

運行管理者試験の利用者の利便性向上
のための情報の活用に関する調査

報 告 書

平成26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-----	2
3. メールニュースの発行に関する検討-----	3
4. コールセンターに寄せられた「利用者からの声」の活用-----	10

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）実施している。また、試験センターにおいては「運行管理者試験に関する広報事業」、「運行管理者試験に関する調査研究」あるいは「その他、当センターの目的を達成するために必要な事業」などを実施するものとしている。

近年、重大事故の発生や運行管理制度の見直し等により運行管理者の必要性・重要性が高まり、これに伴い、試験センターに対する運行管理者試験に関する問い合わせが増加傾向にある。試験センターにおいては、試験に関する広報として、従来からポスターや試験案内の配布、ホームページへの掲載等により運行管理者試験に係る情報を広く関係者に対して提供してきたところであるが、最近の傾向として受験希望者は今までよりも詳細かつ即時的で多岐にわたる情報の提供を求めてきている。そのため、今後の広報については今まで以上に受験希望者が求める情報を的確に収集し、効果的かつ、迅速に発信する必要がある。

このような背景を受け、運行管理者試験の受験希望者の利便性向上や運行管理者試験に関する広報活動の充実、効率化を図り、試験事務の適正かつ効果的な実施に資するための資料を収集し、取りまとめることを目的として、「運行管理者試験の利用者の利便性向上のための情報の活用に関する調査」を行うものである。

2. 調査の内容

(1) メールニュースの発行に関する検討

- ・実施する目的
- ・方向性の検討
- ・サービス内容や提供する機能の検討
- ・実現に向けての体制
- ・運用における業務の流れや作業内容の整理
- ・実現に向けた課題の整理

(2) コールセンターに寄せられた「利用者からの声」の活用

- ・実施する目的
- ・コールセンターへの問合せ内容の分析
- ・問題点、課題の整理
- ・対策、改善策の検討
- ・課題への対応

(3) 報告書の作成

- ・報告書の作成

3. メールニュースの発行に関する検討

(1) 実施する目的

①目的

- ・受験希望者、関係する事業者などに対して試験に関する情報を提供する
- ・試験に関する広報業務の効率化および省力化
- ・合格者に対するその後のフォローアップの実施

②成果と具体的な目標

- ・定期的にメールニュースを発行する（月1回程度）
- ・購読者に対して試験に関するタイムリーかつ正確な情報を提供する
- ・メールニュース利用者の対象としては、電子申請の受験者の全員、団体申請を希望する事業者、試験協力団体、などを想定する
- ・受験希望者からの問い合わせ件数の減少
- ・受験希望者からの確実な（記入ミス、資料添付漏れ、などの無い）申請の増加

(2) 方向性の検討

①想定する購読者

- ・受験希望者（学生も含む）
- ・資格保有者（既合格者、従事者など）
- ・企業、事業所における試験担当者
- ・各県のトラック、バス、ハイヤータクシー協会の担当者
- ・他の関係する団体

②提供する内容

- ・試験に関するスケジュール（願書配布、受付、試験、合格発表など）
- ・運行管理者試験センターのHPに掲載しているニュース、新着情報のご案内
- ・運行管理者に関する国土交通省からの案内
- ・その他

③申し込み方法

- ・電子申請時に画面のメールニュース希望欄にチェックをつけて貰う
- ・団体申請時に申込責任者のメールニュース希望欄にチェックをつけて貰う
- ・申込書の郵送（またはFAX）
- ・試験センターHPに設けた申込み画面からの登録
- ・メールニュースの案内をメールで送信する（迷惑メールとならないよう注意）

