

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28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。

本年10月8日土曜日にシステム障害が発生し、お客様には大変ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。また、一時的にヘルプデスクへのお電話がつながりにくくなり、お客様にご迷惑をお掛けしましたことを重ねてお詫び申し上げます。
引き続き、NACCSの安定稼働に努めるとともに掲示板掲載の迅速化等の対策に尽力して参りますので、ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。

先般、平成28年9月26日～10月7日でお客様にご協力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。
アンケート実施の際には、多くのお客様から貴重なご意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございました。
お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望につきましては、今後の運営の参考にさせていただきます。

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	4
3. 満足度結果	5
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	4
表2 問合せ回数別回答数	4
表3 業種別回答数	4
表4 業種別有効回答数	12

図目次

図1 システム別回答数	4	図23 今回調査 言葉づかい	10
図2 問合せ回数	4	図24 言葉づかい(海上)	10
図3 今回調査 電話のつながり具合	5	図25 言葉づかい(航空)	10
図4 電話のつながり具合(海上)	5	図26 言葉づかい(海上・航空)	10
図5 電話のつながり具合(航空)	5	図27 今回調査 総合満足度	11
図6 電話のつながり具合(海上・航空)	5	図28 総合満足度(海上)	11
図7 今回調査 理解度	6	図29 総合満足度(航空)	11
図8 理解度(海上)	6	図30 総合満足度(海上・航空)	11
図9 理解度(航空)	6	図31 総合満足度(業種別)	12
図10 理解度(海上・航空)	6		
図11 今回調査 正確さ	7		
図12 正確さ(海上)	7		
図13 正確さ(航空)	7		
図14 正確さ(海上・航空)	7		
図15 今回調査 分かり易さ	8		
図16 分かり易さ(海上)	8		
図17 分かり易さ(航空)	8		
図18 分かり易さ(海上・航空)	8		
図19 今回調査 回答時間	9		
図20 回答時間(海上)	9		
図21 回答時間(航空)	9		
図22 回答時間(海上・航空)	9		

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27年10月～平成28年9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。

<調査期間>

開始日時 平成28年9月26日 9時

終了日時 平成28年10月7日 18時

<アンケート設問>

■ お使いのシステムをお選びください。※必須

- (a)海上 (b)航空 (c)海上・航空 (d)その他

■ このアンケートに回答する方の、担当業種をお選びください。(ひとつだけ)※必須

- (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)その他

■ このアンケートを何でお知りになりましたか。※必須

- (a)NACCSセンターからのメール (b)NACCS掲示板 (c)地区協議会 (d)関係団体

■ ヘルプデスクへのお問合せ回数をお選びください。(平成27年10月～平成28年9月の期間で)

- (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)(平成27年10月～平成28年9月の期間で)

- (a) (呼び出し音が数回で)すぐつながる。
(b) 「只今回線が混み合っています。」メッセージが流れて、つながる。
(c) つながらなくて、かけなおす。

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)(平成27年10月～平成28年9月の期間で)

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(c)「普通」、(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。
ヘルプデスクの対応で改善が必要と思われる点があれば、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。
ヘルプデスクの対応で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 ヘルプデスクでは対応品質の向上のため、『業務別クイックメニュー』(注)の新規掲示板掲載、メールでのお問合せの推進等、お客様のご意見等に基づいた改善に努めています。
こうした取り組みへのお客様のご意見やご提言をお聞かせください。(全角、200文字以内)

(注)『業務別クイックメニュー』とは、業務分野ごとに「業務仕様書」「FAQ(よくある一つのページに集約し、また業務コード集や「電算関係税関業務事務処理要領等」等、お客様が日々の業務で使う一つのページに集約し、また業務コード集や「電算関係税関業務事務処理要領等」等、お客様が日々の業務で使う情報へのリンクを同ページ内に設定し、NACCS掲示板に掲載しているものです。NACCS掲示板のトップページに『業務別クイックメニュー』を設けています。

問4 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627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	486
(b) 航空	75
(c) 海上・航空	66
合計	627

(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	297
(b) 5～9回	167
(c) 10回以上	159
未回答	4
合計	627

(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。1つの回答で1つの業種のみ選択する仕様とした。通関業から多くの回答をいただく結果となった。

表3 業種別回答数

業種	回答数	%
通関業	355	56.6%
保税蔵置場	144	23.0%
CY	22	3.5%
船会社	12	1.9%
船舶代理店	25	4.0%
汎用申請	3	0.5%
海貨業	8	1.3%
輸出入者	20	3.2%
NVOCC	2	0.3%
航空会社	12	1.9%
混載業	5	0.8%
航空貨物代理店	1	0.2%
その他	18	2.9%
合計	627	100.0%

図1 システム別回答数

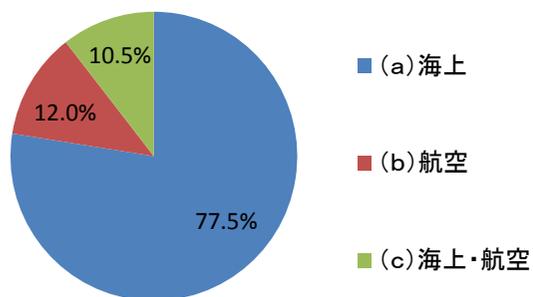
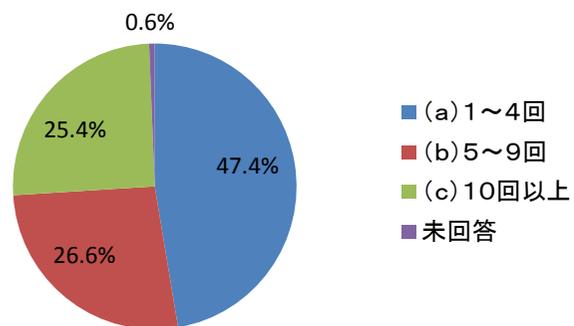


図2 問合せ回数



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」の割合が減少し、「メッセージ後、つながる」が増加した

電話のつながり具合で「すぐつながる」が40.1%で3.6ポイントダウン(前年43.7%)、「メッセージ後、つながる。」が52.2%で7.1ポイントアップ(前年45.1%)となっており、「すぐつながる」「メッセージ後、つながる」の合計割合は92.3%で3.5ポイントアップ(前年88.8%)となった。
 ご利用のシステム別にみると、「すぐつながる」「メッセージ後、つながる」の合計割合が、海上は92.2%で10ポイントアップ(前年88.6%)、航空は95.6%で5.5ポイントアップ(前年90.1%)、海上・航空は90.0%で2.9ポイントアップ(前年87.1%)している。

