

平成30年度秋季NACCS地区協議会（意見交換資料）
お客様サービス向上への取組みについて

私たちは、お客様と共に歩み、
「人・物・国」をつなぐNACCSを通じて、
国際物流の発展に貢献します。

平成30年11月～12月

輸出入・港湾関連情報処理センター株式会社

I. 意見交換

- ・ 地区協議会開催における事前アンケート結果 P3

II. N A C C Sに関するこれまでのご意見と対応状況について

- ・ ヘルプデスクの品質に関するご意見（1件） P8
- ・ 掲示板の改善等に関するご意見（9件） P9
- ・ 見やすい掲示板の改善について【リリース内容】 P11

【参考】地区協通信の配信状況について P14

I. 意見交換

お客様満足度調査や地区協議会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、及び検索機能に関しての改善のご意見が寄せられています。今般、ヘルプデスク、掲示板等の改善に向けて具体的検討を進めるため、地区協委員を初めとするお客様にご協力いただき、アンケートを実施いたしました。その結果についてご報告いたします。

【アンケート調査の概要】

1. 調査期間 平成30年10月31日（水）～11月14日（水）
2. 調査対象 NACCS掲示板を利用するお客様（地区協議会委員様）等
3. 回答者数 201/369（回答率 54%）

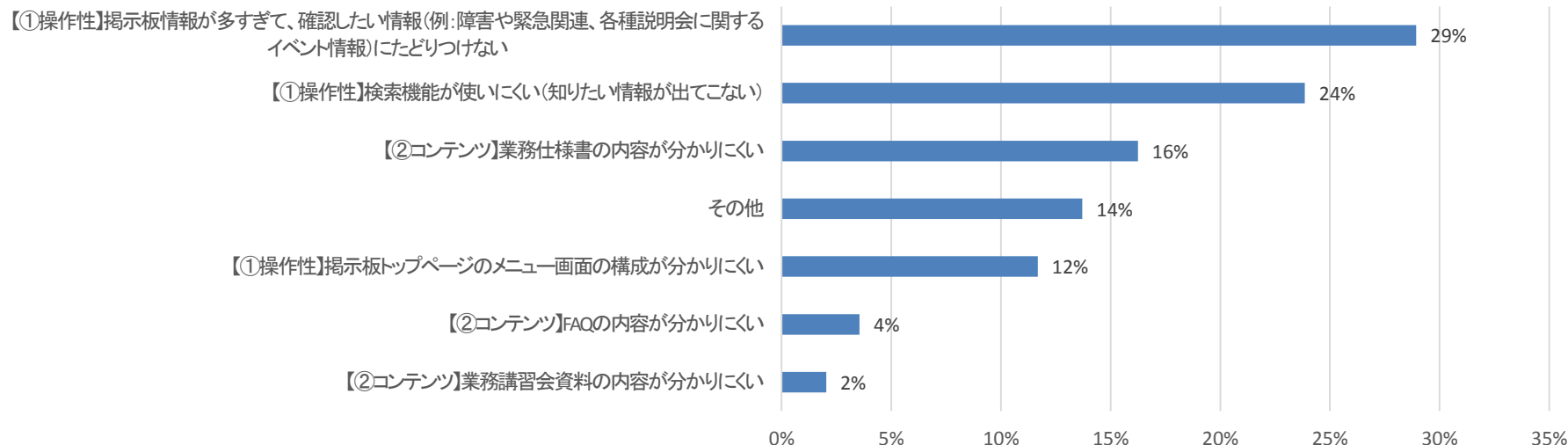
アンケートへのご協力ありがとうございました。

■No.1「ヘルプデスクへの電話が繋がりにくい」とのご意見から、お客様ご自身でタイムリーに掲示板情報を活用できるよう、見やすい掲示板に向け検討しているところですが、一方で「NACCS掲示板が使いづらい」とのご意見もいただいております。具体的にどの点にご不便を感じますか。「①掲示板の操作性」に関すること、「②掲示板コンテンツ」の内容に関することの二つの観点にてお答えください。また選択した具体的な理由をご記入ください。（複数回答可）※必須