④購読料

- ・無料・・・一般的に有料のメールニュースは少ない

⑤運営主体

- ・（公財）運行管理者試験センター
- ・実際の運営においては外部委託を検討すべき

⑥運行管理者試験センターとしての人的資源の投入分野

- ・メールニュースの企画、立案、素案の作成

(3) サービス内容や提供する機能の検討

①発行頻度

- ・月1回の発行

→試験が年2回あること、タイムリーに情報を提供すること、などの観点から月1回の発行が望ましい

②申し込み方法

- ・運行管理者試験の電子申請時
- ・WEBサイト上の申し込み画面
- ・申込書の郵送（FAX）

③メールニュース発行イメージ

- ・メールニュースを月1回する場合のスケジュールと内容
- ・メールニュースの本文イメージ

表3-1 メールニュース（月1回発行）とした場合の内容とスケジュール（例）

	メールニュースの内容(例)	第1回 (8月)試験	第2回 (3月)試験
1月	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付状況についてのご案内(HPでの確認方法、URL、問合せ先、など) ・受験通知書の送付について(送付時期、注意事項、など) ・1年間のスケジュール(予定) 		
2月	<ul style="list-style-type: none"> ・受験通知書の送付について(送付時期、注意事項、など) ・試験実施についてのご案内(注意事項、持参するもの、試験会場での注意、問合せ先など) 		・受験通知書送付
3月	<ul style="list-style-type: none"> ・今後のスケジュール(合格発表、試験結果通知書の送付時期、合格者の注意事項、不合格者の注意事項、など) ・第1回試験実施のご案内(スケジュール) 		・試験実施
4月	<ul style="list-style-type: none"> ・合格発表、試験結果通知書の送付についてのご案内 ・第1回試験の公示について(確認方法、URL、など)、スケジュール 	・試験の公示	<ul style="list-style-type: none"> ・合格発表 ・試験結果通知書送付
5月	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書の頒布についてのご案内(時期、入手方法、場所、など) ・申請受付方法についてのご案内(郵送申請、電子申請) ・合格者へのご案内(資格者証交付、など)、不合格者へのご案内(次期試験受験に向けて) 	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書頒布 ・申請受付開始 	
6月	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付終了についてのご案内(郵送申請、電子申請) ・申請受付状況についてのご案内(HPでの確認方法、URL、問合せ先、など) ・受験通知書の送付について(送付時期、注意事項、など) 	・申請受付終了	
7月	<ul style="list-style-type: none"> ・受験通知書の送付について(送付時期、注意事項、など) ・試験実施についてのご案内(注意事項、持参するもの、試験会場での注意、問合せ先など) 	・受験通知書送付	
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・今後のスケジュール(合格発表、試験結果通知書の送付時期、合格者の注意事項、不合格者の注意事項、など) ・第2回試験実施のご案内(スケジュール) 	・試験実施	
9月	<ul style="list-style-type: none"> ・合格発表、試験結果通知書の送付についてのご案内 ・第2回試験の公示について(確認方法、URL、など)、スケジュール 	<ul style="list-style-type: none"> ・合格発表 ・試験結果通知書送付 	
10月	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書の頒布についてのご案内(時期、入手方法、場所、など) ・申請受付方法についてのご案内(郵送申請、電子申請) ・合格者へのご案内(資格者証交付、など)、不合格者へのご案内(次期試験受験に向けて) 		・試験の公示
11月	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書の頒布についてのご案内(時期、入手方法、場所、など) ・申請受付方法についてのご案内(郵送申請、電子申請) 		<ul style="list-style-type: none"> ・申請書頒布 ・申請受付開始
12月	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付終了についてのご案内(郵送申請、電子申請) ・申請受付状況についてのご案内(HPでの確認方法、URL、問合せ先、など) ・受験通知書の送付について(送付時期、注意事項、など) 		・申請受付終了

※メールニュースの送信時期(月初、中旬、下旬)によっても内容は変わるものとなる

【メールニュースの本文イメージ】

subject: 公益財団法人運行管理者試験センター【メールニュース 2014年4月号】

Date: 2014/04/01 01:00

From: NECO <*****@unkan.or.jp>

Reply-To: *****@unkan.or.jp

To: ○○○○@○○○○○○○○

各位

☆☆☆☆☆☆☆☆ 運行管理者試験に関するお知らせ ☆☆☆☆☆☆☆☆

◆トピックス

- 1 平成26年度第1回試験の日程を公表いたしました。
- 2 平成25年度第2回試験の合格発表をいたしました。
- 3 平成25年度第2回試験の試験結果通知書の送付のご案内。

☆☆

●平成26年度第1回試験の日程についてお知らせいたします。

- (1) 試験日 平成26年8月24日(日)
 - (2) 頒布期間 平成26年5月23日(金)～6月13日(金)
 - (3) 申請期間
 - ① 受験申請書による申請 平成26年5月23日(金)～6月13日(金)
 - ② インターネットによる申請 平成26年5月23日(金)～6月23日(月)
 - (4) 試験結果の発表 試験日より1ヵ月以内
- 詳しい情報は下記のURLをご参照下さい。

http://www.unkan.or.jp/guidance/schedule/*****/index.html

●平成25年度第2回試験の合格発表を行いました。

- (1) 合格発表日 平成26年3月24日(月)
- (2) 合格者発表
下記のURLにて試験区分毎に合格者の受験番号を発表しております。
http://www.unkan.or.jp/enforcement/pass/*****/index.html

