

運行管理者試験における電子申請の
利便性の向上及び利用拡大に関する調査

報 告 書

平成28年3月

公益財団法人 運行管理者試験センター

目 次

1. 調査の背景・目的	1
2. 調査の内容	1
3. 電子申請方式の利用状況	
3－1. 申請方式の変更点	2
3－2. 電子申請方式の利用状況	6
3－3. 団体申請の利用状況	8
4. 利用者へのアンケート調査結果	
4－1. 電子申請利用者（個人）へのアンケート	9
4－2. 郵送申請利用者（個人）へのアンケート	14
5. 利用者へのヒアリング調査結果	27
6. 電子申請に関する問合せ内容の分析	30
7. 課題の整理と利便性向上方策の検討	
7－1. 電子申請方式に関する評価	32
7－2. 電子申請に関する課題の整理	33

【付属資料】

1. 調査の背景・目的

公益財団法人運行管理者試験センター（以下、試験センターとする）においては、運行管理者試験を年2回（貨物試験と旅客試験をそれぞれ8月と3月）実施しており、2014年度第1回試験より、受験申請において新しい電子申請方式を導入している。これにより、2014年度における電子申請の利用割合は前年度の2倍強と大幅に増加した。

運行管理者試験の受験希望者の利便性向上および試験事務の効率化を図るとともに、今後の電子申請方式の利用拡大を図る観点から、電子申請の利用者ならびに試験関係者から情報を収集し、電子申請に関する効果や問題点などについて分析と整理を行い、今後の電子申請方式のあり方と利用拡大について取りまとめることを目的として、2014年度に引き続き本調査を実施するものである。

2. 調査の内容

本調査は下記の項目について実施する。

（1）電子申請方式の利用状況

- ・申請方式の変更点
- ・電子申請方式の利用状況

（2）利用者へのアンケート調査

- ・電子申請利用者（個人）へのアンケート
- ・郵送申請利用者（個人）へのアンケート

（3）利用者へのヒアリング調査

- ・団体申請を利用しなかった利用者（企業等）へのヒアリング

（4）電子申請に関する問合せ内容の分析

- ・コールセンターへの問合せ状況の整理

（5）課題の整理と対応策の検討

- ・電子申請に関する課題の整理

3. 電子申請方式の利用状況

3-1. 申請方式の変更点

(1) 電子申請方式の変更点

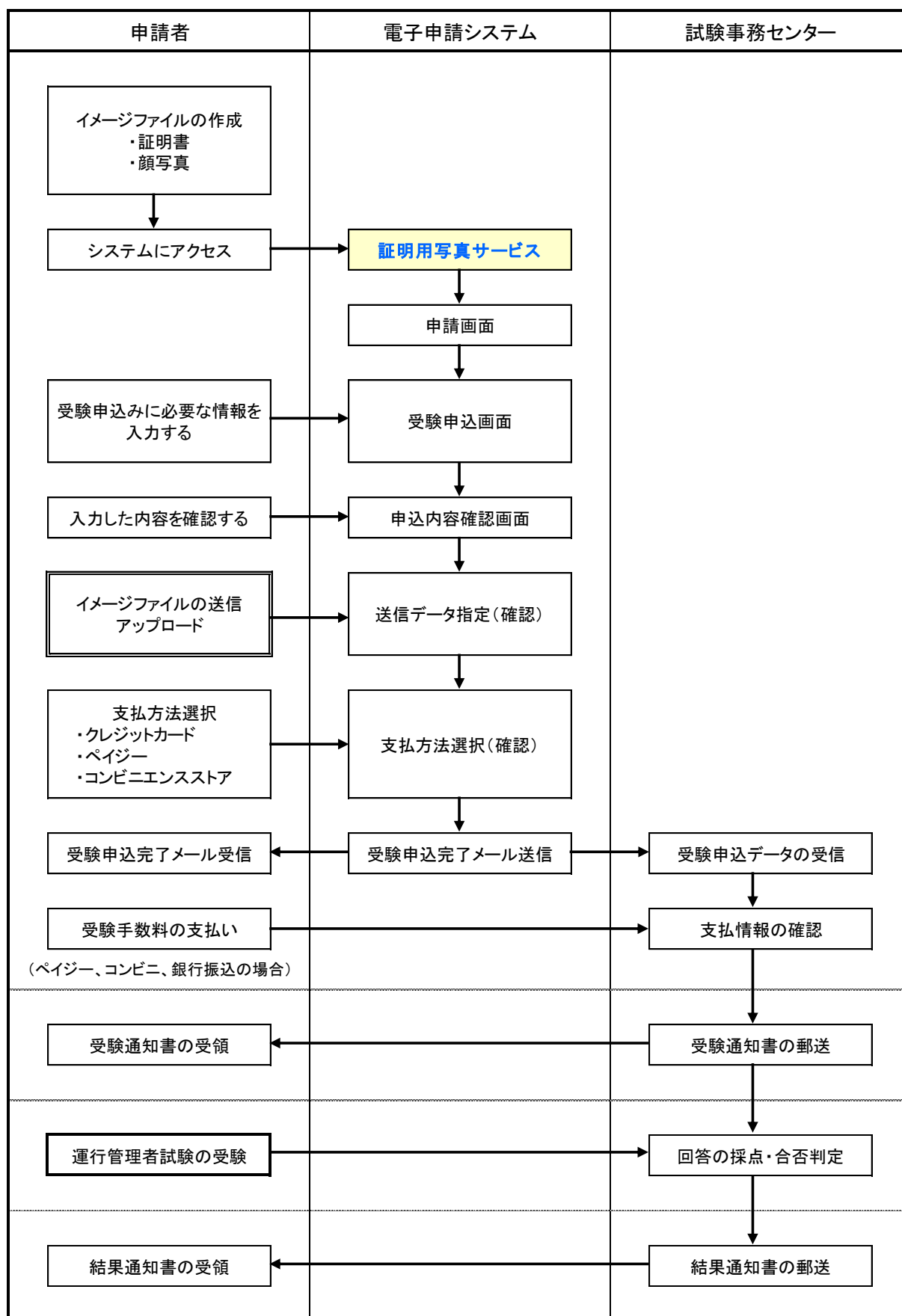
運行管理者試験における受験申請には、申請書による「書面申請」とインターネットを利用した「電子申請」の2種類の申請方式がある。運行管理者試験における電子申請方式は2006年度第2回試験から採用されているが、利用者の利便性向上の観点から、2014年度第1回試験の申請から新しい電子申請方式が採用されている。

また、2015年度第1回試験からは、写真（画像ファイル）を加工（トリミング）する機能として、証明用写真サービスの提供を開始している。

表3-1-1 電子申請方式の変更点

【主な変更点】	新・電子申請(2014年度から)	従来の内容(2013年度まで)
必要書類の電子化	・受験に必要な書類は、スキャナーで読み取り電子ファイルとし、申請画面より電子データをアップロードすることにより、提出が完了する。	・受験に必要な資料(顔写真、実務経験証明書、住民票または運転免許証の写し、など)は別途郵送する。
団体申込み機能の追加	・受験者の情報を団体で取りまとめることにより、受験の一括申込みを可能とする。	・団体申込み機能は無い。
受験手数料支払い方式の多様化	・新たに、コンビニ決済とペイジー決済を追加する。 ・団体申請の場合は、銀行振込決済も可能とする。	・クレジットカード決済のみ。
受験手数料等	・受験手数料:6,000円(非課税) ・インターネット申請(システム利用料):648円(税込)	・受験手数料:6,000円 ・システム利用料:無料
領収証(個人)と請求書(団体)の発行	・クレジットカード決済については、画面上で領収書を発行することができる。 ・団体申請の場合は請求書の発行が可能。	・領収証は発行しない。
採点結果の通知	・採点結果(試験問題の正誤、分野毎の得点、総得点)通知書を発行する。 ・採点結果通知手数料:216円(税込)	・採点結果の通知は無い。 →合否の結果のみ通知
受験申請の申込期間の拡大	・約一ヶ月間	・約10日間
証明用写真サービス	・画像ファイルの加工(トリミング)機能	(無し)

図3-1-1 新しい電子申請方式の流れ



※青文字部分は2015年度第1回からの大きな変更点

（２）「おまかせ申請」方式

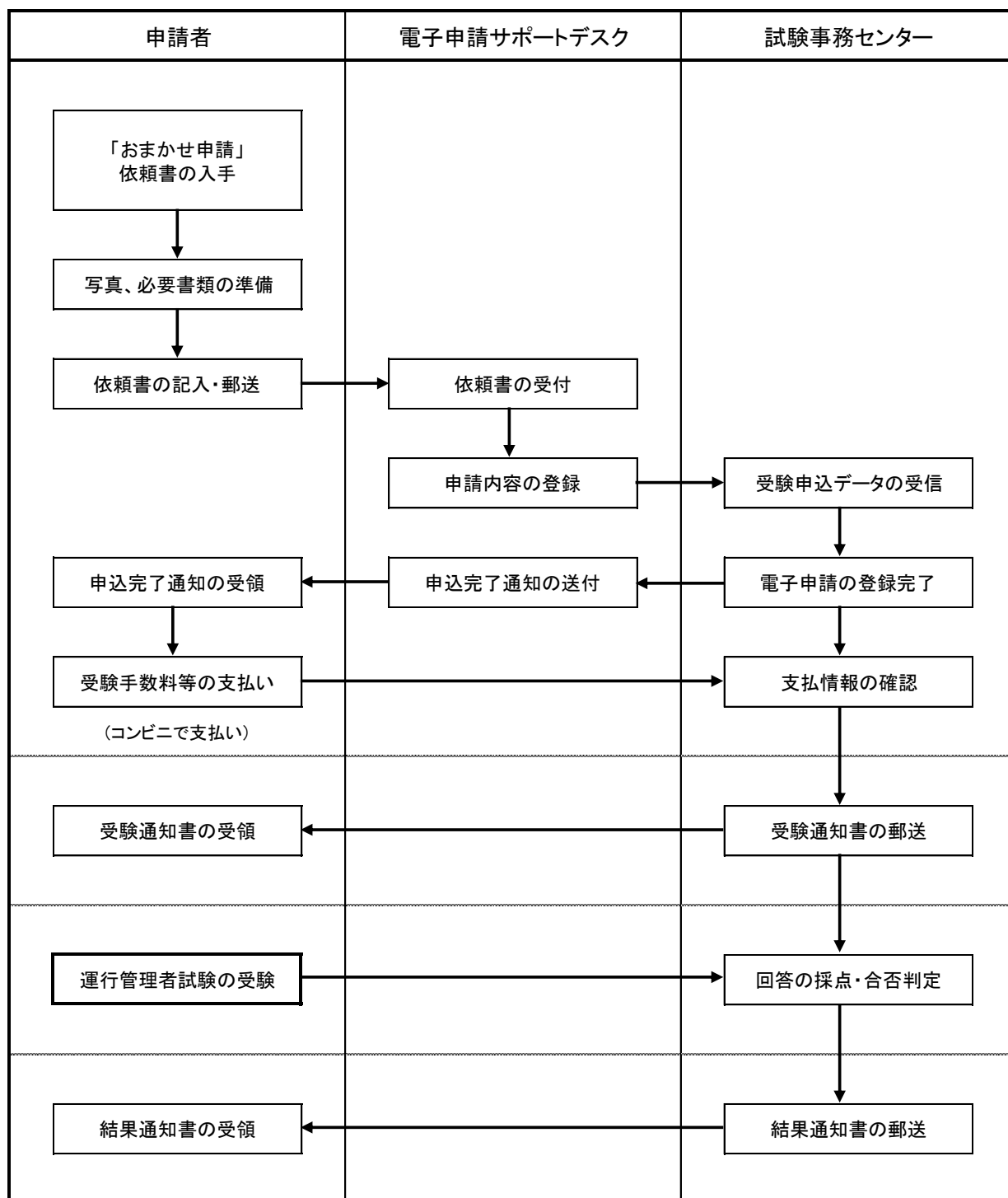
運行管理者試験における受験申請において、2015 年度第 2 回試験申請分より、新しく「おまかせ申請」という名称にて電子申請を代行するサービスを開始した。パソコンやスキャナを有していない、パソコンが苦手、会社のパソコンではブラウザが異なる、などの理由により書面で申請を行うケースもあることから、電子申請サポートデスクによる新しいサービスを開始するものとした。

「おまかせ申請」の特長としては、申請者が自らパソコンを操作すること無く電子申請を行うことが出来ることにある。また、その他の特長について以下に示す。

- ・試験申請受付開始の約 1 ヶ月前から、サポートデスクにて「おまかせ申請」の受付を行うものであり、他の書面申請よりも早く申請書類の提出が可能
- ・申請の依頼書に記入し、写真及び必要書類を同封して、サポートデスクに郵送するだけで、申請書類の提出が可能
- ・受験手数料の支払いは、希望するコンビニエンスストアにて支払い可能
- ・申請依頼書は無料にて各協会、サポートデスクから入手可能
- ・サポートデスクへの依頼料 2,000 円（税込）が受験手数料の他に必要

