

FACTL業務部発行

2013年6月7日

# FACTL NEWS

## FACTLアンケート結果のお知らせ

平素は弊社保税蔵置場業務に格別のご理解とご配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、弊社では、日頃よりFACTL保税蔵置場をご利用いただいておりますお客様へのサービス品質の向上を目指すため、過日アンケートを実施させて頂きました。

この度、アンケートの結果を集計いたしましたので別紙にてお知らせいたします。

多くのお客様のご理解とご協力をいただき、アンケートを実施することができましたことに、心より御礼申し上げます。

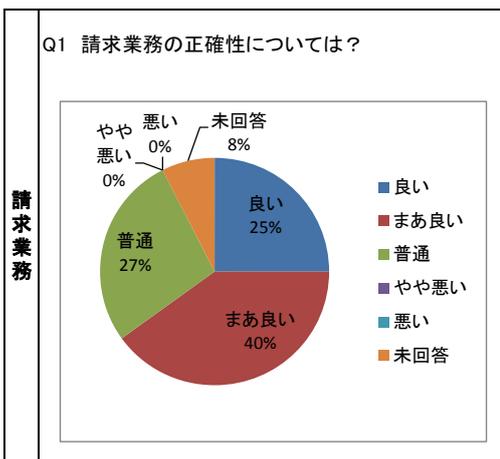
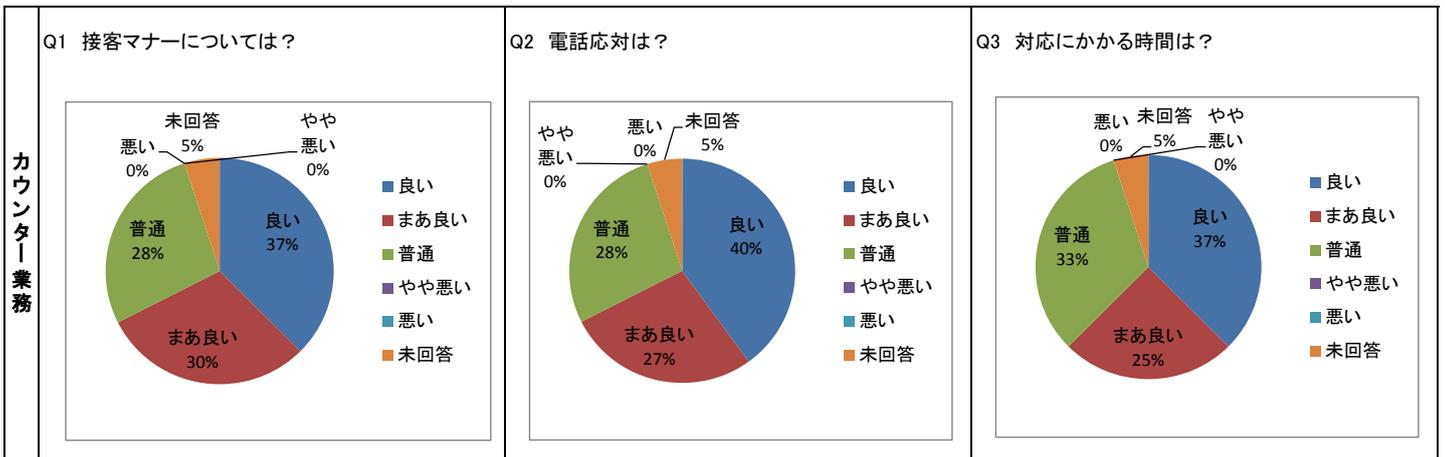
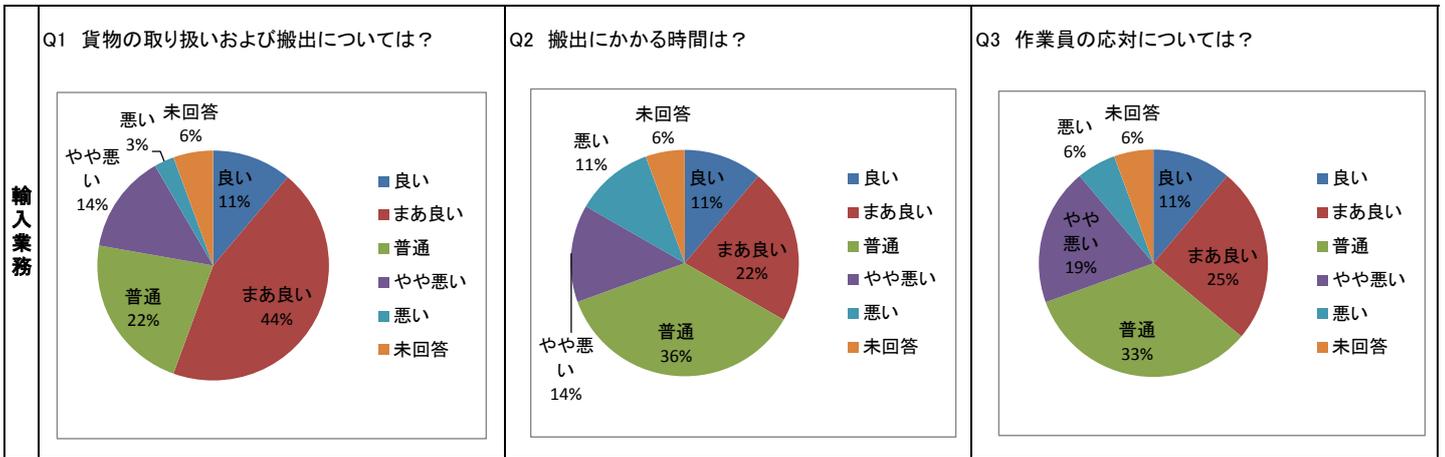
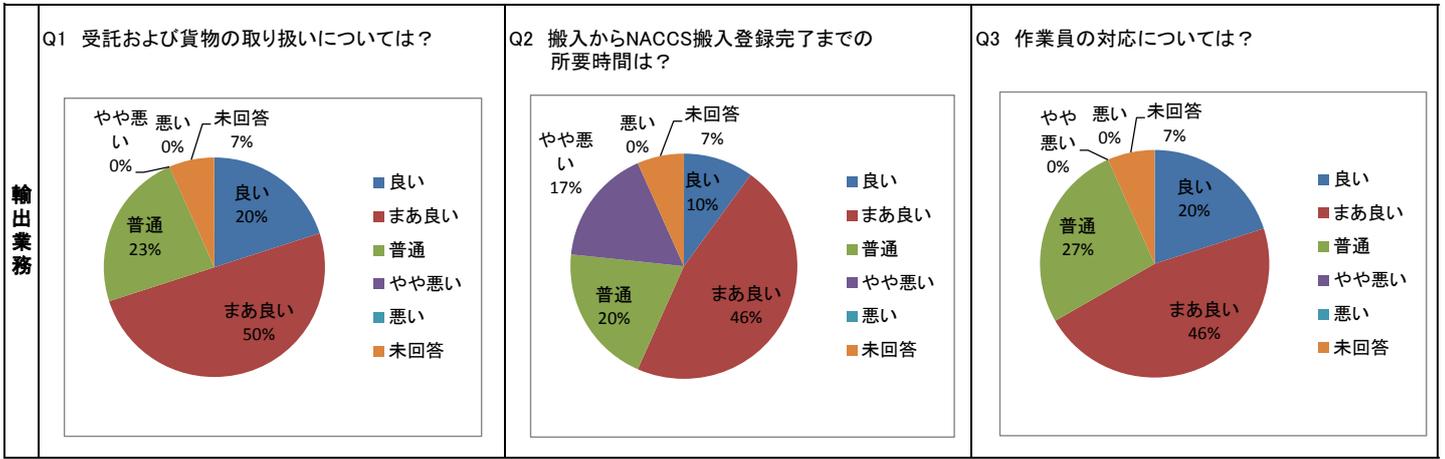
今回のアンケートでお寄せいただいた貴重なご意見およびご要望を真摯に受け止め、今後もより良いサービスを提供できるよう努めて参ります。