●平成25年度第2回試験の試験結果通知書の送付について

- (1) 試験結果 各受験者に対して試験結果通知書を郵送いたします。
- (2) 送付時期 平成26年4月〇日(●)
- (3) 注意事項
 - ① 試験合格者 運行管理者資格者証の交付に試験結果通知書が必要となります。
 - ② 不合格者 再受験を希望する方は、試験結果通知書が必要となります。

運行管理者資格者証の交付についての詳しい情報は下記のURLをご参照下さい。

http://www.unkan.or.jp/*****/index.html

運行管理者試験の再受験についての詳しい情報は下記のURLをご参照下さい。

http://www.unkan.or.jp/*****/index.html

☆☆

●試験に関する詳しい情報は、運行管理者試験センターのホームページをご覧ください。

<http://www.unkan.or.jp/>

以上

<このメールニュースに関するお問合せ先>

運行管理者試験センター ○○部 広報担当

電話 03-****-**** (代表)

※このメールに返信いただいても、回答できませんのでご了承ください。

【配信中止の方法】

メールの件名を「配信中止」として、本文に配信を中止するメールアドレスを記入し、*****@uncan.or.jp に送信してください。

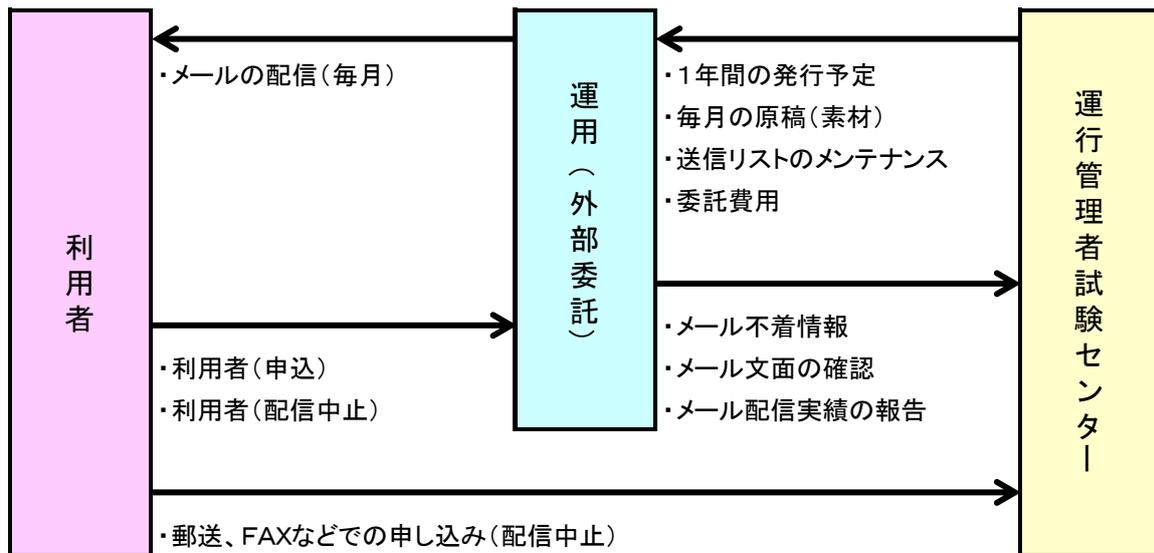
【配信するメールアドレスの変更方法】

メールの件名を「メールアドレスの変更希望」として、メールの本文に新・旧メールアドレスを記入し、*****@uncan.or.jp に送信してください。

(4) 実現に向けての体制、手法

運行管理者試験センターの事業として実施することには問題は無いと考えられるが、これらの大量メールの配信や利用者情報の管理などの業務においてはノウハウが必要であり、かつ、専任スタッフの配置が必要となるため、一般的には、これらの業務の一部をアウトソーシングし専門の業者に外部委託する体制とすることが望ましい。

図 3 - 1 実施体制の例



(5) 運用における業務内容

① 運行管理者試験センター

- ・ 外部委託業者との契約
- ・ 1年間の発行予定、スケジュールの提供
- ・ 毎月の原稿 (素材、URL、など) の提供
- ・ メール配信先リストのメンテナンス (新規登録、停止、など)
- ・ 不着メールについての確認

