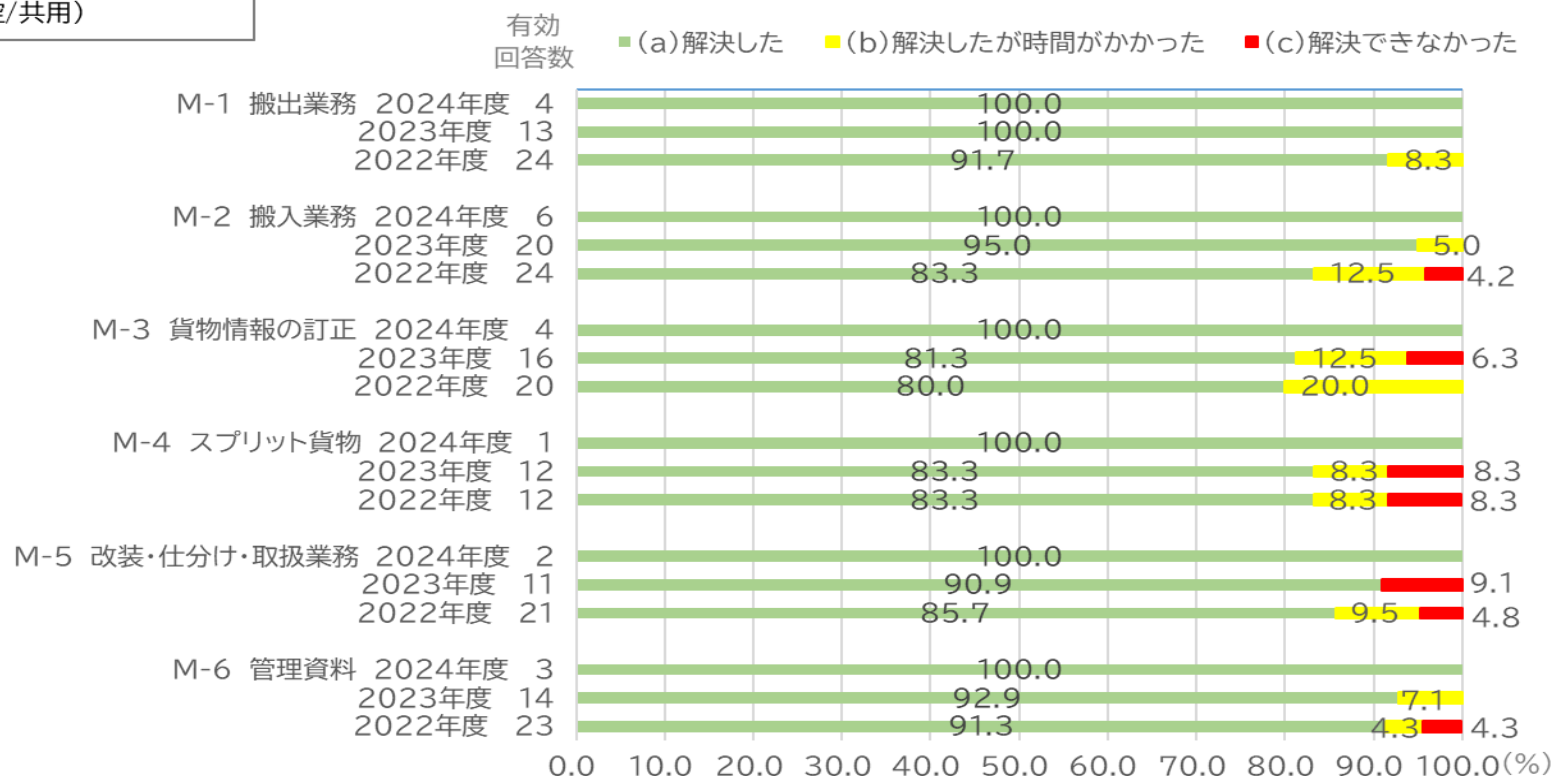
別紙2 設問ごとの集計結果

(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、「M-2 搬入業務」、「M-3 貨物情報の訂正」、「M-4 スプリット貨物」、「M-6 管理資料」の4問で▲5.0～▲12.5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-3 貨物情報の訂正」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」、「M-4 スプリット貨物」、「M-5 改装・仕分け・取扱業務」の3問で▲6.3～▲9.1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「M-5 改装・仕分け・取扱業務」である。

