

平成 30 年度 NACCS 秋季地区協議会議事概要

- I 開催期間：平成 30 年 11 月 20 日(火)から 12 月 14 日(金)まで
- II 開催地区：(航空)成田、羽田、中部空港、関西空港、福岡空港
(海上)札幌、仙台、東京、横浜、清水、名古屋、大阪、神戸、広島、博多、那覇
- III 出席委員等：委員及び当社からの出席者については、後掲各地区における「出席委員等名簿」を参照。また、当該名簿に記載された出席者のほか関係者も出席。

IV 議事概要

1 当社からの説明事項

資料「平成 30 年度秋季 NACCS 地区協議会資料」に基づき、以下の事項について説明を行った。
(質疑応答については特になし)

NACCS センターからのお知らせ

- イ) プログラム変更について
 - ・ 2018 年度プログラム変更について
 - ・ 2019 年度プログラム変更要望について
- ロ) 第 6 次 NACCS 中年度更改について
- ハ) NACCS 回線の見直しについて
- ニ) 大型連休に伴うデータ保存期間の対応について
- ホ) ヘルプデスクの満足度調査結果について
- ヘ) Windows7 サポート終了に伴う対応について
- ト) リアルタイム口座振替サービスの休止について

2 意見交換

資料「お客様サービス向上への取組みについて」に基づき、説明を行い、意見交換を行った。(意見交換内容については後記)

- イ) 地区協議会開催における事前アンケート結果
- ロ) NACCS に関するこれまでのご意見と対応状況について

V 意見交換

1 当社からの説明概要

お客様満足度調査や掲示板の改善に関する事前アンケートにおいて、掲示板情報のコンテンツ内容、掲載の方法、及び検索機能に関する改善のご意見の結果を踏まえ、NACCS の運用ガイドの

役割を担う掲示板に対して総合的な改善を図っていく必要があるものと考え、地区協委員様と双方
向による意見交換を実施した。

意見交換の内容は次のとおり。

2 ご意見及び回答

(1) 成田地区

《ヘルプデスクについて》

(委員)ヘルプデスクに問合せした際に折り返しにて対応いただくことがあったが、折り返しの時間
の目安を伝えてほしい。

(当社)折返し対応となる場合にはその目安のお時間を伝えることができるよう今後とも対応して
いきたいと考えております。

(委員)ヘルプデスクに問合せをした際にこちらからの折り返しが遅い時間帯となってしまったこと
があったが、オペレーターの方が丁寧に対応してくださり感謝している。

(委員)ヘルプデスクに問合せをした際になかなか電話が繋がらないことがあり待たされることがあ
る。電話が繋がり易い時間帯などはあるのか知りたい。

(当社)二つ山がありまして朝の9時~11時の間、また13時~14時の間はヘルプデスクへの
電話が繋がりにくくなる場合がございます。ご迷惑をお掛けしております。

補足となりますが、掲示板の一番下に「Web フォームからのお問合せ」があります。こちら
はあまりご利用いただけておりません。お急ぎでないようなお問合せは、こちらのお問合せ
フォームの利用をご検討頂ければと思います。お問合せフォームからの問合せは、24 時間
以内にヘルプデスクよりご返信させていただきます。

《Web フォームからのお問合せについて》

(委員)掲示板の「お問合せフォーム」にはPDFの添付ファイルを付ける事は可能か。

(当社)お問合せフォーム自体には添付ファイルを付ける機能はございませんが、返信させていた
だくヘルプデスクのメールアドレスに対してファイルを添付して送っていただくことが可能で
す。

(委員)一度ヘルプデスクに問合せした後、別の詳しい方から折返しのご連絡をもらうことがある。
最初に問合せた内容が後の人にうまく伝わっておらず、再度同じ説明をすることがあった。
問合せ内容については録音をされているかと思うが、録音をしているのであれば担当者が変
わっても内容を把握した上で折返し対応をしていただきたい。

(当社)ヘルプデスクでは問合せ頂いた内容をヒアリングして起票し、ヘルプデスク内で共有できる
よう仕組みを整えておりますが、当初のヒアリングの際に詳細な内容まで把握できていな
かった事にも課題があるかと考えております。今後とも引き続きヘルプデスク内での勉強会

等、オペレーターの知識の向上に努めてまいります。

《掲示板について》

(委員)NACCS 掲示板を利用させていただいているが、探している内容が掲示板のどこにあるの分からないことが多い。例えば、TPP の関連でこれから原産地識別コードに関するお知らせ等もあると思うが、そういった重要なお知らせについては、メール等で通知してくれるサービスがあると嬉しい。

(当社)掲示板には RSS の機能があり掲示板の更新情報をタイムリーに通知取得することが可能です。メールとは異なりますが、更新情報を受ける際の機能としてご利用いただけるかと思えます。なお、現在機能の精度が高くなく、全項目の新着情報が配信されてしまいます。

TPP に関連するお知らせについては、税関等から情報提供がございましたら早急に掲示板の新着情報に掲載させていただくとともに、地区協通信においても周知させていただきます。

(2) 羽田地区

《掲示板について》

(委員)システム管理している部署なので仕様書をよく使う。

以前もお伝えしたが、たとえば仕様書の業務コードを探す時に「A」を選択して「A」から始まる業務コードの一覧が出力するが、数が多いと複数ページで表示されるので「Ctrl+f」検索で探さなければならない。1 ページですべての業務コードを一覧で表示できるようにしてほしい。

(当社)不便さを感じているという意見は伺っております。業務イメージに沿って仕様書が確認できるような表示方法を模索し、検討していきたいと思えます。

(委員)業務仕様書を展開した概要の中で「処理フロー」を展開すると電文出力名があるが出力情報コードの記載がないのが不便である。出力情報コードも概要にはあるが電文種別がわからないため EDI 仕様書を見なければならぬのも使いづらい。

(当社)見せ方の改善は他でもご意見をいただいています。書きぶりについては簡単には直せませんが分かり易い資料がご提供できるよう検討してまいります。

(委員)保有している航空会社のコードでログインしていれば航空会社だけが使うものだけを表示し、関係のない通関業のページは表示しないような機能になれば、目指している業務の仕様書にたどり着きやすいと思う。業種ごとに選別できる表示にできれば良いと思う。