「NACCS掲示板のどの点にご不便を感じますか？」の回答として【①操作性】に関する回答が65%となり全体の半数以上を占める結果となった。その中でも「掲示板の情報が多すぎて、確認したい情報にたどり着けない」を選択した人が回答の3割であり、それに続き「検索機能が使いにくい」と回答は全体の2割であった。回答の傾向から「掲示板の情報量が多いにも関わらず、検索機能の精度が低いこと」が掲示板全体の「操作性の不便さ」に繋がっているのではないかと考えられる。

また「その他」の回答としては、「業務コード集からCSVでダウンロードしてからでないと閲覧できないところに不便を感じる」「NACCS掲示板」と「NACCS公式ホームページ」の違いがわかりにくい」「業務コードエラーを確認する時に使いずらさを感じる」などのご意見が寄せられた。

Q1 NACCS掲示板のどの点にご不便を感じますか？

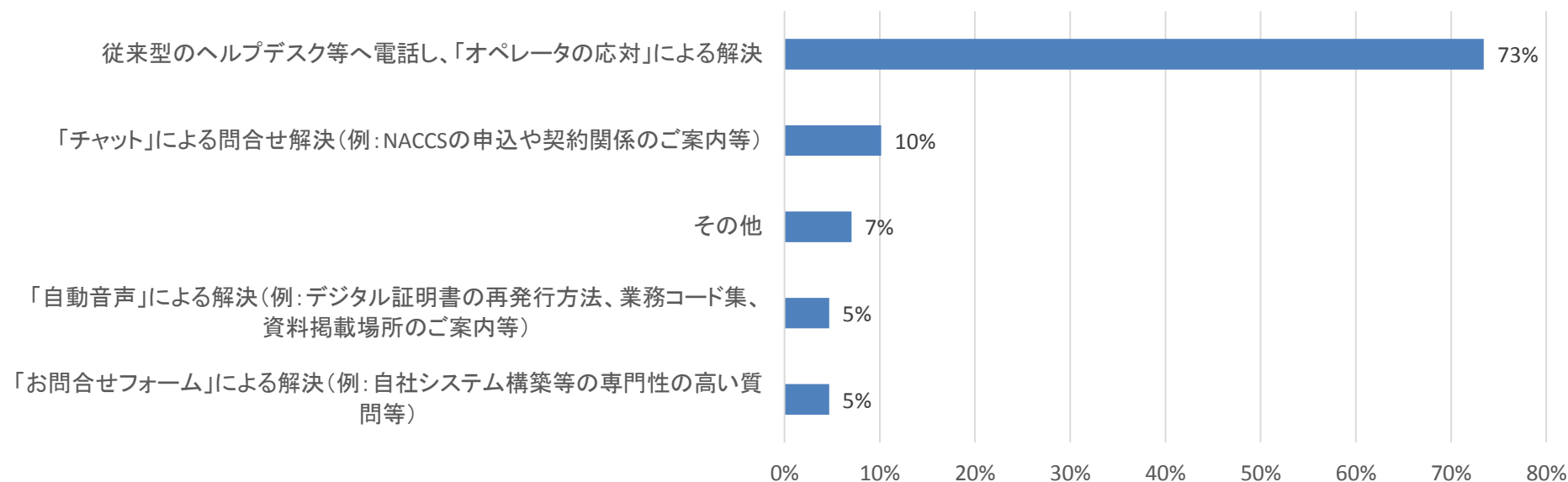


■No.2 お客様からの問合せに対し、お待たせすることなく解決する手段として、ご希望されるものを一つ選択してください。
※必須

お客様からの問合せを解決する為の方法として、7割以上が「従来型のヘルプデスク等へ電話連絡し、オペレータの対応による解決」を選択する結果となった。NACCSセンターに問合せをするケースは、急ぎの案件や緊急案件が多いため、スピーディーな回答が得られる「電話」による対応を望む声が多いと考えられる。