なお、2015 年度第 2 回試験における「おまかせ申請」の利用者数は 454 名（貨物試験 310 名、旅客試験 144 名）であった。

図 3 - 1 - 2 「おまかせ申請」方式の流れ



3-2. 電子申請方式の利用状況

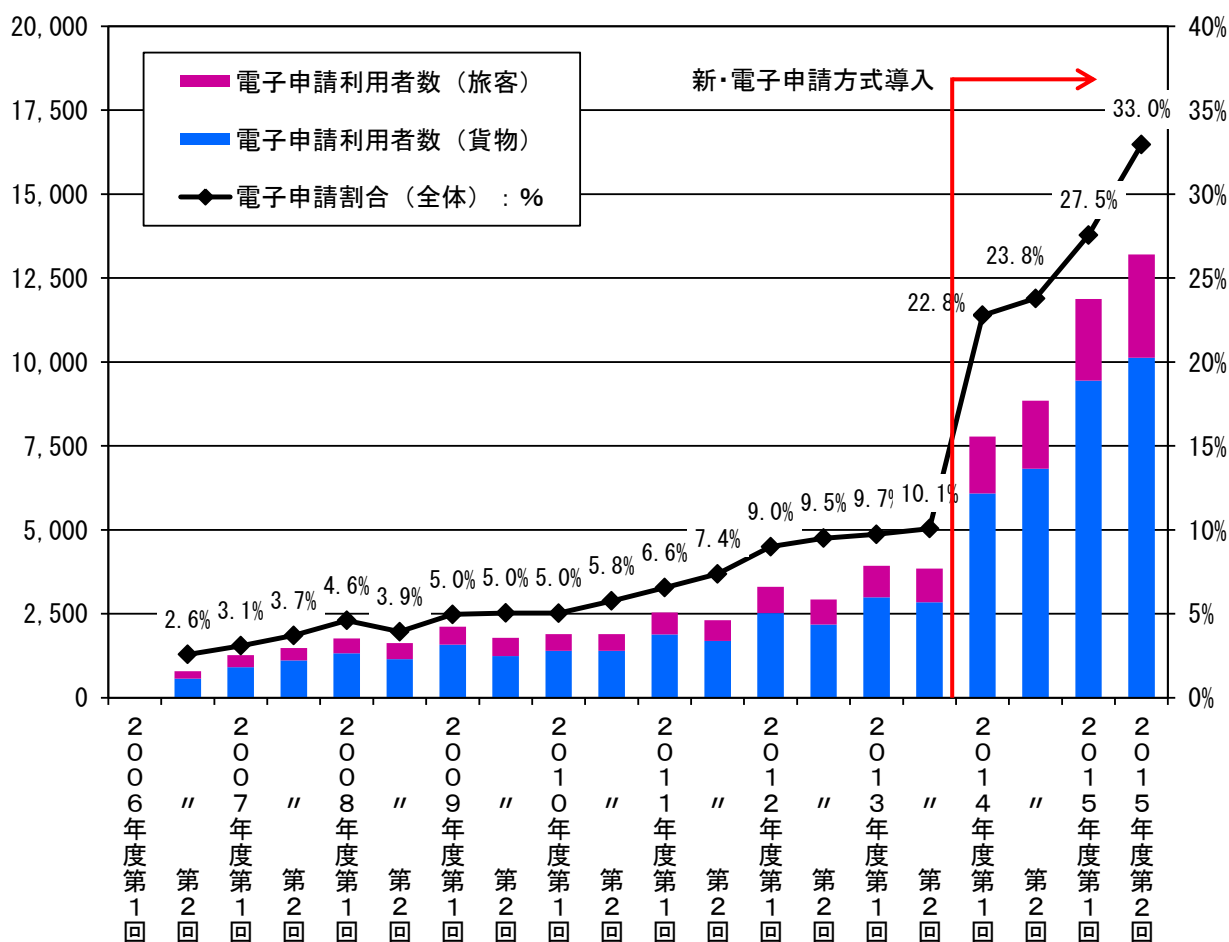
(1) 電子申請方式の利用者数

電子申請方式を利用した申請者数は、導入当初（2006年度第2回試験）においては791名（貨物：570名、旅客：221名）であり、申請者全体の2.6%（貨物：2.3%、旅客：3.8%）であった。

2015年度第1回試験においては、電子申請方式を利用した申請者数は11,879名（貨物：9,442名、旅客：2,437名）であり、申請者全体の27.5%（貨物：26.5%、旅客：32.6%）と、2014年度第2回試験と比較しても増加している。

この傾向は2015年度第2回試験においても続いており、電子申請方式を利用した申請者数は13,197名（貨物：10,126名、旅客：3,071名）であり、申請者全体の33.0%（貨物：31.3%、旅客：39.7%）と、利用者数、利用割合ともに第1回試験よりも増加している。

図3-2-1 電子申請方式の利用者数と割合

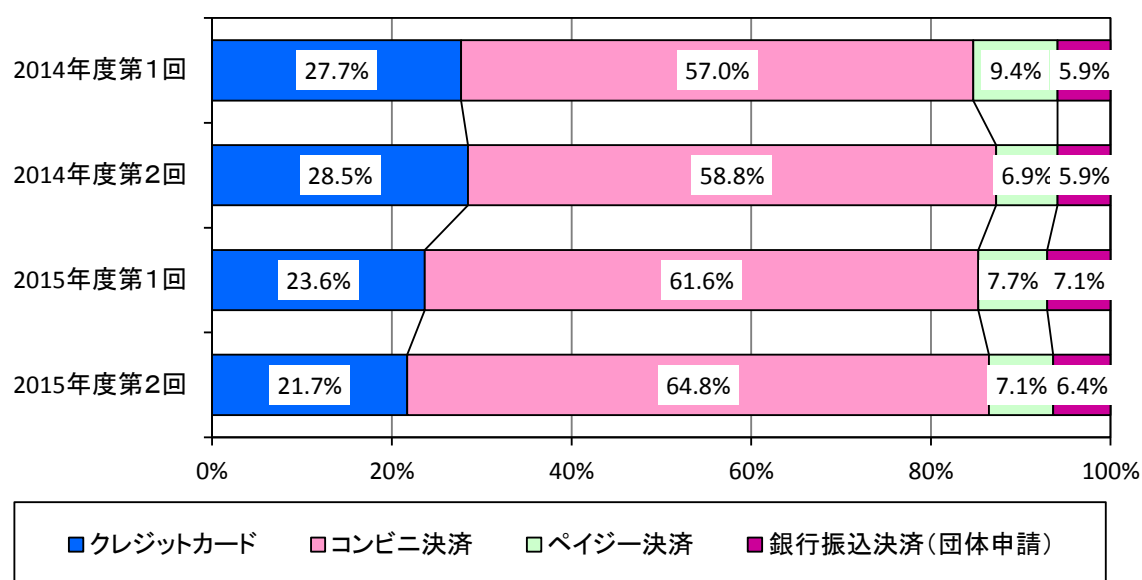


（２）受験手数料支払い方式の選択状況

2015 年度第 1 回試験においては、「コンビニ決済」を選択した申請者が最も多く全体の 61.6%（貨物：62.8%、旅客：57.1%）を占めている。次いで多いのは「クレジットカード」であり全体の 23.6%を占めており、以下、「ペイジー決済」は 7.7%、「銀行振込決済（団体申請）」は 7.1%となっている。「コンビニ決済」が増加傾向にある。

2015 年度第 2 回試験においても同様の傾向となっており、「コンビニ決済」を選択した申請者が最も多く全体の 64.8%（貨物：65.8%、旅客：61.3%）を占めている。次いで多いのは「クレジットカード」であり全体の 21.7%を占めており、以下、「ペイジー決済」は 7.1%、「銀行振込決済（団体申請）」は 6.4%となっている。

図 3－2－2 受験手数料の支払い方法別にみた申請者数の割合



3－3．団体申請の利用状況

(1) 団体申請を利用した企業、団体

2015 年度第 1 回試験において、団体申込みの登録を行った企業・団体の数は 74 社であり、そのうち実際に団体申請を行ったのは 57 社であった。試験区分毎の内訳をみると、貨物試験において団体申請を利用したのは 40 社、旅客試験において利用したのは 20 社、このうち貨物と旅客の両方に申請したのは 3 社であった。

2015 年度第 2 回試験において、団体申込みの登録を行った企業・団体の数は 78 社であり、そのうち実際に団体申請を行ったのは 61 社であった。試験区分毎の内訳をみると、貨物試験において団体申請を利用したのは 43 社、旅客試験において利用したのは 22 社、このうち貨物と旅客の両方に申請したのは 4 社であった。

(2) 団体申請による申請者数

2015 年度第 1 回試験において、団体申請を利用した申請者の人数は 840 名(2014 年度第 1 回は 458 名、第 2 回は 521 名)であり、電子申請を利用した申請者全体の 7.1%を占めている。試験区分毎にみると、貨物試験においては 588 名(6.2%)、旅客試験においては 252 名(10.3%)となっている。

2015 年度第 2 回試験において、団体申請を利用した申請者の人数は 843 名であり、電子申請を利用した申請者全体の 6.4%を占めている。試験区分毎にみると、貨物試験においては 546 名(5.4%)、旅客試験においては 297 名(9.7%)となっている。

4. 利用者へのアンケート調査結果

4-1. 電子申請利用者（個人）へのアンケート

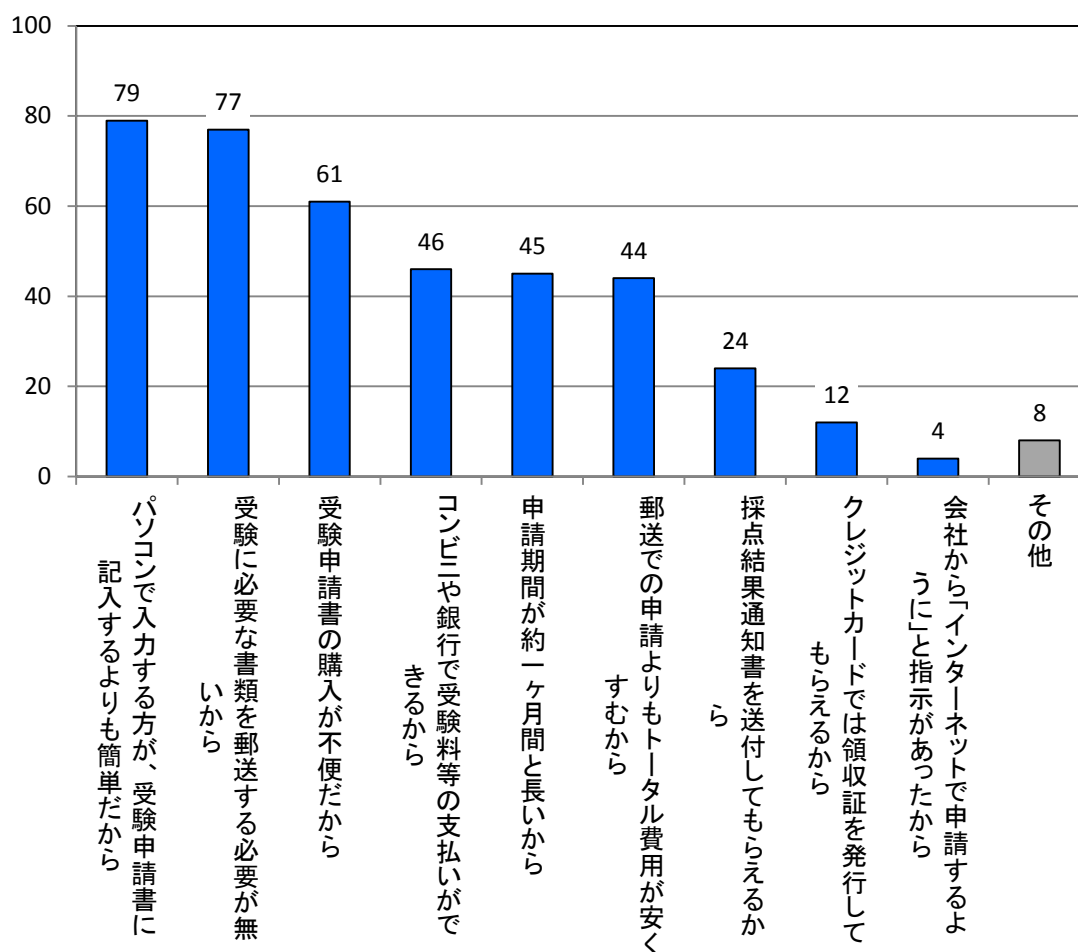
電子申請を利用した申請者（個人）に対して、新しい電子申請についてのアンケート調査を実施している。アンケートの方法は、運行管理者試験センターHPからアンケート調査票をダウンロードし、記入後にFAXで返送することにより121名から回答を得ている。ここではアンケートの結果について整理する。

