

経済産業省様 御中

**令和3年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業  
（NACCS利便性向上実現のための方策検討調査）報告書**

2022年3月25日  
株式会社NTTデータ

|                                               |          |    |
|-----------------------------------------------|----------|----|
| <b>第1章 はじめに</b>                               | ..... P. | 4  |
| <b>第2章 第6次NACCSの利用者拡大のための未利用者を対象とした利用開始支援</b> |          |    |
| 2.1. 第6次NACCS未利用者への利用者ID配布                    | ..... P. | 7  |
| 2.2. 第6次NACCS未利用者へのアンケート調査                    | ..... P. | 10 |
| 2.3. 第6次NACCS未利用者へのヒアリング調査                    | ..... P. | 14 |
| <b>第3章 第6次NACCSの運用簡便化方策の策定</b>                |          |    |
| 3.1. 経済産業省運用担当職員へのエスノグラフィー／ヒアリングの実施           | ..... P. | 24 |
| <b>第4章 第7次NACCSに向けた改善要件提案書の整理</b>             |          |    |
| 4.1. Webアプリ導入に向けた要件の整理                        | ..... P. | 32 |
| 4.2. プロトタイプシステムによるユーザテスト                      | ..... P. | 37 |
| 4.3. 第6次NACCSの課題分析                            | ..... P. | 39 |

# 第1章 はじめに

経済産業省貿易経済協力局貿易管理部では、輸出入・港湾関連情報処理センター株式会社（以下「NACCSセンター」という）が提供するNACCS（Nippon Automated Cargo and port Consolidated System）を活用して外国為替及び外国貿易法（以下、「外為法」という）に基づく輸出入の許可承認等手続きのデジタル化に精力的に取り組んできているが、約55%（令和元年度実績）の利用率に留まるNACCS外為法関連業務の利用促進が懸案事項となっている。

本調査事業では、NACCSの利便性を向上させるため次項にかかる方策を検討し整理を行う。

- ① 第6次NACCSの利用者拡大のための未利用者を対象とした利用開始支援
- ② 第6次NACCSの運用簡便化方策の策定
- ③ 第7次NACCSに向けた改善要件提案書の整理

## 第2章 第6次NACCSの利用者拡大のための未利用者を対象 とした利用開始支援

## 第1節 第6次NACCS未利用者への利用者ID配布

## 2.1.第6次NACCS未利用者への利用者ID配布

利用者ID配布について、外為関連手続きを行う事業者の内、NACCS未利用者を対象に実施。利用者ID配布の概要については以下のとおり。

### 利用者ID配布の概要

| 項目            | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的            | 第6次NACCSの利用者拡大のための未利用者を対象とした利用開始支援                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 対応方法          | <ul style="list-style-type: none"><li>① 電子申請を促進するために電子手続きのメリットを示したリーフレット並びに代行申請の手続きの案内資料を対象者に郵送配布。</li><li>② 利用者IDの取得を簡易に行えるように、エントリーシートを準備。希望のあった利用者から受領したエントリーシートをもとに、NACCSサポートシステム（NSS）の代行申請を実施。代行申請に加えて、後続で必要な手続きも利用者にご案内し、利用促進を実施。</li><li>③ ①②を実現するために、NSSの管理元であるNACCSセンターと目的や段取りについて調整を実施するとともにNACCSセンターにも協力依頼の事前交渉を実施。</li></ul> |
| 対応期間          | 2021年12月から2022年3月                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 代行申請の案内の配布対象者 | <p>外為法関連手続きを行う事業者の内、NACCS（外為関連業務）未利用者である以下の者（合計79者）に対して、代行申請のご案内資料を送付。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 「ワシントン（生きている動物）」、「35の2(2)廃掃法」の申請手続きに関わる事業者55者</li><li>✓ 紙申請利用者のうち電子申請への移行を促したい「武器」「漁船」の申請手続きに関わる事業者24者</li></ul>                                                                                                      |

## 2.1.第6次NACCS未利用者への利用者ID配布

本事業において実際に利用者ID配布を行った者は次の通り、5/79者。

| No | 社名 | 備考                      |
|----|----|-------------------------|
| 1  | A社 | 利用者ID配布                 |
| 2  | B社 | 利用者ID配布                 |
| 3  | C社 | 利用者ID配布                 |
| 4  | D社 | 利用者ID配布                 |
| 5  | E社 | 利用者ID配布                 |
| 6  | F社 | エントリーシートの請求のみ           |
| 7  | G社 | エントリーシートの請求のみ           |
| 8  | H社 | エントリーシートの請求のみ           |
| 9  | I社 | キャンセル（既に利用者IDの登録済であった為） |