「自動音声による解決」「チャットによる解決」を選択した回答は全体の15%を占めており、新たに問合せを解決するための手段としての可能性がみられた。また「その他」の意見の中には「自動音声による電話の受付機能（折り返し対応）」といった新しい機能に関するご意見も寄せられた。

Q2 お客様からの問合せに対し、お待たせすることなく解決する手段として、
ご希望されるものを一つ選択してください。



■ No.3 お客様からいただいた掲示板に関する貴重なご意見の中から、既に改善策（P8以降参照）を実施しております。改善後の使い勝手等につきまして、ご意見、感想等がございましたら以下の部分にご記入ください。（任意）

回答結果から、「業務別クイックメニュー」については高評価をいただいております、更なる発展形として「業種別」にコンテンツを分けた「新しいクイックメニュー」を望む声も多く見られた。その他、申請手続きに必要なフォームや業務仕様書の検索等、「検索機能の強化」に対する声も寄せられた。また、業務仕様書については「わかりにくい」とのご意見が多く「検索により、キーワード等を入力することで、知りたい部分にたどり着くようにしてもらいたい」とのご意見があった。

掲示板に関するお客様の声

- 「業務別クイックメニュー」が輸出、輸入、さらにフローごとに分かれている為、容易に調べることができて便利。
- TOPページにシンプルにカテゴリー（業種ごと）のボタンを設け、選択した業種のページには、カテゴリーに対応した情報のみ表示される仕組みにしてもらいたい。表示したページには他業種の情報は無い状態がベストだと感じる。
- 「業務別クイックメニュー」を活用することで業務仕様等を調べる際に検索時間の短縮につながりました。現在は、基本的な流れのみ掲載していますが、今後はその他の業務（ふ中、本船、他所蔵置、蔵入れ承認、等）も追加掲載していただけるとより利便性が増すと感じる。
- 「業務別クイックメニュー」は使いやすい。FAQ、講習会資料、業務仕様書が一つのページにリンクされているので、直感的に扱えるこの改善は使い勝手向上に非常に良いアプローチかと思う。
- パッケージソフト入力画面の欄でコード集が検索でき、さらに別画面で展開できればより見やすく、使いやすいと思う。
- ピックアップメニューやその他、新着情報など、よく使う項目をより上のほうに配置してほしい。下にスクロールしないと確認したい項目が探せない点に不便さを感じる。

Ⅱ. NACCSに関するこれまでのご意見と 対応状況について

お客様サービス向上への取組みについて

平成30年度の春季地区協議会の運営を通じて平成30年8月末までに、第6次NACCSに関するご意見に加え、「ヘルプデスクの品質」（1件）に関することや「掲示板の改善等」（9件）に関する事などご意見をいただきました。ご意見に対しては、改善に向けた対応を以下の内容通り、進めさせていただいているところです。

1. NACCSに関するこれまでのご意見と対応状況について 10件（ヘルプデスクの品質：1件、掲示板の改善等：9件）

ヘルプデスクの品質に関するご意見（1件）	対応
ヘルプデスクの品質について問合せを行った際、問合せを受けた担当者によって対応能力にばらつきがある。	お客様満足度調査においてもご意見をいただき、対応力向上の取組みを行っております。引続き、ヘルプデスクオペレーターの育成とお問合せのガイド資料の充実を継続して実施いたします。 具体的には、ヘルプデスクの応対品質の現状分析を行い、着実に品質改善サイクルが実施されるよう、応対品質管理計画を策定して日々改善に取り組んでまいります。
掲示板の改善等に関するご意見（9件）	対応
NACCS掲示板の情報量が多過ぎて、確認したい情報をみつけるのに時間がかかるといった内容や、一覧の表示がわかりづらい、検索機能が使えないなど9項目に関する主なご意見をいただきました。	見やすい掲示板への改善が図れるようこれまで検討を重ね、前回、地区協委員様にご協力いただいたアンケート調査結果を分析し、掲示板への情報の量と質が増す中で、必要な情報へのアクセス改善に向けた対応を段階的に進めております。 なお、対応状況の詳細につきましては、P9からをご参照ください。