図3 今回調査 電話のつながり具合

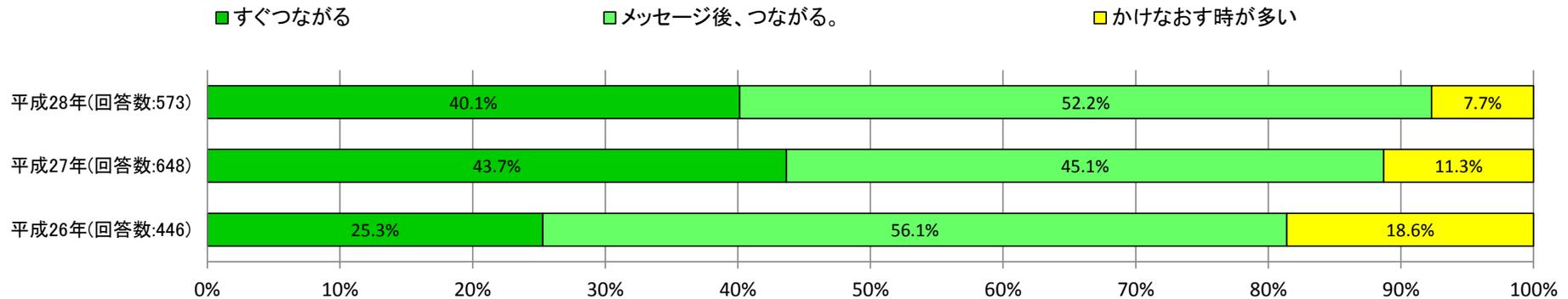


図4 電話のつながり具合(海上)

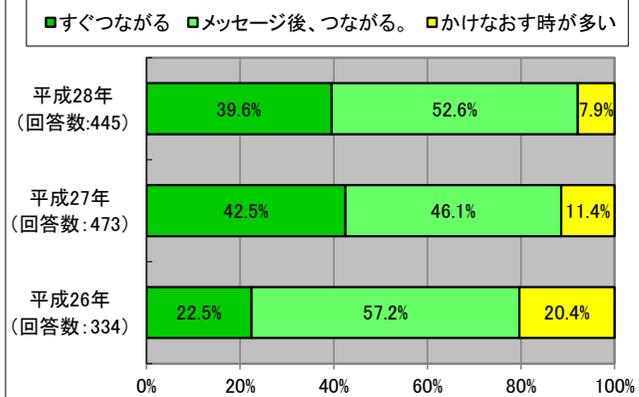


図5 電話のつながり具合(航空)

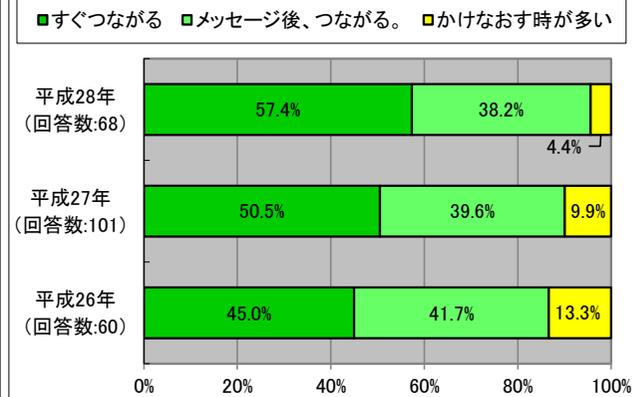
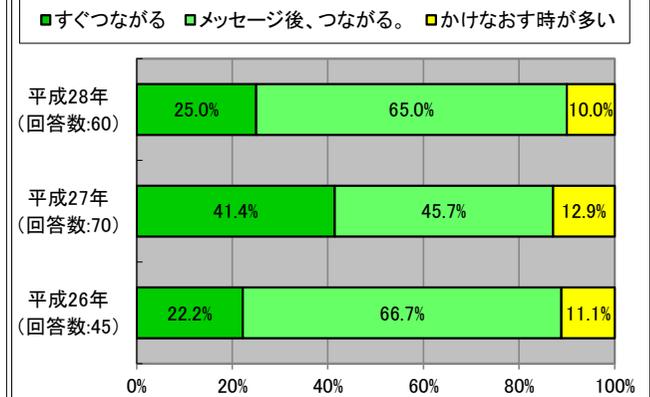


図6 電話のつながり具合(海上・航空)



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、ご質問内容への理解が一部、不十分であるとの評価をいただいた

質問の理解度で「満足」が31.9%で1.8ポイントアップ(前年30.1%)、「ほぼ満足」が42.2%で5.1ポイントダウン(前年47.3%)となっており、「満足」「ほぼ満足」の合計割合は74.1%で3.3ポイントダウン(前年77.4%)となった。

ご利用のシステム別にみると、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が、海上は74.1%で5.5ポイントダウン(前年79.6%)、航空は74.3%で2.4ポイントアップ(前年71.9%)、海上・航空は73.8%で2.3ポイントアップ(前年71.5%)している。

図7 今回調査 理解度

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満



図8 理解度(海上)

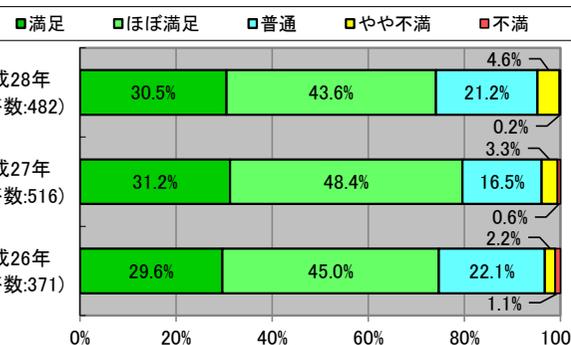


図9 理解度(航空)