（1）インターネットによる申請（電子申請）を利用した理由（質問1）

この設問は、電子申請を利用した理由について尋ねている。選択肢から選んで回答する方式としており複数回答可とした設問である。

電子申請を利用した理由として最も多い回答は「パソコンで入力する方が、受験申請書に記入するよりも簡単だから」であり、回答数121名のうち79名が選択している。次いで多いのは「受験に必要な書類を郵送する必要が無いから」であり77名が選択している。以下、「受験申請書の購入が不便だから」は61名、「コンビニや銀行で受験料等の支払いができるから」は46名、「申請期間が約一ヶ月間と長いから」は45名であった。

図4-1-1 インターネットによる申請（電子申請）を利用した理由



書類申請における「申請書の購入～記入～振込～郵送」といった一連の作業の面を比較すると、「電子申請における手軽さ」を大きなメリットと感じているものと考えられる。

なお「その他」とした8名の回答の内容としては以下の通りである。

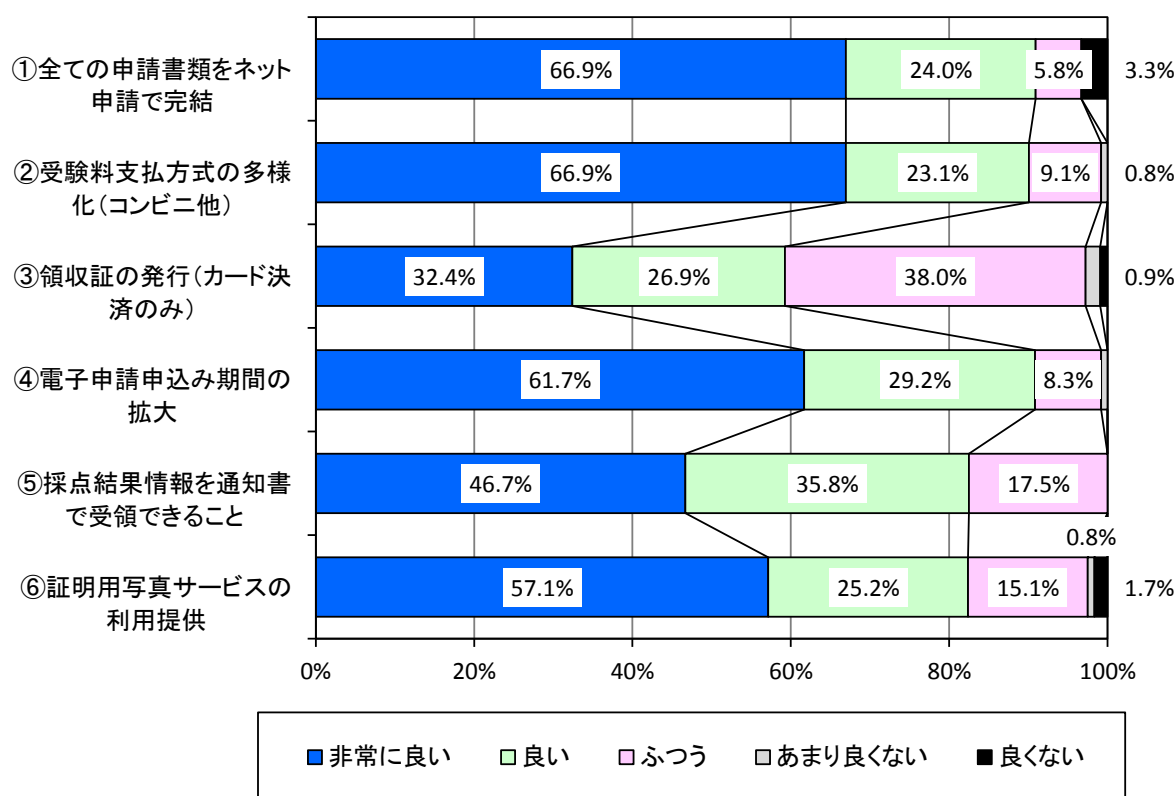
- ・郵便局に行く時間がない
- ・トータル時間（購入したり等）の大幅な短縮のため
- ・書類申請の期間が短く間に合わなかった
- ・書面での申込期限を忘れていてインターネットでしか申込ができなかった

（２）電子申請の機能についての評価（質問２）

この設問は、団体申請の利用者に対して、電子申請の機能についての評価を尋ねている。

多くの回答が「非常に良い」または「良い」であり、電子申請の機能については概ね好意的に受け止められているものとする。

図４－１－２ 電子申請の機能についての評価



①すべての申請書類をネット申請で完結

- ・「非常に良い」との回答が最も多く回答者の 66.9%（81 名）を占めている。次いで多いのは「良い」で 24.0%（29 名）、「ふつう」は 5.8%（7 名）である。

②受験料支払方式の多様化（クレジットカード、コンビニ支払等）

- ・「非常に良い」との回答が最も多く回答者の 66.9%（81 名）を占めている。次いで多いのは「良い」で 23.1%（28 名）、「ふつう」は 9.1%（11 名）である。

③領収証の発行（カード決済のみ）

- ・「ふつう」との回答が最も多く回答者の 38.0%（41 名）を占めている。次いで多いのは「非常に良い」で 32.4%（35 名）であり、「良い」は 26.9%（29 名）となっている。なおこの設問においては「無回答」が 13 名あり、回答者数は 108 名であった。

④電子申請申込み期間の拡大

- ・「非常に良い」との回答が最も多く回答者の 61.7%（74 名）を占めている。その他では「良い」が 29.2%（35 名）、「ふつう」が 8.3%（10 名）となっている。なおこの設問においては「無回答」が 1 名あり、回答者数は 120 名であった。

⑤採点結果情報を通知書で受領できること

- ・「非常に良い」との回答が最も多く回答者の 46.7%（56 名）を占めている。その他では「良い」が 35.8%（43 名）、「ふつう」が 17.5%（21 名）となっている。なおこの設問においては「無回答」が 1 名あり、回答者数は 120 名であった。

⑥証明用写真サービスの利用提供

- ・「非常に良い」との回答が最も多く回答者の 51.7%（68 名）を占めている。その他では「良い」が 25.2%（30 名）、「ふつう」は 15.1%（18 名）となっている。なおこの設問においては「無回答」が 2 名あり、回答者数は 119 名であった。

（３）インターネット申請（電子申請全般）についての意見、要望（質問３）

この設問は、インターネット申請全般についての意見、要望についての記述式の回答である。主な回答内容について以下に示す。

【主な回答内容】

- ・初めて利用しましたが、大変便利でした。
- ・わかり易く非常にスムーズに申請が出来たので、今後はインターネットでの申請に切り替えます。
- ・スキャナーによる資料作成時、自分の営業所に設備がなく、かなり移動して入力作業を実施せざるを得なかったのも、もっと簡単に作成できれば尚良いです。
- ・住んでいる地域によっては非常にありがたいシステムです。
- ・住所やカナ、電話番号の半角、全角入力変換がややこしい。全て全角か半角が良い。記入項目など、もう少し減らして簡素化してほしい。
- ・顔写真のサイズ修正に於いて、縮小を操作しましたが、１回しか有効に機能せず、意図するサイズにならなかったことが不満でした。
- ・証明用写真サービスは非常に良かった。PDFファイルも作れるサービスがあるとありがたい。
- ・必要書類を１つのPDFでまとめて添付して確認ができると、もっと便利ではないかと思えます。
- ・インターネットからの申し込みは今回で２度目です。証明写真がでデジカメやスマホから利用できるようになり、大変便利になりましたが、申請方法に変更などがあつた場合わかり易くPDF画面などで告知して欲しかった。
- ・スマホから利用できるようにして欲しい。
- ・証明写真等の必要書類の保存ファイル形式を案内書に一覧にして欲しい。
- ・受験申請書の購入は非常に不便です。購入場所へ行く手間は大変です。電子申請は非常に助かります。
- ・インターネットで全て手続きができるのは効率が良いのですが、ブラウザがInternet Explorerしか対応してないのは不便です。他のブラウザでも手続きができるようにして欲しいです。
- ・証明写真の拡大、縮小がもう少し。トリミングし保存した写真が消えて未だにどこのフォルダーに行ってしまったのか不思議。
- ・送信ファイルの選択時にファイルの確認が出来ないところが不便。
- ・今回２度目の申請となりますが、写真編集に関してはとても助かりました。カード決済のみではなく、他の支払い方法でも領収証の発行ができると良かったです。
- ・住所等の情報入力後、添付書類の画面に移るが、今回添付書類に不足があり、一度中断をせざるを得ず、その場合せっかく入力した情報がリセットされるため、「一時保存」、「保存して一時中断」等のボタン（機能）があれば良い。
- ・領収証の発行画面が探しにくい。返信メールにURLを記入しておいて欲しい。

（４）運行管理者試験全般および運行管理者試験センターへの意見、要望（質問４）

この設問は、運行管理者試験全般および運行管理者試験センターへの意見、要望についての記述式の回答である。主な回答内容について以下に示す。

【主な回答内容】

- ・ 前回受験した人が机が狭く集中しづらいとのこと、緩和できないでしょうか？
- ・ 試験が難しい。もう少し合格率が上がる問題にしてほしい。
- ・ 申込日と試験の日に間がありすぎる。申請と試験日を近くしてほしい。
- ・ 今回初めて受験する者ですが、インターネット個人申請は非常にわかり易かったです。今後益々インターネットでの手続きが利用できることを期待しています。
- ・ 過去問が２、３年あると嬉しい。
- ・ クレジットカード決済にアメリカンエクスプレスを入れていただきたい。
- ・ 受験申請の方法をもう少し簡単にしてほしい（入力など）。
- ・ ＨＰの電子申請がインターネットエクスプローラーのみではなく、他のブラウザでも対応できるようにしてほしい。益々利用しやすくなるようよろしくお願いします。
- ・ ＨＰから試験地を確認することができませんでした。どこで行うのか知りたいです。
- ・ 試験を年３回にしてください。
- ・ センターの電話対応は大変良かった。

4－2．郵送申請利用者（個人）へのアンケート

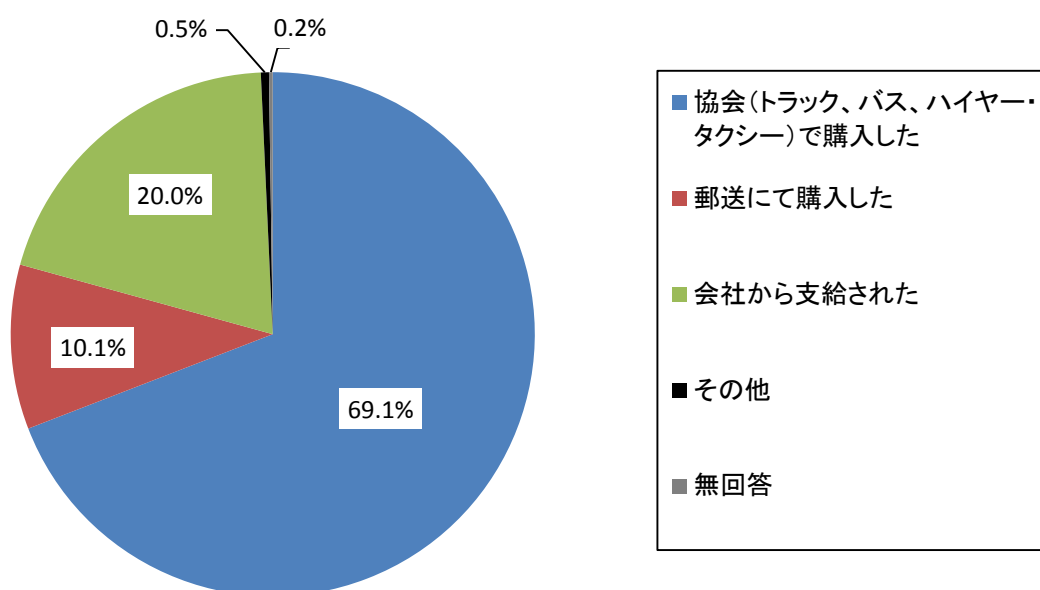
輸送による申請を利用した申請者（個人）に対して、利便性向上についてのアンケート調査を実施している。アンケートの方法は、受験申請書にアンケート調査票を同封し、返信用葉書に記入して郵送することにより 2,621 名から回答を得ている。ここではアンケートの結果について整理する。

（１）受験申請書をどこで入手しましたか？（問１）

この設問は、受験申請書の入手方法について尋ねている。選択肢から一つ選んで回答する方式としている。

受験申請書の入手方法として最も多い回答は「協会（トラック、バス、ハイヤー・タクシー）で購入した」であり 1,812 名と全体の 69.1%を占めている。次いで多いのは「会社から支給された」であり 524 名（20.0%）となっており、「郵送にて購入した」は 266 名（10.1%）である。

