

FACTL業務部発行  
2016年03月07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致します。

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 (輸出代理店) 35社/35社

<p>Q1 NACCS搬入までの所要時間については？(朝)</p>	<p>Q1 NACCS搬入までの所要時間については？(昼)</p>	<p>Q1 NACCS搬入までの所要時間については？(夕)</p>	<p>Q1 NACCS搬入までの所要時間については？(夜)</p>
<p>Q2 搬入作業のスピードについては？(晴天:朝)</p>	<p>Q2 搬入作業のスピードについては？(晴天:昼)</p>	<p>Q2 搬入作業のスピードについては？(晴天:夕)</p>	<p>Q2 搬入作業のスピードについては？(晴天:夜)</p>
<p>Q2 搬入作業のスピードについては？(雨天:朝)</p>	<p>Q2 搬入作業のスピードについては？(雨天:昼)</p>	<p>Q2 搬入作業のスピードについては？(雨天:夕)</p>	<p>Q2 搬入作業のスピードについては？(雨天:夜)</p>
<p>Q3 他港積み貨物の搬出時間については？(朝)</p>	<p>Q3 他港積み貨物の搬出時間については？(昼)</p>	<p>Q3 他港積み貨物の搬出時間については？(夕)</p>	<p>Q3 他港積み貨物の搬出時間については？(夜)</p>

輸  
出  
業  
務

(2) FACTLアンケートの集計結果 (輸入代理店) 23社/23社

<p>Q1 貨物搬入確認にかかる時間については？(12時まで)《生鮮》</p>	<p>Q1 貨物搬入確認にかかる時間については？(16時まで)</p>	<p>Q1 貨物搬入確認にかかる時間については？(20時まで)</p>	<p>Q1 貨物搬入確認にかかる時間については？(20時以降)</p>
<p>Q1 貨物搬入確認にかかる時間については？(12時まで)《一般》</p>	<p>Q1 貨物搬入確認にかかる時間については？(16時まで)</p>	<p>Q1 貨物搬入確認にかかる時間については？(20時まで)</p>	<p>Q1 貨物搬入確認にかかる時間については？(20時以降)</p>
<p>Q2 搬出にかかる時間については？(12時まで)《生鮮》</p>	<p>Q2 搬出にかかる時間については？(16時まで)</p>	<p>Q2 搬出にかかる時間については？(20時まで)</p>	<p>Q2 搬出にかかる時間については？(20時以降)</p>
<p>Q2 搬出にかかる時間については？(12時まで)《一般》</p>	<p>Q2 搬出にかかる時間については？(16時まで)</p>	<p>Q2 搬出にかかる時間については？(20時まで)</p>	<p>Q2 搬出にかかる時間については？(20時以降)</p>
<p>※搬出にかかる時間について特に不満な曜日</p>	<p>(カウンター)</p> <p>Q1 言葉遣いについては？</p> <p>Q2 電話対応については？</p> <p>Q3 応対にかかる時間については？</p>		

