

平成23年度利用ニーズ調査の結果等について

平成23年4月
経済産業省
貿易管理課

本年3月に実施した「平成22年度 NACCS貿易管理サブシステム登録企業のニーズ調査」の結果をとりまとめました。調査結果を踏まえて、今後の電子申請の普及促進、サービス改善に役立てていく所存です。

本ニーズ調査は、外為法に基づく輸出入許可・承認等申請手続の電子申請・電子裏書きを可能としたNACCS貿易管理サブシステム(以下、システム)が平成22年2月21日に稼働し、ほぼ1年が経過したタイミングで実施しました。調査時点でNACCS利用登録を行っていた331社に調査票を送付し、178社(回収率54%)から回答を得ました。

1. 集計結果について

本アンケート調査の集計結果は、別紙のとおりです。

回答企業178社のうち、既に電子申請を利用したと回答した127社のうち、約7割は外為法に基づく申請を「全て電子申請」しており、約8割が今後は「電子申請を全面的に利用」と回答しており、電子申請を利用した企業は、概ね便利に使っていることが分かりました。

一方、未だ電子申請を利用していないと回答した51社のうち、約4割はその理由として、「申請案件が未だ無い」ことを挙げており、約8割はシステムには「ログインできている」、約4割が今後は「徐々に電子申請を利用したい」と回答しています。

2. 利用拡大の普及促進

(1) 初回申請の個別サポート

未だ電子申請を利用していない企業のうち、約8割はシステムにログインできています。また、未利用企業の約4割は「申請案件が未だ無い」と回答していることから、初回の電子申請がスムーズに完了して、実際に電子申請や電子ライセンスの利便性を理解してもらうことが重要だと認識しております。そこで、初回の電子申請から許可が降りるまでに、いろいろな疑問やトラブルがあった場合に、下記のシステム相談窓口にご連絡いただければ、NACCSセンター、申請窓口等と連携して、きめ細かくサポートいたします。

【NACCS 貿易管理サブシステムに関する問合せ先】

経済産業省 貿易経済協力局貿易管理部貿易管理課(システム相談窓口)

(NACCS 貿易管理サブシステム担当): 渡辺、居藤

Tel: 03-3501-0538 メールアドレス: qqfcbj@meti.go.jp

ホームページのアドレス: <http://www.meti.go.jp/policy/jetras/ejetraaj.html>

(2) 電子申請の操作説明会の実施

説明会のニーズとして、個別の申請手続に焦点をあてて、デモも含めた具体的な説明会の開催してほしいとの要望を多数いただきました。そこで、具体的に電子申請のイメージがかりかのような説明会を企画・実施する予定です。

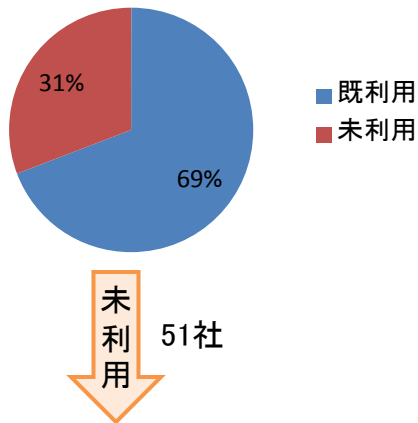
3. システム改善

既に電子申請を利用した企業に「システムの使い勝手」を質問したところ、約 5 割が「非常に使いやすい」、約 1 割が「使いにくい」、約 4 割が「どちらともいえない」との回答を得ました。いただいた改善要望は、十分に精査し、共通的な要望のうち、費用対効果が高いものについて、23 年度中に改善を行うこととします。