② 運用 (外部委託)

- ・ メール文面の作成と確認依頼
- ・ メールニュースの配信 (毎月)
- ・ メールニュース配信実績の報告 (送付数、不着数、利用者の増減、など)
- ・ 利用者からの申込 (配信中止) メールの受付と登録
- ・ 不着となったメールについて、メールアドレス、利用者情報の提供

(6) 実現に向けた課題の整理

①運行管理者試験センターとして提供することについて

- ・営利を目的とした メール配信とは異なるため、試験センターとして直接このようなメール配信を運営することは特に問題は無いと考えるが、配信するニュースの内容によっては問題となる可能性がある。

②利用者の見込み

- ・受験希望者（特に電子申請の受験希望者）
- ・運行管理者の所属する事業者（特に団体申請における団体担当者）
- ・試験協力団体の試験担当者（各県のトラック、バス、ハイヤータクシー協会など）
- ・その他関係する団体

③構築、運営費用の負担

- ・メールニュースの購読料は無料を前提としており、運営主体が負担することを基本とする。

④運用全般を試験センターで実施するには負担が大きい

- ・企画（年間スケジュールなど）と素材（文案、リンク先URL、など）の提供、メール送信先名簿管理、以外の業務は外部に委託することが望ましい。
- ・メール本文の作成は外部に委託した場合でも、メール本文作成に必要な素材や情報は運行管理者試験センターから提供する必要がある。
- ・一般的には、メール本文にホームページのリンク先URLを掲載することが多いため、ホームページの情報更新との連携が必要となる。

⑤その他

- ・利用者の個人情報を取り扱うことから、外部の委託先についてはプライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証を取得していることが望ましい。
- ・個人情報保護の観点から、メール配信先の名簿については運行管理者試験センターにてメンテナンスを行うことが望ましい。

【参考】

特定電子メール送信適正化法および特定商取引法の改正により、2008年12月1日から、承諾しない相手先に対して広告宣伝等を目的とした電子メールを送信することに対する規制が強化されている。

例えば、インターネット通販などの申込時において「電子メール等による案内を希望する」と明確に意思表示した場合にのみ、広告宣伝等の電子メールを送信することが許されるものである。また、広告宣伝等の電子メールの送信を停止する場合の手続き等を明確にすることも求められており、これらに反した場合には罰則が設けられている。

一般的には、本調査において検討しているような、営利を目的としない案内メールの配信においても、上記の法律におけるガイドラインに準拠することが求められる。

4. コールセンターに寄せられた「利用者からの声」の活用

(1) 実施する目的

①目的

- ・ 運行管理者試験における受験希望者の利便性の向上
- ・ 運行管理者試験センターにおける業務効率の向上
- ・ 試験事務センター、コールセンターにおける業務効率の向上