(当社)業種ごとに閲覧できれば良いというご意見でよろしいでしょうか。

(委員)結構です。

《Web フォームからのお問合せについて》

(当社)お問合せフォームでは 24 時間以内にヘルプデスクから返信がありますか。

(委員)正確に測っていませんが返ってきていると思う。

お問合せフォームにはエラーコードとかの入力欄はあるが、パッケージの不具合などはログを

送らなければいけないと思う。お問合せフォームでは添付できないのでアタッチできれば良いと思う。

(委員)お問合わせフォームの必須項目が多いのでそこで止まってしまうことが多いと思う。

特に論理端末名など聞かれても分からない。仕様上の確認だけなのにそこまで入れる必要はないと思う。

(委員)お問合わせフォームは使ったことがなく、いつも電話している。輸出貨物で船名変更は急ぐので電話でないと困る。

《チャットや自動音声について》

(委員)チャットに関しては、ツールのインストールが伴わなければ良いと思う。某通信関連会社等においては、インストールなしでチャットが可能な仕組みを導入している。

但し、パソコンでチャットを行う場合は、その間パソコンから離れられないため、全利用者に対して適切な手段か否かは分からない。

《ヘルプデスクについて》

(委員)NACCS 更改の時期には、弊社からの質問に対して折り返し対応になった。

問合せの解決についてはオペレーターの方もどんな情報があるかわからないというのも大変かと思うので自動音声で質問の細分化をし、番号で振り分けるのもありかと思う。

(当社)折り返しの時に待たれましたか。

(委員)更改時の問合せが多い時期だったので少し待ったと思う。自動音声で振り分けるのもありかと思う。

(当社)更改時は電話が繋がりにくかったため、一時的に、一旦お客様の連絡先を教えていただき、当社から折り返しご連絡するという運用を多くの場合に行っていました。今はむやみに折り返し対応をするといったことはないと思います。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。

(3) 中部空港地区

《掲示板について》

(委員)「業務コード集」をよく利用しているが、目的のものにたどり着くまで時間がかかる。

(委員)掲示板を使ったことはあるが、分かりにくかったことから社内の熟練者へ聞いている。

(委員)掲示板の新着情報はよく見ている。実施業務はだいたい決まっており、社内マニュアルも整備しているので、掲示板から業務仕様書などを確認することはあまり無い。業務仕様書自体は、ベテランには理解できるが、初任者には難しいと感じる。

(委員)講習会資料を利用することはあるが、分からない箇所があると仕様書を見るのが煩雑となることから、関係業種は一つにまとまっていると使いやすいと思う。

(委員)「業務コード集」を CSV ファイルで開いた後の画面が見づらく、入力間違いを起こしたこ

とがある。

(委員)NACCSは情報量も多く、検索しづらいのは仕方がない部分もあるかと思う。普段は、FAQ等を利用している。

(委員)仕様書と「業務コード集」を利用しているが、検索バーに入力して目的のものが見られるようにしてほしい。また、パッケージソフトの入力項目ガイドが分かりづらい。

(当社)掲示板についてのご意見ありがとうございました。いただいたご意見を参考に見やすい、使いやすい掲示板となるよう検討を行ってまいります。

《ヘルプデスクについて》

(委員)ヘルプデスクのオペレーターの方には、いつも良く対応していただいています。

(委員)ヘルプデスクに繋がらない時、繋いだまま5~10分待っている。待ち時間を教えて欲しいし、折り返しの電話がもらえるとありがたい。

(当社)ヘルプデスクの待ち時間を教えて欲しいという要望は他の地区協委員様からもいただいております。ヘルプデスクの対応の改善を進めてまいります。

(4) 関西空港地区

《掲示板・ヘルプデスクについて》

(委員)NACCS掲示板は何かを調べたいときに、色々な所を見に行かないと辿り着けない。キーワードを入れたらすぐ辿り着けるようにしてほしい。検索して出てきた資料がPDFになっており、その中から必要な箇所を更に検索しなければならない。

(当社)他の地区からも同様のご意見をいただいております。重要な課題と認識しております。改善のため、既に検討を始めているところでございます。

(委員)NACCS掲示板で業務について調べたいとき、どこを見れば必要な情報に辿り着けるか、画面を見て瞬時に判断できるような作りに変更してほしい。また、業務仕様書が難しく、システム知識がない人が見ても簡単に理解できるような内容にしてほしい。

(当社)業務仕様書・EDI仕様書は、自社システムを開発されるお客様のために掲載を始めたものですので、業務を担当されるお客様にとっては、専門的で分かりにくいと感じられるのかもしれませんが。

(委員)業務仕様書については、実際にNACCSを使用する実務者(担当者)レベルで理解できるような、文字の少ない視覚的に分かり易い資料となれば、より利便性が向上すると思う。またヘルプデスクの満足度調査について、この3年間、「満足」・「やや満足」の数値が減少、「不満」・「やや不満」の数値が増加しているが、貴社としてはどのように分析されているのか。

(当社)ヘルプデスクにつきましては、離職率の高さや問合せ内容の肥大化等が満足度の低下に繋がっていると考えております。お客様からのお問合わせに対し、より速く正確な回答ができる

よう、業務範囲の見直し等の検討を現在行っているところです。

(委員)業務仕様書が分かりにくいので、各業務についての入力手順書を独自に作っている。

NACCS掲示板の資料もその手順書のようなになれば良いと思う。ヘルプデスクについては、即答できないことや繋がりにくいことは、仕方のないことだと思う。頻繁に電話しているが、それほど繋がりにくいとは感じておらず、不満はない。

(当社)NACCS掲示板につきましては、改善できるよう努力をしていきたいと思えます。ヘルプデスクの回答に時間がかかると言われる原因の1つに、いつ頃、折り返しの回答連絡ができるかわからない状態でお待たせしてしまい、結果、待ち時間が実際よりも長く感じられてしまうことがあるのではないかと思います。折り返しにお時間を要する場合、あらかじめ回答に要する時間の目安をお伝えできるよう、改善していく予定です。

《チャットや自動音声について》

(当社)ヘルプデスクへの繋がりにくさを改善するため、自動音声やチャットを導入するという案があがっておりますが、いかがでしょうか。

(委員)NACCS掲示板で検索するよりもヘルプデスクに電話する方が早く解決できるため、ヘルプデスクによく電話をかけている。しかし、ヘルプデスクは電話が繋がらないことも多いので、チャットの導入には賛成である。

(委員)急ぎではない問合せについては自動音声での対応とし、急ぎの問合せについてはオペレーターによる対応とするのが良いと思う。ただし、オペレーターには、会社名やコード等のヒアリングで丁寧な対応をされるよりも、もっとすばやく解決することを優先してほしいと思う。

(委員)自動音声は、音声案内を最後まで聞いてボタンを押す作業に時間がかかり、時間の無駄が多い。それよりも、手順書を見れば解決できるような内容の問合せを減らすために、手順書や説明書等の充実を図ってほしい。

(当社)自動音声については、予め問合せ内容の分類を把握することによる事前準備や、オペレーターの専門性に応じた振り分け等を検討させていただきます。

《Web フォームからのお問合せについて》

(当社)お問い合わせにつきましては、お問合せフォームでも受け付けておりますが、この方法についてはご存知でしょうか。

(委員)「お問い合わせフォーム」について、あることを知らなかった。問合せしたい内容を文字で入力すること自体が面倒に感じる。また、オペレーターと直接やり取りした方が、意思の疎通がし易いと思う。