## 第2節 第6次NACCS未利用者へのアンケート調査

## 実施概要

アンケート調査について、外為関連手続きを行う事業者の内、NACCS未利用者を対象に調査を実施。アンケート概要については以下のとおり。

## アンケート調査概要

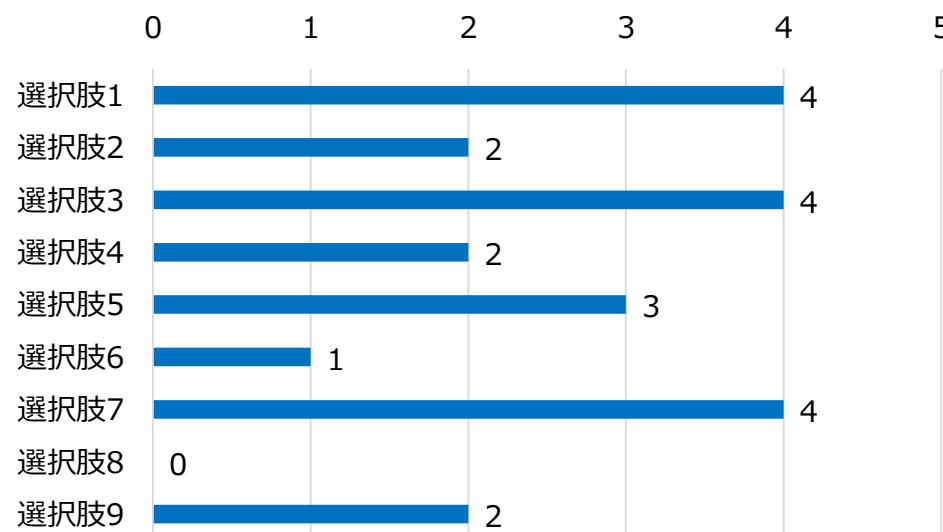
| 項目    | 内容                                                                                                                                                                             |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査目的  | 電子化に向けた課題について幅広く明らかにすることを目的とする。                                                                                                                                                |
| 調査方法  | アンケート用紙を郵送にて事業者に送付し、事業者が回答結果を郵送にて返信することで、回答結果の回収を行う。                                                                                                                           |
| 調査期間  | 2021年12月から2022年1月                                                                                                                                                              |
| 調査対象者 | <p>外為法関連手続きを行う事業者の内、NACCS（外為関連業務）未利用者を対象に「ワシントン（生きている動物）※」、「35の2(2)廃掃法」の申請手続きに関わる事業者の中から57者を選定し、アンケート用紙を送付。返信のあった、計13事業者を対象とする。</p> <p>※申請全体の内、ワシントン条約関連の申請が2割程度と大きな割合を占める</p> |
| 調査エリア | 日本国内（本社所在地が日本国内に存在）                                                                                                                                                            |
| 調査項目  | 電子化に向けた利用者環境・電子化に向けた課題について設問を設け、確認した。アンケート結果を踏まえた電子化に向けた課題については次頁のとおり。                                                                                                         |

## 課題抽出

アンケート調査にて確認した電子化に向け、解決すべき課題は以下のとおり。

**設問** 経済産業省では貿易管理の諸手続きにおいて電子申請の必須化を検討しています。電子申請のみとなった場合の懸念点について教えてください。（複数回答可能）。

- 選択肢1. 申請件数が少なく、これから電子申請のやり方を一から覚えなくてはならない点。
- 選択肢2. これまで不明点を審査官に確認しながら申請書を提出することを目的とし、窓口申請を実施していたがそれができなくなる点。
- 選択肢3. 電子申請実施に向けた利用手続きについてどのように実施すればよいのか分からない点。
- 選択肢4. 利用手続きについて確認したことがあるがNACCSセンター、経済産業省双方への利用申し込みが必要であり煩雑である点。
- 選択肢5. システム利用開始に向けた設定が煩雑である点。
- 選択肢6. 社内決裁者の確認を経るという社内規定に抵触する（社内決裁者の確認なしに申請できてしまう）点。
- 選択肢7. 電子申請時不明点がある場合、すぐに解決できる問い合わせ窓口があるか不安である点。
- 選択肢8. 電子申請に使うPC等がなく、電子申請必須化となった場合、新規に購入のうえ習熟する必要がある点。
- 選択肢9. その他 具体的に記述をお願いします。



※選択肢9について、回答数として2であるものの、未記載であった

アンケートで選択された選択肢1～選択肢7を課題として検討する。  
（選択されなかった選択肢8・9については検討対象外とする。）

## 2.2.第6次NACCS未利用者へのアンケート調査 解決策検討

### アンケート調査により導出された課題に対する解決策は以下のとおり

| ファクト情報(アンケート回答・選択肢) 回答数 |     |                                                              | 電子化に向けた課題 |                                                                             | 解決策                                                                                                             |  |
|-------------------------|-----|--------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 設問10※1                  | 選択肢 | 1. 申請件数が少なく、これから電子申請のやり方を一から覚えなくてはならない点。                     | 4         | 申請件数が少ないため、電子申請のやり方を覚える手間と比較してメリットが小さいと捉えている                                | 解決策① <b>メリットの説明強化</b><br>ユーザの課題・利用シーンに合わせたメリットをPR活動で伝える                                                         |  |
|                         |     | 2. これまで不明点を審査官に確認しながら申請書を提出することを目的とし、窓口申請を実施していたがそれができなくなる点。 | 2         | 申請件数が少ないため、申請の度に、マニュアルを見直す必要がある                                             | 解決策② <b>マニュアル不要で操作可能なインタフェースの開発</b><br>非安保関連申請にて、会話形式で申請可能なインタフェースを開発する                                         |  |
|                         |     | 3. 電子申請実施に向けた利用手続きについてどのように実施すればよいのか分からない点。                  | 4         | 電子申請では受け取ってもらえたかが分からない。また、不明点を確認する方法がないと誤解されている。窓口申請と比較した電子申請のメリットが認識されていない | 解決策③ <b>審査官とのやりとりに関する説明強化</b><br>受理待ち状態を不安に思わないように伝える。審査官から指摘事項を受けられること・証跡管理ができるというメリットを伝える                     |  |
|                         |     | 4. 利用手続きについて確認したことがあるがNACCSセンター、経済産業省双方への利用申し込みが必要であり煩雑である点。 | 2         | 利用手続きに関する情報について、どこで確認できるか分からない                                              | 解決策④ <b>利用手続きに関する導線、情報の整理・適材適所への情報の配置</b><br>利用手続きについて、ポスター、チラシ、ホームページ等の導線、情報を整理し、適材適所に情報を配置する                  |  |
|                         |     | 5. システム利用開始に向けた設定が煩雑である点。                                    | 3         | 利用手続きに関する申請がワンストップではないため、利用手続きに手間がかかる                                       | 解決策⑤ <b>利用手続きのあり方に向けた検討</b><br>経済産業省・NACCSセンターにてあり方に向けた検討を実施する（申し込み情報の連携可否の確認）。経済産業省側の申請を廃止することも一案。             |  |
|                         |     | 6. 社内決裁者の確認を経るといふ社内規定に抵触する（社内決裁者の確認なしに申請できてしまう）点。            | 1         | システムのインストール手順が煩雑に見えて、途中で設定を諦めてしまう                                           | 解決策⑥ <b>システムに不慣れな方向けのコンテンツ作成</b><br>システムに不慣れなユーザ目線に立ち、インストール手順をより分かりやすく説明したマニュアルを作成する。また、動画コンテンツ、チャットボットの検討も行う。 |  |
|                         |     | 7. 電子申請時不明点がある場合、すぐに解決できる問い合わせ窓口があるか不安である点。                  | 4         | NACCS（外為関連業務）について、社内決裁者の確認なしに申請できてしまう                                       | 解決策⑦ <b>社内管理部門による委任・署名等の機能追加</b><br>決裁者による委任・署名等の機能を追加する。また、社内管理者へのステータスメール配信を行う。                               |  |
|                         |     |                                                              |           | 問い合わせ窓口の導線改善に向けて、経済産業省・NACCSセンターとの間で問い合わせ内容を収集・共有する仕組みをつくる必要がある             | 解決策⑧ <b>問い合わせ内容の収集・共有</b><br>問い合わせ内容を収集・共有できる仕組みをつくり、エンドユーザに公開する                                                |  |
|                         |     |                                                              |           | 電話での問い合わせの際、経済産業省の審査官が申請者の画面を見ることができないため、十分に回答できない場合がある                     | 解決策⑨ <b>メールを主体とした問い合わせ対応の実施</b><br>電話で来た問い合わせに対して、メールでのやりとりに効率的に誘導する                                            |  |
|                         |     |                                                              |           | セキュリティポリシー上、Javaのインストールに制限があり、審査官がNACCS（外為関連業務）を利用できない                      | 解決策⑩ <b>NACCS（外為関連業務）のWeb化</b><br>NACCS（外為関連業務）をWeb化する                                                          |  |