図 4－2－1 受験申請書はどこで入手したか？

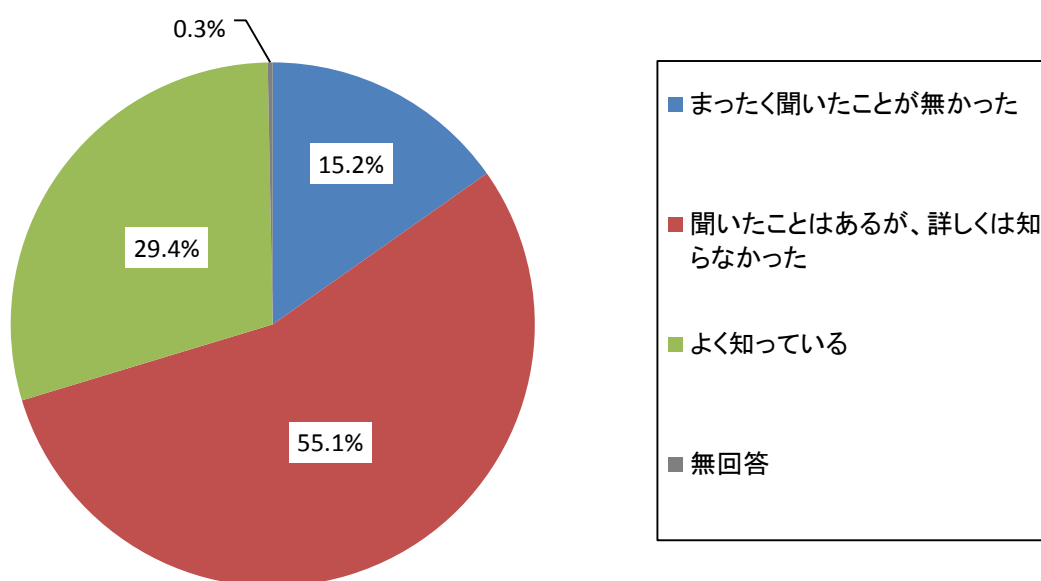


（２）インターネットによる申請が出来ることをご存じでしたか？（問２）

この設問は、インターネットによる申請（電子申請）が出来ることを知っていたかどうかについて尋ねている。選択肢から一つ選んで回答する方式としている。

インターネットによる申請（電子申請）について最も多い回答は「聞いたことはあるが、詳しくは知らなかった」であり 1,444 名と全体の 55.1%を占めている。次いで多いのは「よく知っている」であり 770 名（29.4%）となっており、「まったく聞いたことが無かった」は 399 名（15.2%）である。

図４－２－２ インターネットによる申請が出来ることを知っていたか？

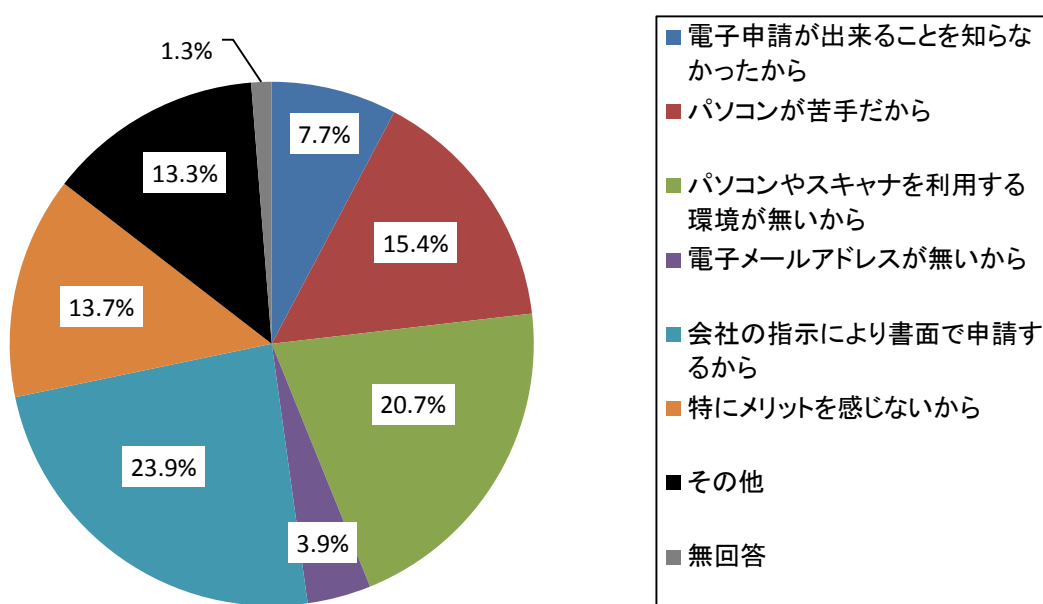


（３）電子申請を利用しなかった理由について（問３）

この設問は、電子申請を利用しなかった理由について尋ねている。選択肢から一つ選んで回答する方式としている。

電子申請を利用しなかった理由について最も多い回答は「会社の指示により書面で申請するから」であり 627 名と全体の 23.9%を占めている。次いで多いのは「パソコンやスキャナを利用する環境が無いから」であり 543 名（20.7%）となっており、以下、「パソコンが苦手だから」は 404 名（15.4%）、「特にメリットを感じないから」は 360 名（13.7%）である。なお、「電子申請が出来ることを知らなかったから」との回答は 203 名（7.7%）であった。

図 4－2－3 電子申請を利用しなかった理由

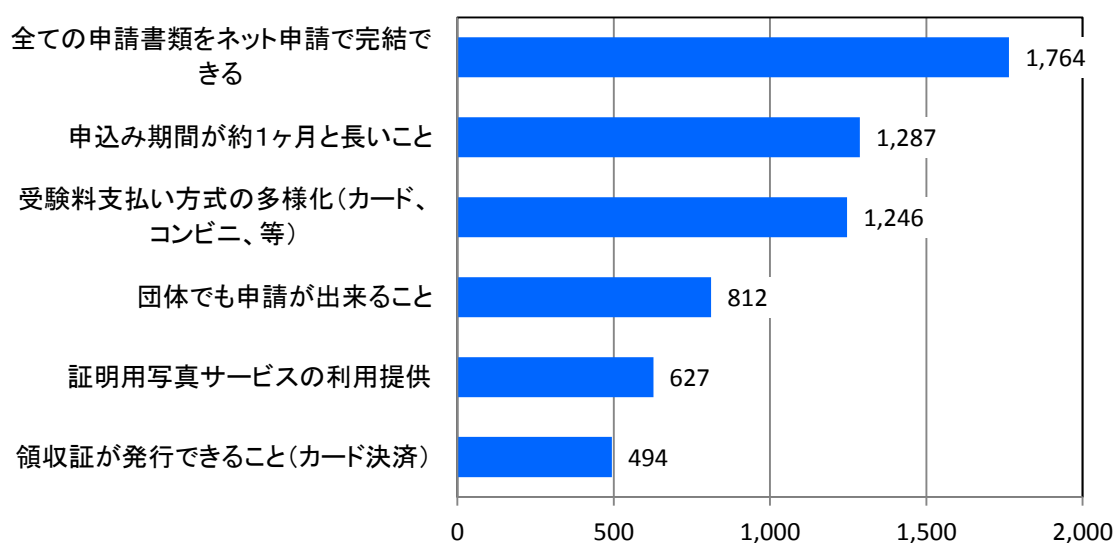


（４）電子申請について便利であると思う点について（問４）

この設問は、電子申請について便利であると思われる点について尋ねている。選択肢から選んで回答する方式としており複数回答可とした設問である。

電子申請が便利出ると思う点について最も多い回答は「全ての申請書類をネット申請で完結できる」であり 1,764 名と回答者全体（2,621 名）の 69.4%が便利であると考えている。次いで多いのは「申込み期間が約1ヶ月間と長いこと」であり 1,287 名（50.6%）となっており、以下、「受験料支払い方式の多様化（カード、コンビニ等）」は 1,246 名（49.0%）、「団体でも申請が出来ること」は 812 名（31.9%）、「証明用写真サービスの利用提供」は 627 名（24.7%）、などとなっている。

図４－２－４ 電子申請について便利であると思う点

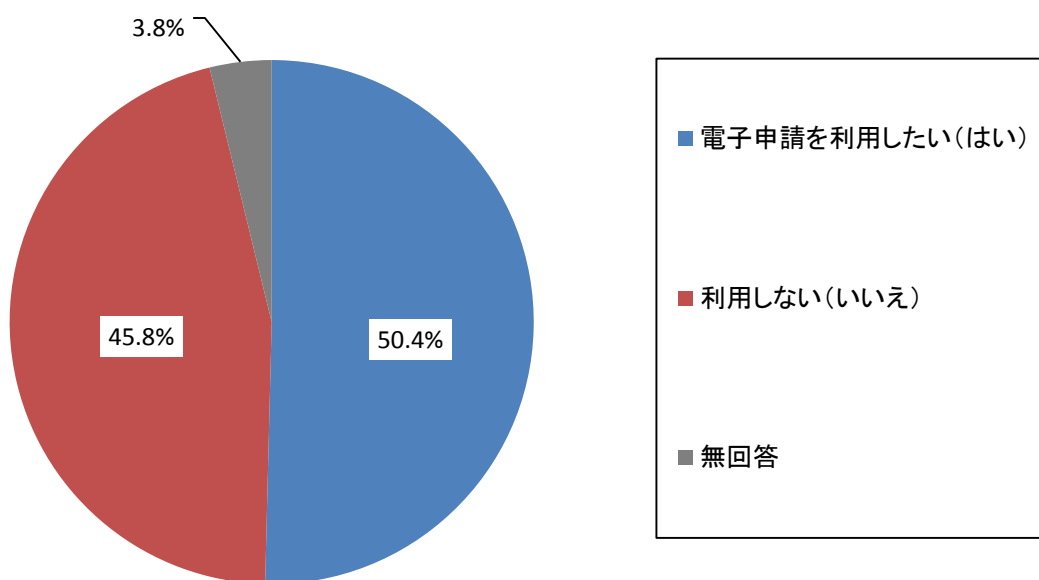


（５）今後、電子申請を利用しようと思うか（問５）

この設問は、今後の電子申請の利用意向について、「はい」または「いいえ」を選択して回答する方式としている。

「今後、電子申請を利用する（はい）」との回答は1,3214名と全体の50.4%を占めている。「利用しない（いいえ）」との回答は1,200名（45.8%）となっている。

図４－２－５ 今後、電子申請を利用するか



「利用しない（いいえ）」との回答者によるその理由について、主な回答内容を以下に示す。

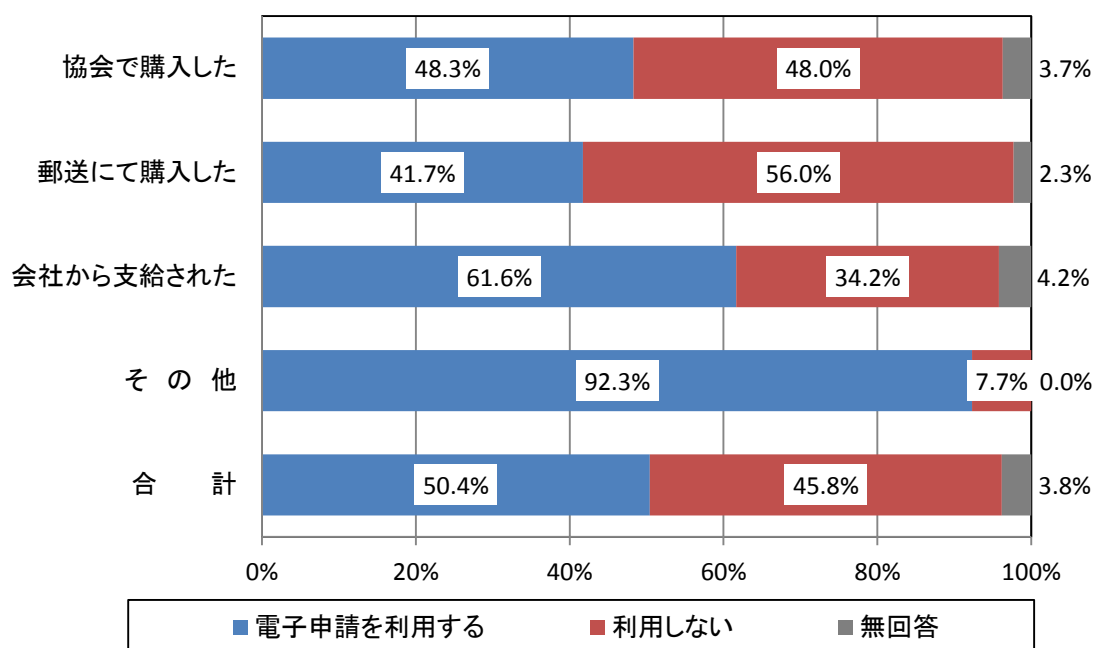
- ・もっと早く知っていれば電子申請をしたが、今回受験申請書を入手した後だったので。
- ・会社で申請するので利用しない。
- ・会社の指示により書面で申請するから。
- ・パソコンが苦手。そもそもパソコンやスキャナを持っていない。
- ・家にパソコン（インターネット）環境が無いため。
- ・インターネットの環境について I E 9 ～ 1 1 となっているが、会社の指示により I E 8 を使用しているため、申請が出来ない。
- ・ネットでクレジットカードを使用したくないから。ネットバンクも利用していません。
- ・写真のアップロードが難しい。
- ・会社の上司が P C に詳しくないため、アナログ申請を指示されるから。
- ・受験費用全て会社負担のため、支払い方法の選択が出来ないため。
- ・会社決済の関係上、現金支払いが必要のため。
- ・自筆で願書を書くのが気合いが入る。
- ・団体を登録するのが手間なので。
- ・スキャナ（特殊な機器）は普段使用することがなく、電子申請のために購入することが無駄。
- ・電子申請の方がお金がかからずに便利なのは承知しているんですが手元に情報が残らないのが不安。
- ・手順などが少しわかり難い。事前に用意するものをリストで明記してほしい（準備が必要）。
- ・スキャナがないので写真貼り付けができない。あれば電子申請を利用したい。
- ・書面の方が安心感がある。インターネットは信用できない。