(当社)「お問い合わせフォーム」の掲載場所を分かり易くし、フォーム自体も入力がし易いように改善していきたいと思えます。

「お問い合わせフォーム」については、メールで回答をしており、何度も読み返すこともできるので、特に利用者コードの追加や端末の追加等といった利用契約に関するご質問など、時間に余

裕がある場合にご活用いただければと思います。

(5) 福岡空港地区

《掲示板について》

(委員) 新入社員が目的とする情報（輸入食品監視支援業務、植物検疫業務など）に辿り着くのが難しいので、素人でも簡単にアクセスできるようにしてほしい。

(委員) NACCS パッケージソフトの入力項目を確認するためには、掲示板に掲載されている業務仕様書の入力項目表を確認する必要があるため時間がかかる。NACCS パッケージソフトの入力欄の横に入力項目を確認できる情報へのリンクをつけてほしい。

(当社) NACCS パッケージソフト業務画面の入力項目に入力カーソルを合わせると、一部の入力項目において入力項目ガイドが画面上に表示されます。現状の機能では不十分ということでしょうか。

(委員) 入力項目ガイドに表示されない業務コードもあるので不十分です。

(委員) 簡単に目的の情報にアクセスできればと思う。私共ベテランがいる場合は問題ないが、ベテランがいない場合に、掲示板の情報を参照して業務をすることが困難でかなり時間がかかります。また、NACCS パッケージソフトの業務画面において、海上と航空どちらの画面を展開しているか判断が難しく、輸出申告事項登録 EDA などで間違った画面に入力してしまうことがあります。

(当社) 海上と航空の識別については、業務画面の左上に「システム識別」という項目で確認できます。また、輸出申告事項登録 EDA に関して言えば、業務コード「EDA.SEL」のようにドットの後ろが「S」から始まれば Sea（海上）、「A」から始まれば Air（航空）という意味になります。

(委員) システム識別を確認するよう教育はしているが、慣れていない新入社員にとっては気づきにくい項目のため入力ミスがあり苦労している。

(当社) 一見して海上か航空を判断できるようにするというのはどうでしょうか。

(委員) 一見して判断できるようになれば良い。素人でも目的とする情報にアクセスでき、視覚的に情報を判断できるようになることを切望する。

(当社) NACCS 掲示板の検索機能についてはいかがでしょうか。

(委員) 検索すると何年も前の情報が出てきて、必要としている情報が見つからない。

(当社) 検索精度については課題として認識しています。AI 等の最新技術を含めて検索エンジンの精度を高められるよう検討しておりますので、ご了承願います。

(委員) 各 FAQ の画面下部に、「参考になった・参考にならなかった」というようなアンケート項目を追加してみてはどうか。

《ヘルプデスクについて》

(委員)エラー時の対応についてはヘルプデスクに聞いた方が早い。掲示板で対処を確認することもあるが、解釈を間違っていたら困るので、ヘルプデスクに対応を確認している。

(委員)以前はかなり繋がりにくく、担当者によって回答レベルにばらつきがある印象だ。

(当社)「以前」というのは2017年10月に実施した第6次NACCS更改前後の頃でしょうか。

(委員)そうです。電話がなかなか繋がらず、難しい内容の質問をすると、折り返しの回答がなかなか返ってこなかった。

(当社)回答までの時間の目安も併せてご回答できるように検討しております。

《その他》

(委員)第6次NACCS更改時の総合運転試験で、通関保税などの各業種で連携して導流試験を行った際、一連のNACCS業務が問題ないか確認を行った。その際に、弊社は、導流試験参加の各社と個別に対応する必要があり、調整に苦労した。貴社で全体の大まかな調整をできないか。

(当社)ご意見は、次回NACCS更改における導流試験実施の際の参考とさせていただきます。

(6) 札幌地区

《掲示板について》

(委員)NACCS掲示板については情報量が多く、探したい過去の情報にたどりつくまで時間がかかる。初任者が担当する業務で何か問題がおきた際に、どういう根拠で業務をやっているか確認してもらい、「この点が違うからNACCS、税関に聞いてみて」という資料の使い方をしているが、研修会などで使われた資料を掲示板で探そうとしてもたどりつかない。

(当社)NACCSを使った申請の入力内容、申請のタイミング、訂正の方法は行政手続きに基づいています。例えば、船舶代理店が行う入出港関係業務の使い方が分からない時は、新しく作成したクイックメニューを見ていただければ、業務の流れや手順が簡単に分かります。

業務を実施する上では、3つの資料、①業務仕様書、②事務処理要領、③講習会資料を使い分ける方法が一番分かりやすいです。

また、掲示板にはFAQを掲載しています。FAQについては、通関、入出港などカテゴリー毎に整理しています。

(委員)エラーが出た時には、掲示板では探さずに、すぐにヘルプデスクに電話している。ヘルプデスクの対応としては、迅速に回答してもらっている。

(委員)検索をしようと思い、調べたい単語を入れて検索したがうまくヒットしなかったため、それ以来あまり検索機能を使ったことがない。

(当社)検索機能を使ってもイメージ通りにヒットしないという意見を他の地区でも多くいただいています。

(当社) 掲示板に掲載してある「業務コード集」については、関係省庁様との了解の上でコード体系を決めており当社の一存だけではコード体系を決めることはできません。CSV形式で情報を取りこんでいるお客様、画面のみ利用されている方など汎用的に使えるようにしている一方で、使い勝手が悪いという意見があります。

(委員) 特にコード集で困ったことはない。掲示板は、探しにくいという先入感があるのでヘルプデスクに電話している。保留で数分待たされるなら、かけ直してもらう方が良い。

(当社) かけ直すにしても、次にかけ直す際の目安となる時間を教えてくれないかとの要望もあります。そういったサービスも提供できれば良いと考えています。

《ヘルプデスク・Web フォームからのお問合せについて》

(委員) ヘルプデスクへの問合せに関して、金曜日の閉庁時間ぎりぎりにヘルプデスクに電話したが繋がらず、業務が間に合わなかった。月曜日の朝一、予備申告をにかけていた貨物の通関がきれず、昼まで許可がおりなかった。

(当社) ヘルプデスクに電話が繋がらなかったということで申し訳ありませんでした。今でも繋がらない時がありますか。

(委員) 今はヘルプデスクに電話が繋がらないという印象はないが、2017年10月の第6次NACC更改直後は繋がりにくかった。

(当社) 2018年7月以降、ヘルプデスクへの問合せは減ってきており、安定した状態が続いています。

(当社) 現在、根本的にヘルプデスク、掲示板のあり方を見直そうということで取り組んでいるところであり、将来的にチャットであるとか自動音声など導入してよいものなのか、皆様に使っていただけるものなのか積極的な意見をお聞きしたいと思います。

