

資料 3

業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性について

1. 趣旨

- 5 月より実施している検証トライアルを通じて、業務品質評価基準に対する課題点・改善提案をご協力いただいた委員方・およびご担当者の方々から数多くいただいております。
- いただいたご意見を踏まえて改善・精緻化を図ることで、より代理店の実態を正確に把握できる業務品質評価基準、また実態調査を受ける代理店の負荷が低い（回答しやすい）業務品質評価基準にしていきたいと考えております。
- 本日は、いただいたご意見・現時点で判明している課題を共有させていただき、対応の方向性について議論したいと考えております。

2. いただいたご意見

- 現在までの検証トライアルで判明している主たるご意見は以下のとおりです。

No.	ご意見詳細
1	評価基準の設問が別紙を参照しなければいけないものがあり、いちいち確認別紙を確認しないといけないのが面倒。統合してはどうか。
2	一つの設問で複数の事項に回答を求める設問が多く、一部ができていない場合もあり、はい／いいえの判断が困難。設問を分離して回答できるように、回答形式を変えてはどうか。
3	似た趣旨を問う設問が複数箇所に設定されているため、重複感がある。統合できる評価基準があるのではないかと思う。
4	証跡の名称（資料名）のみ報告する形式のため、その資料のどこに記載あるのかを報告できない。オンサイト時に再度事務局から聞かれて二度手間である。回答形式を変更してはどうか。
5	回答が選択式であるため、設問と同様の趣旨で行っている自社取組みの内容が現在の報告形式だと伝わらない。オンサイト時に事務局に詳細を説明したことで、評価される基準があった。フリー記述欄を設けてはどうか。
6	設問を読んだだけでは何を意図した質問なのかかわからず、個別に事務局に質問しないと行けなかった。平易な文章で意図を明確にするように文言の変更が必要なものがいくつかあると思う。
7	C/A 取組みについて良い取組みだと思うが、なかなか手が回らない。自社ができていないだけなのか、他の代理店の状況も気になる。状況によっては難度の調整等も検討してはどうか。

3. ご意見を踏まえた改善・精緻化の方向性

○いただきたいご意見は大きく3つに分類できると考えております。

- (1) 回答形式の改善が必要ではないか（業務品質評価基準の中身ではなく、体裁・形式に由来するもの）
= ご意見 NO. 1・2・4・5 が該当
- (2) 業務品質評価基準の**表現**の改善が必要ではないか = ご意見 NO. 6 が該当
- (3) 業務品質評価基準の**内容**の見直しが必要ではないか = ご意見 NO. 3・7 が該当

○ご意見を踏まえ、以下の対応をとることで改善・精緻化を図りたいと考えております。

○まず、(1)への対応として、以下の通り回答形式を変更したいと考えております。

- ・別紙に記載の内容を本編に吸収。
- ・規定・マニュアル等の該当箇所（ページ・条項）記載する欄を追加。
- ・代理店独自取組事項の自由記入欄（任意記入）の追加。

○なお、回答形式の変更することで、検証トライアルにおける代理店側の確認負荷が大きく下がると考えております。
7月以降に検証トライアルを実施する代理店に対しては、回答形式を変更後の業務品質評価基準に検証トライアルを実施したいと考えておりますので、お含みおき願います。

○また、トライアルを通じていただいた(2)・(3)に関するご意見を現在、事務局がストックしております。

○検証トライアル終了後、9月の代理店業務品質SGにて、いただいたご意見の共有とご意見を踏まえた修正案をお示しさせていただき、ご意見をいただきたいと考えております。

○なお、現在いただいているご意見から修正の方向性については以下を考えておりますが、今後の検証トライアルを通じていただく意見を踏まえて、修正が必要な評価基準の追加や新たな修正の方向性を追加してまいりますので、検証トライアルの意見交換時に積極的にご提案いただければと存じます。

<現時点の修正の方向性>

- ・趣旨/意図が不明確と思われる評価基準について、平易で伝わりやすい文章に修正。
- ・一部重複する内容がある評価基準の統合、設問の並び順の見直し。
- ・代理店の取組み状況を踏まえた達成条件の見直し、P D・C A区分の見直し。

以 上