

資料 1

トライアルの実施を踏まえた今後の検討の進め方

1. 趣旨

- 2021 年 5 月より、代理店業務品質 SG の委員方にご協力をいただき、業務品質評価項目・基準を活用したトライアルの実施を予定しております。
- 本日は、当トライアルの実施に向けて必要な検討事項及び、トライアルの結果を踏まえて「評価方法」「評価対象」等（第 8 回代理店業務品質 S G 付議事項）の検討を今後どのように進めていくのかについて議論したいと考えております。

2. 検討事項・進め方

（1）トライアルに向けて必要な検討事項

- 現在、業務品質評価基準(案) <SG 委員意見“再”反映版> についてご意見をいただいております、取りまとめ完了次第、業務品質評価基準(案)を再度、共有化させていただく予定としております。
- また、トライアルの実施に向けては、業務品質評価基準以外に下記内容についても決定していく必要があると認識しております。つきましては、事前の意見照会へのご協力や、当 SG の場でご意見をいただきたいと考えております。

①各評価基準達成状況の確認方法 【3/10(水)頃事前の意見照会を実施予定】

- ・各業務品質評価基準について、達成／未達を判定する根拠となる確認物（資料・取組みがわかるもの等）、及びその詳細について議論が必要と考えております。トライアルでは、委員方のご意見も踏まえた確認方法に基づき、客観的に判定できるようにしたいと考えております。

②トライアル運営 【3/22(月)・4/14(水) 代理店業務品質 SG にて付議予定】

- ・トライアルを行う際に代理店委員の皆様にも事前にご準備いただきたい資料や報告いただく内容について、スケジュールも含めて決定したいと考えております。効率的な運営とすることで、トライアルにご協力いただく負荷を極力減少させたいと考えております。

(2) トライアル結果を踏まえて検討を進める事項

- 第 8 回代理店業務品質 SG の資料 4 “業務品質評価における今後の論点について”にて共有化させていただいたとおり、『将来的に、乗合代理店の業務品質について、中立的な組織による、共通の評価基準に基づく実態に即した評価を実施できないか』、その実現可能性について検討したいと考えております。
- また、『将来的には、各代理店の評価結果について一般公表を行うことで、お客さまが代理店を選択するうえで参考となる情報を提供できないか』、その実現可能性についても検討したいと考えております。
- 上記運営について、トライアルの結果を踏まえ、以下のように検討を進めたいと考えております。
(※なお、下記スケジュールは議論の進捗によって柔軟に変更いたします)

①評価方法 【2021 年上期中の合意形成を目指す】

- ・トライアルにて、『共通の評価基準に基づく実態に即した評価』運営にかかる労力（時間・人手）を検証。
『(2)-②評価対象』とセットで検討し、必要なリソース（人員・費用）を具体化。その後、リソースを確保する方策についても検討。

②評価対象 【2021 年上期中の合意形成を目指す】

- ・トライアルにて、『共通の評価基準に基づく実態に即した評価』運営にかかる労力（時間・人手）を検証。
『(2)-①評価方法』とセットで検討し、全体最適となる評価方法と対象代理店（規模・属性等）の組み合わせを具体化。また、実現に向けた具体策（順次実施とする等）を検討。

③評価体系 【2021 年度中に具体案を議論したい】

- ・トライアルにて、業務品質評価項目・基準の達成状況・水準感を検証。トライアル結果を踏まえ、各評価基準の評価ウェイトや加減算の方法等総合的な評価体系を決定。

④評価結果の公表 【2021 年度中に具体案を議論したい】

- ・将来的には、各代理店の評価結果を一般公表することで、お客さまが代理店を選択するうえで参考となる情報を提供。
- ・公表方法は、代理店自身による掲示、評価主体のホームページ等での公表を想定。評価結果の示し方（＝点数での評価、格付け評価（AAA/AA/A 等））や一般消費者からの認知を得るための方策（宣伝・ブランディング等）についても代理店業務品質 SG で議論したい。

以上