(委員) ヘルプデスクを利用する際は、問合せフォームを利用して問合せを行っている。回答内容が残るので便利である。また、自動音声については、確認したい情報にたどりつけるのか心配である。

(委員) 問合せに関しては、やはり形に残った方がよい。FAQが膨大にあるので、これを活用し、似たようなエラーができればFAQを利用し確認した方が使い勝手は良い。

(当社) 掲示板のトップページ画面の下にあるWeb お問合せフォームのご利用をお勧めします。お問合せフォームで問合わせいただいてから24時間以内に返信するように努めております。なお、入力項目が多いとのご意見をいただいておりますので、入力項目の修正を検討してまいります。

《Web フォームからのお問合せについて》

(委員) お問合せフォームの入力項目は、あらかじめ入力したものをコピーして貼り付けているのでそれほど入力に関して苦にならない。

(委員) お問合せフォームは利用したことがないが、入力項目は、多過ぎる気がする。

(当社)他の地区でも最低、3項目に絞ってほしいという意見がありました。

(当社)お問合わせフォームを利用した問合せは、一日約10件程度あります。お問合わせフォームを更にご利用していただければと考えています。そのため、お問合わせフォームが目立つように掲載位置の変更を予定しています。また、こうすれば検索がしやすい、という検索の手順書の作成も検討してまいります。

(委員)ヘルプデスクに電話した際は、的確な指示をもらって助かった。

(委員)掲示板はあまり利用せず、ヘルプデスクへの電話を利用している。

(委員)掲示板のお知らせなどは見るが、実際使っていてトラブルが出た際は、掲示板より電話した方が早い。チャットより実際の画面で案内をもらった方が良い。

《その他》

(委員)地区協通信については、通関業会の会員各社に受け取ったものを再度配信し活用している。

(当社)例えば、地区協通信について、もっと必要とする情報のニーズはありませんか。

(委員)現在の情報のままでよい。

(7) 仙台地区

《ヘルプデスクについて》

(委員)ヘルプデスクを利用するよりはNACCS掲示板でエラー原因等を確認し自分で調べるケースが多い。可能な限り掲示板で調べるようにしているが、業務コードなど多岐にわたり、確認したい情報までたどり着くのに時間を要することもある。その結果、ヘルプデスクに確認することもある。仕様書等の内容が読み解けない場合にもヘルプデスクに確認することがある。

(当社)事前に掲示板で確認していただいた上でヘルプデスクへお問合せ頂いているということで、ありがとうございます。

(委員)私自身、普段そこまでのNACCS業務を担当しているわけではないのですが、周りの担当者は業務の作業中不明点があったときに問合せをして、オペレーターからの回答で問題は解決できているように感じている。

(委員)特段ヘルプデスクへの問題は感じていない。オペレーターが良く対応してくださるので、助かっている。訂正が必要な場合で、どのようにしたらよいのかを簡略に質問したとしても、的確な回答をしてもらえるので解決することができている。

(委員)弊社では緊急性が高い時にヘルプデスクに連絡する。先月は5件程度。ほとんど即答してもらっている。折り返しになる場合もあるが、特段問題と感ずることはない。

(当社)他の地区からの意見として、オペレーターの対応にばらつきがあることや、折り返しまでに時間を要する場合、目安の時間を教えて欲しいという意見がございました。

折り返しがあることは仕方ないこととご理解頂いておりますが、折り返しまでの時間を伝えるよう弊社としてもオペレーターに対する教育を行っております。関係省庁様に確認が必要なご相談だった場合は、オペレーターだけの判断による回答はいたしません。関係省庁様に確認のため、回答にお時間をいただくことをあらかじめお伝えし、回答をさせて頂くという対応をしております。

(当社) ヘルプデスクにお問合せいただくタイミングとしては緊急の場合だけでしょうか。

(委員) トラブルがあったりして自分達だけで解決できない場合にはヘルプデスクへ連絡する事が多い。

(委員) 日頃の業務は毎日の繰り返しであり、ヘルプデスクへ問合せするのは緊急時のみである。

(委員) 掲示板で確認して解決できているため、ヘルプデスクへ連絡することは殆どない。

(当社) ヘルプデスクへのお問合せが少しでも少なくなれば良いと思っています。仙台地区の皆様のように事前に調べてからヘルプデスクに電話していただければ、ヘルプデスクへの入電も減少してくると思っています。お問合せを少なくできるように NACCS 掲示板にある「よくある問合せ」やその他コンテンツの強化等も実施しているところです。

(当社) また、緊急性の高いものについても掲示板で解決できれば良いと考えていますが、緊急性の高い案件に対応する場合、どのくらいの時間での回答が必要となりますか。

(委員) 緊急性の高さは、案件により様々ですが、基本的に掲示板を確認してからヘルプデスクに問合せるようにはしているため、掲示板を確認する際のコンテンツ等の数が多すぎるとその確認にも時間がかかることもあると思う。

《掲示板・Web フォームからのお問合せについて》

(委員) 掲示板について、以前は見づらい、確認したい情報にたどり着きづらいということもあったが、今は改善されて見やすくなったと感じている。

お問合せフォームについては存在に気づかず、掲示板の下のほうにフォームがあることをこの間教えていただいたので、今後使っていこうと思う。

(当社) NACCS のお問合せのチャンネルとしてはヘルプデスクへの電話対応のほかに、お問合せフォームでの受付も行っております。お問合せフォームの利便性としては、業務確認のための問合せ等に有効です。

後続業務への流れの確認の場合など、問合せの内容によってはメールのように可視化されたやりとりが有効と考えます。

お問合せフォームの入り口は NACCS 掲示板の下の方にございまして、早急に利用者の目に触れやすいように修正を行います。

お問合せフォームで受付けた問い合わせは、基本 24 時間以内の返信に努めています。平均としては 1~2 時間程度と認識しております。ただし、お問合せフォームは営業日対応のため、土日はレスポンスが遅れます。また内容によっては即回答できないこともございます。

電話がつながらずお待ちいただくような状況で、お時間が許される場合は、このお問合せフォ

ームをご利用いただければと考えております。

他の地区の意見では、お問合せフォームの入力項目が多く、必須項目ばかりであることが煩わしいとのご意見をいただいております。こちらについても改修を検討してまいります。

(委員) 掲示板の情報を探す際に検索キーを多用化してもらうなどの対応をいただければ使いやすくなると思う。

(当社) 検索の強化についてはこれから検討していきたいと考えています。

(当社) NACCS 掲示板の業務別クイックメニューは、アンケートにおいても評価いただいているところですが、ご活用されておりますでしょうか。

また、業務仕様書が分かりにくいとのご意見もありますが、税関様が作成した事務処理要領もございますため、業務仕様書と合わせて確認いただき、お調べいただくのも良い方法かと思っております。