掲示板の改善等に関するご意見（9件）

※本年5月開催、平成30年度地区協議会 意見交換資料（お客様サービス向上への取り組みについて）から抜粋、以下9項目に対応状況を追加

項番	お客様からのご意見	取組み内容	対応状況
No.1	業務仕様書の「出力情報名、出力情報コード」を確認する際、業務仕様書フォームの「入力者」の欄が多過ぎて（ほとんどの欄が空白で無駄な表示）、下部の出力情報名に関する情報を確認するのに毎回スクロールして手間がかかる。（※画面参考1）	業務仕様書フォームの入力者の欄を1欄に集約し、情報が見やすくなるようにレイアウトを変更しました。	✓対応終了
No.2	新着情報の過去の情報を検索する際、情報量が多過ぎて確認したい情報を見つけるのに時間がかかる。複数のページに情報が分散されているので「次へ」を何回も押下して画面を移動する必要がある。	確認したい情報が早く見つかるように「年次索引」のピックアップメニューを追加し年単位で検索しやすいよう整理しました。	✓対応終了
No.3	実施業務（業務コード）に関連する情報を確認する際に、業務仕様書、電算関係税関業務事務処理要領、よくある問合せ、業務講習会資料等、色々なページを見る必要があり手間がかかる。	NACCS掲示板のトップページにおいて、従来の「クイックメニュー」からさらに見やすく工夫した「クイックアクセスメニュー」をご提供しています。業務コードをキーにして関連する情報を一つのページで確認できるようにしました。	✓対応終了
No.4	業務を実施する際に入力ガイドのような資料が必要と思うので、現在の業務講習会資料（またはそれに類するもの）は継続して必要と考える。	業務講習会資料、よくある問合せについては、第6次NACCS版へ改訂作業を行い新たに掲載しましたので引き続き更新してまいります。	継続

項番	お客様からのご意見	取組み内容	対応状況
No.5	管理資料情報の「I57 包括保険使用実績データ」について 掲示板の管理情報の「I」ページでは、管理資料情報が10件までしか掲載されておらず、ページの第2階層の「一覧へ」のボタンを押さないと11件目の「I57 包括保険使用実績データ」が確認できない。（※画面参考：修正1）	11件目の「I57 包括保険使用実績データ」においても、ページの第2階層へ展開せずに管理資料の「I」ページ上で全ての管理資料情報が確認できるようにします。 ⇒ 掲示板改修の目途が立ちましたので、現在、リリース予定で作業を進めております。（修正1） その他、 「見やすい掲示板」とするための修正をします。（修正2、修正3） ※具体的な修正イメージについては、 P11参照	リリース予定
NO.6	特定の業務コードの業務仕様書情報を確認する際に、例えば「A」の一覧では1ページに30件までしか表示されず、Ctrl+Fの検索機能を利用し業務コードを特定しようとしても一度で検索ができず、ページの下部の1→2→次へボタンをクリックしないと該当コードに辿り着かない。	一覧表示が見やすいというお客様もありますが、ページ下部の1→2→次をクリックして確認の方が良いというお客様もおりますので継続検討とさせていただきます。	継続
No.7	新任者向けの講習会資料を掲載してほしい。	海上保税業務において、新任者向けの資料を新たに掲載しました。 https://bbs.naccscenter.com/naccs/dfw/web/system/ref/sea/	✓対応終了
No.8	おかしいと思った時にNACCS掲示板を見ても、運転状況には「正常運転中」との表示されていることが多い。どこかで不具合が連続して発生した場合には、速やかにその時に分かる範囲での情報掲載をお願いしたい。「一部通信系のエラーが発生中。調査中」など。	【回答】 大規模な障害に関しましては、運転状況欄を変更いたしますが、一部通信系のエラーが発生した際は、新着情報欄に障害に関する情報を可能な限り速やかに掲載し、お客様にお知らせするように努めます。	
No.9	障害連絡の通知が遅すぎる。情報配信面でもっと迅速になるよう改善必須と思料。また、事後において、原因等の開示がなく、改善されて次回以降発生しないものなのか、なぜ発生したのかを知るすべはなく、再発に対し心配。	【回答】 障害時の初動体制を強化し、迅速な対応を進めてまいります。原因等に関しては、調査に時間を要する事がございます。 また、システムの迅速な復旧を確保するため関係者間との連携を強化し、システム障害対応訓練等を実施し再発防止に努めます。	