輸入・カウンター業務

(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（代理店）

	輸出業務に関する主なご意見・ご要望	弊社からの回答
<p>輸出</p> <p>Q1.NACCS搬入までの所要時間について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・NACCSの搬入確認登録が遅い ※特に午前・正午。</li> </ul>		<p>早期の搬入確認登録を心掛けておりますが、時間帯によっては物量が多く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しまい、申し訳ございません。 今回のご意見に対する、弊社改善策を以下にてお知らせいたしますので、引き続き、宜しくお願いいたします。</p> <p>なお、貨物搬入作業につきましては、原則、ご搬入頂いた順番にて対応させて頂いておりますが、出発予定時刻の迫る貨物を優先せざるを得ない状況もあり、大変申し訳ございませんが、一部、搬入の順番が前後する場合がございます。</p>
	<p>Q2.搬入作業のスピードについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・搬入貨物の引き込みが遅い</li> <li>・先に搬入口に置いた貨物が後回しされている</li> <li>・雨天時、搬入口がいっぱいでは貨物が濡れる</li> <li>・搬入口があふれ返って危険である</li> <li>・シャッターの呼出を押してもゆっくりしか出てこない</li> </ul>	<p>【改善策】 搬入ピーク時および物量が多い場合については、一時的に搬入口の担当者を増やし、作業の迅速化を図ります。また、安全且つ迅速な作業を行うべく、社員の意識を更に向上させ、お客様にご満足いただけるサービス品質提供を目指します。</p> <p>【弊社からのお願い】 輸出貨物の搬入確認登録および搬入作業を円滑に進めることを目的とし、以下の項目につきまして、皆様のご協力をお願いいたします。</p> <p>※ 出発予定時刻の120分前(時間厳守)までに、搬入頂きますようお願いいたします。 なお、貨物の搬入受付は、朝6:30より開始しております。</p> <p>※ 搬入貨物と搬入伝票の同時搬入をお願いいたします。</p> <p>※ 貨物はハウス単位で仕分けされた状態での搬入をお願いいたします。</p> <p>※雨天時の濡損の問題および搬入ピーク時間帯の引き込みが遅い問題につきましては、搬入口の物理的な問題として、現状、搬入口シャッター2枚分でも不足している状況でございます。今後につきましては、もう1枚(5番シャッター)搬入口を拡張しご対応致したく、シャッター前をご利用されている方々にて、ご相談・ご検討頂けますと幸甚です。</p>
	<p>Q3.他港積貨物の搬出にかかる時間について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・搬出作業が遅い</li> <li>・LDRを受取ってくれる人がいない</li> </ul>	<p>上記【改善策】のとおり、社員への意識向上の再教育を行うとともに、作業の迅速化を図ってまいります。 なお、弊社作業者がいない場合は、恐れ入りますが搬入口(7番シャッター)にある呼出鈴にて呼び出しをお願いいたします。</p>
	<p>Q4.その他 (輸出業務、保安体制について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上屋ブースまで立ち入りできたほうがよい</li> <li>・営業時間帯の立入動線について輸出側はかなり遠回りになるので改善をお願いしたい</li> <li>・アンケート回数を増やしてほしい</li> <li>・ベストから異臭がした</li> </ul>	<p>弊社保税蔵置場の保安体制(立入規則の変更等)につきましては、国土交通省から求められるセキュリティ要件を満たすべく、当該規則に則り、適切な対応を行うために現行体制へ変更致しましたので、ご理解・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。 今回、お客様から頂戴したご意見・ご要望を真摯に受け止め、可能な限りお応えできるように最善を尽くしてまいりますので、何とぞ宜しくお願い申し上げます。</p> <p>【弊社対応】</p> <p>※ アンケートの頻度につきましては、原則、年1回(定期アンケート)で実施しております。皆様からのご意見等につきましては、その都度、個別にてお伺いさせていただきますので、弊社業務部までお申し付けください。</p> <p>※ ベストの異臭につきましては、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 ベストについては定期的なクリーニングを実施しておりますが、異臭等がございましたら、弊社カウンターへお申し付け頂きますよう、お願い申し上げます。また、社員教育も徹底して参ります。</p>

(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（代理店）

輸入業務に関する主なご意見・ご要望	弊社からの回答
<p><b>Q1.到着から搬入確認までにかかる時間について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貨物の突合までに時間がかかり過ぎている(早当たり・EXPRESS商品等含む)</li> <li>・物量に応じた増員ができないのか</li> <li>・早あたりが受付順になっていない場合がある</li> <li>・国内転送便の搬入確認が遅い</li> </ul>	<p>この項目に関し、皆様より多数ご意見を頂戴いたしました。弊社といたしましても、日頃から問題意識を持ち、様々な改善策を試み、早期の搬入確認を行っております。</p> <p>しかしながら、曜日、時間帯及び日々変化する物量等の特性により、一部の作業に遅れが生じている場合がございます。お客様には大変ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。</p> <p>今回のご意見に対する、更なる弊社改善策を以下にてお知らせいたしますので、引き続き、宜しく願いたします。</p> <p><b>【改善策】</b>            ① 航空機専用器材(コンテナ・パレット等)からの貨物取り卸し作業について、貨物の特性(主に個数が多い生鮮貨物等)に応じた作業人員の適正配置及び効果的な作業方法(2名1組によるリレー方式)を徹底し、作業スピードの改善に努めて参ります。            ② 航空機専用器材(コンテナ・パレット等)からの貨物取り卸し作業について、上屋責任者により、細かな時間管理を行って参ります。また、必要に応じ、一時的な増員及び作業優先順位の調整を行い、作業スピードの改善に努めて参ります。</p> <p>なお、現状、便によっては、航空機からの貨物取り卸し及び上屋までの搬送に遅れが生じているケースもございますので、各航空会社様へ早期の取り卸し及び搬入をお願いし対応しております。</p> <p>また、施設面における限界要素もある中でお応えできない部分もございますが、今後も弊社起因による作業遅れが発生しないよう最善を尽くして参ります。</p> <p><b>【有料早期引き渡しサービスについて】</b>            他空港では有料早期引き渡しサービスがございますが、弊社ではコントロールできる作業範囲が限られておりますので、現在、無償にて対応させて頂いております。</p> <p>各航空会社様のEXPRESS商品や生鮮貨物等、特に通関・搬出を急がれる貨物に限定して、当サービスで早期のチェックを対応しており、他空港との差がないよう努めております。</p> <p><b>【早あたりおよび搬出の順番について】</b>            基本的には、受付順にて対応させて頂いております。優先順位といたしましては、原則、①緊急貨物 ②生鮮貨物 ③一般貨物の順ですが、弊社作業都合上、(該当貨物の搬入が遅い場合や貨物の蔵置場所等)により、多少、順番が前後する場合がございますので、ご理解の程よろしく願いたします。</p> <p><b>【国内転送貨物について】</b>            国際線よりも貨物を搬送する距離が長いこと及び貨物情報の入手にも時間が掛かるため、国際線のハンドリングに比べると、時間を要する傾向がございます。</p> <p>今後も各航空会社様と連携し、現行よりも早期チェックが行えるよう、努めて参ります。</p>
<p><b>Q2.貨物の搬出にかかる時間について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・搬出が遅い</li> <li>・搬出担当者の人員調整はできないのか</li> <li>・搬出が受付順になっていない</li> </ul>	<p>早期の搬出を心掛けておりますが、曜日・時間帯に応じて搬出件数も多く作業に遅れが生じる場合があり、お客様には大変ご迷惑をお掛けしております。</p> <p>大幅な搬出遅れがございましたら、大変恐れ入りますが、弊社カウンターへお申し付け頂きますよう、願いたします。</p> <p><b>【搬出について】</b>            特に月曜日は週末からの滞貨があるため、搬出される件数も非常に多く、作業は他の曜日と比較しても遅れていると認識しております。また、天候等によって左右される面もございますが、搬出遅れが発生しないよう、最善を尽くして参ります。</p> <p><b>【弊社からのお願い】</b>            現在では税関も曜日を問わず24時間対応となっておりますので、土日入着分でお急ぎになられるお客様は、土日に通関して頂くことをご検討頂けますと幸いです。</p> <p><b>【改善策】</b>            搬出件数が多い曜日に関しまして、繁忙時間帯に搬出担当者を増やし、作業の迅速化を図ります。また、輸出側から輸入側への作業応援体制を更に強化し、搬出遅れが発生しないよう、最善を尽くして参ります。</p> <p><b>【搬出の順番について】</b>            基本的には、受付順にて対応させて頂いております。優先順位といたしましては、原則、①緊急貨物 ②生鮮貨物 ③一般貨物の順ですが、弊社作業都合上、(該当貨物の搬入が遅い場合や貨物の蔵置場所等)により、多少、順番が前後する場合がございますので、ご理解の程よろしく願いたします。</p> <p>輸入作業につきましても、速やかな貨物引渡しを心掛けておりますが、搬出口の拡張等も含め検討しているものの、現在の輸入上屋前の環境からして、搬出口の拡張は難しい状況ではございますが、今後も関係各社と協議し、最善を尽くして参ります。</p> <p>※雨天時および搬出件数が多い曜日の搬出が遅い問題につきましては、搬出口の物理的な問題として、現状、搬出口が不足している状況にございます。今後につきましては、搬出口を拡張しご対応致したく、シャッター前をご利用されている方々にて、ご相談・ご検討頂けますと幸いです。</p>