対象業種
保税蔵置場（航空/共用）

M 航空輸入貨物に関するお問合せ(保税蔵置場)



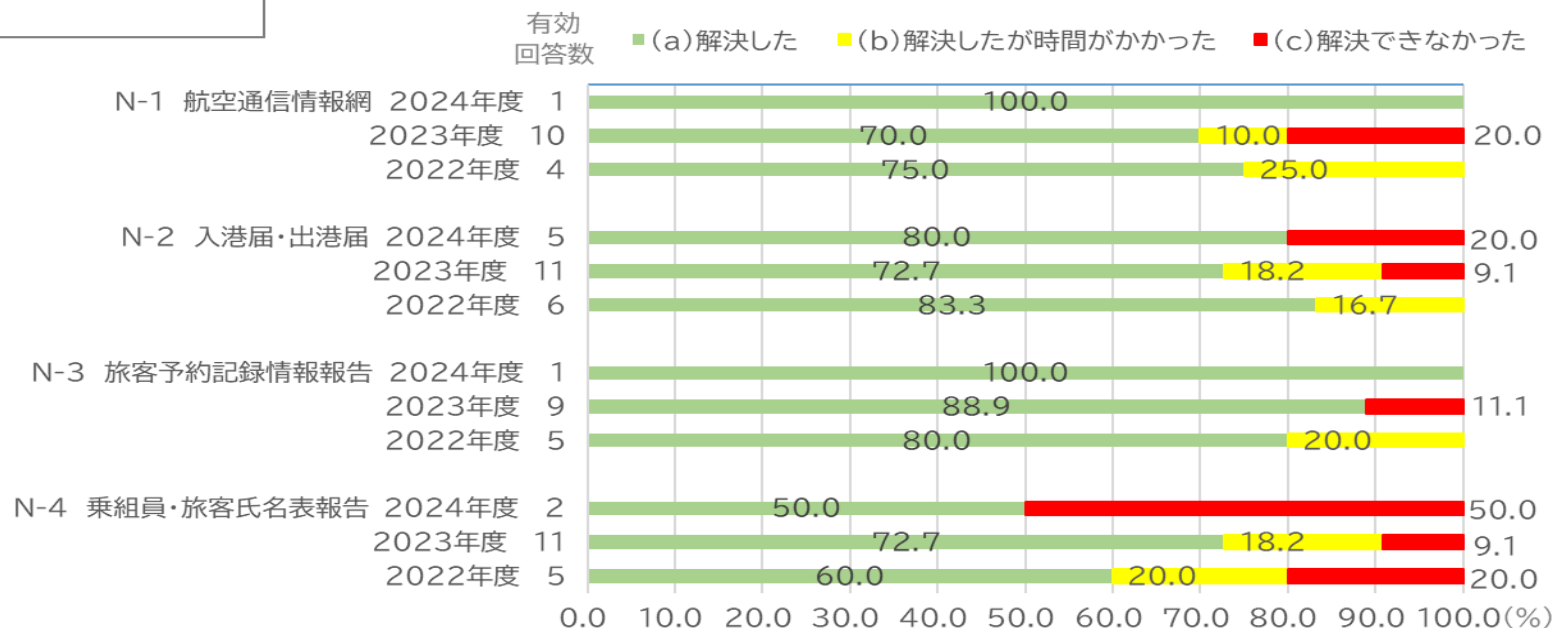
別紙2 設問ごとの集計結果

(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-1 航空通信情報網」、「N-3 旅客予約記録情報報告」は100%であり、高い評価をいただき、「N-2 入港届・出港届」も80%と一定の評価をいただいた一方、「N-4 乗組員・旅客氏名表報告」は50%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、全4問で▲10.0～▲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「N-2 入港届・出港届」、「N-4 乗組員・旅客氏名表報告」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-2 入港届・出港届」、「N-4 乗組員・旅客氏名表報告」で+10.9～+40.9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「N-4 乗組員・旅客氏名表報告」である。