※1 設問内容：電子申請のみとなった場合の懸念点について教えてください。

## 第3節 第6次NACCS未利用者へのヒアリング調査

## 2.3.第6次NACCS未利用者へのヒアリング調査 実施概要

ヒアリング調査について、外為関連手続きを行う事業者の内、NACCS未利用者を対象に調査を実施。アンケート概要については以下のとおり。

### ヒアリング調査概要

| 項目    | 内容                                                                                                                                                                                                   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査目的  | アンケートと比較して、電子化に向けた課題の深掘りと、解決策の仮説検証を行うことを目的とする。                                                                                                                                                       |
| 調査方法  | オンライン会議ツールZoomを使用し、事業者に対して、20分から30分程度のヒアリングを実施し、電子化に向けた課題およびその解決策に関する質問を行う。                                                                                                                          |
| 調査期間  | 2021年12月から2022年1月                                                                                                                                                                                    |
| 調査対象者 | 外為法関連手続きを行う事業者の内、NACCS（外為関連業務）未利用者を対象に「漁船」の申請手続きに関わる事業者、計6事業者を対象とする。<br>経済産業省としてNACCSを活用した外為法関連手続きのデジタル化に精力的に取り組んでいる。電子申請の利用が進んでいない理由（電子化に向けた課題）を明らかにするために、利用率が0%に留まっている「漁船」関連の手続きを行う事業者をヒアリング対象とした。 |
| 調査エリア | 日本国内（本社所在地が日本国内に存在）                                                                                                                                                                                  |

## 調査結果（A社）

## まとめ

- ✓ 電子申請について、経産省からの案内があるまで知らなかった。電子申請の説明を通じて、メリット（乗組員待機費用等の削減）を理解してもらい、電子申請に対する導入意欲が湧いた。

| 手続き | 輸出承認 | 品目        | 25漁船      |
|-----|------|-----------|-----------|
| 件数  | 1件   | 電子化に向けた状況 | 電子申請を知らない |

## 【電子申請を知ったきっかけ】

- ・ 経済産業省の審査官の方から話を聞くまで、NACCSについて知らなかった。
- ・ 税関には回答者以外（社長）が行くため、税関にて電子申請のポスター等が掲載されているか分からない。
- ・ 通関業者から電子申請に関する説明は聞いたことがないため、電子申請について知る機会がなかった。また、通関業者がNACCSのIDを持っていることを知らなかった。

## 【電子申請の導入意欲】

- ・ 電子申請の仕組みがここまで仕上がっているとは思わなかった。もう少し早く知っていれば、既に導入していたかもしれない。本日のような説明があって初めて電子申請をやってみようと思った。

## 【電子申請のメリット】

- ・ 電子申請になることで、出航できる日の計算をより精緻に行うことができると考える。漁船の場合は、出港日が1日想定からずれるだけで費用等が大きく変わるため、出港日を正確に計算できるようになることで、先々の見通しがはつきりと立つという点で極めて重要であると思う。

## （続き）

- ・ 漁船に関わる申請の場合、乗組員の待機費用等で少し日程にずれが生じるだけで、下手をすると1日20～30万円が費用としてかかってしまう。
- ・ 通関業者にも出港日を連絡できるため、全体を通して手間が減る。

## 【操作方法に関する理解】

- ・ 事前送付資料（NACCS（外為関連業務）の操作方法説明資料）を読んで基本的には理解できた。自分自身で電子申請を一回実施することで、基本的な操作を理解することは可能と考える。
- ・ 我々のような代理人は基本的にパソコンの操作を日常的に行っているため、システムの操作上、問題はないと思う。
- ・ 漁業関係者は年配の人が多いため、NACCSの操作は難しいかもしれない。実際に、漁業関係者から手続きを当社に代行してほしいとの話も聞いている。

## 2.3.第6次NACCS未利用者へのヒアリング調査 調査結果（B社）

### まとめ

- ✓ 電子申請について通関業者や税関から以前案内を受けていたため知っていたものの、電子申請のメリットを十分に理解できていなかったため、導入していなかった。

| 手続き | 輸出承認 | 品目        | 25漁船                       |
|-----|------|-----------|----------------------------|
| 件数  | 1件   | 電子化に向けた状況 | 電子申請を知っているものの、使い始めるに至らなかった |

#### 【紙申請のデメリット】

- 紙での申請で特段不便はなかったため、敢えて電子申請に変えようとは思わなかった。
- 税関や通関業者から電子申請に変えたほうが良いとのアドバイスはよくもらっていた。特段紙での申請に不自由を感じることはなかった。