修正1 タイトル表示の変更

NACCS業務仕様・関連資料

業務仕様書 > I

- 業務コード集
- 業務エラーメッセージ集
- 仕様変更一覧
- EDI仕様書
- 航空システム業務資料
- 海上システム業務資料
- 電算関係税関業務
- 事務処理費額
- 外為法関連資料 (貿易管理サブシステム)
- 医薬品医療機器等申請業務
- 輸出証明書等発給申請業務
- 各種資料

I

- ・ I01 一括納付書情報
- ・ I02 納付番号通知情報(一括)
- ・ I03 一括納付用明細書情報
- ・ I04 一括納付用明細データ
- ・ I05 一括納付用明細総括データ
- ・ I06 口座使用明細データ
- ・ I51 輸入申告一覧データ
- ・ I54 輸入貨物取扱実績データ
- ・ I55 機用品輸入承認申請一覧データ
- ・ I56 輸入申告審査区分別一覧表
- ・ I57 包括保険使用実績データ

二覧△

10件までしか
1ページで表示
できていない。

一覧をクリックしないと
11件目の「I57 包括保険使用実績データ」が
確認できないため、第2階層へ展開しなくても一覧
で確認できるよう表示変更を行う。

修正2 新着情報における一覧表示の変更

新着情報

分類一覧

- 航空
- 海上
- 共有
- 税関
- 関係銀行
- システム停止関連

組織一覧

- NACCSセンター
- 財務省 税関
- 厚生労働省 検疫所 (食品)
- 農林水産省 動物検疫所
- 農林水産省 植物防疫所
- 経済産業省 貿易経済協力局
- 法務省 入国管理局

新着情報

2018年08月

- ・ 輸入食品監視支援業務関連コード更新について (関係省庁)
- ・ 業務コード集更新のお知らせ (航空, 海上, 共有)
- ・ NACCSの利用申込みに関するスケジュールについて (航空, 海上, 共有, NSS関連)
- ・ 【再掲】【みずほ銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座使用不可時間帯のご案内 (2018年08月10日)
- ・ 【千葉銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座振替サービス提供時間の変更について (2018年08月09日)
- ・ 【三菱UFJ銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座使用不可時間帯のご案内 (2018年08月07日)
- ・ 手数料納付関連業務に係る電子納付等の停止について (航空, 海上, 共有, 税関, システム停止関連 (特A))
- ・ 税関発給コード (税関輸出者コード・仕出人コード) を更新しました。 (税関)
- ・ 貿易管理サブシステムのJava実行環境の更新について (関係省庁)
- ・ 【阿波銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座振替サービス提供時間の更新について (2018年08月03日)
- ・ 業務コード集更新のお知らせ (航空, 海上, 共有)
- ・ 【お知らせ】「航空通信回線利用による航空貨物事前報告申出書」の掲載について (航空, 税関)
- ・ 【再掲】【重要】【お知らせ】「NSS利用者説明会」の開催について (航空, 海上, 共有, 第6次NACCS, 総合運転試験)
- ・ 港務管理者からのお知らせ (関係省庁)