### ※ 別紙

- (1) FACTLアンケートの集計結果
- (2) アンケートでお寄せいただいた主なご意見・ご要望に対する弊社からの回答

以上

(1) FACTLアンケートの集計結果



(2) アンケートでお寄せいただいた主なご意見・ご要望に対する弊社からの回答

| 輸出業務に関するご意見                               | 弊社からの回答  |
|---|--|
| 輸出搬入確認(貨物確認およびNACCSデータ登録)の遅れについてのご意見      | <p>早めの搬入確認登録を心掛けておりますが、物量、時間帯、天候等により作業に遅れが生じる場合があります。お客様には大変ご迷惑をお掛けしております。</p> <p>現場責任者にて繁忙時間帯の状況を確認し、搬入確認登録に遅れが生じぬよう管理して参ります。また、状況に応じた人員配置の調整を行って参ります。</p> <p>なお、搬入確認登録は、原則、ご搬入いただきました順番で実施しておりますので、ご理解の程宜しく願います。</p> |
| 他港出し貨物の搬出口変更(1番から6番もしくは7番)についてのご意見        | <p>他港出し貨物にて搬出口の変更がある場合は、必ずお声掛けをするよう係員へは周知しておりますが、再度、徹底いたします。</p>   |
| 輸入業務に関するご意見                               | 弊社からの回答  |
| 係員の受け答えに対するご意見                            | <p>係員の対応について、不十分な点がございましたら、弊社カウンターへお知らせ下さい。今後も社員教育を徹底して参ります。</p>   |
| 税関検査および内点時の貨物移動遅れに対するご意見                  | <p>早めの移動を心掛けておりますが、物量、時間帯、天候等により作業に遅れが生じる場合があります。お客様には大変ご迷惑をお掛けしております。</p> <p>大幅な貨物移動遅れがございましたら、大変恐れ入りますが、弊社カウンターへ再度お申し付け頂きますよう、願います。</p>  |
| 輸入貨物の搬出遅れに対するご意見                          | <p>早めの搬出を心掛けておりますが、物量、時間帯、天候等により作業に遅れが生じる場合があります。お客様には大変ご迷惑をお掛けしております。</p> <p>現場責任者にて繁忙時間帯の状況を確認し、搬出作業に遅れが生じぬよう管理して参ります。また、状況に応じた人員配置の調整を行って参ります。</p> <p>なお、搬出については、原則、お受けした順番で実施しておりますので、ご理解の程、宜しく願います。</p>           |
| その他輸入業務に関するご意見                            | 弊社からの回答  |
| ダメージ・マスターチェックの貨物が貨物保管ラックの一番上にある場合がある      | <p>再度、弊社作業員へ周知徹底いたします。</p>   |
| 貨物蔵置場所(ロケーション)変更の場合は、早めにNACCSへ入力して欲しい     | <p>再度、弊社作業員へ周知徹底いたします。</p>   |
| 備品に関するご要望                                 | 弊社からの回答  |
| 保税作業で開梱した際、X線検査・内点場に発砲緩衝材を入れる容器が欲しい       | <p>緩衝材収納容器を内点場及びX線検査場に設置いたしましたので、ご利用下さい。</p>   |
| 搬出およびチェック担当者を分かり易くして欲しい。できれば、腕章に文字を入れて欲しい | <p>現在のホワイトボードでの案内に加え、腕章に「搬出担当」「チェッカー」等の文字を明記いたしました。また、弊社カウンター横の上屋への出入り口扉に、各腕章の色の詳細を掲示いたしました。</p>   |
| カウンター業務に関するご意見                            | 弊社からの回答  |
| 接客対応に対するご意見                               | <p>係員の対応について、不十分な点がございましたら、弊社へお知らせ下さい。今後も社員教育を徹底して参ります。</p>  |
| ハウスチェック作業の大幅な遅れに対するご意見                    | <p>早めのハウスチェック作業を心掛けておりますが、物量、時間帯、天候等により作業に遅れが生じる場合があります。お客様には大変ご迷惑をお掛けしております。</p> <p>大幅なハウスチェック作業の遅れがございましたら、大変恐れ入りますが、弊社カウンターへ再度お申し付け頂きますよう、願います。</p>   |
| 請求書再発行時のご案内に対するご意見                        | <p>請求書を再発行した場合は、必ずご担当者様へのご連絡を徹底いたします。</p>  |