#### 【電子申請を知ったきっかけ】

- 通関業者と税関からも電子申請に関する勧めを度々受けるため、電子化に対するプレッシャーを感じている。
- 他の事業者についても旧体制を崩さない傾向が強いため、周囲で電子申請を導入したという話は聞いたことがない。
- システムやITに対する拒否感はある。システムと聞くと難しく感じるため、最初の一步が踏み出せない状態になってしまう。
- NACCSのホームページ上で、システムの使い方や申請手続き等に関する情報を見たことがない。
- 税理士から多少聞いたことはあるが、プレッシャーを感じるほどではなかった。簡単にではあるものの、電子申請は便利であるという話を聞いた。

#### 【電子申請のメリット】

- 電子申請は時間削減ができるという面も含めてメリットと感じている。

#### 【電子申請に関する利用講習会の有用性】

- 直接電子申請について説明していただける機会がなければ、これまで通り、紙申請で行っていたと思う。
- 今回、NACCS（外為関連業務）に関する説明を受ける機会をもらったことで、電子化をしないといけないというプレッシャーを感じた。
- NACCS（外為関連業務）に関する説明を受ける機会に初めて参加したが、非常に意義があると感じる。
- 本日のNACCSの利用方法の説明を受けて、導入に向けてのハードルが下がったと感じる。

#### 【システム・ITに対する拒否感】

- システムやITに対する拒否感はある。システムと聞くと難しく感じるため、最初の一步が踏み出せない状態になってしまう。

## 2.3.第6次NACCS未利用者へのヒアリング調査 調査結果（C社）

### まとめ

- ✓ 電子申請について、経産省からの案内があるまで知らなかった。電子申請の説明を通じて、メリット（郵送にかかる時間削減）を理解してもらい、電子申請に対する導入意欲が湧いた。

|     |      |           |           |
|-----|------|-----------|-----------|
| 手続き | 輸出承認 | 品目        | 25漁船      |
| 件数  | 2件   | 電子化に向けた状況 | 電子申請を知らない |

#### 【電子申請を知ったきっかけ】

- 電子申請について、経産省からのお電話のご案内で知った。
- 他社や税関等から案内を受けたことがない。
- NACCSのIDを取得した方が良いという勧めは、通関業者から受けているものの、導入についてプレッシャーを感じるほどではない。
- NACCSのホームページを見たことがない。
- 他社で電子申請の導入を検討しているという話は聞いたことがない。
- 土業の方から電子申請について聞いたことはない。

#### 【紙申請のデメリット】

- 紙での申請業務について、特に困っていることはない。
- 昔から、漁船の輸出申請は紙であり、それが当たり前であったため、電子申請を積極的に導入しようと思っていなかった。

#### 【電子申請のメリット】

- 今までは、返信用のレターパックを同封し、レターパックで郵送していた。郵送によって、通関するまでに日数上、2、3日程度のロスが発生していた。時間的なロスを削減できることが一番のメリットとなる。
- 電子申請の方が、紙での申請よりも良いと感じた。

#### 【電子申請に関する利用講習会の有用性】

- 本日のような説明を受ける場合は電子化に向けて後押しになると感じる。事前送付資料（NACCS（外為関連業務）の操作方法説明資料）を見るだけでは分かりづらかった点が、説明を聞くことで理解することができた。
- パソコンに慣れていない方にとって、利用講習会のような説明の場は役に立つと感じる。集団での参加の場合、周囲の参加者に話を聞くこともできる。

#### 【操作方法に関する理解】

- システムやIT等について難しいことはできないものの、説明を受けたNACCSの使い方や申請方法を理解することはできた。
- 申請手順がシンプルであると感じた。未記載の項目があれば、エラーが表示されるので、分かりやすいと感じた。
- これまでの紙申請と記載内容が変わらないため、特に変わりはない。

## 調査結果（D社）

## まとめ

- ✓ 電子申請について、経産省からの案内があるまで知らなかった。電子申請の説明を通じて、メリット（入港等にかかる経費削減）を理解してもらい、電子申請に対する導入意欲が湧いた。また、水産庁の申請に関する電子化の要望をいただいた。

| 手続き | 輸出承認 | 品目        | 25漁船      |
|-----|------|-----------|-----------|
| 件数  | 2件   | 電子化に向けた状況 | 電子申請を知らない |

## 【電子申請を知ったきっかけ】

- ・ 経済産業省から電話でのご案内があるまで、電子申請について知らなかった。
- ・ 通関業者、税関から案内を受けたことはない。当社は内貨申請という形式で申請を実施するため、通関業者を通さない。
- ・ 電子申請について、代理申請を行う業者から聞いたことはない。このように経済産業省から声をかけてもらうような機会がなければ、自分達自身で電子申請を知ることは難しい。

## 【電子申請のメリット】

- ・ 納期の短縮化に対してメリットを感じている。業務の性質上、来月中、来週中に入港したいという短納期の業務が発生する。行政手続きが関わる場合、納期が長くなる傾向にあるため、電子申請によって、短納期を実現できる点をメリットとして期待している。
- ・ できるだけ早く手続きを終えられる点で、メリットがあると感じている。
- ・ 燃料代だけで、1日60万円程度の損失となる。ナミビアの検査官が船をチェックする作業が存在する。チェックの際、船を港に入れることによりかかる入港代が1日あたり100万円程度となる。手続きの時間を早くするというよりも、日程の弾力性をもたせられるという認識に近い。漁の状況により、いつでも入港できるという間口を広げることが可能になることがメリットとなる。

## 【電子申請の利用シーン】

- ・ 紙での申請の場合、申請書を紙とpdfの双方で準備する必要があるため、オフィスに出社しなければならない業務であった。
- ・ （NACCSをWeb化することで利用シーンがより適す形となるか。また、スマホ等のモバイルでの利用も利用シーンとして考えられるか）電子申請の利用シーンとしてオフィスに限定していない。オフィス以外でも、電子申請を行えることで、負担はかなり軽減されたと考える。電子申請により、在宅勤務でも申請業務を行うことができるため、業務担当者である自分自身にとってはかなり助かる。パソコンとIDが紐づくのではなく、クラウドシステムのようにWEBからアクセスできる形式であると、業務担当者にとって助かると感じる。