対象業種
航空会社

N 航空入出港に関するお問合せ



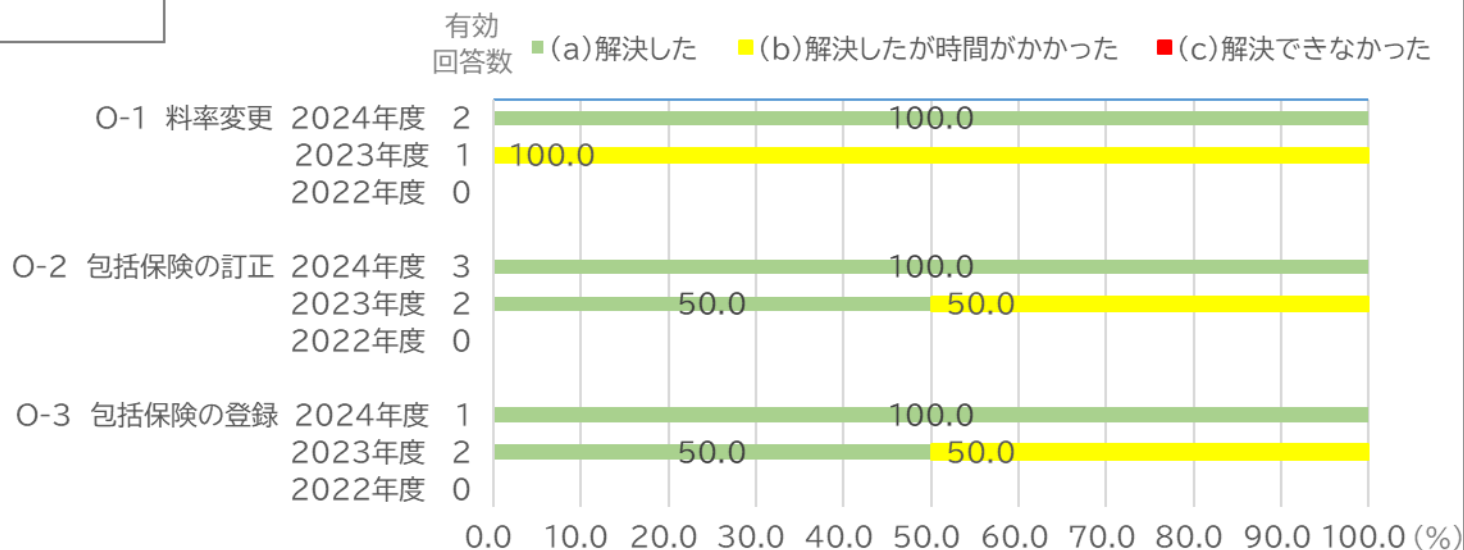
別紙2 設問ごとの集計結果

(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問とも100%と高い評価をいただいた。
- ・「(b)解決したが時間がかかった」をみると、全4問で▲50.0～▲100.0ポイントであり、迅速性が高まった。
- ・「(c)解決できなかった」をみると、全3問とも前年度同様に割合が0%であり、高い解決力を維持した。

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

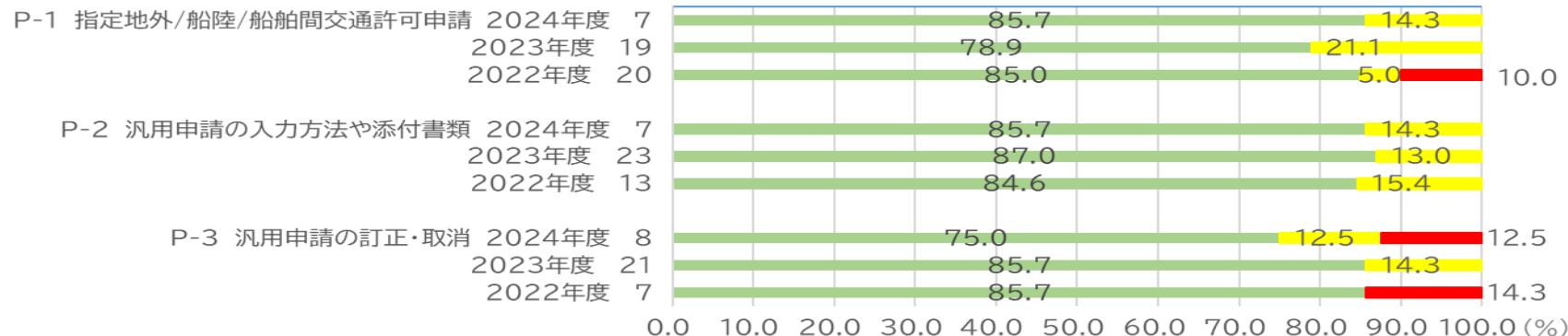
- 「(a)解決した」の割合をみると、「P-1 指定地外/船陸/船舶間交通許可申請」、「P-2 汎用申請の入力方法や添付書類」は85.7%であり一定の評価をいただいた一方、「P-3 汎用申請の訂正・取消」は75%であり、迅速性・解決力ともに課題が残った。
- 「(b)解決したが時間がかかった」について前年と比較すると、「P-2 汎用申請の入力方法や添付書類」以外の2問で▲1.8～▲6.8ポイントであり、迅速性が高まった。
なお、最も迅速性が高まった設問は「P-1 指定地外/船陸/船舶間交通許可申請」である。
- 「(c)解決できなかった」について前年と比較すると、「P-1 指定地外/船陸/船舶間交通許可申請」、「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%であり高い解決力を維持したが、「P-3 汎用申請の訂正・取消」は+12.5ポイントと解決力に課題が残った。