（６）申請書の入手方法（問１）と今後の電子申請の利用意向（問５）について

問１「申請書の入手方法」の回答別に、問５「今後の電子申請の利用意向」についてみる。

- ・「協会で購入した」との回答者（１,８１２名）においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は８７５名（４８.３％）となっている。
- ・「郵送にて購入した」との回答者（２６６名）においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は１１１名（４１.７％）となっている。
- ・「会社から支給された」との回答者（５２４名）においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は３２３名（６１.６％）となっている。

図４－２－６ 申請書の入手方法と今後の電子申請の利用意向について

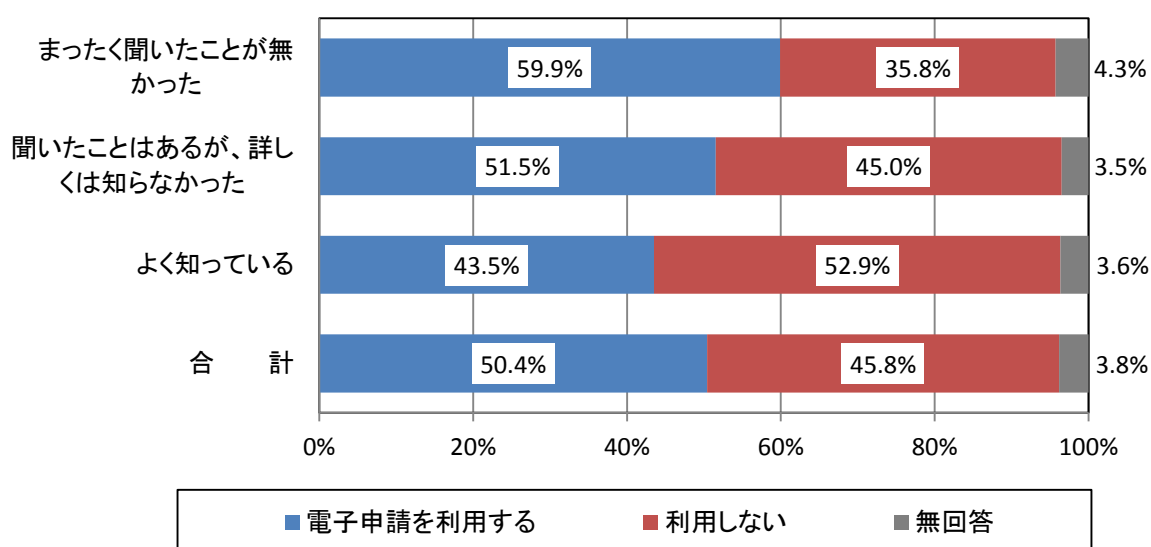


(7) 電子申請を知っているか（問2）と今後の電子申請の利用意向（問5）について

問2「電子申請を知っているか」の回答別に、問5「今後の電子申請の利用意向」についてみる。

- ・「まったく聞いたことが無かった」との回答者（399名）においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は239名（59.9%）となっている。
- ・「聞いたことはあるが、詳しくは知らなかった」との回答者（1,444名）においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は744名（51.5%）となっている。
- ・「よく知っている」との回答者（770名）においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は335名（43.5%）となっている。

図4-2-7 電子申請を知っているかと今後の電子申請の利用意向について

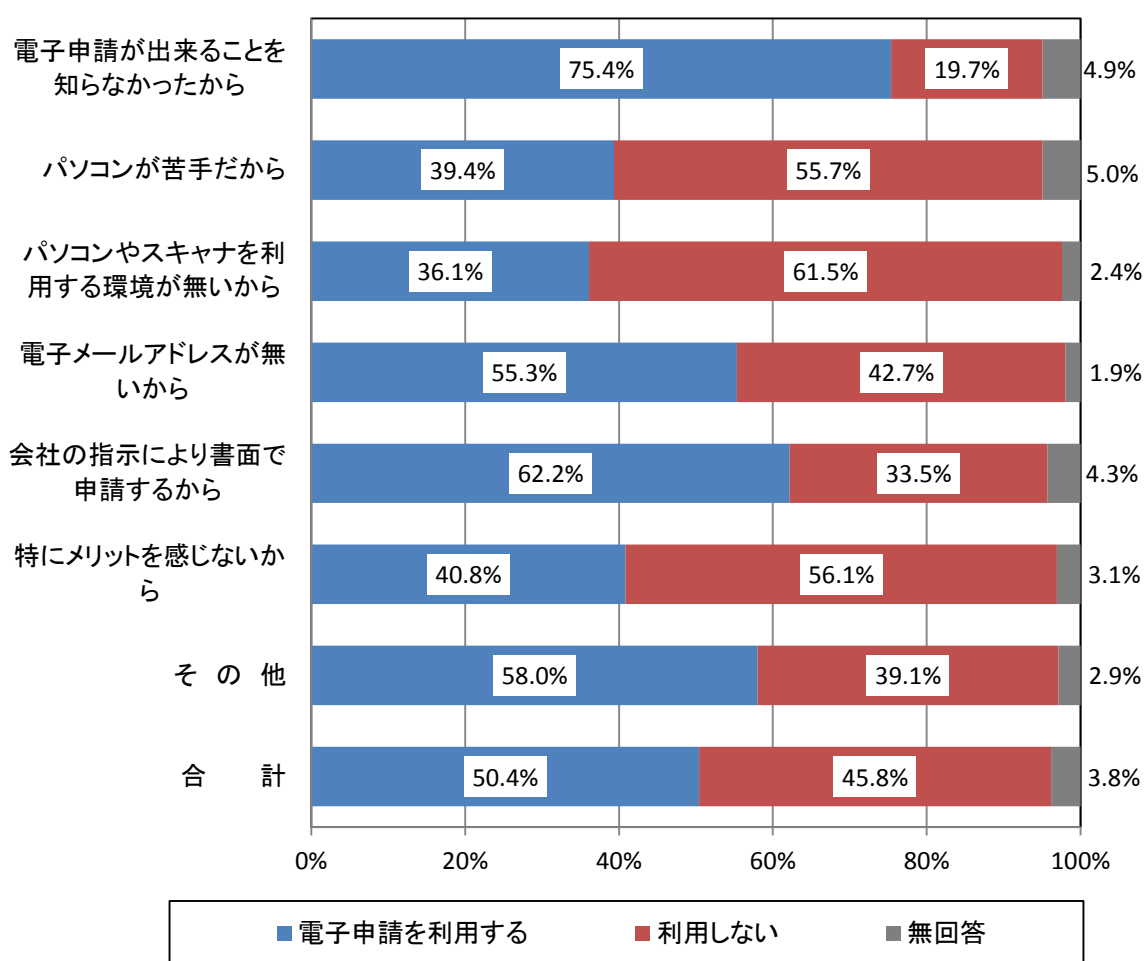


(8) 電子申請を利用しなかった理由(問3)と今後の電子申請の利用意向(問5)

問3「電子申請を利用しなかった理由」の回答別に、問5「今後の電子申請の利用意向」についてみる。

- ・「電子申請が出来ることを知らなかったから」との回答者(203名)においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は153名(75.4%)となっている。
- ・「パソコンが苦手だから」との回答者(404名)においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は159名(39.4%)となっている。
- ・「パソコンやスキャナを利用する環境が無いから」との回答者(543名)においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は196名(36.1%)となっている。
- ・「電子メールアドレスが無いから」との回答者(103名)においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は57名(55.3%)となっている。
- ・「会社の指示により書面で申請するから」との回答者(627名)においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は390名(62.2%)となっている。
- ・「特にメリットを感じないから」との回答者(360名)においては、『今後、電子申請を利用する』との回答は147名(40.8%)となっている。

図4-2-8 電子申請を利用しなかった理由と今後の電子申請の利用意向について



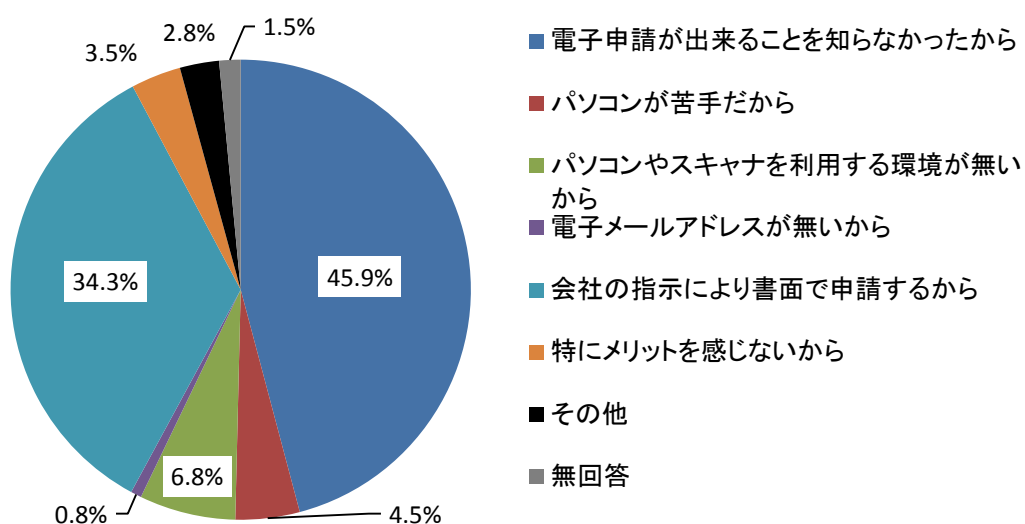
（９）電子申請を知っているか（問２）と電子申請を利用しなかった理由（問３）

問２「電子申請が出来ることを知っているか」の回答別に、問３「電子申請を利用しなかった理由」についてみる。

①問２の回答「（電子申請が出来ることを）まったく聞いたことが無かった」

問２において「（電子申請が出来ることを）まったく聞いたことが無かった」と回答した 399 名における問３「電子申請を利用しなかった理由」の最も多い回答は「電子申請が出来ることを知らなかった」であり 183 名と全体の 45.9%を占めている。次いで多いのは「会社の指示により書面で申請するから」であり 137 名（34.3%）となっており、以下、「パソコンやスキャナを利用する環境が無いから」は 27 名（6.8%）、「パソコンが苦手だから」は 18 名（4.5%）、「特にメリットを感じないから」は 14 名（3.5%）である。

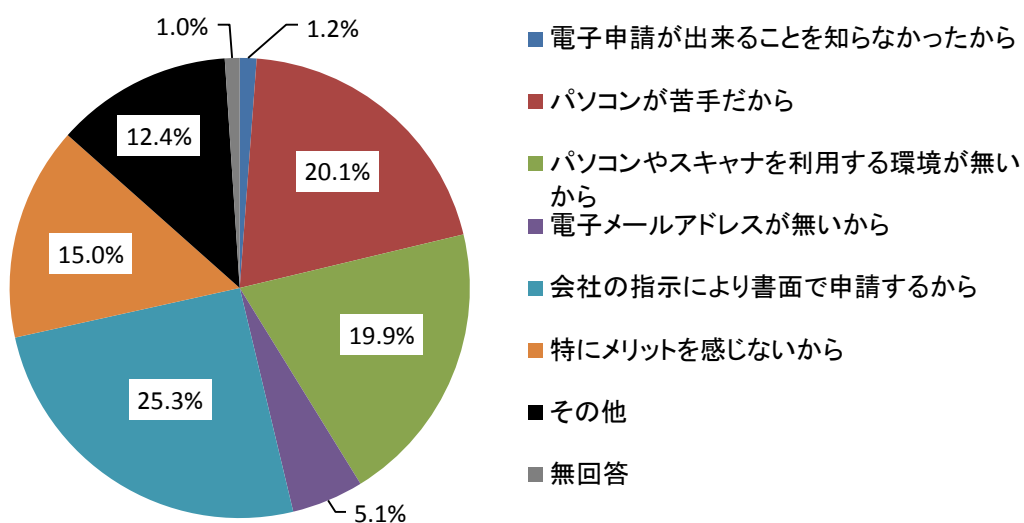
図４－２－９ 電子申請を利用しなかった理由



②問2の回答「(電子申請が出来ることを) 聞いたことはあるが詳しくは知らなかった」

問2において「(電子申請が出来ることを) 聞いたことはあるが詳しくは知らなかった」と回答した1,444名における問3「電子申請を利用しなかった理由」の最も多い回答は「会社の指示により書面で申請するから」であり365名と全体の25.3%を占めている。次いで多いのは「パソコンが苦手だから」であり290名(20.1%)となっており、以下、「パソコンやスキャナを利用する環境が無いから」は288名(19.9%)、「特にメリットを感じないから」は217名(15.0%)である。