## 【水産庁の申請に関する要望】

- ・ 水産庁が未だに紙での申請しかできないため、電子化してもらえると助かる。水産庁に対して紙での申請を行い、経済産業省に対して電子の申請を行う場合、紙と電子双方の対応を行う必要がある点で手間となる。

## 2.3.第6次NACCS未利用者へのヒアリング調査 調査結果（E社）

### まとめ

✓ 水産庁の申請に関する電子化の要望および画面レイアウト等に関する要望をいただいた。

| 手続き | 輸出承認 | 品目        | 25漁船      |
|-----|------|-----------|-----------|
| 件数  | 5件   | 電子化に向けた状況 | 電子申請を知らない |

#### 【電子申請のメリット】

- ネットでさくさくつながる環境に対してメリットを感じている。また、申請書類上の欠陥がなくなると感じている。

#### 【水産庁の申請に関する要望】

- 経産省と比較して、水産庁に対して送る書類の方が多い。水産庁に対しては写真も送る必要がある。メール添付の容量が足りないため、4、5回に分けてメールを送る必要がある。メールを送った後、届いたことを水産庁にお電話で確認する。届いていない場合、再度、ファイルをさらに分割してメールを送ることで対応する。

#### 【画面レイアウトに関する要望】

- JAA等の業務名でなく、漁船の申請や通関業者に送る等の利用シーン別に、画面に機能を表示した方がイメージが付きやすい。

## 2.3.第6次NACCS未利用者へのヒアリング調査 調査結果（F社）

### まとめ

- ✓ 過去にNACCSを使用していたものの、外為関連業務の電子申請を行えることについて、経産省からの案内があるまで知らなかった。また、輸出承認の申請について無料で利用できることを知らなかった。

|     |      |           |           |
|-----|------|-----------|-----------|
| 手続き | 輸出承認 | 品目        | 25漁船      |
| 件数  | 1件   | 電子化に向けた状況 | 電子申請を知らない |

#### 【電子申請を知ったきっかけ】

- 経済産業省からご案内があるまで、電子申請について知らなかった。
- 以前、船舶代理店を行っていた際に、NACCSを使用し、手続きを行っていた。船舶代理店を畳んでから長い空白期間があったため、NACCSについてすっかりと忘れていた。NACCSという名前については6、7年前に知っていたものの、外為関連業務について、NACCSで申請できることを知らなかった。
- 外為関連業務について、NACCSで申請できることを税関や通関業者、士業、同業他社から聞いたことがない。

#### 【電子申請にかかる利用料金】

- 輸出承認の申請については、NACCSの利用料金が無料であることを知らなかった。

## 2.3.第6次NACCS未利用者へのヒアリング調査 解決策検討

ヒアリング調査により導出された課題に対する解決策は以下のとおり

| ファクト情報（ヒアリング結果）                                       | 該当<br>事業者数 | 電子化に向けた課題                                                                                         | 解決策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外為関連業務を電子申請にて実施できることを経済産業省の審査官から案内を受けて初めて知った          | 4          | 電子申請について、知る機会・きっかけがなかった                                                                           | <b>解決策⑪ 認知度の向上</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>PR活動を強化する</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ポスター、チラシ、ホームページ、講習会等のPRチャネルの目的・導線の整理</li> <li>窓口での申請時に、審査官から電子化に関する声掛けを実施</li> <li>ライセンス発給時に電子申請に関するチラシの差し入れ</li> </ul> </li> <li><b>特定事業者を対象としたPR活動を実施する</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>プッシュ型で事業者を募り利用講習会を実施</li> </ul> </li> </ul> |
| 経済産業省の審査官から案内を受けて以降、電子化するための手続きに関する再度の案内を待っていた        | 2          | 電子化するための手続きの方法が分からなかった                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 経済産業省の審査官から案内を受けて、電子申請を知ったものの、未だに電子化していない             | 5          | 電子申請によるメリットが小さいと誤解していた                                                                            | <b>解決策① メリットの説明強化</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ユーザの課題・利用シーンに合わせたメリットをPR活動で伝える</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 経済産業省に対する輸出入の許可申請（漁船）を電子化したとしても、水産庁に対して紙申請を行う必要がある    | 2          | 経済産業省・水産庁の申請がワンストップではないため、NACCS外為関連業務の電子化だけでは効果が不十分である                                            | <b>解決策⑫ 水産庁とのワンストップ手続きに向けた取組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>デジタル・ガバメントの実現の観点からシステム連携すべく、経済産業省・水産庁とワーキンググループを設ける</b>（ファーストステップとして、経済産業省と水産庁の審査官で協議を行い、検討を進める）</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| NACCS（外為関連業務）がパッケージソフトであるため、在宅勤務での利用等、利用シーンが限定される     | 1          | NACCS（外為関連業務）をインストールしていない端末で電子申請を行うことができない<br>在宅勤務等でNACCS（外為関連業務）を利用した際に、オフィスとは異なりスキャナが手元にない場合がある | <b>解決策⑩ NACCS（外為関連業務）のWeb化</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>NACCS（外為関連業務）をWeb化する</b></li> <li><b>NACCSをモバイル端末（スマートフォン、タブレット）に対応させる</b></li> <li>スキャナが手元になく、必要添付資料の電子ファイル化が実施できない場合であっても申請可能とし、後で添付資料を提出できるよう制度を見直す。</li> </ul>                                                                                                                        |
| NACCS（外為関連業務）の画面上に、使用しない業務が表示されている。業務名から機能のイメージがつかづらい | 1          | NACCS（外為関連業務）の画面（UI）がユーザニーズに合っており、使いづらい                                                           | <b>解決策⑬ 画面等の使い勝手の向上</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>申請者が入力項目について負担なく入力ができるようにする</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>紙申請の内容をそのまま表示するのではなく、項目群（手続、申請先、自社情報、自社担当者情報等）毎に画面を分けることで入力負担の軽減を図る</li> <li>操作性を重視し、利用者意見を基にした機能改善を行っていく。</li> </ul> </li> </ul>                                                                                         |