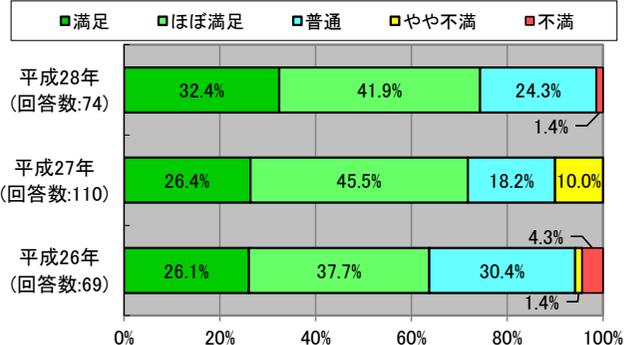
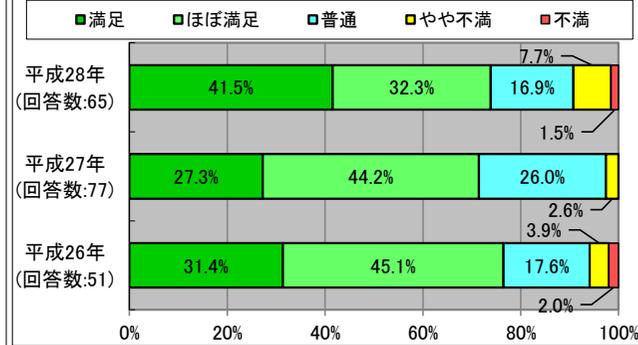


図10 理解度(海上・航空)



(2)担当者の回答(説明内容)は正確でしたか。

■ オペレータは、概ね正確に回答が出来る

回答の正確さで「満足」が36.3%で0.1ポイントアップ(前年36.2%)、「ほぼ満足」が41.5%で1.1ポイントダウン(前年42.6%)となっており、「満足」「ほぼ満足」の合計割合は77.8%で1ポイントダウン(前年78.8%)となった。

ご利用のシステム別にみると、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が、海上は78.1%で3.5ポイントダウン(前年81.6%)、航空は78.4%で3.9ポイントアップ(前年74.5%)、海上・航空は75%で3.5ポイントアップ(前年71.5%)している。

図11 今回調査 正確さ

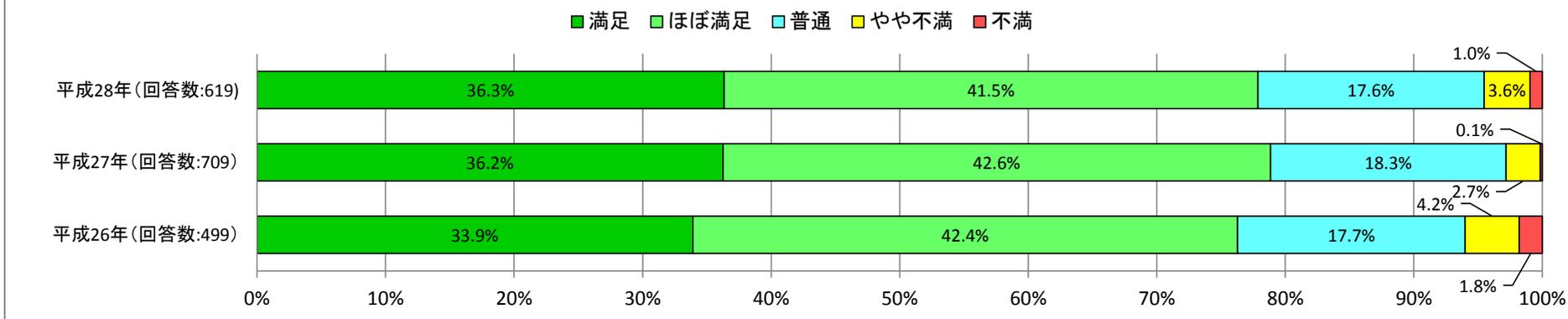


図12 正確さ(海上)

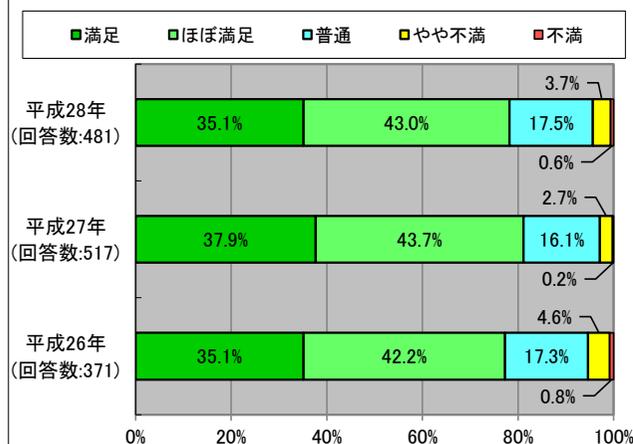


図13 正確さ(航空)

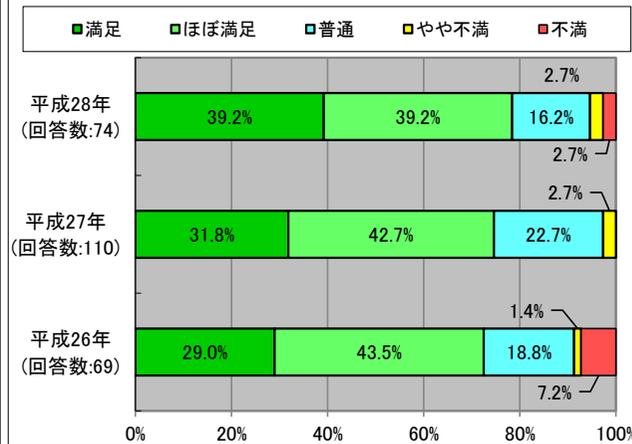
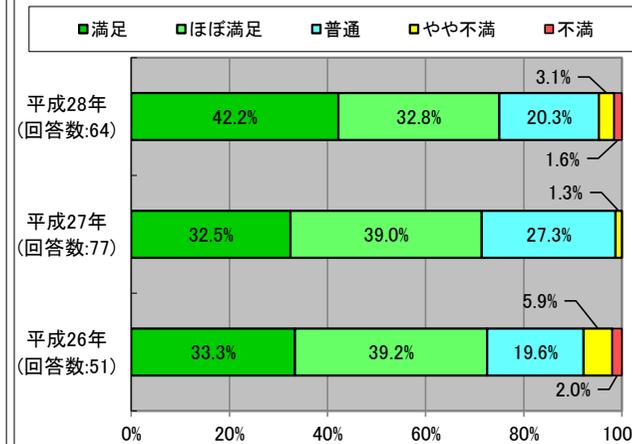


図14 正確さ(海上・航空)