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

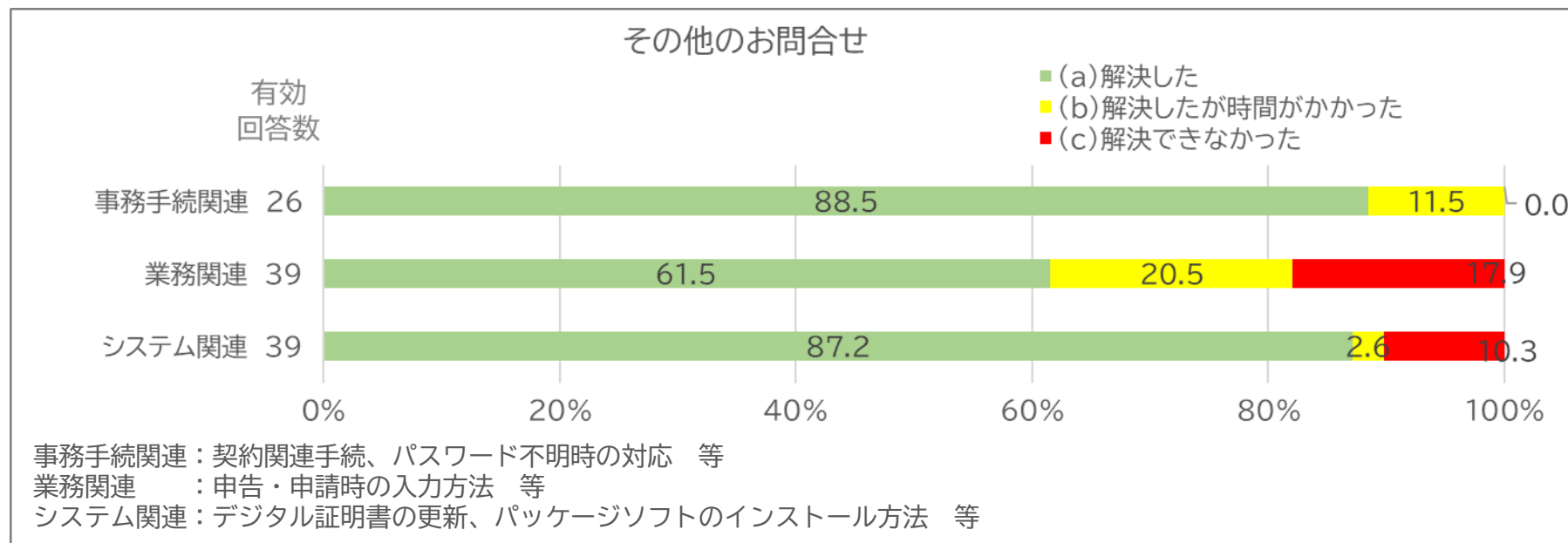
■ (a)解決した ■ (b)解決したが時間がかかった ■ (c)解決できなかった