## 第3章 第6次NACCSの運用簡便化方策の策定

## 第1節 経済産業省運用担当職員へのエスノグラフィー／ヒアリングの実施

### 3.1.経済産業省運用担当職員へのエスノグラフィー／ヒアリングの実施 実施概要

経済産業省運用担当職員を対象にエスノグラフィー／ヒアリング調査を行った。  
エスノグラフィー／ヒアリング調査概要については以下のとおり。

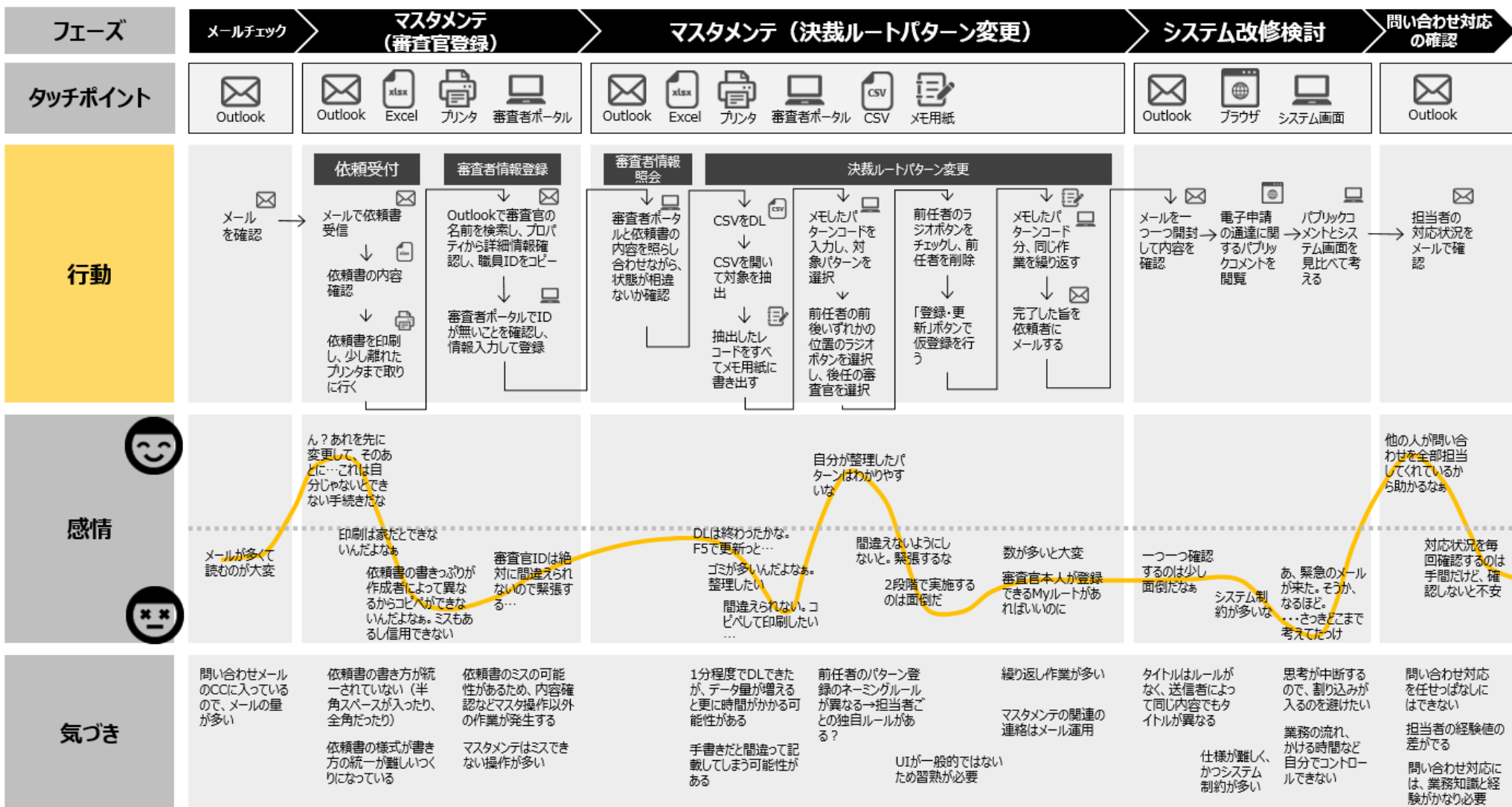
エスノグラフィー／ヒアリング調査概要

| 項目    | 内容                                                                                  |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査目的  | 経済産業省にて運用を担当している職員の課題を把握し、解決策を検討すること                                                |
| 調査方法  | 運用担当職員への行動観察（エスノグラフィー） およびヒアリングの実施                                                  |
| 調査期間  | 2021年10月から2022年1月                                                                   |
| 調査対象者 | 貿易経済協力局 貿易管理部 電子化・効率化推進室 NACCS班に所属する職員                                              |
| 調査対象  | 事前ヒアリングにより、運用担当職員にとって負荷が大きい業務である以下を対象とする。<br>✓ マスタメンテナンス業務<br>✓ 問い合わせ業務<br>✓ 年度改変検討 |

# 3.1.経済産業省運用担当職員へのエスノグラフィー／ヒアリングの実施 エスノグラフィー結果

エスノグラフィーにて現状把握を行い、カスタマージャーニーマップとして整理した。

カスタマージャーニーマップ（NACCS班 ベテラン職員）



ヒアリングによって得られた年度改変検討の問題・課題感は以下のとおり。

#### ヒアリング結果

- 仕様の認識齟齬が発生することがある。認識齟齬が発生しないような仕組みについて検討したい。
- 決裁権者の設定ルール、補正可能な項目等、現状なぜそのようになっているのかが分からないビジネスルールがある。問い合わせ稼働の削減に向け、これらビジネスルールについて見直しすべきである。
- 法令変更等の要件に迅速に対応できることが望ましい。
- 申請書作成ソフトについて、一部項目でダブルクリックしないと一覧が表示されない等、ユーザフレンドリーではないものがある。申請者が簡易に使えるようにすべきである。