(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

説明内容の分かりやすさで「満足」が35.3%で1ポイントダウン(前年36.3%)、「ほぼ満足」が40.9%で±0ポイント(前年40.9%)となっており、「満足」「ほぼ満足」の合計割合は76.2%で1ポイントダウン(前年77.2%)となった。

ご利用のシステム別にみると、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が、海上は76.9%で3.6ポイントダウン(前年80.5%)、航空は71.2%で1.2ポイントアップ(前年70.0%)、海上・航空は76.6%で10.3ポイントアップ(前年66.3%)している。

図15 今回調査 分かり易さ

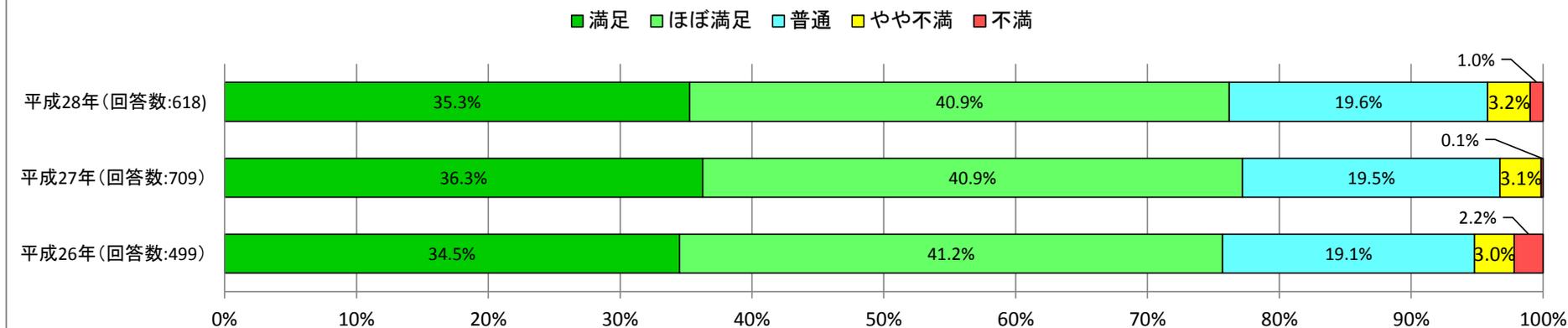


図16 分かり易さ(海上)

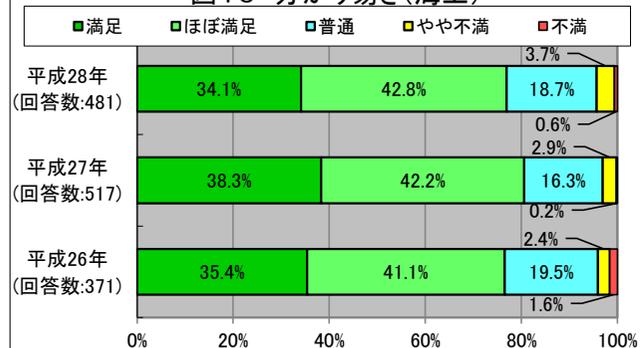


図17 分かり易さ(航空)

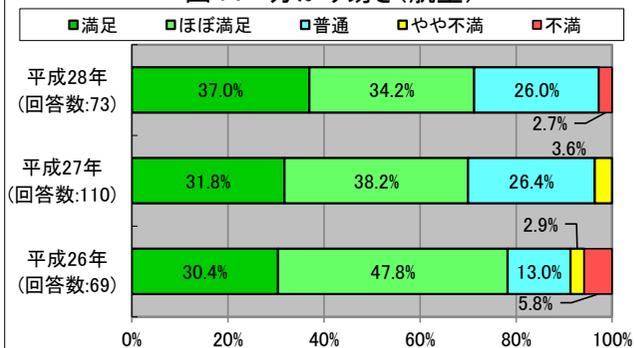
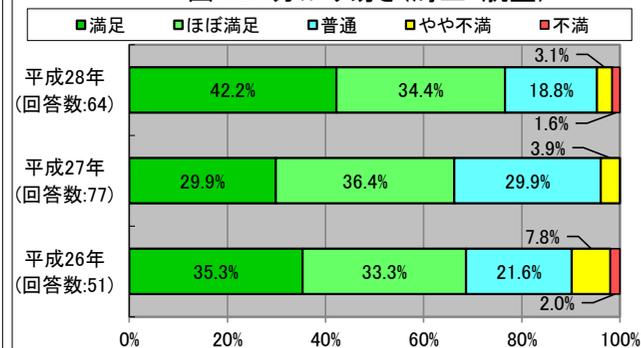


図18 分かり易さ(海上・航空)



(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、他の質問に比べて満足度が低い結果となった

回答までの時間について「満足」が1.5%でポイントアップ(前年20.9%)、「ほぼ満足」が36.6%で2.8ポイントダウン(前年39.4%)となっており、「満足」「ほぼ満足」の合計割合は59.0%で1.3ポイントダウン(前年60.3%)となった。他の設問と比較して、満足度(「満足」「ほぼ満足」の合計割合)が低い結果となっている。

ご利用のシステム別にみると、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が、

海上は59.3%で4.9ポイントダウン(前年64.2%)、航空は59.5%で12.2ポイントアップ(前年47.3%)、海上・航空は56.9%で4.9ポイントアップ(前年52.0%)している。

【参考】理解度:74.1%、正確さ:77.8%、分かり易さ:76.2%、言葉づかい:83.8%

図19 今回調査 回答時間

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

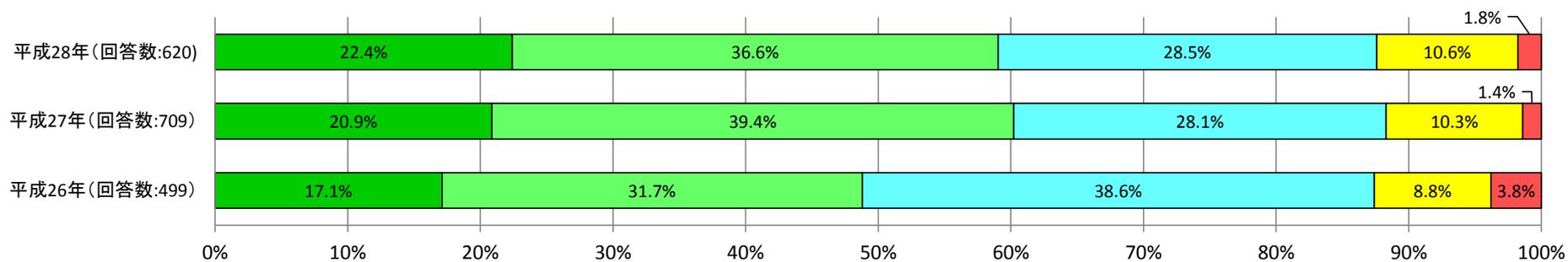


図20 回答時間(海上)