②成果と目標

- ・ コールセンターへの問い合わせ件数の減少
- ・ 願書の誤記入、書類不足などの減少

(2) コールセンターへの問合せ内容の分析

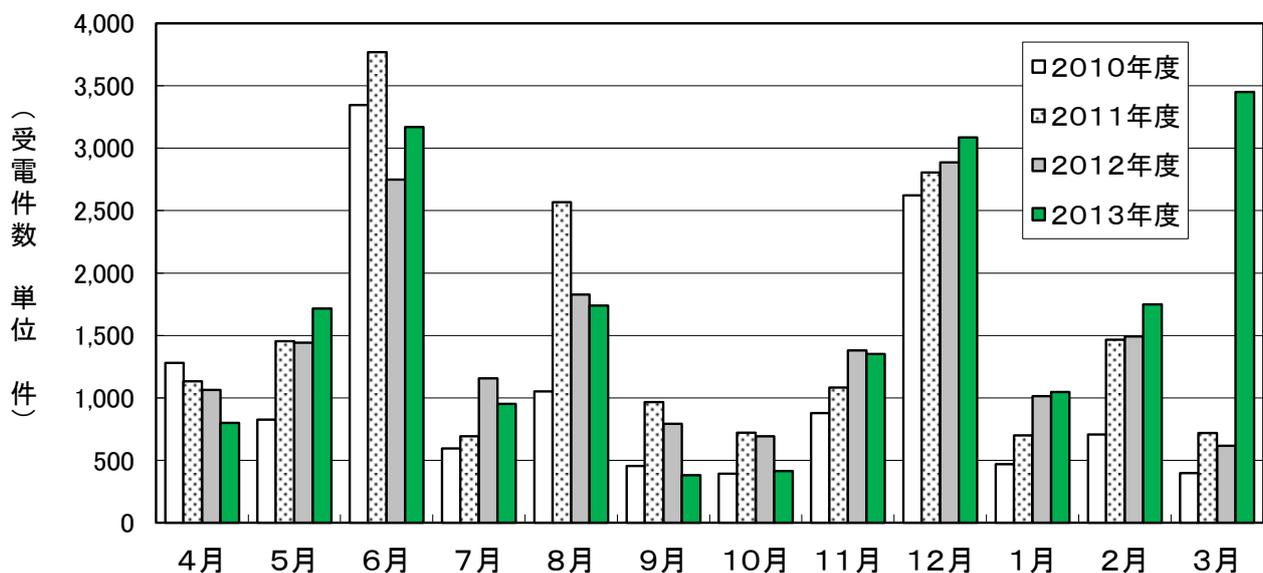
ここでは、試験事務センターのコールセンターおよび電子申請コールセンターにおける受電件数やオペレータへの問合せ内容から、コールセンターに寄せられる「利用者からの声」についての現状を把握する。

①試験事務センターのコールセンター

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、2010年度は13,024件、2011年度は18,079件、2012年度は17,115件、2013年度（4月～3月）は19,862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6月と12月が多くなっており、他の10ヶ月間の平均件数と比較しても、3～4倍の水準となっている。この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。

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月に臨時試験を行う予定であり、その問合せがあることによるものである。