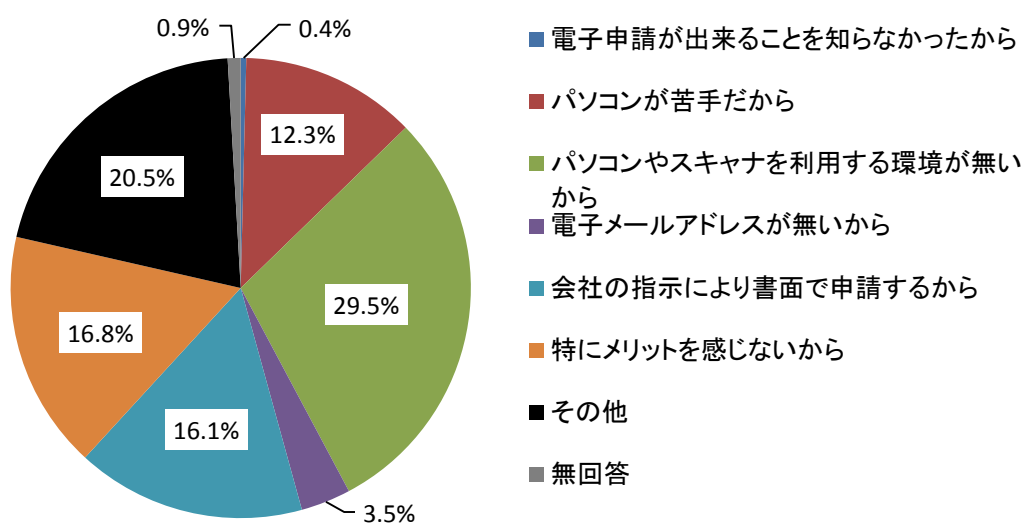
図4-2-10 電子申請を利用しなかった理由



③問2の回答「(電子申請が出来ることを)よく知っている」

問2において「(電子申請が出来ることを)よく知っている」と回答した770名における問3「電子申請を利用しなかった理由」の最も多い回答は「パソコンやスキャナを利用する環境が無いから」であり227名と全体の29.5%を占めている。次いで多いのは「その他」であり158名(20.5%)となっており、以下、「特にメリットを感じないから」は129名(16.8%)、「会社の指示により書面で申請するから」は124名(16.1%)、「パソコンが苦手だから」は95名(12.3%)、「電子メールアドレスが無いから」は35名(3.5%)、「電子申請が出来ることを知らなかったから」は9名(0.9%)、「無回答」は4名(0.4%)である。

図4-2-11 電子申請を利用しなかった理由



(10) 運行管理者試験についての意見や要望（問6）

運行管理者試験についての意見や要望について、主な意見を以下に示す。

- ・ 3月の試験日は年度末のため、試験日をずらして欲しい。
- ・ 年2回は少ないと思います。1年に3～4回程度で試験が行われると良いと思います。
- ・ 試験が年2回だと少ないと思う。このままだと運行管理者不足になると思う。試験問題も難しくなっているため。
- ・ 8月に受けた者ですが、試験会場の机が3名ではせまく、真ん中の人は問題集を広げられなかった。ゆったり落ち着いて試験に挑みたいです。
- ・ 明るい会場をお願いします（前回、非常に暗い場所でした）。
- ・ 県内での会場を1つだけでなしに2か所くらいあればいいと思う。
- ・ できれば試験地のどこが会場になるかを申込みするときには事前に知りたい。
- ・ 試験会場が申請前にわかると良い。試験会場がもう少し多いと便利である。試験会場が最寄りの協会近くで受験できれば助かる。試験会場に駐車場が無いと不便。
- ・ 各都道府県別の受験地を公表してください。県境に居住している者は他府県の方が便利なのがあるため。
- ・ 会社で審査後に申し込みますので会社一括で申し込みができるようになれば電子申請が促進されます。
- ・ 会社で何度か受験申請手続きを行っているが、すべての申請書類をネット申請で完結できるようになったことは知らなかった。以前は郵送が必要（電子申請でも）だったように思う。もっと周知して欲しい。
- ・ 願書の申し込みはお金を振り込むだけで郵送してほしい。返信用封筒は用意するのは難しい。
- ・ 申請書類が高すぎる。受験申請書は無料にしてほしいと思います。受験申請書を書店等で購入できるようにしてもらいたい。
- ・ 頒布期間、申請期間～試験日までの間が長い。
- ・ コンビニ支払いにして欲しい。申請書代金は後払いにして欲しい（申請書に同封）。何回も郵便局に行くのが面倒です。
- ・ 基礎講習と直前講習と試験が一つにして申請できるようにして欲しい。
- ・ 講習から試験日の間を短くしてほしい。
- ・ 記入方式は廃止してすべてマークシートの選択式としてもらいたい。
- ・ 合格率20%は難関です。昔は非常に易しい試験だったが、今は必要以上に難化したと思う。試験が難化する以前の合格者は現行の試験を受験させて再度能力を試すべきです。
- ・ 法改正に伴い教本も厚くなり年々合格率も下がることから、受験希望者減少傾向にあると思います。合格率を上げる工夫を。
- ・ 以前に比べて合格率が悪くなったと思う。事故等が多くて難しくすることは理解できるが、旅客の方が最近事故等が多いのももう少しそちらの方を難しくしてほしいと思います。

5. 利用者へのヒアリング調査結果

電子申請及び団体申請などの利用について、事業者関に対してヒアリング調査を行っている。ヒアリングの結果について以下に示す。

(1) 事業者 A (トラック事業者)

①運行管理者試験の受験状況

- ・ 書面での申請は毎回 500 名超と非常に多い。
- ・ 運行管理者の資格は、社内では昇格の要件としているので、入社後 3 年経つと受験するように指導している。
- ・ 初回の申請書及び受験料は会社負担である。2 回目以降はケースバイケースであるが本人負担としている。
- ・ 受験対策の教材を本社で購入して支店に配布している。

②団体申請について

- ・ 受験者に申請書を渡して、本人が出願するのが基本であり、本社や支店で取りまとめていることは少ないと思われる。
- ・ 団体申請として、本社などで集約して入力するのは担当者の負担が大きく、対応は難しいと考えている。試験は年 2 回であり時期（入力負担）が集中する。
- ・ 十数人程度に収まるように支店や営業所に分散する方が良いのではないか。
- ・ システム利用料の割引など費用面のメリットについては理解できる。
- ・ 各支店の担当者に対して、運行管理者試験の電子申請のメリットについて連絡事項に含めておく。

③その他（運行管理者試験全般に関する意見、要望、取り組み）

- ・ 合格率が低いのが厳しい。支店によっては独自に勉強会を開催しているところもあり、合格者増、合格率向上を目指している。

(2) 事業者B（トラック事業者）

①運行管理者試験の受験状況

- ・書面での申請は毎回約 1,200 名と非常に多い。
- ・事務員であれ作業員であれ、管理者を目指す人には運行管理者の資格は必須として
いるため受験者数は多い。
- ・基本的には受験者がトラック協会等で購入し、記入して申請している。
- ・最初の 1 回のみ会社が受験料を負担している。
- ・受験者の多くは基礎講習を受講している。

②団体申請について

- ・支店単位であれば対応可能ではないか。
- ・データ入力、書類の P D F 化などについても、各支店ではパソコンやスキャナなども整備されているので、十分対応可能と考える。
- ・受験者数が多いので、システム利用料の割引についてはメリットを感じる。
- ・申請書の購入、振込、郵送といった個人の負担を考えると、これらの手間が省けると言うことだけでも、団体申請利用によるメリットはあると考える。
- ・現場での手間が削減できるので、運行管理者試験の電子申請と団体申請の利用について各現場に案内をしたい。

③その他（運行管理者試験全般に関する意見、要望、取り組み）

- ・弊社では、最初は現場に配属となるので、新入社員の事務員といえども運行管理者の資格は必要になる。

(3) 事業者C（トラック事業者）

①運行管理者試験の受験状況

- ・毎回の受験者数は約 1,000 名、書面での申請はうち約 900 名。
- ・申請書は営業所単位でトラック協会などで購入しており、受験者に配布している。
- ・運行管理者試験の資格は個人の資格なので、弊社としては受験料等は基本的には個人負担である。
- ・毎回、受験者に本人の受験番号を確認して集約し、一覧表を作成している。
- ・管理職、係長以上は任用基準として運行管理者試験の資格は必須としている。
- ・基礎講習を受けている人が多い、実務経験での出願は少ない。

②団体申請について

- ・電子申請および団体申請では、書面申請と比較して、費用面でメリットがあることは理解した。
- ・支店単位では人数が多くなりすぎるので、営業所単位での集約がちょうど良いのではないかと。
- ・営業所単位で団体申請を利用したいと考えているが、団体申請の申込みについて本社でまとめて提出するとは出来ないか。営業所は一覧表にて提出する。
- ・団体申請サイトにおいて、本社として各営業所の入力状況を一覧する機能があると便利である。
- ・団体申請サイトにおいて受験者の合否が分かると便利である。現在も受験者、受験番号、合否などを集約して一覧表を作成している。これらの手間が省けると大変便利になる。

③その他（運行管理者試験全般に関する意見、要望、取り組み）

- ・会社としては、二年前から受験者へのフォローとして、年 10 回程度無料で対策講座を開催している。

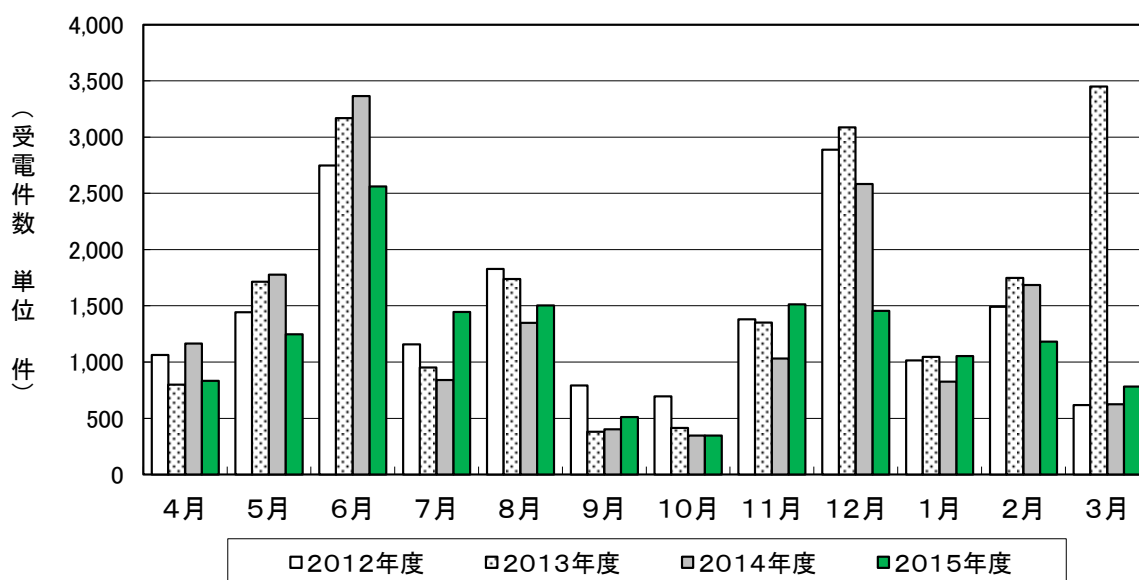
6. 電子申請に関する問合せ内容の分析

(1) 問合せの状況

試験事務センターのコールセンターにおける受電件数（オペレータを呼び出しての問合せについてであり、自動音声応答による対応は含まない）をみると、2012年度は17,115件、2013年度は19,862件、2014年度は15,992件、2015年度は14,433件、となっている。オペレータ受電件数を月別にみると、過去の傾向からみると6月と12月が特に多くなっているが、これは6月と12月については、受験申請書の出願期間であるためと考えられる。ただし、2015年度においては12月は11月と同程度の水準となっており、昨年度と比較すると問合せが分散している傾向にある。

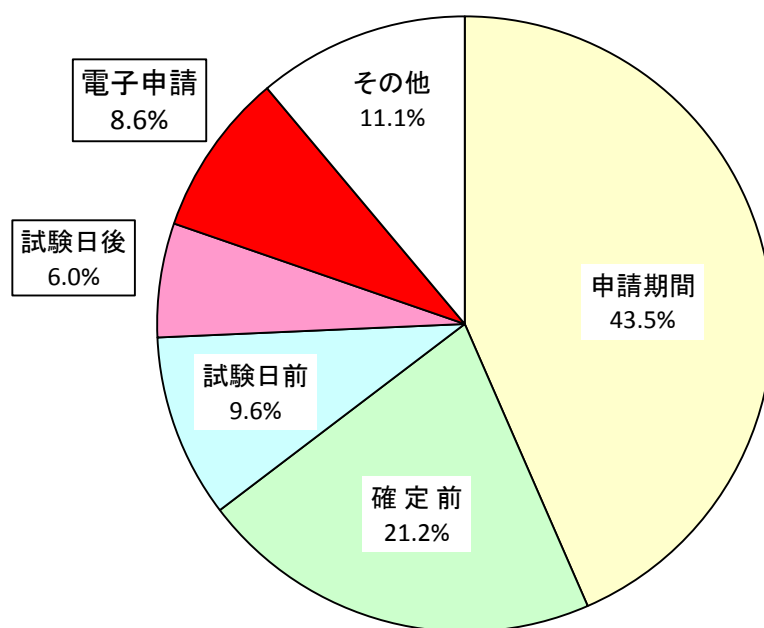
なお、2014年3月の問合せが非常に多くなっているが、これは2014年5月に臨時試験が実施されており、その問合せが多かったことによるものである。