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

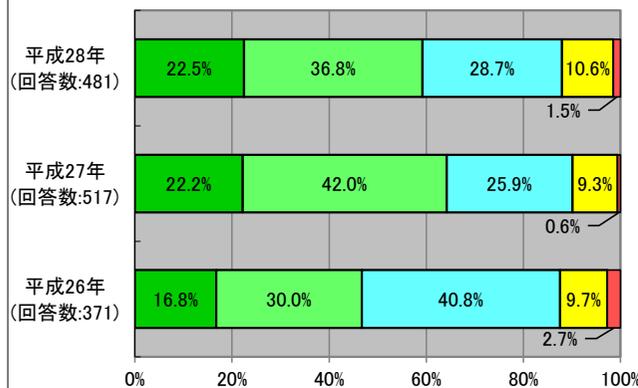


図21 回答時間(航空)

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

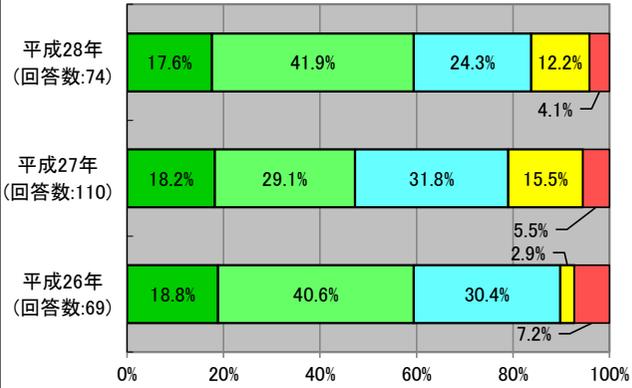
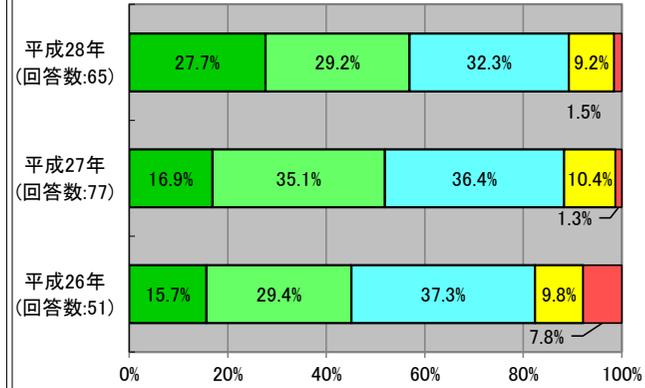


図22 回答時間(海上・航空)

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満



(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、お客様に高い評価をいただいた

言葉づかいでは、「満足」が47.7%で0.5ポイントアップ(前年47.2%)、「ほぼ満足」が36.1で1.5ポイントダウン(前年37.6%)となっており、「満足」「ほぼ満足」の合計割合は83.8で1ポイントダウン(前年84.8%)となった。他の設問と比較して、満足度(「満足」「ほぼ満足」の合計割合)が高い結果となっている。

ご利用のシステム別にみると、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が、

海上は84.2%で2.7ポイントダウン(前年86.9%)、航空は79.7%で3.8ポイントアップ(前年75.9%)、海上・航空は86.1%で2.1ポイントアップ(前年84.5%)している。

【参考】理解度:74.1%、正確さ:77.8%、分かり易さ:76.2%、回答時間:59.0%

図23 今回調査 言葉づかい

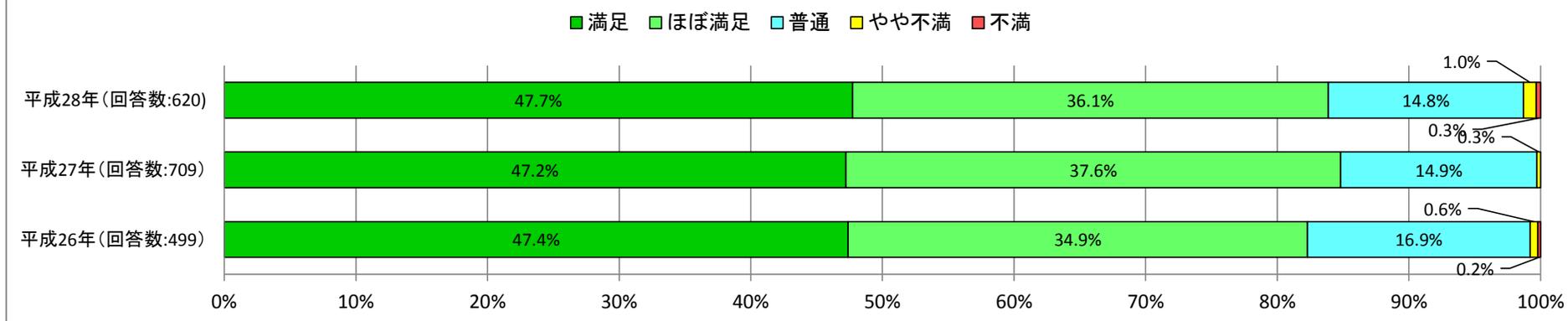


図24 言葉づかい(海上)

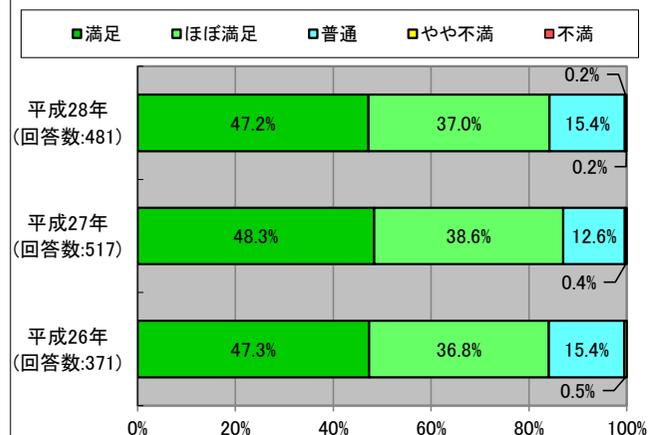


図25 言葉づかい(航空)