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、事務手続関連とシステム関連は「(a)解決した」が80%以上であり、一定の評価をいただいた一方、業務関連は61.5%であり、迅速性及び解決力に課題が残った。
- 「(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約半数を占め、特に業務関連のお問合せにおいてその傾向が見られた。



(b)または(c)の回答内訳

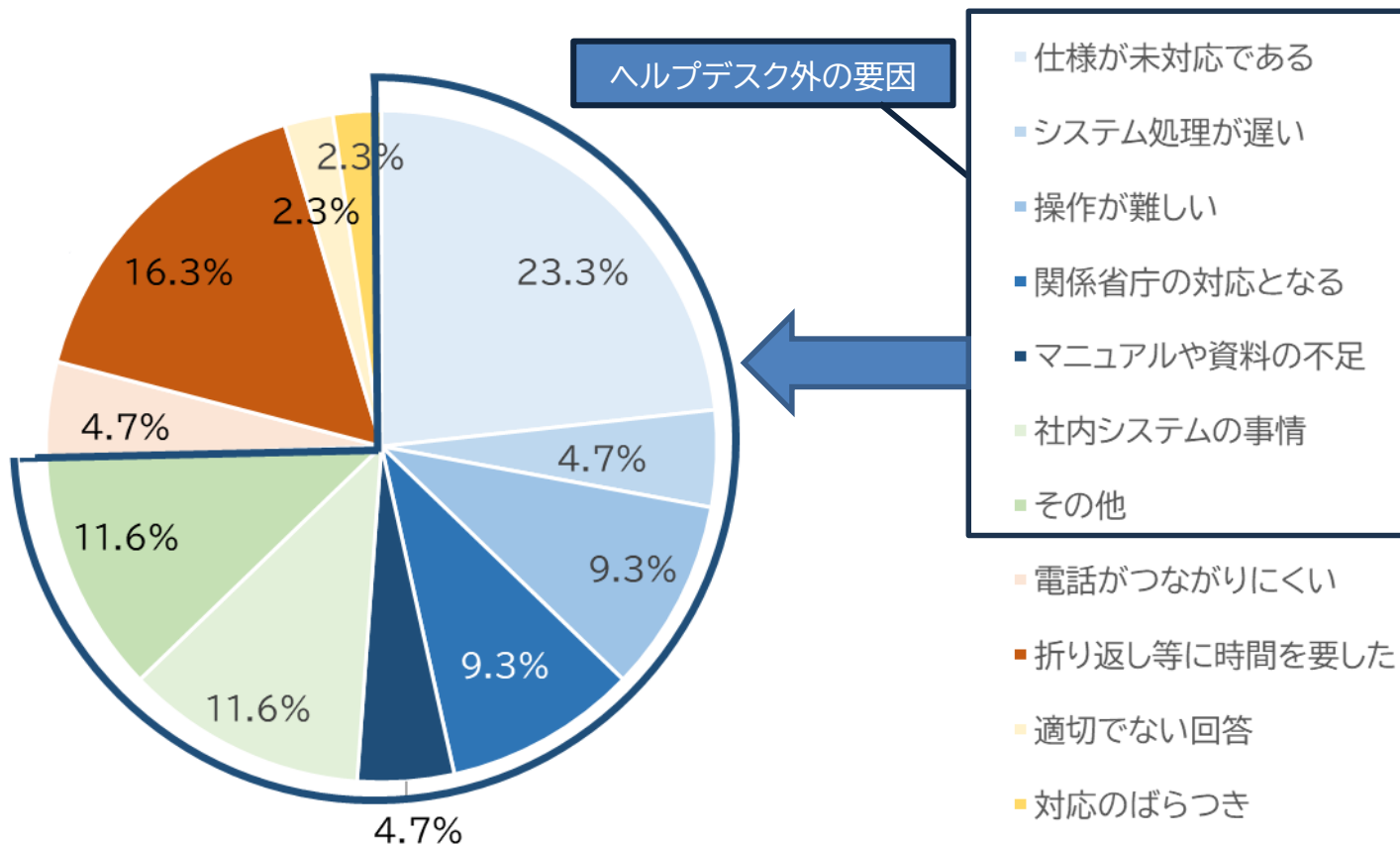
	仕様未対応	関係省庁対応	障害	その他	合計
事務手続関連	-	2	-	1	3
業務関連	4	2	-	7	13
システム関連	1	-	-	3	4