図6-1-1 コールセンターにおけるオペレータ月間受電件数の推移



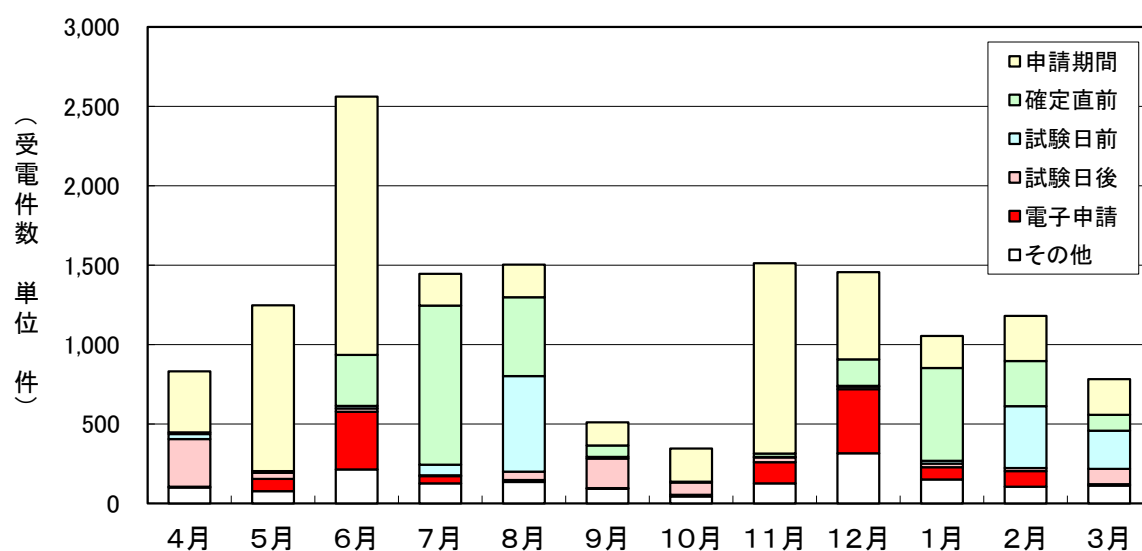
2015年度のコールセンターにおけるオペレータの受電件数を分類別にみると、「申請期間」に関する問合せが最も多く、6,272件（2014年度は7,061件）と全体の43.5%を占めている。なお「電子申請」に関する問合せは1,241件（2014年度は1,191件）と全体の8.6%を占めている。

図 6－1－2 コールセンターにおける分類別オペレータ受電件数（2015 年度）



2015 年度のコールセンターにおけるオペレータの受電件数のうち、「電子申請」に関する問合せは 6 月（364 件、2014 年度は 574 件）と 12 月（403 件、2014 年度は 322 件）に集中している。

図 6－1－3 コールセンターにおける分類別オペレータ月間受電件数（2015 年度）



7. 課題の整理と利便性向上方策の検討

7-1. 電子申請方式に関する評価

2014 年度第 1 回試験から導入された新しい電子申請方式については、利用者からは良好な評価が得られたと考える。電子申請の利用割合は着実に増加しており、2015 年度第 2 回試験における電子申請を利用した割合が 33.0%に達している。以前の電子申請の利用割合（10.1%：2013 年度第 2 回試験）と比較すると、新しい電子申請方式となってから約 3 倍以上に増加している、という結果にも明確に表れている。

また、郵送申請の利用者へのアンケート結果においても、「今後、電子申請を利用したい」という回答が過半数を超えており、条件が整えば電子申請の利用者はさらに増加するものと考えられる。

新しい電子申請に関して利用者が高く評価しているポイントについて、2015 年度の申請状況やアンケート調査結果、ヒアリング結果などから下記に整理する。

①手間や時間が大幅に削減（短縮）できること

- ・ 申請書の購入の手間（郵送購入、協会窓口での購入）が不要
- ・ 振込や郵送のために郵便局に出向くことが不要となる
- ・ 申請書類を郵送する必要が無く、電子ファイルの添付で完了する

②コンビニエンスストアで受験料などの支払いができること

- ・ 受験料支払い方法においては 6 割強がコンビニエンスストアでの支払いである
- ・ 業務のため日中は郵便局や銀行に行くことができないが、コンビニは夜間休日でも利用可能であり利便性が非常に高い

③手書きよりもパソコンで入力する方が容易であること

- ・ パソコンでの入力の方が簡単
- ・ 複写式の申請書への記入が手間がかかる

④電子申請の申請期間が長くなったこと

- ・ 書面申請の締切後でも電子申請は可能である
- ・ 申請手続きの確認、申請に必要な書類の確認、などの準備作業の期間を考えても時間的余裕がある

⑤団体での申請が可能

- ・ 会社でまとめて書面で申請していたが、電子申請により大幅に事務作業が楽になった
- ・ 団体申請では入力データの取込により申請者情報の入力が一括してできる

7-2. 電子申請に関する課題の整理

(1) 利用者からみた問題点、課題

①パソコンやスキャナが無いので電子申請を利用できない

- ・パソコン（スキャナ、電子メールアドレス、インターネット接続環境）が無いので電子申請を利用できない
- ・会社のパソコンはセキュリティ上、申請に使用することが出来ない

②パソコンが苦手（不安）だから利用しない

- ・パソコンが苦手なので利用しない
- ・インターネットは個人情報漏洩などのセキュリティが心配なので利用しない
- ・手書きで郵送する方が慣れていて安心である

③会社の指示により書面で申請する

- ・会社から申請書を渡されて申請書提出を指示されている
- ・書面での申請を指示されるので、電子申請が利用できない

④電子申請WEBサイトの改善要望

- ・ブラウザがIEのみは不便である
- ・アップロードした電子ファイルの内容が確認（プレビュー）ができない
- ・操作中にタイムアウト（時間切れ）となるので、一時保存機能があると良い

⑤団体申請を利用しない（利用しにくい）

- ・申請者の合否が分かる機能があれば利用したい
- ・1回の申請者が数人位ではシステム使用料が割引とならないのでメリットが無い
- ・申請者数が多い事業者では団体申請は利用しにくい
 - 本社でまとめると、人数が多いので入力者の手間がかかる
 - 支店毎に分散すると、それぞれの支店で申込みが必要であり手間がかかる
 - 支店毎に分散すると、割引のメリットが少ない

(2) コールセンターにおける問題点、課題

- ・パソコンに不慣れな利用者からの問合せも多くあり、説明が上手く伝わらないこともあり、対応時間が長くなる傾向にある
- ・パソコンに関する知識や説明するスキルの高いオペレータが必要である
- ・パソコンに不慣れな方への対応を想定したマニュアルの整備が必要である
- ・今後、電子申請の利用者が増えると、問合せ件数も連動して増えることが予想され、オペレータの増員も必要となる

(3) 試験事務センターにおける問題点、課題

- ・申請受付後に送付された必要書類の電子ファイルについて、人間の目で見、書類の中身や鮮明さについて確認をしているが、これらの作業に多くの時間を要している
- ・電子申請の申請内容や電子ファイルについても、全て紙に印刷しているが、今後、電子申請の割合が増えると、印刷するために多くの時間や手間を要することとなる
- ・今後、電子申請の割合が増加する場合、試験事務全体の作業内容や作業の流れを見直す必要がある

【付属資料】

- ・ 付属資料 1 パンフレット（新しい電子申請方式のPR用）
- ・ 付属資料 2 パンフレット（「おまかせ申請」のPR用）
- ・ 付属資料 3 アンケート調査票（個人の電子申請利用について）
- ・ 付属資料 4 アンケート調査票（書面申請利用者を対象）

運行管理者試験 新電子申請(インターネット受験申請)のお知らせ

新電子申請を開始して、2年目を迎え

電子申請サイトを見直して、 使い易さを向上させました。

各企業の支社、支店等の複数の申請を一括する団体申請も好評！

1. 新電子申請

5 大ポイント



使い易くなりましたのでぜひ、ご利用ください！

1 必要書類の電子化

インターネットから必要書類を添付し申込みが完了するため、電子申請だけで申込みが完結します。

2 団体申込機能の追加

- ・受験者の情報を団体でとりまとめて、受験の一括申込みが可能です。
- ・団体責任者に事務作業が発生しますので、申請者数が一定以上の場合には、事務手数料を割引きます。

3 受験料支払方法の多様化

- ・個人申込の場合、これまでのクレジットカード決済に加えて、ペイジー決済やコンビニ決済に対応します。
- ・団体申込の場合には、銀行振込で決済できます。

4 領収証（個人）と請求書（団体）の発行

クレジットカード決済については、電子画面上で領収証を発行できます。

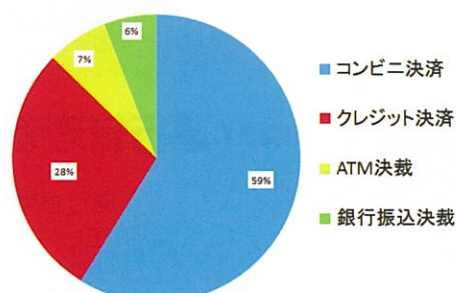
5 電子申請申込み期間(インターネット申請)の拡大

インターネットの申込期間を申請書による申請の終了から更に拡大しました。

2. 利用者の声



- ・申請期間の拡大と、申請書の購入及び郵便局で発送する手続きの負担が軽減しました。
- ・受験手数料等の支払いが、コンビニ等でいつでも、どこでも支払えて容易になりました。



電子申請ガイド

URL

<http://www.unkan.or.jp/>
運行管理者試験センタートップページより「電子申請」にアクセスしてください。

個人申請の申込手順



※注意事項※

①受験料の支払い

受験料の支払いが完了しないと、受験者の受験申込みが受理されませんので、支払期日までに、お支払いを完了してください。

②イメージファイル

- ・写真のイメージファイル作成方法を従来は「JPEG又はPDF」でしたが、今後は「JPEG」に変更し、顔写真修正サイトから写真の修整・確認をして頂き、電子申請サイトにアップロードしてください。
- ・送信されたイメージファイルに抜け漏れ、誤り、解像度が低く文字が読めない等の問題がある場合は、イメージファイルの再送信をお願いすることがあります。

③推奨環境

本システムの推奨環境は、以下のとおりです。

項 目	バージョン
OS	Microsoft Windows Vista、Windows 7、Windows 8、Windows 8.1
ブラウザ	Internet Explorer 9 ～ 11

携帯電話、スマートフォン、タブレット端末からのアクセスはできません。

「受験資格に関するお知らせ」

近年、運輸規則又は安全規則に基づき国土交通大臣から認定された講習実施機関の増加に伴い、過去に提出された受験者個々の講習受講歴等の書面確認が困難となってきたことから、今後、受験資格の審査を適正、かつ、確実に実施するため、受験資格の証明の取扱いについては、次のとおりとします。

- ①平成27年度第1回試験以降は、運行管理者資格者証(写)は、受験資格証明となりません。
- ②平成27年度第1回試験以降は、受験通知書又は試験結果通知書は、受験資格証明となりません。
- ③平成27年度第1回試験以降は、「運行の管理に関し、1年以上の実務経験の証明書」、「平成27年4月1日以降の試験区分に応じた基礎講習修了証書(写)又は運行管理者講習手帳(写)」の提出をもって受験資格の確認を致しますので、そのいずれか一つを提出して下さい。



公益財団法人 運行管理者試験センター

運行管理者試験に関する問合せ
試験事務センター
TEL：04-7170-7077
FAX：04-7170-8555

運行管理者試験 電子申請操作方法に関する問合せ
TEL：04-7170-7088
(受付時間：平日(土・日・祝日除) 9:00～17:00)
※受付の開始は申請日からとなります。



早くて、ラクラク 『おまかせ申請』!

あなたに代わって申請します！
サポートデスクにおまかせください

電子申請サポートデスクの『おまかせ申請』サービスは…

早い

- サポートデスクの受付は**平成 27 年 10 月 9 日**から開始
(試験の申請受付開始の 1 ヶ月前から依頼できます!)