(委員) 入出港業務においては、日々同様の業務処理が多いので現状の内容でも足りている。

《チャットや自動音声について》

(当社) 事前に実施させていただいたアンケートにおいて、仙台地区においてチャットによる対応を選択された方が他の地区よりも多い傾向がございましたが、今後、チャット機能や自動音声の機能を活用した問合せ対応についてはいかがでしょうか。

(委員) ヘルプデスクを使う場合には緊急性が高い場合である、コード関連等についても事前に掲示板で確認できており、それでも分からない場合にヘルプデスクへ連絡している。

チャット等の利用については考えていない。

《その他》

(当社) 地区協通信は現在、掲示板の新着情報を元に重要事項をピックアップさせていただき、スピーディーに委員の皆様に対して配信させていただいているところです。

今後の更なる充実のために配信すべき情報等のご要望等がございましたら、ご意見いただければと思っております。

(8) 東京地区

《NACCS 掲示板について》

(委員) クイックメニューについては初めて存在を知った。

インターネット上から検索機能を使用し情報を調べているときに、検索で引っかかった NACCS 掲示板情報が今は使われていないものがある。それが古い情報と判断できるまで時間を要し、その結果、検索した情報を見ても意味がなかったということになる。

(当社) 最新の情報がピンポイントで抽出できない状況であることは認識しております。引き続き精度を高めるよう対応いたします。

(委員) 掲示板掲載資料についてシステム開発担当向けなのか、ユーザー向けの情報なのかが分かりにくい時がある。

(当社) 掲示板掲載資料については、システム開発担当者向けのもので業務担当者向けのもので使い分けが必要と認識しています。

(委員) 業務コードの一覧表示がアルファベットごとになっており、自分が実施したい業務がどのアルファベットで始まるかを推測できず、探し方がない場合がある。日本語表記の一覧があれば使い勝手がよい。

(当社) 他の利用者からも同様の問合せを多く頂いています。対応について検討していきたいと考えてまいります。

(委員) 業務コードと業務名称だけでは、それが自分の実施したい業務なのかがわからない。こういうことをしたいと思ったときに探しにいけないため、弊社では業務コードと業務名称と業務概要をエクセルシートにまとめている。

できれば掲示板にも「業務コード」と「業務名称」と「一言程度の業務概要」、加えて「業務実施可能者」を一覧で掲載していただきたい。

(当社) 一覧表の掲載について検討させていただきたいと考えております。

(委員) FAQ は有効な情報がたくさん載っており、活用している。しかし、FAQ の内容にたどり着くまでに時間を要する。業務仕様書と FAQ を関連付け、仕様書からのアクセスが可能となると便利になると考える。

(当社) 業務仕様書と FAQ との関連付けは技術的な面からも難しいです。このため FAQ の更新や見直しに力をいれており、FAQ は通関や保税、海上、航空のようにカテゴリーを分けて掲載しておりますので、ご活用頂きたいと思えます。

(9) 横浜地区

<<NACCS 掲示板について>>

(委員) 現在の掲示板では業務コードを知らないと調べることが難しい。「●●をしたい時」等ユーザーが何をしたいかによって業務仕様書にたどりつける仕組みが良いのではないかと。

(当社) 掲示板掲載方法、内容については今後検討させていただきます。

(委員) NACCS 掲示板の検索機能が正確でないのは、業務仕様書が PDF 形式で作成されているからではないか。

利用者が掲示板を利用せずにヘルプデスクを利用する理由は、業務コードを知らないと検索できないなど、掲示板で情報を調べる場合に一定の知識を必要とするためではないか。

掲示板の要望として、必要な情報については早く掲示板に掲載してほしい。

たとえば T P P 1 1 の件についてはまだ掲示板に何も公開されていない。自社システムの改修

等の影響も考えられるため掲示板への情報公開は早く行ってほしい。
(当社) 掲示板掲載方法、内容については今後検討させていただきます。

自社システムに対する影響については重々承知しています。現状としては関係省庁様の了解が取れば直ちに掲載しております。

《ヘルプデスクについて》

(委員) 通常と異なる対応が必要となり進め方が分からない時にヘルプデスクに電話をしている。切羽詰まった状況で電話をかけることが多く、掲示板を見るより電話の方が早く相談することができる。そのような状況があることを踏まえ今後検討を行ってほしい。

(当社) 当社は緊急の案件に対し電話で迅速に対応できるよう取り組んでおります。お客様からいただいたご質問を精査し、掲示板のよくある問合せに FAQ を掲載しております。

また、時間に余裕がある場合のお問い合わせについては、お問合せフォームもご利用いただけます。

(委員) 民間の NACCS 利用者が、ヘルプデスクから「あとは税関へ確認してください。」と案内され税関の窓口にお問い合わせることがある。

税関では利用者から状況のヒアリングを行っているが、ヘルプデスクでどのような検討が行われ、税関に依頼されたのかが不明な事がある。そのような場合、利用者がヘルプデスクと税関に何度も問い合わせをすることとなる。

ヘルプデスクから税関を案内する際には、ヘルプデスクで把握した問題点、検討結果などについて、利用者に伝えたいうえで税関に相談するように案内して頂けると助かる。

(当社) ヘルプデスクでは、税関様に相談すべき理由をお伝えしたうえで、税関様へ問合せようご案内してまいります。今後ご不明な点等ありましたら再度当社にご連絡いただきますようお願いいたします。

(10) 清水地区

《NACCS 掲示板について》

(委員) 掲示板から業務コード（輸入申告事項登録 IDA など 3 桁のもの）を調べようとして「業務コード集」をクリックすると入力コード（BP 申請事由等）が表示される。分かりやすい項目名に変えて欲しい。

(当社) 税関等関係業界様と協議のうえ、入力コードは、業務入力コード集とする等、検討を進めてまいります。

(委員) NSS にて請求書を閲覧する時に、変更申込のボタンから入るのに違和感があり、毎回どのようにログインするか分からなくなる。

(委員) 掲示板で目立つ場所に「申込手続き (NSS)」とあり、そこから入ると【変更申込】ボタンからログインすることになるが、単に確認目的の場合にどこからログインするのが分からない

い。現在画面の一番左下にあるNSSのパナーを、上に移動させれば良いと思います。
(当社) 利用頻度の高いものや分かりにくい表示となっているものの画面レイアウトの変更を行うよう
考えております。

(委員) 汎用申請手続きについて、良い検索方法があれば教えて欲しい。

(当社) 検索バーでは、ピンポイントで抽出されませんので、「業務コード集」から汎用申請手続き一覧
を開いていただき、「CTRL+ f」で検索を行ってください。今後、より良い検索方法を検討して
おります。なお、パッケージソフトをご利用の場合、汎用申請のタブから一覧にリンクしてお
りますので、ご活用ください。