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75%を占めた。

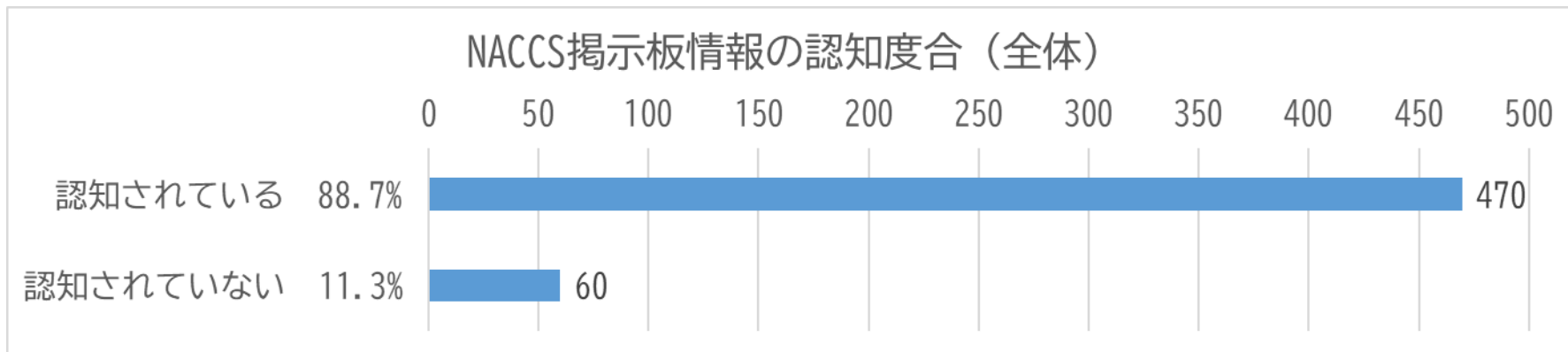
(b)「解決したが時間がかかった」または(c)「解決できなかった」の内容



別紙2 設問ごとの集計結果

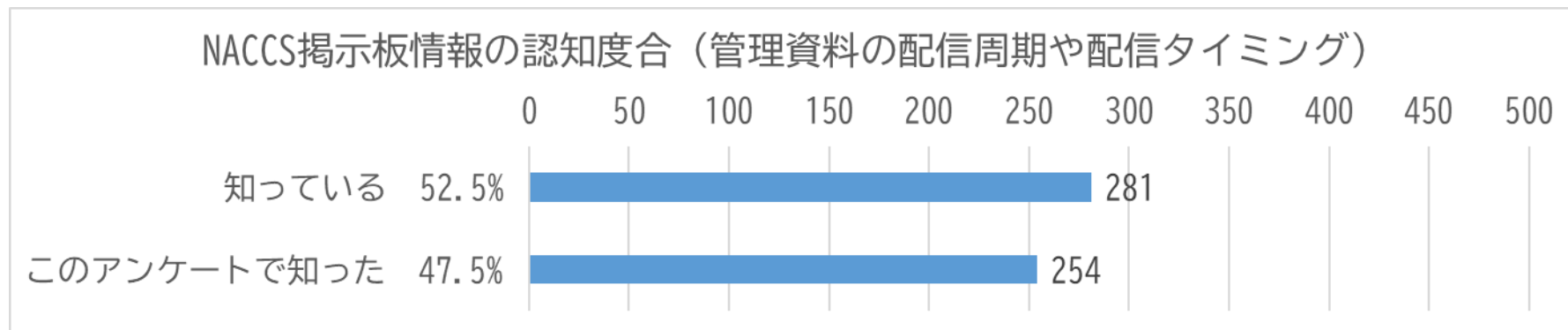
(19)NACCS掲示板情報の認知度合(全体)

NACCS掲示板自体の認知度は約90%であり、広く認知いただいている。



(20) NACCS掲示板情報の認知度合(管理資料の配信周期や配信タイミング)