別紙 平成23年度利用状況ニーズ調査の結果

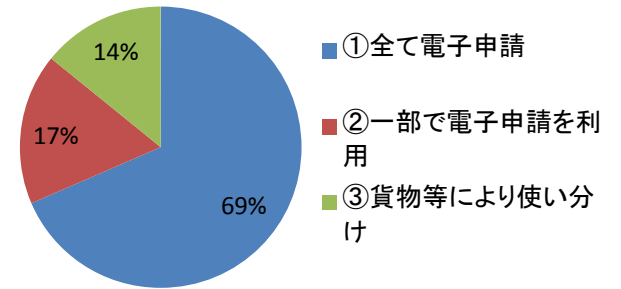
- ✓ 平成23年3月に利用登録を行った331社を対象に、NACCS稼働後の利用状況に関するニーズ調査を実施(178社が回答)。
- ✓ 既利用の127社は、69%が「全て電子申請」を利用と回答し、78%が「(今後も)電子申請を全面的に利用」と回答。
- ✓ 未利用の51社は、43%は「申請案件が未だ無い」、42%は「書面申請を利用」と回答。8割はNACCSのログインは出来ていると回答。

NACCS登録企業の回答状況
(全331社、回答172社)

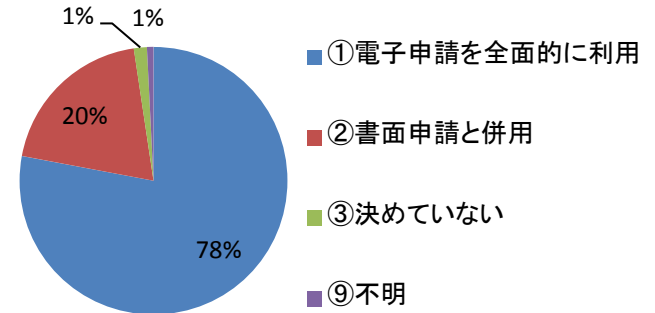


127社
既利用

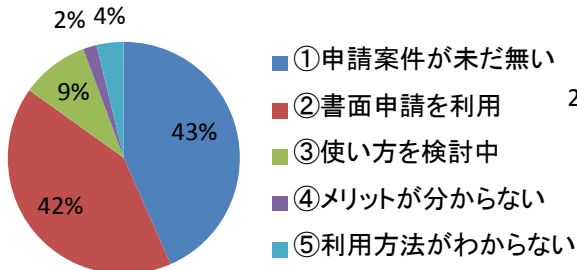
電子申請の利用状況(127社)



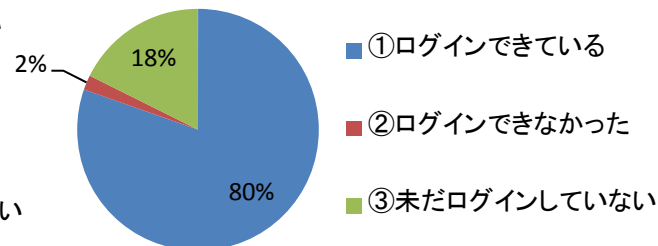
今後の利用意向(127社)



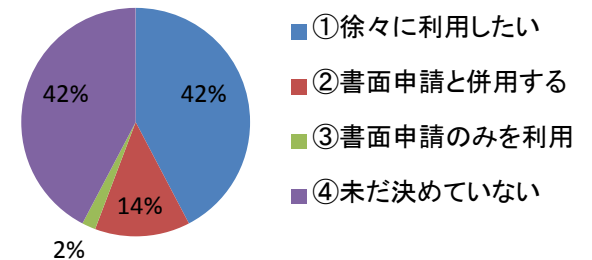
電子申請を未だ利用していない理由(51社)



NACCSにログインしたか(51社)



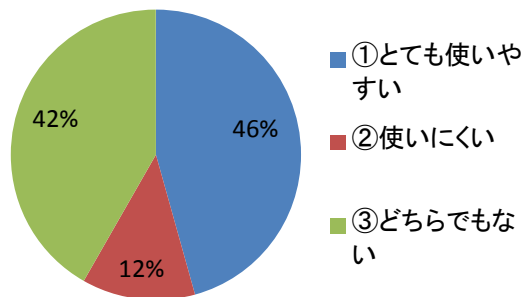
今後の利用意向(51社)