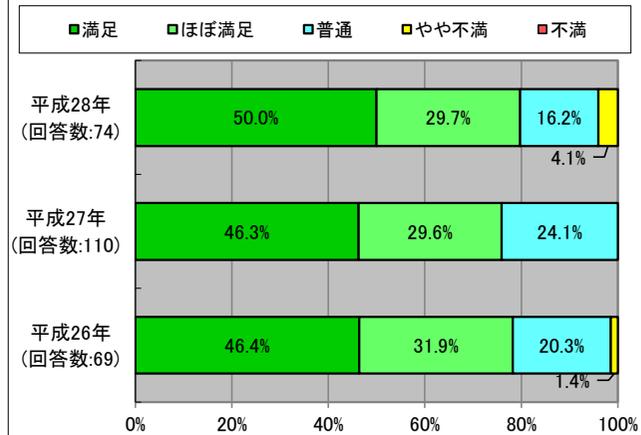
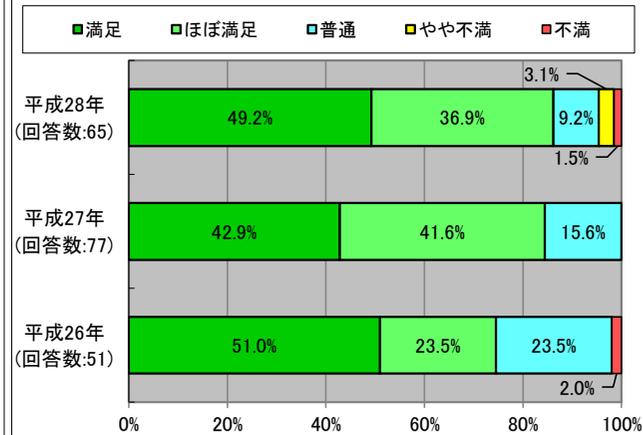


図26 言葉づかい(海上・航空)



■ 全体的によい印象を持っていただいている

総合満足度では、「満足」が34.0%で2.4ポイントアップ(前年31.6%)、「ほぼ満足」が42.8%で4ポイントダウン(前年46.8%)となっており、「満足」「ほぼ満足」の合計割合は76.8%で1.6ポイントダウン(前年78.4%)となった。

ご利用のシステム別にみると、「満足」「ほぼ満足」の合計割合が、海上は77.5%で4.1ポイントダウン(前年81.6%)、航空は76.4%で5.5ポイントアップ(前年70.9%)、海上・航空は72.3%で3.4ポイントアップ(前年68.9%)している。

図27 今回調査 総合満足度

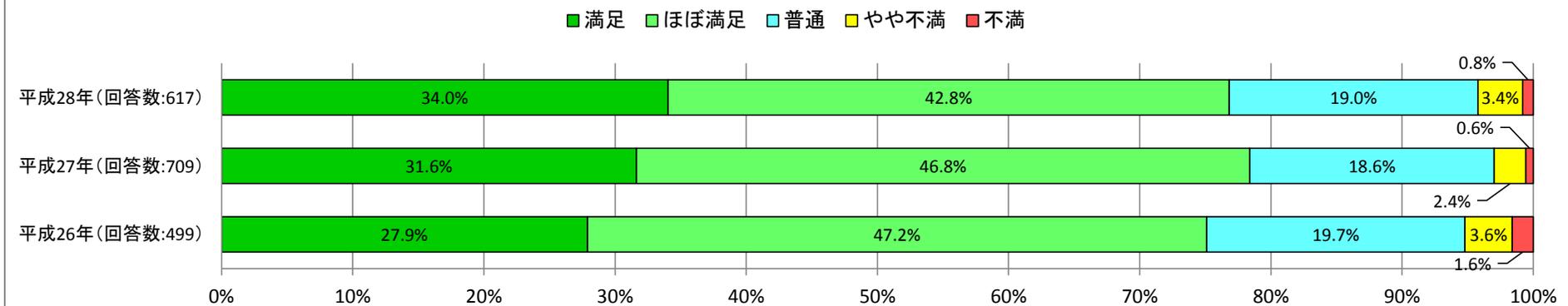


図28 総合満足度(海上)

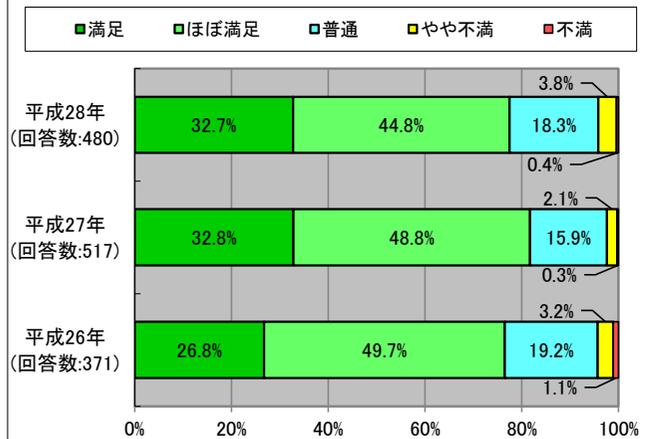


図29 総合満足度(航空)

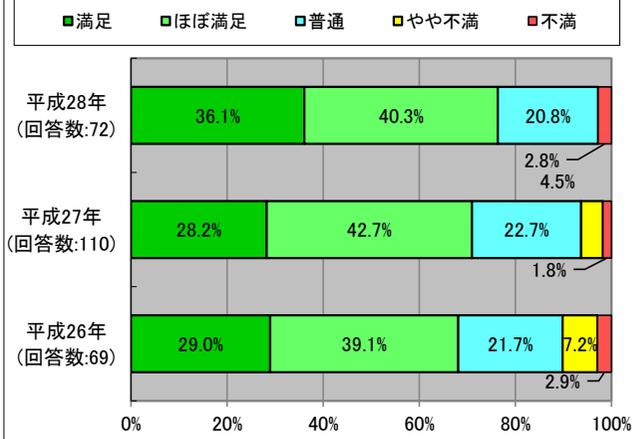
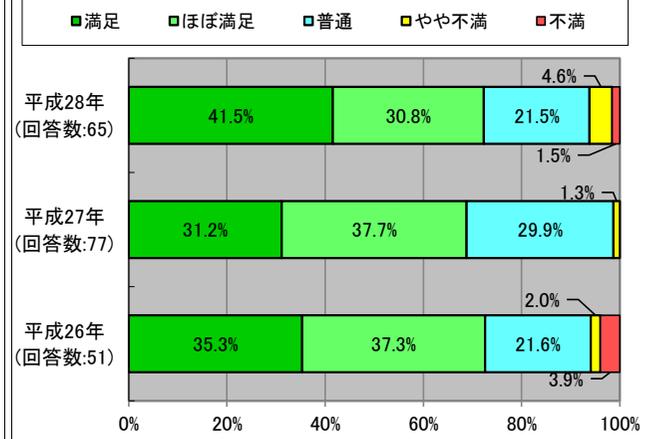