### 3.1.経済産業省運用担当職員へのエスノグラフィー／ヒアリングの実施 解決策検討

エスノグラフィー／ヒアリングを踏まえた「マスタメンテナンス」における解決策は以下のとおり。

| 対象                | 解決策             | 解決策概要                                                                               | 稼働削減<br>への寄与 | 標準化への<br>寄与（脱<br>属人化） | 費用 | 優先順位 |
|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|----|------|
| マスタ<br>メンテナ<br>ンス | ①依頼書フォーマット改善    | ・マスタ変更依頼様式の統一を図る。<br>・統一様式にはマクロを組み込み、登録可能な文字のみ入力可能にする。                              | ●            |                       | 低  | 2    |
|                   | ②マスタメンテナンスUIの改善 | ・「審査官登録」、「人事異動対応」等、ユースケースごとにマスタメンテナンスを可能とする。<br>・すべてのケースは想定できないため、シナリオ作成機能も併せて作成する。 | ●            | ●                     | 高  | 3    |
|                   | ③誰でもベテラン操作      | ・ベテランは説明を行いながらマスタ操作。その様子を動画として録画。<br>・ベテランの操作を参照することで、業務経験が浅くても同等の操作ができるようにする。      | ●            | ●                     | 低  | 1    |

### 3.1.経済産業省運用担当職員へのエスノグラフィー／ヒアリングの実施 解決策検討

エスノグラフィー／ヒアリングを踏まえた「問い合わせ」における解決策は以下のとおり。

| 対象    | 解決策                      | 解決策概要                                                                                                                                                                                     | 稼働削減への寄与 | 標準化への寄与（脱属人化） | 費用 | 優先順位 |
|-------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|----|------|
| 問い合わせ | ⑤QAボット                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エラーの対応を提示（エラーID、日本語の機械学習を用いてエラーに対してどのように対応すべきか情報を提示する）</li> <li>・自動で対応できない場合は職員が対応できるように切りかえる</li> </ul>                                          | ●        | ●             | 高  | 2    |
|       | ⑥業務操作方法の動画解説             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の流れ、システムの使い方を動画で解説</li> <li>・ITリテラシーが低い人、業務経験が浅い人にベテランの操作をインプットできる</li> </ul>                                                                   | ●        | ●             | 低  | 1    |
|       | ⑦メール問い合わせを自動認識した過去事象との突合 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者からメール問い合わせ</li> <li>・AI技術でメールを認識</li> <li>・過去の問い合わせと突合</li> <li>・同一のものがあれば、回答を自動作成しNACCS班にフィードバック</li> </ul>                                   | ●        | ●             | 高  | 2    |
|       | ⑧UIの改善による問い合わせ件数の削減      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・システムエラー時のメッセージを具体的にすることで、申請者がどのように修正すべきか分かるようにする。</li> <li>・システム利用にあたってはJava、パッケージソフトのインストールが必須となっている。Web化することによりこれらを不要とし、問い合わせの軽減を図る。</li> </ul> | ●        |               | 高  | 4    |

### 3.1.経済産業省運用担当職員へのエスノグラフィー／ヒアリングの実施 解決策検討

エスノグラフィー／ヒアリングを踏まえた「年度改変検討」における解決策は以下のとおり。

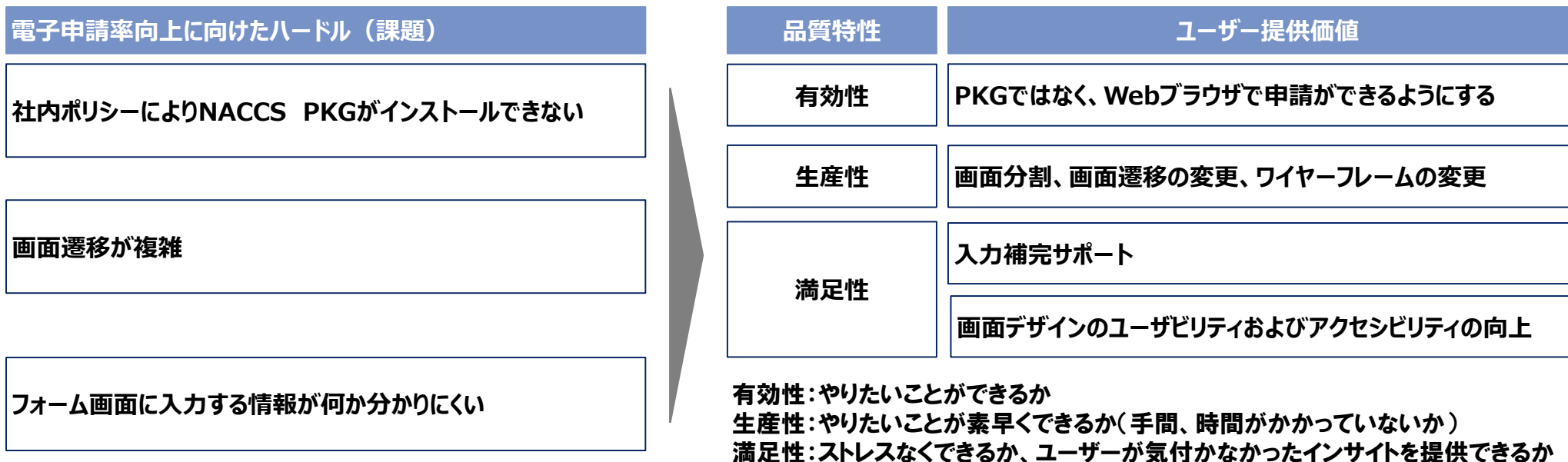
| 対象         | 解決策                | 解決策概要                                    | 稼働削減<br>への寄与 | 要件変更へ<br>の迅速な対応 | 費用 | 優先順位 |
|------------|--------------------|------------------------------------------|--------------|-----------------|----|------|
| 年度改<br>変検討 | ⑨画面作成ツールの導入        | 画面作成ツールを用いて要件定義時にUI、画面<br>遷移を確認できるようにする。 | ●            |                 | 低  | 1    |
|            | ⑩要件に迅速に対応できる仕組みの導入 | 要件に迅速に対応できるようローコード開発ツールを<br>導入する。        | ●            | ●               | 高  | 2    |