(委員) 業務仕様書の入力項目表について項目が多いものは字が小さすぎて判別できない。A3用紙で
印刷しても、同様であることから、見やすいように工夫がほしい。

(当社) 業務仕様書の入力項目表を開いてもらい、カーソルをスクロールしますと拡大して見るこ
とが可能です。業務仕様書の見やすさについては、今後の検討課題とさせていただきます。

<<ヘルプデスク・チャットや自動音声について>>

(委員) アンケートの項目にもあったが、問合せに対してチャットによる対応の導入を希望する。

チャットであれば、案件ごとに対応できるオペレーターに変われば対応も早いし、利用者
ID、会社名、氏名等も電話の度伝えなくても、一度登録すれば時間短縮となる。

(当社) 次世代ヘルプデスクとしてチャット、AI機能の導入など、検討を行っております。いた
だご意見を参考にさせていただき、検討してまいります。

(委員) ヘルプデスクの回答で、税関へご確認くださいと言われることがあるが、どの部分を税関で確
認するかを具体的に伝えて欲しい。

(当社) ヘルプデスクには、税関様に確認する部分とNACCS処理に関する部分とを整理して回答
するよう周知いたします。

(11) 名古屋地区

<<掲示板について>>

(委員) 検索機能について、業務コードに特化した検索ができると利便性が上がると思います。

業務仕様のページからたどり着けるが時間がかかってしまうので、サイト全体から検索
して一発でヒットすれば便利だと思う。

(委員) NACCS 掲示板は、検索が使いづらいと思う。例えば、googleだと検索ワードで関連ページが
良く分かるが、NACCS 掲示板の検索結果は分かりづらく、結局諦めてしまうこともある。

(委員) 掲示板の新着情報について、海上、航空など分かれているが、もう少し細分化したらどうか。

例えば、業種別に船舶代理店などのタブがあれば見落としもなくなると思う。

(当社) 検索機能については改善を検討してまいります。その他のいただいたご意見は、今後の参考

にさせていただきます。

《ヘルプデスクについて》

(委員)セキュリティの観点で問題はあると思うが、ヘルプデスクとは電話でやり取りの際、遠隔操作で状況確認や誘導をしてもらえれば良いと思う。

(委員)急ぎの要件でヘルプデスクへ電話することがあるが、繋がらない時もあり、現在の待ち状況やヘルプデスクの混雑率が掲示板で確認できればと思う。また、電話の番号待ちなどの制度を作り、掲示板へ表示させてはどうか。

(委員)ヘルプデスクの混雑状況の把握について、銀行の待ち番号のように受付番号が発行されて、掲示板で何人待ちなのかなどが案内されれば、必要な時に在席するよう心構えができるので良いと思う。

(当社)ありがとうございます。いただいたご意見については、今後の参考にさせていただきます。

(12) 大阪地区

《掲示板について》

(委員)掲示板の情報量が多く、有益ではあるが何がどこにあるのかわからず、知りたい情報までたどり着けない。掲示板の見方に特化した講習会開催や、説明書・ガイドラインを作成してはどうか。

(委員)私自身はあまり掲示板を閲覧しないが、担当者はよく活用している。

(当社)掲示板をご覧いただいている委員の皆様は、どのような掲示板のコンテンツをよくご覧になっていますか。また、「よくある問合せ」については、ご覧になった事で問題解決まで至っていますか。

(委員)「エラーコード集」はよく見ている。「よくある問合せ」は、検索するものの活用できる事例が少なく、解決しないときはヘルプデスク・事務所へ電話をすることにしている。特に急ぐ事案は事務所に電話をかけることが多い。

(当社)「業務コード集」の提供方法についてご意見はございますか。

(委員)どちらかと言えば、CSV形式のデータよりも、1クリックで見られる方が便利だと思う。掲示板の検索機能が使いづらいのではないかと。Googleなどインターネットの一般検索サイトを利用する方が効率的だという話も聞く。

(当社)一般検索サイトの検索方法の方が効果的とのご意見は、よくいただきますが、これは最新情報だけでなく、過去に掲載した情報もヒットするため、デメリットもあります。掲示板の検索機能については、改善に向けて今後も検討していきたいと思っております。

(委員)トラブル発生時は、これまで経験のない事例で発生することが多く、自ら掲示板情報から探し出そうとしても解決に辿り着けない。時間に制約がある中で参考とする情報が得られたとして

も、未経験事例については掲示板情報が正解か否かが判断できない。結果、直接ヘルプデスクへ問合せをすることで迅速な解決に至っていることが多い。

対応率 8 割との説明があったが、オペレーターが実際に応答するまで待たされる時間もあり、繋がりにくいと感じる。

(当社) アンケートではクイックメニューのコンテンツを導入したことに評価をいただいた反面、検索機能の強化や業務仕様書が分かりにくいとのご意見がありましたが、いかがでしょうか。

(委員) 仕様書やエラーコードの日本語が大変分かりにくい。一読しただけで原因や対処方法が分かるような直接的文言に改善してほしい。

(当社) エラーコードの見直しは、今後の課題とさせていただきます。

(委員) 業務仕様書の記述は、システム開発者であれば理解できるのであろうが、専門的すぎる。素人であっても解読できるようにしてほしい。

(当社) 自社システム採用の企業も多く、業務仕様書は自社システム開発に必須なものであるため専門的な記述が多くなっております。掲示板のように短期的な改善とはなりません、こちらも今後の課題とさせていただきます。

<<ヘルプデスク・チャットや自動音声・Web フォームからのお問合せについて>>

(委員) 問合せ先について、以前はヘルプデスクと事務所があったが、何年か前に問い合わせ先をヘルプデスクのみとするとの周知があったと記憶している。ヘルプデスクに繋がらない場合は事務所に電話をかけてもよいのか。お問合わせフォームも活用しているが、入力項目が多すぎる。

(委員) お問合わせフォームについて、入力項目が3つ以上あると、使いたくなくなる。こちらが聞きたいことよりも、聞かれる項目が多い。速やかに問合せしたくても本題に入る前の時間がかかりすぎる。

(当社) ご認識のとおり、平成 28 年の当社機構改正に伴い、問い合わせ先をヘルプデスクに集約しましたが、迅速な対応を要する場合でヘルプデスクに繋がらないときは、事務所に問合せいただいてもかまいません。

また、お問合わせフォームの入力項目に関しては、導入に当たって、弊社からお客様に何度も追加で質問することを避けるために多くの情報を入力して頂く方式になったのではないかと思います。今後、掲載場所（箇所）と共に、入力項目についても改善することを検討したいと思います。しかし、入力項目を削減した場合、折り返し連絡時に追加ヒアリングが必要となる場合もありますので、その際にご協力をお願いします。