図30 総合満足度(海上・航空)



3.2 業種別調査結果

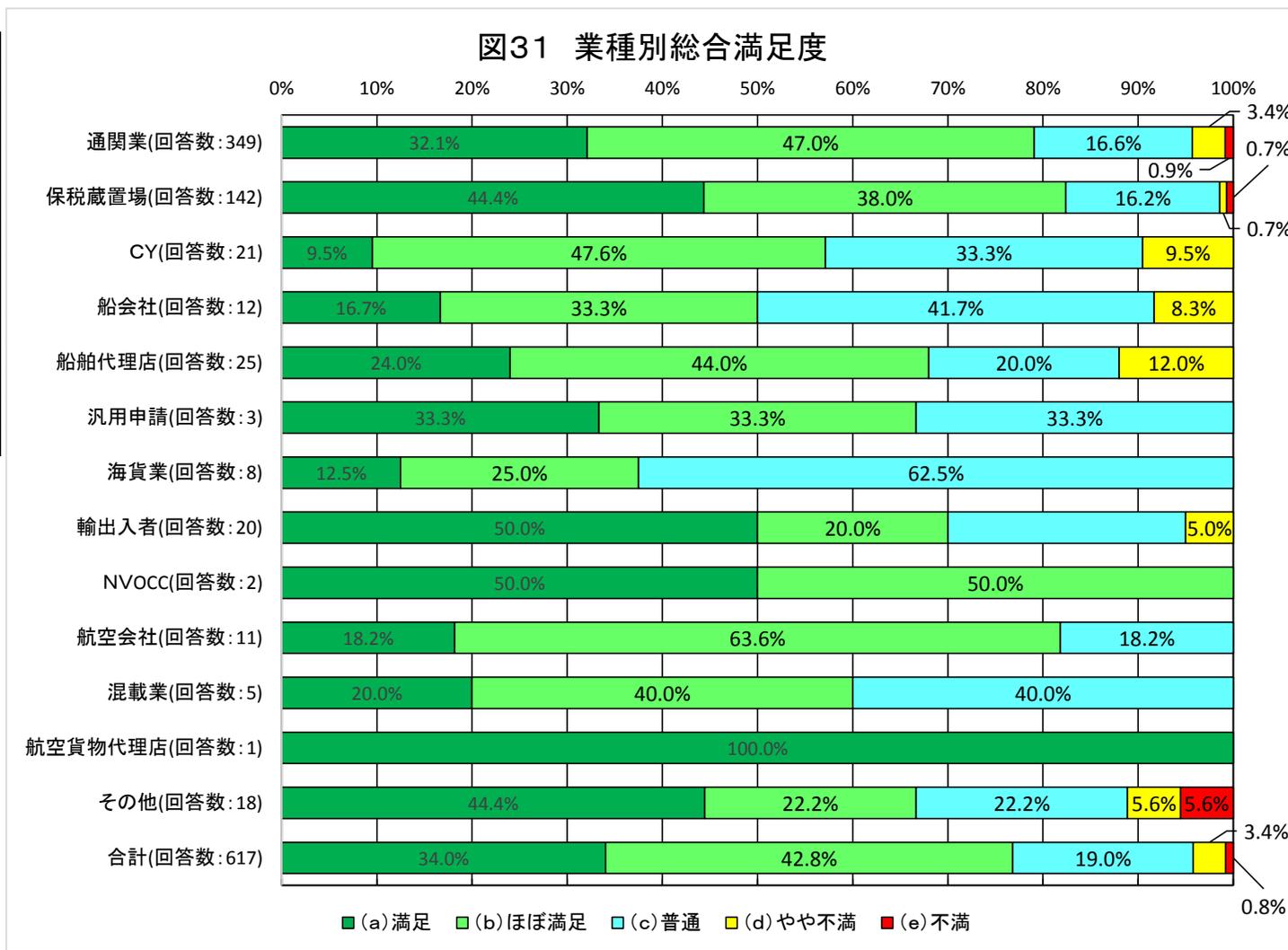
■ 業種毎に満足度の差がある結果となった

回答数の大多数を占めた通関業、保税蔵置場については「満足」「ほぼ満足」の全体総合満足度の76.8%を越えている。
海上関係業種は他業種と比較して低くなっている。

表4 業種別有効回答数

業種	回答数	%
通関業	349	56.6%
保税蔵置場	142	23.0%
CY	21	3.4%
船会社	12	1.9%
船舶代理店	25	4.1%
汎用申請	3	0.5%
海貨業	8	1.3%
輸出入者	20	3.2%
NVOCC	2	0.3%
航空会社	11	1.8%
混載業	5	0.8%
航空貨物代理店	1	0.2%
その他	18	2.9%
総計	617	100.0%

図31 業種別総合満足度



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」の設問で(c)「普通」(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	海空	合計		海上	航空	海空	合計
■電話のつながり易さに関するもの	22	4	2	28	■理解度に関するもの	27	5	7	39
・電話のつながりが悪い	22	4	2	28	・担当者によって質問の理解度が低い	10	2	3	15
■回答時間に関するもの	50	8	6	64	・こちらの意図が伝わらない	8	3	2	13
・調査に時間がかかり過ぎる	29	4	2	35	・業務の理解度が低い	9	0	2	11
・かけ直してなく、極力即答してほしい	12	3	4	19	■回答の品質に関するもの	25	5	5	35
・折り返し回答までの時間が長い	8	1		9	・担当者によって対処案の有無等、対応が異なる	14	3	2	19
・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	8	1		9
■言葉づかい、応対に関するもの	16	2	6	24	・明確な回答が得られない。税関に確認依頼となる	3	1	3	7
・担当者のレベルが低い・マニュアル対応である	5	1	2	8	合計	140	24	26	190
・元気がない/声が小さい	6		1	7					
・横柄な対応をされた	3		2	5					
・保留時間が長い	2	1	1	4					