NACCS掲示板に掲載している管理資料の配信周期や配信タイミングの認知度は約50%であり、更なる周知徹底を要する結果となった。

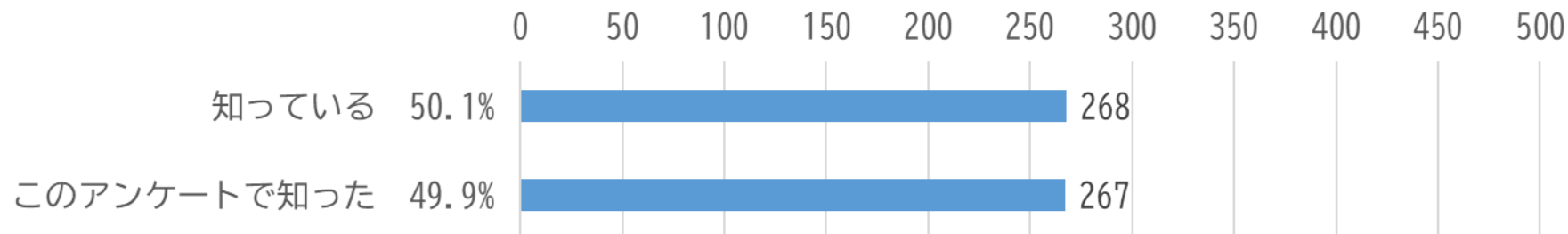


別紙2 設問ごとの集計結果

(21)NACCS掲示板情報の認知度合(データ保存起算日やシステム保存期間の一覧)

NACCS掲示板に掲載しているデータ保存起算日やシステム保存期間の一覧の認知度は約50%であり、更なる周知徹底を要する結果となった。

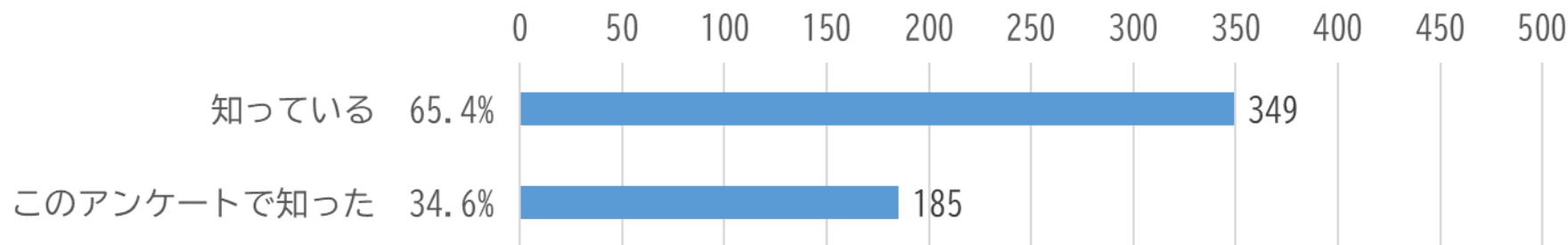
NACCS掲示板情報の認知度合 (データ保存起算日やシステム保存期間の一覧)



(22)NACCS掲示板情報の認知度合(業務エラー時のメッセージ説明・対処方法)

NACCS掲示板に掲載しているデータ保存起算日やシステム保存期間の一覧の認知度は約65%であり、更なる周知徹底を要する結果となった。

NACCS掲示板情報の認知度合 (業務エラー時のメッセージ説明・対処方法)



別紙2 設問ごとの集計結果

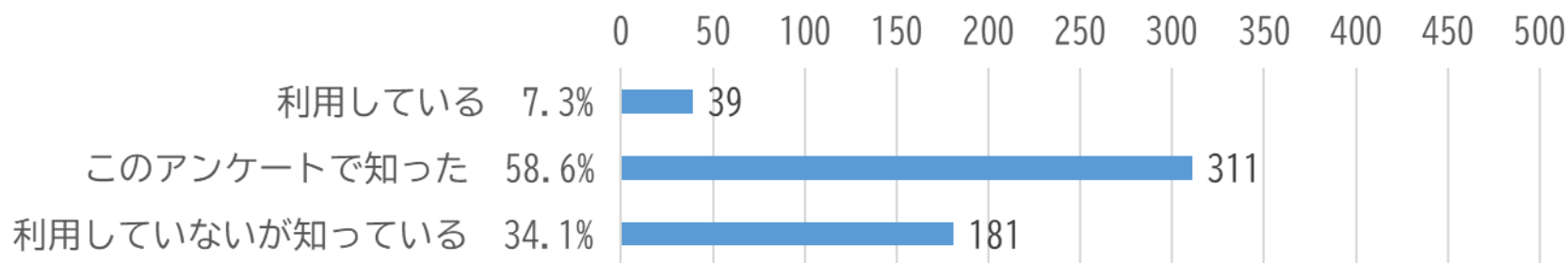
(23)NACCS掲示板情報の認知度合(チャットボット)