お問合わせフォームについては、メールで回答をしており、何度も読み返すこともできるので、時間に余裕のある業務質問や特に利用者コードの追加や端末の追加等といった利用契約に関するご質問など、時間に余裕がある場合にご活用いただければと思います。

(当社) ヘルプデスクへのお問合せに対し、お待たせせず解決する手段としては、チャットや自動

音声、お問合せフォームの活用ができないか弊社において模索しているところですが、いかがでしょうか。

(委員) エラーコードから掲示板を閲覧してもピンポイントで原因に辿りつかない。ワード検索し、類似があったとしても解決に至るとは限らないので、ヘルプデスクの電話による対応を望むことになる。

(委員) 掲示板では欲しい情報がすぐに検索でヒットしないため、ヘルプデスクへ電話することが多いが日中は繋がりにくく、なるべく 18 時以降に掛けるようにしている。

(当社) ヘルプデスクでの着信は 1 日 300~400 件程度あり、午前 10 時~11 時までの間と、13 時~14 時までの間といった、一日 2 回ピークとなる時間帯があります。弊社においても対策は行ってはいますが、できればこの時間を外していただければようご協力をお願いします。

(委員) 事業所としては、不明な事案があれば、まず他部課を含め社内で確認し、それでも解決しなければヘルプデスクへ問合せを行っているが、機会が少なく困ったこともない。

(委員) 年数回しかヘルプデスクへ電話をすることもないが、以前と比べると繋がりが易くなったと感じており、対応も丁寧である。

(委員) 何か困った時にヘルプデスクに電話をするが、最近は繋がりにくいこともなく、また、対応も親切である。NACCS 業務は多岐に渡っていることから、オペレーターが全部をカバーするのは負担が大きいのではないかと。以前にも地区協議会で発言があったが、業種別等の範囲を決めてその分野の専門家を育てるべきではないかと。

(当社) 現在はオペレーター全員が全ての問合せ業務に対応しています。オペレーターはシフト制です。業務別に専任配置するには人員増が必要であり、費用的にも早急の対応は難しいため、現在は研修等を実施し各自の知識向上を図っているところです。

(13) 神戸地区

《掲示板について》

(当社) ヘルプデスクに繋がりにくいというご意見に対し、対応策の一つとして掲示板の「よくある問合せ」の拡充を考えています。現在、約 800 件ある「よくある問合せ」の内容について、ご活用いただいていますでしょうか。

(委員) 「よくある問合せ」の存在は知っているが、すぐに問題解決を図りたい場合が多いので、直接ヘルプデスク、繋がらない時は関西事務所に電話で問合せをしている。

(委員) 掲示板については、よく活用している。「よくある問合せ」に事例の記載がない場合などは、ヘルプデスクに問合せをしている。

(当社) 掲示板の「業務コード集」について使い勝手等のご意見はございませんか。

(委員) 「業務コード集」は頻繁に活用しているが、検索する都度 CSV 形式のファイルを開かなければならないため、必要な情報にたどり着くまで手間がかかる。「業務コード集」についても、もっと検索機能を充実させ、必要な情報にたどり着くまでの手数を減らして欲しい。

(委員) 「業務コード集」は見づらいし、探すのに手間と時間がかかる。

(委員) 掲示板の検索機能の充実を図ってほしい。

(当社) 「業務コード集」の使いづらさについては、多くのご指摘を頂いているところです。

検索機能の充実については、検討をしてみたいと考えています。

(当社) 検索機能の強化などに取り組んでまいります。

(委員) 検索機能をアップするためには、インデックスファイルをどの様に作成するかが肝要と考える。インデックスファイルを時期や季節によって入れ替えることで、レスポンスをより良くすることも可能となるのではないか。

(委員) 海上クイックメニューの海上業務輸出には、業務フローが1種類しか掲載されていないが、1種類だけではなく、種々のパターンの業務フローがあると便利である。

(当社) 全てのパターンに応じた業務フローを掲載するというのは困難であると思いますので、代表的な形態のものを幾つか掲載することを検討したいと思います。

《ヘルプデスクについて》

(委員) ヘルプデスクのオペレーターについて、個別の専門分野ごとに担当が分かっているのか。

仮に専門分野ごとに担当が分かれていないのであれば、オペレーター個人のNACCS業務に対する守備範囲が広すぎて対応が大変ではないか。

それぞれの専門分野ごとにオペレーターがいれば、役割分担ができるのではないか。

(当社) オペレーター全員が全ての問合せ業務に対応しています。オペレーターはシフト制であり、専門分野ごとに対応するのは難しいことから、オペレーター全員の業務レベルのアップを目指しています。

(委員) 利用者からの問合せ及びそれに対する回答は、ヘルプデスクのみならず関西事務所でも共有できているのか。

(当社) ヘルプデスク、本社ソリューション事業推進部、各センター事務所において共有できております。お客様からの問合せとその解決策はデータとして蓄積しており、同様の問合せがあった場合の解決ツールとして共有化が図られております。

《Web フォームからのお問合せについて》

(委員) お問合わせフォームは、入力項目が多すぎる。それが使いづらい第一の理由である。

(委員) お問合わせフォームについて、入力途中で挫折して、電話による問合せの方が良いと感じたことがある。

(当社) お問合わせフォームを導入した当初は、お客様に何度も追加で質問することを避けるために多くの情報を入力して頂く方式になったのではないかと思います。できるだけ簡潔かつ不足のない入力方法への改善を図ってみたいと思います。

《その他》

(委員) 扱う業務が限られているので、現状では困っていることはない。ヘルプデスクに問合せた時に、折り返し対応となる場合は、折り返し時間や所要時間といった目安だけでもあらかじめ教えてほしい。また掲示板の検索機能の改善をお願いしたい。

(委員) 「地区協通信」について、HS コードが変更になる時に地区協通信で知らせてほしい。

地区協通信のタイトルはシンプルな表記をお願いしたい。

(当社) お問合せに対する折り返し時間の目安については、他の地区でも同様のご意見を頂いています。折返し対応となる場合は、その目安の時間をお伝えすることができるよう、今後とも対応していきたいと考えています。

検索機能の改善については、まさにご指摘通りであり、ご指摘の課題への対応を検討してまいります。

(14) 広島地区

《掲示板について》

(委員) 掲示板内の検索機能が不便であり、Google 等検索サイトの方がヒットしやすい。

(当社) 他の地区協議会でも同様の意見をいただきましたが、Google 等では過去の情報も閲覧できてしまうことから、これについては、当社としても対応を検討中でございます。

