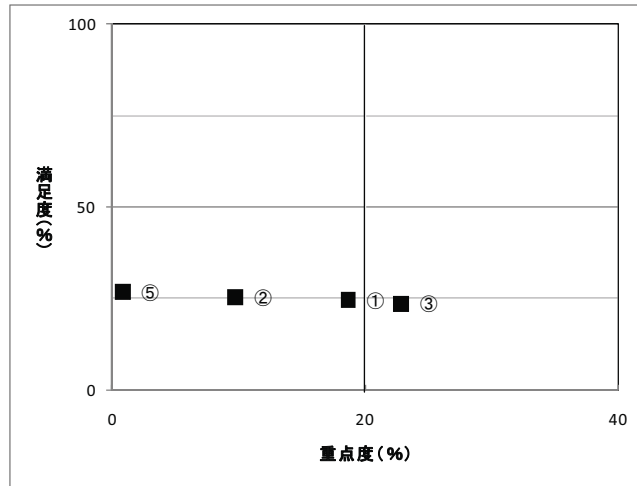


誤

■輸出手続の接点評価(輸出入者)

- 輸出入者の「輸出手続」の接点評価項目別満足度は、全般的に通関業者よりも厳しく、全ての項目にわたって満足者層 (NS層) は3割未満に留まっている。とりわけ「④回答・判断のばらつきの無さ」については満足者層と不満者層が約2割でほぼ拮抗し、低い評価となっている。
- 重点的に改善すべき項目としては、「④回答・判断のばらつきの無さ」を4割以上の回答者から挙げており、改善にはこの項目に最も注力すべきことが示されている。



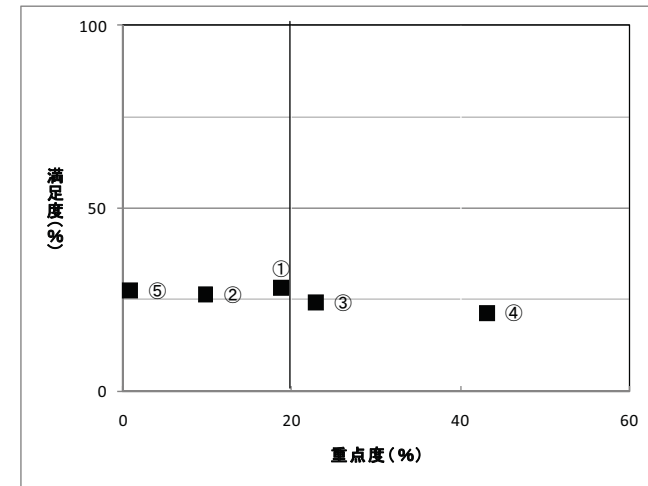
	(単数回答、%)										
	満足度				改善度				重点度		
	サンプル数	N	N	N	サンプル数	良くなった	変わらなかった	悪くなった	わからない	サンプル数	%
① 質問しやすい雰囲気	297	24.6	6.6	9.4	252	20.6	47.6	1.2	30.6	327	18.7
② 質問内容のわかりやすさ	296	25.3	68.6	6.1	252	17.9	50.4	1.6	30.2	327	9.8
③ 回答・判断のわかりやすさ	297	23.6	66.7	9.8	252	16.7	51.6	1.6	30.2	327	22.9
④ 回答・判断のばらつきの無さ	298	19.1	62.1	18.8	252	13.9	53.6	2.4	30.2	327	43.1
⑤ 貨物取り扱いの丁寧さ	298	26.7	69.3	4.1	253	16.6	51.8	0.4	31.2	327	0.9

注) サンプルは通関業者全体のうち輸出手続の経験のある者のみ。

正

■輸出手続の接点評価(輸出入者)

- 輸出入者の「輸出手続」の接点評価項目別満足度は、全般的に通関業者よりも厳しく、全ての項目にわたって満足者層 (NS層) は3割未満に留まっている。とりわけ「④回答・判断のばらつきの無さ」については満足者層が約2割と低い評価になっている。
- 重点的に改善すべき項目としては、「④回答・判断のばらつきの無さ」を4割以上の回答者から挙げており、改善にはこの項目に最も注力すべきことが示されている。



	(単数回答、%)										
	満足度				改善度				重点度		
	サンプル数	N	N	N	サンプル数	良くなった	変わらなかった	悪くなった	わからない	サンプル数	%
① 質問しやすい雰囲気	279	28.3	65.6	6.1	241	22.0	45.6	0.4	32.0	327	18.7
② 質問内容のわかりやすさ	278	26.5	69.5	3.9	241	18.3	50.6	0.4	30.7	327	9.8
③ 回答・判断のわかりやすさ	280	24.3	70.0	5.7	241	17.8	51.0	0.4	30.7	327	22.9
④ 回答・判断のばらつきの無さ	280	21.4	65.7	12.9	241	13.7	53.5	0.4	32.4	327	43.1
⑤ 貨物取り扱いの丁寧さ	279	27.6	69.9	2.5	240	16.7	50.0	—	33.3	327	0.9

注) サンプルは通関業者全体のうち輸出手続の経験のある者のみ。