NACCS掲示板に掲載しているチャットボットの認知度は約40%であり、更なる周知徹底を要する結果となった。

「利用していないが知っている」理由としては、「利用する機会がなかった」が最多となった。

「電話をした方が分かりやすい、伝わりやすい」、「電話をした方が早い」、「電話の方が安心」といった理由から電話によるサポートを希望されるご意見や、「回答精度が悪い」、「対応業務が限定されている」、「複雑な質問に対応していない」、「使い勝手が悪い」といったご意見をいただき、チャットボットの精度や対応範囲、使い勝手に課題が残る結果となった。

NACCS掲示板情報の認知度合(チャットボット)



利用機会がなかった	40	25.8%
回答精度が悪い	25	16.1%
電話の方が早い	22	14.2%
電話の方が分かりやすい、伝わりやすい	17	11.0%
対応業務が限定されている	12	7.7%
電話やメールで問合せできるから	11	7.1%
複雑な質問に対応していない	9	5.8%
電話の方が安心	8	5.2%
使い勝手が悪い	7	4.5%
特に理由はない	4	2.6%

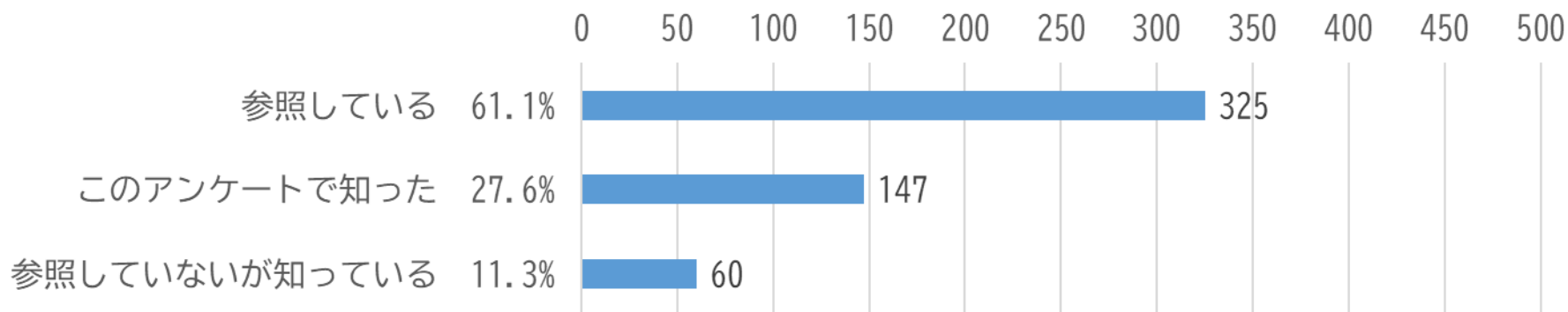
別紙2 設問ごとの集計結果

(24)NACCS掲示板情報の認知度合(よくある問合せ(FAQ))

NACCS掲示板に掲載しているよくある問合せ(FAQ)の認知度は約70%であり一定の認知度はあるものの、「参照している」の割合は約60%であり、参照いただくことに対する課題が残った。

また、「参照していないが知っている」理由としては、「ヘルプデスクに問合せした方が早い」が約40%で最多、「具体的な内容で問合せをしたい」が約20%で次点となり、解決までのスピードや個別案件の具体的な回答が求められる傾向にあった。

NACCS掲示板情報の認知度合(よくある問合せ(FAQ))



ヘルプデスクに問合せした方が早い	17	39.5%
具体的な内容で問合せをしたい	10	23.3%
問合せたい内容のFAQがない	6	14.0%
利用機会がない	5	11.6%
使い勝手が悪い	2	4.7%
ヘルプデスクで解決できるため	2	4.7%
記載内容が分かり難い	1	2.3%