前へ | △

輸入食品監視支援業務関連コード更新について (2018年08月15日)

業務コード集更新のお知らせ (2018年08月14日)

NACCSの利用申込みに関するスケジュールについて (2018年08月10日)

【再掲】【みずほ銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座使用不可時間帯のご案内 (2018年08月10日)

【千葉銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座振替サービス提供時間の更新について (2018年08月09日)

【三菱UFJ銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座使用不可時間帯のご案内 (2018年08月07日)

税関発給コード (税関輸出者コード・仕出人コード) を更新しました。 (2018年08月07日)

貿易管理サブシステムのJava実行環境の更新について (2018年08月03日)

業務コード集更新のお知らせ (2018年08月01日)

【お知らせ】「航空通信回線利用による航空貨物事前報告申出書」の掲載について (2018年08月01日)

【再掲】【重要】【お知らせ】「NSS利用者説明会」の開催について (2018年08月01日)

港務管理者からのお知らせ (2018年08月01日)

過去の掲載日が確認できないため、
新着情報一覧を「カテゴリ表示」から
「日付け表示」へ変更する。

修正3 月次タイトルの修正

新着情報

分野一覧

航空

海上

共用

税関

関係省庁

システム停止関連

組織一覧

NACCSセンター

財務省 税関

厚生労働省 検疫所（食品）

農林水産省 動物検疫所

農林水産省 植物防疫所

経済産業省 貿易経済協力局

法務省 入国管理局

新着情報

RSS

Atom

2018年08月

- ・ [輸入食品監視支援業務関連コード更新について](#)（関係省庁）
- ・ [業務コード集更新のお知らせ](#)（航空、海上、共用）
- ・ [NACCSの利用申込みに関するスケジュールについて](#)（航空、海上、共用、NSS関連）
- ・ [【再掲】【みずほ銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座使用不可時間帯のご案内](#)（航空、海上、共用、システム停止関連、リアルタイム口座関連）
- ・ [【千葉銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座振替サービス提供時間の変更について](#)（航空、海上、共用、リアルタイム口座関連）
- ・ [【三菱UFJ銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座使用不可時間帯のご案内](#)（航空、海上、共用、システム停止関連、リアルタイム口座関連）
- ・ [手数料納付関連業務に係る電子納付等の停止について](#)（航空、海上、共用、税関、システム停止関連（終了））
- ・ [税関発給コード（税関輸出入者コード・仕出人・仕向人コード）を更新しました。](#)（税関）
- ・ [貿易管理サブシステムのJava実行環境の更新について](#)（関係省庁）
- ・ [【阿波銀行のリアルタイム口座振替をご利用の方へ】リアルタイム口座振替サービス提供時間の変更について](#)（航空、海上、共用、リアルタイム口座関連）
- ・ [業務コード集更新のお知らせ](#)（航空、海上、共用）
- ・ [【お知らせ】「航空通信回線利用による航空貨物事前報告申出書」の掲載について](#)（航空、税関）
- ・ [【再掲】【重要】【お知らせ】「NSS利用者説明会」の開催について](#)（航空、海上、共用、第6次NACCS、総合運転試験）
- ・ [港湾管理者からのお知らせ](#)（関係省庁）

[前へ](#) | [次へ](#)

月次タイトルがわかり難いことから「前へ」、「次へ」から、「前月」、「翌月」に変更する。

「お知らせ強調表示」の追加

イメージ画面

The screenshot displays the NACCS homepage with a blue header banner reading '人・物・国をつなぐ' (Connecting People, Goods, and Countries) and '「総合的物流情報プラットフォームシステム」としてのNACCSを通じて、国際物流の発展に貢献します。' (Through NACCS as a comprehensive logistics information platform system, we contribute to the development of international logistics). Below the banner are several menu sections: '航空クイックメニュー' (Aviation Quick Menu), '海上クイックメニュー' (Maritime Quick Menu), 'NACCS 運転状況メール配信サービス' (NACCS Operation Status Email Distribution Service), and 'ピックアップメニュー' (Pickup Menu) featuring '第6次パッケージソフトデジタル証明書' (6th Package Software Digital Certificate).