(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（代理店）

輸 入	<p>Q3.その他 (輸入業務、カウンター業務、保安体制について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貨物取扱時、何度も立入りできるようにしてほしい</li> <li>・上屋内外のスペースが不足している</li> <li>・担当者の貨物取扱いスキルを上げてほしい</li> <li>・釘がでているパレットを使用している</li> <li>・運送器材が邪魔で通行しにくい</li> <li>・FRC/FRZ貨物も優先スタンプを押して対応していただきたい</li> <li>・マスターチェックの連絡がない時がある</li> </ul>	<p>弊社保税蔵置場の保安体制(立入規則の変更等)につきましては、国土交通省から求められるセキュリティ要件を満たすべく、当該規則に則り、適切な対応を行うために現行体制へ変更致しましたので、ご理解・ご協力の程よろしくお願いいたします。 今回、お客様から頂戴したご意見・ご要望を真摯に受け止め、お応えできるように最善を尽くしてまいりますので、何卒、事情ご賢察の上、ご理解の程宜しくお願い申し上げます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スペース狭隘化につきましては、搬出口の拡張等も含め検討しているものの、現在の輸入上屋前の環境からして、搬出口の拡張は厳しい状況ではございますが、今後も関係各社と協議し、最善をつくして参ります。</li> <li>・貨物を取り扱う作業スキルにつきましては、作業教育を充実させ、早期のスキルアップに努めて参ります。</li> </ul> <p>【弊社対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パレット使用に関しまして、破損パレットを使用しないよう再度、社内で周知すると共に、再発防止に向けて徹底してまいります。誠に恐れ入りますが、破損パレットが使用されていた場合は、弊社カウンターまでお知らせ下さい。</li> <li>・運送器材の件につきましては、関係先に対し早期の引き取りを促しております。</li> <li>・FRC/FRZ貨物に対して優先スタンプ押印につきましては、今後、検討させていただきます。</li> <li>・マスターチェックのお知らせに関しましては、ご担当者のお名前を控えさせて頂いておりますが、再度、弊社社員へ周知徹底いたします。</li> </ul>
カ ウ ン タ ー	<p>Q1.接客について</p> <p>ご意見・ご要望は特にありませんでした</p>	
カ ウ ン タ ー	<p>Q2.応対にかかる時間について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カウンターが混雑している</li> </ul>	<p>スムーズな応対を心掛けておりますが、繁忙時間帯(特に午前中)によってはカウンターが混雑する場合があります、お客様には大変ご迷惑をお掛けしております。 立入規則の変更に伴いまして、カウンター受付手続きが増えた状況にあり、お客様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>