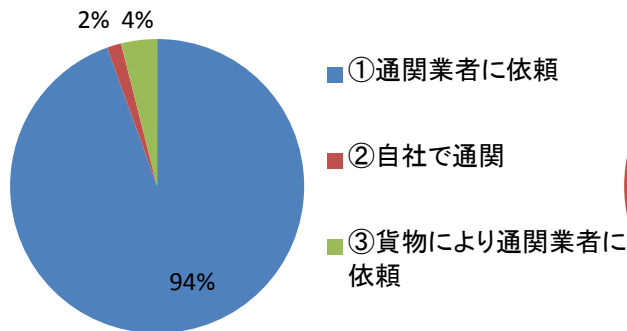
既利用127社の回答

- ✓ システム使い勝手は、46%が「とても使いやすい」、12%が「使いにくい」と回答。
- ✓ 通関は94%が「通関業者に依頼」しているが、24%が「書面許可証等」を利用と回答。
- ✓ ヘルプディスクの対応は、67%が「適切な対応で役に立つ」と回答。
- ✓ 事前準備は、33社(19%)が「決裁手順や業務プロセス」を見直し、69社(54%)は「特に無し」と回答。
- ✓ メリットとして、73社(57%)が「申請書・許可証の管理が効率化」、68社(54%)が「申請から通関までの期間や経費が軽減」、49社(39%)が「審査・通関の進捗状況が把握可能」を挙げた。

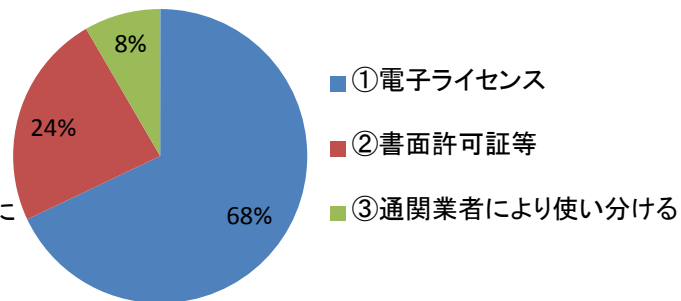
システムの使い勝手(127社)



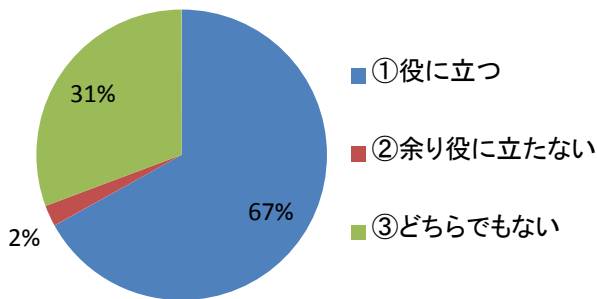
通関業者の利用(127社)



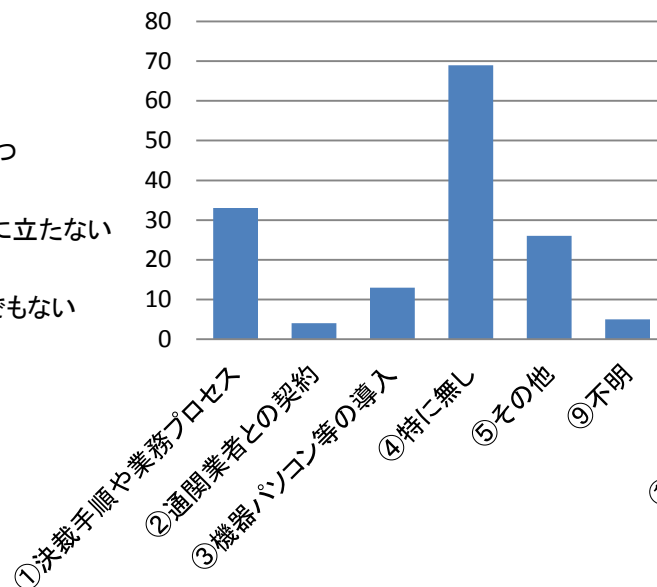
電子ライセンスの利用状況(127社)



ヘルプディスクの対応(127社)



電子申請の事前準備(複数回答)



電子申請のメリット(複数回答)