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」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	海空	合計		海上	航空	海空	合計
■電話のつながり易さに関するもの	3	1	1	5	■回答の品質に関するもの	140	22	20	182
・電話がつながりやすくなった	3	1	1	5	・説明・回答が判りやすい	62	13	5	80
■回答時間に関するもの	67	9	6	82	・回答が的確である	56	7	10	73
・回答が早い・即答してくれる	50	7	5	62	・ほとんどの質問に解決策を見つけてくれる	5		3	8
・時間がかかっても必ず回答をもらえる	10	2		12	・業務知識が豊富である	6			6
・折り返し回答が早い	5		1	6	・理解度・経験値が高い	4		1	5
・以前より回答が早くなった	1			1	・いくつかの方法を提案してもらえる	4		1	5
・24時間対応で助かる	1			1	・安心感・信頼感が持てる	3	1		4
■言葉づかい、応対に関するもの	198	28	25	251	・確認先(ヘルプデスクか税関か)を明確にしてくれた		1		1
・対応が丁寧・親切である	130	20	15	165	合計	408	60	52	520
・お客様へのサービス意識が高い・親身になってくれる	27	7	2	36					
・説明が不十分でも理解(しようと努力)してくれる	10	1	3	14					
・最後まで対応してくれる	9		3	12					
・簡単な内容でも丁寧に対応してくれる	9		1	10					
・理解が早い	7		1	8					
・対応が的確・適切で判りやすい	6			6					

問3 ヘルプデスクでの対応品質向上のための各種取り組みに関するご意見、ご要望

	海上	航空	海空	合計		海上	航空	海空	合計
■取組全般に関するもの	103	11	19	133	■メール問合せに関するご意見・ご要望	33	5	6	44
・改善する姿勢に好感が持てる、良い取組	39	6	4	49	・急ぎの場合は電話、急がない場合に利用している	15	5	5	25
・取組を知らなかった、PRが不足している	25	2	9	36	・回答を文字で残したい、エビデンスが残るので助かる	8			8
・継続した改善を希望する	13	1	4	18	・回答までに時間が掛かる、回答時間の目安を教えてください	6			6
・電話がつながりやすくなるような改善も希望	8			8	・メールの場合、意図が伝わり辛い	2		1	3
・現状で満足、大幅な変更は希望しない	5		1	6	・メール対応の改善をしてほしい	2			2
・更なる改善を希望する	4	2		6	合計	246	37	33	316
・第6次NACCS更改時の対応も継続して改善してほしい	3		1	4					
・パッケージソフトの改善もしてほしい	3			3					
・回答時間を短くするような改善も希望	2			2					
・要望の収集を常に実施してほしい	1			1					
■クイックメニューに関するご意見・ご要望	110	21	8	139					
・役に立つ、業務時間の短縮につながる	46	11	5	62					
・よく利用している、更に拡充してほしい	27	2	2	31					
・更なる改善を希望	23	4	1	28					
・急いでいる場合は電話している	11	3		14					
・資料は分かり易いが、仕様書が判り辛い	1	1		2					
・イレギュラーケースの情報も拡充してほしい	1			1					
・回答時に資料を使って解説してほしい	1			1					

問4 その他ご意見ご要望

	海上	航空	海空	合計		海上	航空	海空	合計
■電話回線に関するご意見やご要望	20	2	6	28	■NACCSシステムの仕様に関するご意見やご要望	11	2	6	19
・電話がつながり辛い	16	2	6	24	・改善要望を出してもその後の対応が分からない	4	1	3	8
・以前と比較し、つながりやすくなった	2			2	・システムの使い勝手を改善してほしい	3		2	5
・地方事務所の電話回線を増やしてほしい	1			1	・MSXの添付容量を大きくしてほしい	2			2
・つながるまでの時間を確認したい	1			1	・関係省庁との連携を強化・推進してほしい	1			1
■ヘルプデスク対応に関するご意見やご要望	23	7		30	・データの保存期間が短い	1			1
・日頃の対応に感謝している	8	3		11	・仕様変更時には十分に期間を設けてほしい		1		1
・オペレータの知識差を感じる	7			7	・不具合は適宜修正してほしい			1	1
・24時間365日の対応で助かる	1	2		3	■講習会に関するご意見やご要望	5	1		6
・利用者コードと電話番号の確認を省略してほしい	2			2	・講習会資料で理解を深めている	2			2
・資料を案内するのではなく詳細を教えてください	1	1		2	・説明が早く理解できない	2			2
・問い合わせの受付番号を通知してほしい	1			1	・担当者との情報交換も行いたい	1			1
・システム系の問合せでは遠隔サポートがあれば助かる	1			1	・定期的を実施してほしい		1		1
・入電時に事前に質問内容を選択しておきたい	1			1	■メール対応に付いてのご意見やご要望	3		1	4
・録音されている事に良い感じがしない	1			1	・メールで回答を貰いたい	2		1	3
・言葉づかいが悪い		1		1	・メールの対応を迅速にしてください	1			1
■NACCS掲示板に関するご意見やご要望	21	1	5	27	■アンケートに関するご意見やご要望	2	1		3
・目的の情報に辿り着きにくい/検索機能の改善を要望する	10	1	4	15	・文字数制限はない方がよい	1	1		2
・クイックメニューは利用してみたい/利用している	5			5	・アンケートのWebサイトが使い辛い	1			1
・仕様書ではなくマニュアルが欲しい	3			3	■NSSIに関するご意見やご要望	1		1	2
・関係省庁へのリンク集が欲しい	1		1	2	・「戻る」ボタンの動作を改善してほしい	1			1
・改善施策のアピールが足りない	1			1	・文字の可視性が悪い			1	1
・社内勉強会の教材が欲しい	1			1	■情報の展開方法に関するご意見やご要望	2			2
■第6次NACCSに関するご意見やご要望	15	3	1	19	・個別の情報展開があり助かる	1			1
・混雑が予想されるので、迅速な対応を期待	6	3		9	・担当者宛にメール展開が欲しい	1			1
・システム更改に向けた早めの情報公開を希望	8		1	9	合計	103	17	20	140
・仕様変更には十分な猶予を持たせてほしい	1			1					