(委員) 検索機能は使っていない。2、3日おきにしか新着情報は確認していない。隠れてしまった過去の情報を探すとしたこともしない。

(当社) 新着情報については、当地区協資料の後半ページにもあるとおり、重要事項はお知らせの表示欄に「重要」などの強調表示を挿入するよう機能追加を行います。

参考までですが、一般 HP 経由の NACSS 掲示板から RSS/Atom の設定ができますので、パソコン・スマートフォンにて新着情報を入手することも可能です。ただし、現在は業種に関係なく、新着情報すべての案内となるため、少し煩わしく感じられるかもしれません。

(当社) 入力時に業務コード確認のために複数画面を開く必要があり不便であるとのご意見をいただいたりしているのですが、ファイル提供の形式やファイル更新のタイミングなどに関して、お困りの点はございませんか。

(委員) 品目コードや輸出入承認識別コードではファイル展開後にセル幅を調整する必要がある。デフォルト設定が可能となれば効率的である。

(当社) ご意見ありがとうございます。業務コードのファイルによっては関係省庁様で更新しているものもございます。実現の可否とは別に、いただいたご意見については関係省庁様とも調整させていただきます。

事案の問題解決については、お客様側で解決策を模索できるように、掲示板内にピックアップメニューや業務別クイックメニューを設けています。他の地区協議会ではクイックメニューで

は業務フローのパターンが少ないとのご意見がありましたので、追加も検討してまいります。

(当社)「よくある問合せ」をご利用されたことのある方にお伺いしますが、利用することで解決まで
に至っておられますか。

(委員)航空貨物の場合、「よくある問合せ」の掲載が少なく、一通りは見てはいるが該当するものが
あまりない。

(当社)「よくある問合せ」は、ヘルプデスクにおいても活用していることから、アクセス回数を
チェックし、月単位で「最近よくある問合せ」への掲載場所の移動、事例掲載有無等の見直し
作業を行っています。掲示板情報等にて自己解決される件数が増えれば、ヘルプデスクでは、
より多くお急ぎの電話を受けられることができるようになると考えております。

(委員)税関の立場では掲示板を活用する機会は限られているが、新規の従事者等がNACCSの
マニュアルを見ながら操作するというのは難しいと推察する。私見ですが、ユーチューブ等の
動画で必要コンテンツを公開する方がわかりやすいのではないかと。

(当社)貴重なご意見ありがとうございます。

《ヘルプデスクについて》

(当社)委員の皆様は、専らヘルプデスクにお電話をさせていただいているとのことですが、対応につい
て、何かご意見はございますか。

(委員)掲示板情報で解決しないときは問い合わせしているが、質問内容によっては関西事務所へ電話
をかけることもあります。ヘルプデスクへの問合せについてですが、追加で質問をしたい場合
は、最初に対応していただいたオペレーターを指名することは可能ですか。

(当社)新規案件でのオペレーター指名はご遠慮いただいておりますが、同一案件であれば、解決する
までご指名いただくことは可能です。なお、オペレーターによって、即時、お繋ぎすることが
できずに折り返しとなる場合や、別の詳しいオペレーター等へ交代する可能性もあります。ま
た、回答までに長時間要する場合は、目安の回答予定時間やお問合せ番号をお伝えするよう
にしておりますので、その点はご了承願います。

(委員)船舶代理店の業務は緊急案件がほとんどであるが、都度、対応してもらっている。

《Webフォームからのお問合せについて》

(委員)「お問い合わせフォーム」は、ファイル等の添付は可能か。

(当社)お問合せフォーム自体には添付ファイルの機能はございません。返信させていただくヘルプデ
スクのメールアドレス宛に添付ファイルを送っていただくことは可能です。この点も改善でき
ればと考えております。

また、お問い合わせフォームについては、メールで回答をしており、何度も読み返すこともでき
るので、時間に余裕のある業務質問や特に利用者コードの追加や端末の追加等といった利用契
約に関するご質問など、時間に余裕がある場合にご活用いただければと思います。

(15) 博多地区

《掲示板について》

(委員)以前に比べて使いやすくなっている。要望として、イベント情報に簡単に辿り着けるような表示にしてほしい。例えば、新着情報のお知らせ→申込→案内→会場のようにリンクを何度も辿らなければ、目的とするイベント情報に辿り着かない。

また、検索機能を改善してほしい。検索結果が2000件ほど表示されても、ソート機能では日付順にしか並べ替えられず、また絞り込み機能は「お知らせ」「よくある問合せ」でしか絞り込めない。

更に詳細の絞り込みに対応する為に、検索ワードにスペースを入れて詳細な検索を可能としたり、皆さまが過去検索した単語ランキングなどを表示させる等の対応をすると、更に良いサービスになるのではないかな。

(委員)情報量が多く、業務コードを検索するのに時間がかかる。文字だけではなく、もっと視覚的に内容を判断できるような表示にしてほしい。

(委員)ピックアップメニューボタンの下あたりにFAQを表示させてはどうか。また、ピックアップメニューに表示されている内容が更新された際に、「更新」マークを表示させることで目的とする情報へのアクセスを促すことができるのではないかな。現状、更新された日付を確認して必要があれば情報を取得している。

(当社)いただいたご意見は参考にさせていただき、検討してまいります。

《ヘルプデスクについて》

(委員)すぐに的確に回答を得られるのが電話なので、直接声を聴いて対応してほしい。業務が込み合う時間は電話がつながりにくいが、それ以外の時間では支障なくヘルプデスクを利用できている。

(委員)業務に係る不明点は、九州事務所に問合せしており、不満等はない。

(当社)本社のヘルプデスクを利用していないということですが、なぜでしょうか。

(委員)第5次NACCS更改の時にヘルプデスクに繋がりにくいというイメージが社内で定着し、現在も九州事務所に対応していただいている。ヘルプデスクと九州事務所で一概に対応の優劣はつけられない。会合等で顔を合わせていることもあり、九州事務所には電話しやすい。

《その他》

(委員)MSX 申告添付登録について、既に各所で要望されていると思うが、改めて要望したい。1添付ファイルで10MBまで添付できるよう容量を拡充してほしい。小さい字のカタログや、原産地証明書を添付する場合に分割してファイリングしなければならないことがある。

※MSX：1添付ファイルあたり3MB、1回の送信で10ファイル、1送信で10MBが上限。

(16) 那覇地区

《ヘルプデスク・掲示板について》

(多数委員)何かあれば、電話する。時間をかけて掲示板で調べる余裕はない。

(委員)ヘルプデスクへの繋がりが悪いと感じる。

(委員)ヘルプデスクへのつながりが良くない、何度かかけ直してやっと繋がる。

(当社)繋がらない時は、何度も掛けなおすより、掲示板を活用した方が早く解決できるかもしれないので、掲示板を有効にご活用ください。また、お問合せフォームも掲示板に用意しておりますのでご活用ください。