## 第4章 第7次NACCSに向けた改善要件提案書の整理

## 第1節 Webアプリ導入に向けた要件の整理

## 4.1. Webアプリ導入に向けた要件の整理

電子申請の課題、ユーザ提供価値を検討のうえ、Webアプリ作成にて実現すべき要件を定義した。



- ✓ 申請項目群ごとに画面を作成
- ✓ 申請項目の選択入力化
- ✓ 汎用情報の事前登録による2度打ち抑止



## 4.1. Webアプリ導入に向けた要件の整理

入力誤りを軽減するため申請項目の選択入力化を新規機能として実現した。

### 動植物の種検索

検索しても出てこない学名は、ワシントン条約規制対象種の調べ方等を参照の上、該当を確認し、該当する学名を手入力してください。

(ワシントン室ウェブサイト：ワシントン条約規制対象種の調べ方)

[https://www.meti.go.jp/policy/external\\_economy/trade\\_control/02\\_exandim/06\\_washington/cites\\_search.html](https://www.meti.go.jp/policy/external_economy/trade_control/02_exandim/06_washington/cites_search.html)

(条約事務局ウェブサイト) SPECIES+

<https://speciesplus.net/>

#### 検索条件入力

動植物種 学名

Add

学名の一部を入力

検索

### 検索結果一覧

選択

項番

動植物種 学名



001

Addax nasomaculatus

該当する学名を候補として表示し、入力誤りを防ぐ取り組みを実施

自社情報等、他申請においても利用する情報を事前に入力しておくことで、申請書作成時は自動で該当項目を反映する機能を実現した。

### 【申請書作成時】

#### 自社情報（申請者情報）

|             |                |
|-------------|----------------|
| 申請者 企業名/個人名 | ABC株式会社        |
| 申請者 役職名     | 部長             |
| 申請者 氏名      | 申請 太郎          |
| 申請者 郵便番号    | 1000001        |
| 申請者 住所      | 東京都 千代田区 千代田   |
| 申請者 電話番号    | 0300000000     |
| 申請者 メールアドレス | sample@abc.com |

自社情報を事前に登録

事前登録した自社情報が  
反映されるため入力が不要

### 【申請書作成時】

#### 申請者情報の入力 - 本人

申請を行う本人の情報を入力もしくは確認してください。  
内容に変更がある場合は、この画面で修正が行えます。

##### 申請者 企業名/個人名

ABC株式会社

##### 申請者 役職名 [任意]

個人の場合には入力不要です。

部長

##### 申請者 氏名

補助漢字、外字、特殊記号類は入力できません。

姓

名

申請

太郎

##### 申請者 郵便番号 [半角数字]

ハイフンを入れずに入力してください。（例）1000000

1000001

郵便番号から自動入力

##### 申請者 住所

都道府県・市区町村・番地

東京都 千代田区 千代田

## 第2節 プロトタイプシステムによるユーザテスト

作成したプロトタイプシステムについて事業者、ワシントン室に操作感を確認頂き、追加改善要望の抽出を行った。

| 項番 | コメント                                              | 対処                                               |
|----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1  | 郵便番号、電話番号について「-」の入力が必要か否かが分からず入力しづらい。             | 「-」については入力不要である旨を入力画面に追記した。                      |
| 2  | ローマ字表記の企業名・役職名・氏名も想定されるため、半角入力も可とすべき。             | 企業名・役職名・氏名について半角入力も可能とした。                        |
| 3  | 個人輸入の場合もあるため、「企業名」との表示を「企業名/個人名」としてほしい。           | 企業としてではなく個人としての輸入もあるとのコメントを踏まえまして「企業名/個人名」に変更した。 |
| 4  | 個人の場合には役職名が不要である旨表示し、役職名なしで申請できるようにしてほしい。         | 役職名は任意入力項目とし、個人の場合には入力不要である旨を入力画面に追記した。          |
| 5  | 郵便番号や電話番号でハイフンがない事を表示しているのはとても親切でいいと思います。         | -（項番1における対処を踏まえたうえで頂いたコメント）                      |
| 6  | 学名などを入力する画面では、まだ種名が少ないですが、使いやすさという意味ではとてもいいと思います。 | -                                                |
| 7  | 全体として、使いやすい流れになっているかと思います。                        | -                                                |

使いやすいという好意的な意見も頂くことができた。寄せられたコメントを踏まえ、利便性・操作性を向上させるWebシステムとなるよう、引き続き検討を進めていく。

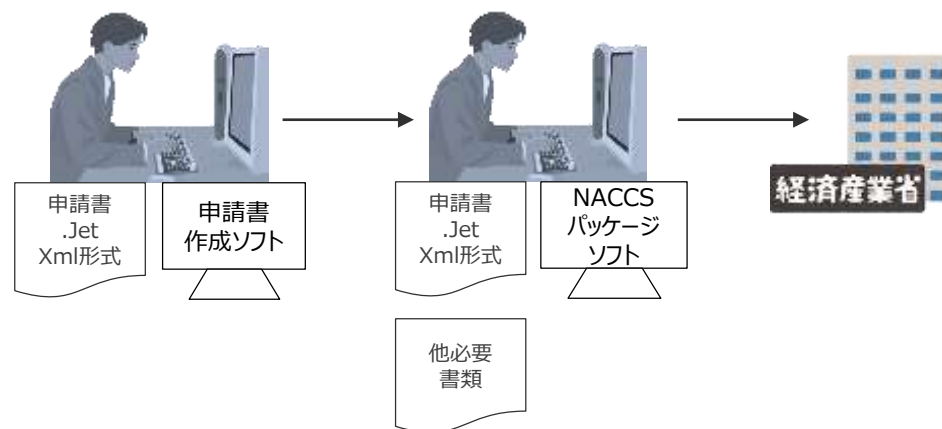
## 第3節 第6次NACCSの課題分析

第6次NACCSの課題については以下のとおりである。

### AsIsユースケース

申請書作成ソフトで申請書を別ファイルで作成・保存、パッケージソフトにて保存ファイルを添付、また必要に応じてその他の必要書類を添付する。

申請書作成ソフト、パッケージソフトそれぞれを使う必要があり、操作方法に習熟していないと申請が難しい。



### ToBeユースケース

申請書作成、必要書類の添付をワンストップで実施可能とする。操作方法に習熟していなくても申請が可能となる。