ラクラク

- あなたは申請の依頼書をデスクに郵送するだけ
あとは私どもが確実に申請手続きを代って行います

便利

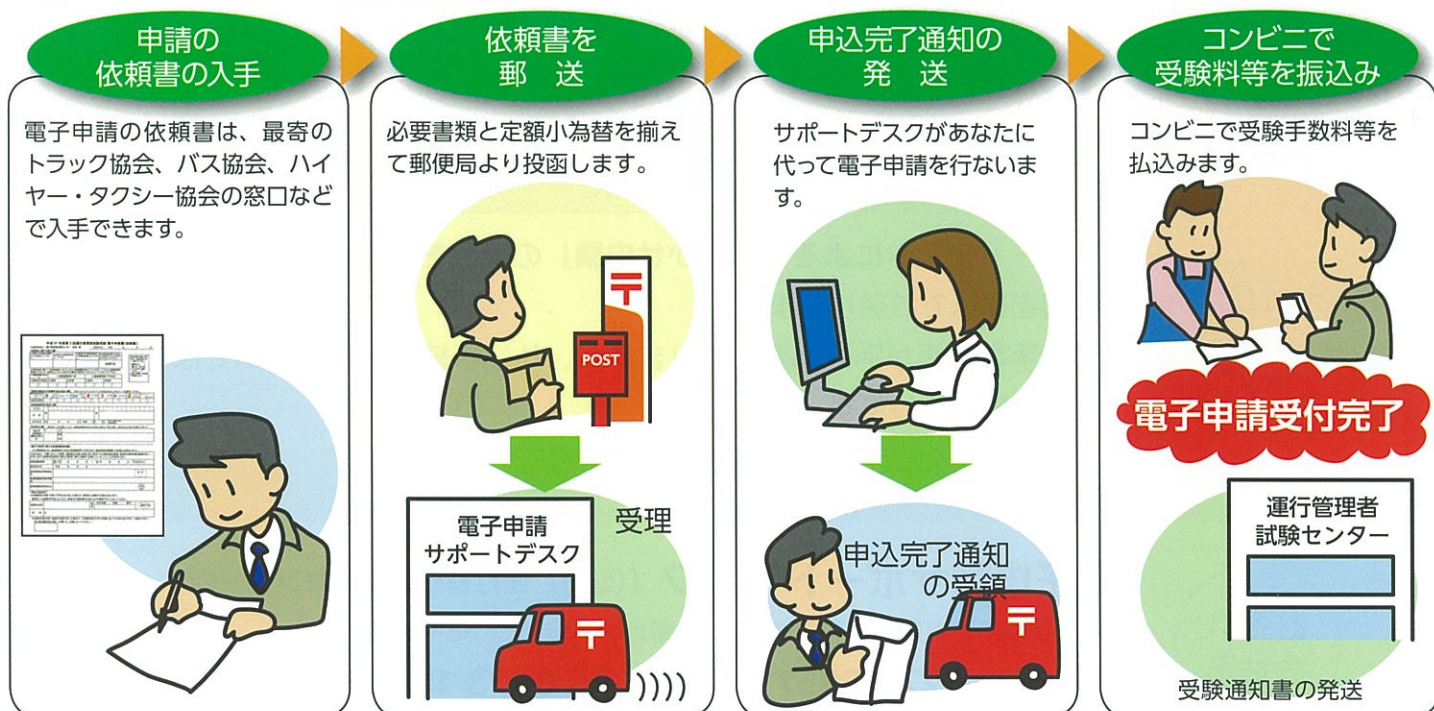
- 申請完了時の受験手数料の支払はご希望のコンビニでできます

▶ サポートデスクへの依頼にかかる費用：2,000 円 (消費税込)

▶ 依頼書はいつでも簡単に入手できます

- トラック協会、バス協会、ハイヤー・タクシー協会で簡単に入手できます
- 郵送又は FAX による請求によりサポートデスクからも入手できます

『おまかせ申請』サポートサービスの流れ



簡単・確実に運行管理者試験の受験申請ができる サポートデスクの『おまかせ申請』をご活用ください

いつの試験？

平成 27 年度 第 2 回運行管理者試験
(試験日：平成 28 年 3 月 6 日 (日))

いつ依頼
できるの？

平成 **27 年 10 月 9 日～12 月 4 日** (当日消印有効)

何をして
くれるの？

依頼書等の内容を電子データ化し、これを試験受付期間において、あなたに代って運行管理者試験センターに対し電子申請による試験の申込みを行います。あなたは、後日、コンビニで受験手数料等を払込んでいただくだけです。

依頼書の
添付書類は？

①受験者を証明する書面	自動車運転免許証 (写) 又は住民票 (写)
②受験資格を証明する書面	実務経験証明書 (1 年以上の実務の経験) 又は基礎講習修了証 (写) 等
③証明用写真	6 ヶ月以内に撮影されたもので白黒又はカラーのいずれか 1 枚
④依頼にかかる費用	定額小為替 2,000 円 ※郵便局の窓口で定額小為替を購入し、依頼書を送付する封筒に同封して下さい。

申込受付の
お知らせは？

サポートデスクによる『おまかせ申請』の受付を完了したときには、その通知を郵送でお送りします。
受験手数料等が別途必要となりますが、払込手続きなどについてはその通知でお知らせします。

お問い
合せ先

電子申請サポートデスク ((公財) 運行管理者試験センター内)

〒160-0007 東京都新宿区荒木町 20 番地 インテック 88 ビル 4 F

TEL : 03-6273-0857 FAX : 03-6273-1145

ホームページ : <http://www.unkan.or.jp/>

FAX送信先：03-6273-1145
(サポートデスク)

(FAX 送信票による依頼期限は、平成27年11月30日(月)まで)

「おまかせ申請」の依頼書の送付申込書

電子申請サポートデスク 御中

1. 送付部数 _____ 部

2. 送付先

・お名前： _____

・電話番号： _____
(※日中連絡が可能な電話番号を記入して下さい。)

・ご住所：

〒 _____

※依頼書をご希望の方は、この送付申込書をサポートデスクまで FAX して下さい。



F A X 0 4 - 7 1 7 0 - 8 5 5 5

運行管理者試験の電子申請（インターネット個人申請）に関するアンケート

◎このアンケートは、運行管理者試験の電子申請により受験申請をされた方をお願いしているものです。

質問 1. インターネットによる申請を利用した理由についてお答え下さい。

下記の中からあてはまる文章の番号に○をつけて下さい（複数選択可）。

1. パソコンで入力する方が、書面申請書に記入するよりも簡単だから
2. 受験に必要な書類を郵送する必要が無いから
3. 郵送での申請よりもトータル費用が安くすむから
4. クレジットカードでは領収証を発行してもらえるから
5. コンビニや銀行で受験料等の支払いができるから
6. 会社から「インターネットで申請するように」と指示があったから
7. 採点結果を通知してもらえるから
8. 受験申請書の購入が不便だから
9. 申請期間が約一ヶ月間と長いから
10. その他

質問 2. 運行管理者試験の新電子申請（インターネット受験申請）を開始して1年を経過しました。皆様のご要望答え、新電子申請システムを作成しましたので、あなたの評価をお答え下さい。回答には、(1)～(5)について、それぞれ1～5の番号を一つ選んで○をつけて下さい。

インターネット受験申請の評価	非常に 良い	良い	ふつう	あまり 良くない	良くない
(1) すべての申請書類をネット申請で完結	1	2	3	4	5
(2) 受験料等の支払い方式の多様化 (クレジットカード、コンビニ支払等)	1	2	3	4	5
(3) 領収証の発行(カード決済のみ)	1	2	3	4	5
(4) インターネット申請申込み期間(約1ヶ月) の拡大	1	2	3	4	5
(5) 採点結果情報を通知書で受領できること	1	2	3	4	5
(6) 証明写真写真サービスの利用提供	1	2	3	4	5

質問 3. インターネット申請（電子申請全般）についてのご意見、ご要望がありましたら下記にご記入下さい。

質問 4. 運行管理者試験に関すること又は運行管理者試験センターへのご意見、ご要望がありましたら下記にご記入下さい。

※アンケートの質問は以上で終わりです。ご協力、ありがとうございました。

ご回答のアンケート調査票は、お手数ですが、試験事務センターまでFAXしてください。

【お問合せ先】TEL: 04-7170-7077 FAX: 04-7170-8555

～運行管理者試験の利便性向上等に関するアンケート調査～

このアンケートは、運行管理者試験の受験申請者の利便性向上等を目的として、運行管理者試験を書面により申請した皆様に対して、公益財団法人運行管理者試験センターが実施するものです。

以下のアンケートの設問について、申請者の皆様のご意見を、右下の葉書ウラ面の回答欄にご記入いただき、切り取り線にて切り離し、切手を貼らずに郵便ポストにご投函下さい。

【アンケート設問】

問1 受験申請書はどこで入手しましたか？該当する番号を一つ、葉書ウラ面の回答欄にご記入下さい。

1. 協会（トラック、バス、ハイヤー・タクシー）で購入した
2. 郵送にて購入した
3. 会社から支給された
4. その他

問2 インターネットによる申請（以下「電子申請」という。）ができることをご存じでしたか。該当する番号を一つ、葉書ウラ面の回答欄にご記入下さい。

1. 電子申請については、まったく聞いたことが無かった
2. 電子申請については、聞いたことはあるが、詳しくは知らなかった
3. 電子申請については、よく知っている

※このアンケート用紙の裏面にも設問がございます。ご協力をお願い致します。

平成 27 年 11 月

〔アンケート問合せ先〕

公益財団法人 運行管理者試験センター

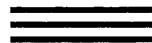
アンケート調査担当

電 話 03-5367-2357

電子メール info@unkan.or.jp

<切り取り線>

郵便はがき



料金受取人払郵便



差出有効期間
平成27年12月
31日まで

（切手を貼らずに
ご投函ください。）

160-8792

871

東京都新宿区荒木町20
インテック88ビル四階

公益財団法人運行管理者試験センター 行



※このアンケートは申請者個人を特定するものではありません。受験申請者の利便性向上を目的として、広く皆様のご意見を伺うものです。調査の趣旨にご理解をいただき、アンケートにご協力いただきますようお願い申し上げます。

※公益財団法人運行管理者試験センターからのお願い

運行管理者試験の受験申請者の利便性向上を目的として、運行管理者試験を書面により申請した皆様に対してアンケート調査を行うものです。つきましては、設問にご回答いただき、郵便ポストに切手を貼らずにご投函下さい。調査の趣旨にご理解をいただき、アンケートにご協力いただきますようお願い申し上げます。

問3 今回（平成27年度第2回試験）、電子申請を利用しなかった理由について、該当する番号を一つ、葉書ウラ面の回答欄にご記入下さい。

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 1. 電子申請ができることを知らなかったから | 5. 会社の指示により書面で申請するから |
| 2. パソコンが苦手だから | 6. 特にメリットを感じないから |
| 3. パソコンやスキャナを利用する環境が無いから | 7. その他 |
| 4. 電子メールアドレスが無いから | |

問4 電子申請の場合、次のような取扱い等となっています。この取扱い等の中で、あなたが便利であると思われるもの（1～6の番号の中から）をいくつでも結構です、葉書ウラ面の回答欄にご記入下さい。

1. すべての申請書類をネット申請で完結できる（書類を郵送しなくても申請が可能）
2. 受験料等支払方式の多様化（クレジットカード、コンビニエンスストアなどで支払いが可能）
3. 領収証が発行できること（クレジットカード決済の場合）
4. インターネット申請の申込み期間は約1ヶ月間と長いこと
5. 証明用写真サービスの利用提供
6. 団体でも申請ができること（事業者、営業所などでまとめて申請できる）

問5 今後、電子申請を利用しようと思いますか

葉書ウラ面の回答欄に 〔はい〕〔いいえ〕 のいずれかに○をご記入下さい。

また、「いいえ」の方は、その理由を差支えない範囲でご記入下さい。

問6 運行管理者試験についてご意見やご要望がありましたら葉書ウラ面の回答欄にご記入下さい。

※ご協力ありがとうございました。ご記入いただいた葉書は、切り取り線にて切り離し、切手を貼らずに平成27年12月15日までに郵便ポストにご投函下さい。

<切り取り線>

問1 受験申請書はどこで入手しましたか？該当する番号を一つご記入下さい。

番号記入欄 []

問2 電子申請ができることをご存じでしたか。該当する番号を一つご記入下さい。

番号記入欄 []

問3 電子申請を利用しなかった理由について、該当する番号を一つご記入下さい。

番号記入欄 []

問4 次の電子申請の取扱方法等について、あなたが便利であると思われる項目について、該当する番号を全てご記入下さい。

番号記入欄 [] [] []
 [] [] []

問5 今後、電子申請を利用しようと思いますか
次の何れかに○をご記入下さい。 〔はい〕〔いいえ〕
「いいえ」の方は、その理由を差支えない範囲でご記入下さい。

問6 運行管理者試験についてご意見やご要望がありましたら下記にご記入下さい。

※ご協力ありがとうございました。この葉書は切手を貼らずに平成27年12月15日までにご投函下さい。

※このアンケートは申請者個人を特定するものではありません。受験申請者の利便性向上を目的として、広く皆様のご意見を伺うものです。調査の趣旨にご理解をいただき、アンケートにご協力いただきますようお願い申し上げます。