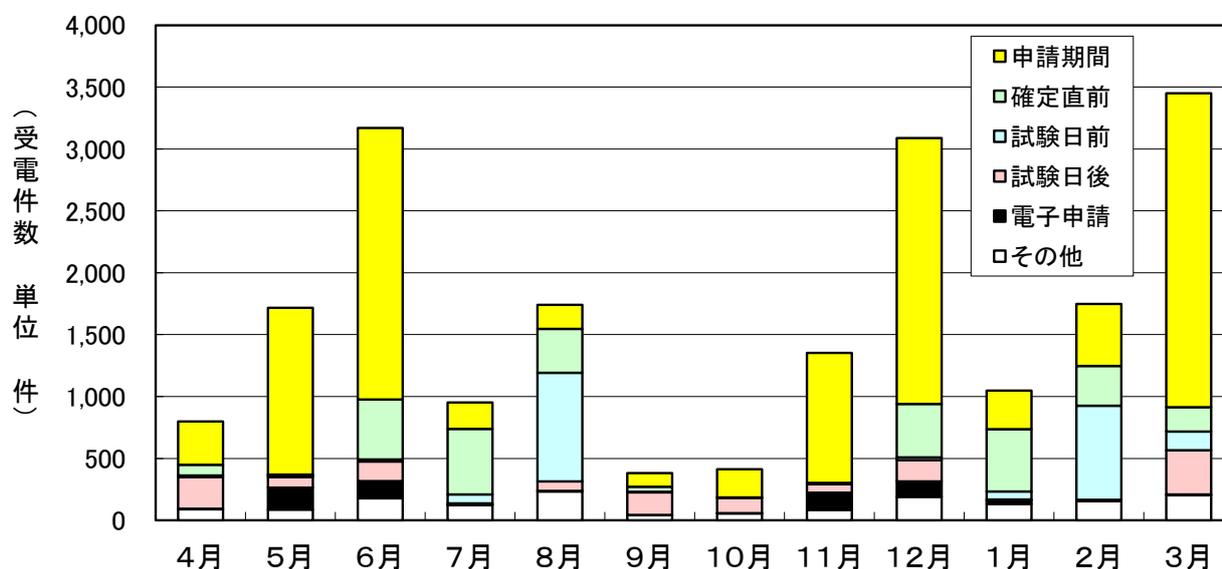
図4-1 試験事務センターにおけるオペレータ月間受電件数の推移



2013年度における月別にみたオペレータへの問合せ内容は以下に示す。

- ・ 5月に多い問合せ内容としては「申請書の購入方法」が347件、「受験資格に関して」が342件、「申請書の記入方法」は275件となっている
- ・ 6月は「申請書の記入方法」についての問合せが多く983件あり、次いで多いのは「受験資格に関して」の498件、「申請書の購入方法」については203件となっている。
- ・ 7月は「申請書の不備」の問合せが最も多く321件である
- ・ 8月は「受験通知書に関して」の問合せが最も多く810件である。
- ・ 11月に多い問合せ内容としては「申請書の購入方法」が304件、「受験資格に関して」が272件、「申請書の記入方法」は211件となっている
- ・ 12月は「申請書の記入方法」についての問合せが特に多く1,037件の問い合わせがあり、次いで多いのは「受験資格に関して」の544件、「申請書の不備」については286件となっている
- ・ 1月は「申請書の不備」の問合せが最も多く326件である
- ・ 2月は「受験通知書」についての問合せが717件と最も多い
- ・ 3月は2014年5月に臨時試験が行われることから、「受験資格に関して」の問合せが最も多く724件であり、次いで「申請書の記入方法」が665件、「申請書の購入方法」が486件、などと続いており、昨年までの3月の傾向とは大きく異なっている

図4-2 試験事務センターにおける分類別オペレータ月間受電件数（2013年度）



②電子申請コールセンター

電子申請コールセンターにおける2013年度の問合せ件数をみると、5・6・11・12月の4ヶ月間の合計では634件となっている。うち、電話による問合せは596件、電子メールによる問合せは38件となっている。

表4-1 電子申請コールセンターにおける問い合わせ件数（2013年度）

2013年	5月	6月	11月	12月	合計
電話	199	131	147	119	596
メール	17	5	11	5	38
合計	216	136	158	124	634
2013年	5月	6月	11月	12月	合計
電話	92.1%	96.3%	93.0%	96.0%	94.0%
メール	7.9%	3.7%	7.0%	4.0%	6.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

問い合わせの内容を下記のカテゴリに分類分けしている。この分類によると、最も多い問合せ内容は「試験全般について」であり全体の25.8%を占めているが、これらの問合せ内容の多くは電子申請であるか否かにあまり関係の無い内容である。次いで多いのは電子申請における「入力画面や入力方法」についての問合せであり全体の22.2%を占めている。

表4-2 電子申請コールセンターにおける分類別件数・構成比（2013年度）

2013年	5月	6月	11月	12月	合計
電子申請について	12	3	10	8	33
入力画面や入力方法	75	22	47	23	167
支払い方法について	32	7	23	13	75
書類の送付	40	22	28	20	110
登録後の確認	45	45	28	36	154
試験全般について	53	44	57	40	194
その他	3	8	5	4	20
合計	260	151	198	144	753
2013年	5月	6月	11月	12月	合計
電子申請について	4.6%	2.0%	5.1%	5.6%	4.4%
入力画面や入力方法	28.8%	14.6%	23.7%	16.0%	22.2%
支払い方法について	12.3%	4.6%	11.6%	9.0%	10.0%
書類の送付	15.4%	14.6%	14.1%	13.9%	14.6%
登録後の確認	17.3%	29.8%	14.1%	25.0%	20.5%
試験全般について	20.4%	29.1%	28.8%	27.8%	25.8%
その他	1.2%	5.3%	2.5%	2.8%	2.7%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※1件の問合せで複数の内容が含まれるケースがあるため、表4-1の合計件数と、分類別の合計件数とは一致しない。

(3) コールセンターに寄せられている問題点、課題の整理

試験事務センターのコールセンターおよび電子申請コールセンターに寄せられた「利用者からの声」の内容から、現在の問題点や課題などを抽出して事例の多いものなどを中心に整理した。

①受験資格についての問合せ、誤記入（誤入力）

- ・受験資格がわからない、わかりにくい、との問合せが多い
- ・申請書において、受験資格を誤って記入する、添付する書類を間違える、などの事例が多くみられる
- ・電子申請において、受験資格を誤って入力する、添付する書類を間違える、などの事例があり、訂正方法についての問い合わせがある

②申請書の記入方法についての問合せ、誤記入（誤入力）

- ・申請書の記入内容がわからない、わかりにくい、との問合せが多い
- ・申請書の記入内容の誤り、記入漏れ、など書類の不備が多い
- ・電子申請において、住所や生年月日などの誤入力があり、訂正方法についての問い合わせがある
- ・パソコンに不慣れな一部の利用者からは、電子申請の入力がわかりにくい、エラーが出ているがどこに問題があるかわからない、などといった問い合わせがある。