The '運転状況' (Operation Status) section shows '稼働時間 <24時間>(計画停止を除く) 9:30 現在 / 正常運転中' (Operating time <24 hours> (excluding planned stop) 9:30 Now / Normal operation).

The '新着情報' (New Information) section has tabs for '航空' (Aviation), '海上' (Maritime), '共用' (Common), '税関' (Customs), and '関係省庁' (Related Ministries). Under the '航空' tab, a list of announcements is shown. The first announcement, 'NACCS 重要 業務コード集更新のお知らせ (2018年11月13日)' (NACCS Important Business Code Collection Update Notice (November 13, 2018)), has the word '重要' (Important) highlighted in a pink box. An orange callout bubble points to this box with the text: 'お知らせの表示欄に「重要」などの強調表示を挿入できるよう機能追加を行います。' (We will add a function to insert emphasis such as 'Important' into the announcement display area).

Other announcements in the list include '11月保守日における貿易管理サブシステムのオンラインサービス計画停止について (2018年11月13日)' (Regarding the planned stop of online services for the trade management sub-system on the November maintenance day (November 13, 2018)), '稼働について (2018年11月12日)' (Regarding operation (November 12, 2018)), '稼働について (2018年11月09日)' (Regarding operation (November 9, 2018)), '稼働拡大に係る説明会」の開催について (2018年11月07日)' (Regarding the holding of a seminar regarding the expansion of operation (November 7, 2018)), '稼働の停止について (2018年11月07日)' (Regarding the stop of operation (November 7, 2018)), and '稼働について (2018年11月07日)' (Regarding operation (November 7, 2018)).

【参考】地区協通信の配信状況について

平成27年8月に地区協議会委員等の皆様とのコミュニケーションツールとして配信を開始した「地区協通信」については、平成30年7月から12件を配信しました。

配信日	配信内容
2018.7.4	【NACCS地区協通信】<NACCS・税関>「オンラインサービス計画停止スケジュール」及び「業務コード集の変更」等について
2018.7.12	【NACCS地区協通信】<NACCS・経産省・税関>「リアルタイム口座振替一時使用不可」、「貿サブ機能改善パッケージソフトのバージョンアップ」及び「手数料納付関連業務に係る電子納付等の停止」について
2018.7.17	【NACCS地区協通信】（7月23日～8月3日実施）ヘルプデスクのお客様満足度調査（アンケート）へのご協力をお願い
2018.7.24	【NACCS地区協通信】<NACCS>平成30年7月豪雨により被害を受けた地域における特別措置について
2018.7.30	(再送)【NACCS地区協通信】（7月23日～8月3日実施）ヘルプデスクのお客様満足度調査（アンケート）へのご協力をお願い
2018.8.2	【NACCS地区協通信】<NACCS>【重要】【お知らせ】「NSS利用者説明会」の開催について
2018.8.29	【NACCS地区協通信】18.0829<経産省><NACCS>「裏書事後訂正手続きの運用の変更」及び「NACCSの利用申込みに関するスケジュール」について
2018.9.4	【NACCS地区協通信】18.0904<NACCS>「NSS利用者説明会資料の掲載」及び「オンラインサービス計画停止スケジュール」について
2018.9.7	<税関><NACCS>納付関連サービスの一時システム停止及び使用不可について
2018.9.14	<税関><NACCS>「手数料納付関連業務に係る電子納付等の停止等について」
2018.9.19	【NACCS地区協通信】平成30年度秋季NACCS地区協議会開催日程のご案内について
2018.10.4	<税関><NACCS>「手数料納付関連業務に係る電子納付等の停止」及び「オンラインサービス計画停止スケジュール」について