③試験全般についての問合せ

- ・試験日程、申請方法、申請書の購入方法など、申請書を記入する前の段階での問合せが多い
- ・受験資格や試験全般については案内書に記載されているが、申請書を購入する前なので、内容を詳細に確認する資料が手元に無い
- ・電子申請のコールセンターではあるが、試験全般についての問合せが多く寄せられている

④電子申請における入力、印刷、確認

- ・電子申請画面での入力時にエラーとなり次に進めない、との問い合わせがある
- ・電子申請において、添付書類の印刷ができない、あるいは印刷を忘れた、などの事例がある
- ・完了確認のメールが届かない、削除した、などの事例がある

⑤電子申請における支払い方法

- ・クレジットカードの種類や名義人についての問合せが多い
- ・電子申請に関する支払い方法については、HPなどでもあまり詳しい説明が無い
- ・領収書が発行できないことへの問合せが多い

(4) 対策、改善策の検討

①受験資格についての問合せ、誤記入（誤入力）

- ・ 運行管理者試験の受験資格にはいくつかのパターンがあることから、申請者は自身の受験資格について間違えることがあるものと考えられる。受験資格そのものを変更することはできないため、自分自身の受験資格が容易に判断できるよう、運行管理者試験センターのHPや案内書などにおいて、申請者の立場から自身の受験資格がわかりやすくなるような説明を行う必要がある。
- ・ 案内書においては、自身の受験資格が判別できるための工夫と、受験資格毎に頁を設けて、それぞれの受験資格にあわせた申請書記入例および必要となる書類と貼付方法、などを掲載することが望ましい。

②申請書の記入方法についての問合せ、誤記入（誤入力）

- ・ 案内書の頁数が多いため、案内書に記載があるにもかかわらず、コールセンターに問い合わせを行う事例が多いものと考えられる。しかしながら、案内書の頁数を少なくすると、説明が不十分になることも予想される。
- ・ 試験全般に関わる共通部分の章と受験資格毎の記入のための章、という形式に案内書の構成を変更し、自分自身が必要な箇所を発見しやすくする、などの工夫が必要となる。

③試験全般についての問合せ

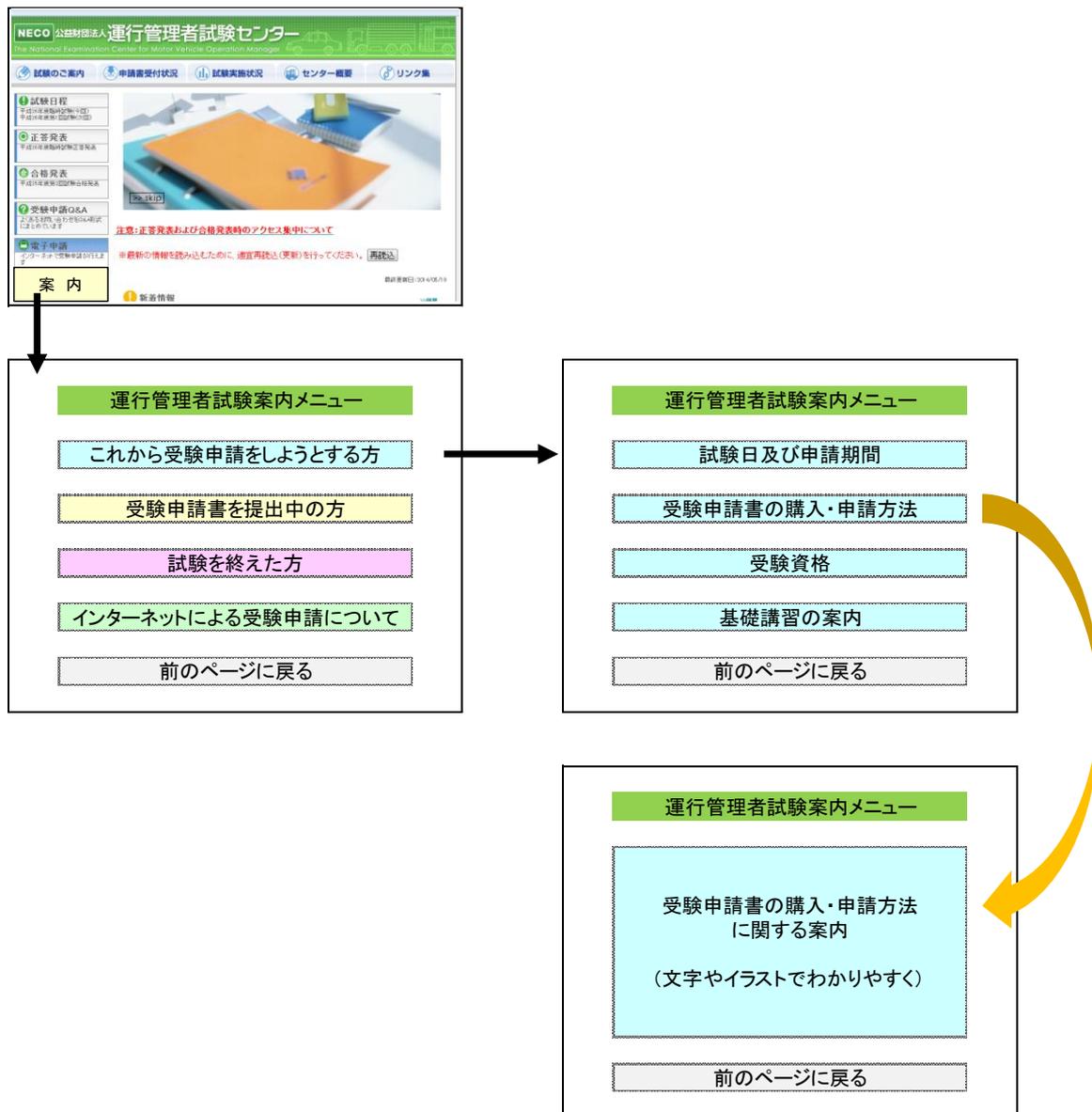
- ・ 試験日程、申請方法、申請書の購入方法、受験資格など、申請書を購入する前段階で発生する内容の問合せについては、案内書の記載を工夫することでは解決することはできない。
- ・ これらの内容については、運行管理者試験センターのHPのみならず、各協力団体や業界紙（誌）などを通して、積極的に告知や広報を行う必要がある。
- ・ 希望者への電子メールによる配信（メールニュースの活用）による周知についても検討する。

(5) 課題への対応

①試験センターHPにおける試験案内メニューの追加（自動音声応答の文字化）

試験事務センターのコールセンターにおいては、利用者からの問合せ等において自動音声応答装置により24時間に対応している。この自動音声応答装置による音声ガイダンスの内容を文字化し、試験センターHPに同様のメニュー形式にて案内可能とする。

図4-3 試験センターHPにおける試験案内メニュー（イメージ）



②電子申請における団体申込みの導入

電子申請において団体申込みを導入することにより、各種問合せが団体申請の責任者に一本化されることにより問い合わせ件数の減少が期待できる。また、団体申請の責任者の試験に関する知識が増えてくると、問合せそのものを行うことが少なくなり、問い合わせ件数の減少が期待できる。

③試験案内書の改訂

コールセンターへの問合せの中には、試験案内書に記載がある内容についても問合せをしていく事例もある。現行の試験案内書の頁数が多いのでわかりにくいいため、ということが想定されるが、試験案内書の頁数を減らすと説明が不十分となる。現行の内容について、利用者からみてよりわかりやすい試験案内書を作成する必要がある。

【改訂案】

- ・試験全般に関わる共通部分の章と受験資格毎の記入のための章、という形式に案内書の構成を変更し、自分自身が必要な箇所を発見しやすくする、などの工夫をする。

例) 案内書の構成

- 1章 運行管理者試験を受験する方へ
- 2章 試験の日程、スケジュールについて
- 3章 あなたの受験資格を確認しましょう
- 4章 既資格者の方へ（記入例、必要な書類）
- 5章 再受験者の方へ（記入例、必要な書類）
- 6章 実務経験1年以上の方へ（記入例、必要な書類）
- 7章 基礎講習修了の方へ（記入例、必要な書類）
- 8章 基礎講習修了見込みの方へ（記入例、必要な書類）
- 9章 申請から試験当日まで
- 10章 試験終了から合格発表、その後

自身が該当する受験資格の頁を読んで貰う

④受験資格の解説・説明

利用者が自分自身の受験資格が容易に判断できるよう、運行管理者試験センターのHPや案内書などにおいて、申請者の立場から理解しやすい解説や説明を行う必要がある。

図 4 - 4 受験資格の説明（例）

