

資料 2

**業務品質評価基準の改善・精緻化について**

**1. 趣旨**

- 前回の第 13 回代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ（以下、代理店業務品質 SG）において、検証トライアルを通じて代理店からいただいたご意見・現時点で判明している課題の共有と、課題を踏まえた「対応の方向性（案）」について提示させていただきました。
- 代理店業務品質 SG 終了後、改めて「対応の方向性（案）」について委員方に意見照会をさせていただきました結果、「対応の方向性（案）」について反対のご意見はございませんでした。ご多忙の中、ご回答いただき誠にありがとうございました（意見照会結果については別紙資料 3 参照）。

**2. ご意見を踏まえた改善・精緻化の取り組み**

- 前回、中間報告させていただいた後に、6 月中旬までに検証トライアルを行った 5 代理店より寄せられたご意見を集計したところ、全 304 項目の業務品質評価基準のうち、約 7 割となる約 230 項目に対しご意見（※ 1）をいただいております。
- 今回のトライアルで頂いた評価基準（案）に対する課題に対し、一つひとつ丁寧に見直しを図り、9 月開催の代理店業務品質 SG にて、改訂版の業務品質評価基準（案）を付議したいと存じますので、ご承知願います。

<第 13 回代理店業務品質 SG にて共有したご意見ならびにご意見に対する対応の方向性（案）>

No.	ご意見詳細	対応の方向性（案）	延べ該当項目数
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。	・別紙に記載の内容を本編に吸収	2
2	一つの設問で複数の事項に回答を求める設問が多く、一部ができているが一部は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。	・1 つの設問で複数の事項の回答を求めるものについては設問を分離	3
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考える。	・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	82
4	証跡の名称（資料名）のみ報告する形式のため、その	・規定・マニュアル等の該当箇	—

第 14 回 代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ

	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。	所（ページ・条項）記載する欄を追加	
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。	・代理店独自取組事項の自由記入欄（任意記入）の追加	—
6	設問を読んだだけでは何を意図した質問なのかわからず、個別に事務局に質問しないとイケなかった。 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。	・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	110
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。	・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	73

※1 上表の「延べ該当項目数」は 1 項目に複数意見あるものをカウント

※2 個別項目ではなく評価基準全体に対するものとしていただいたご意見であるため該当する項目はなし

○なお、6 月中旬以降の検証トライアルでいただいたご意見、これから行う代理店からのご意見についても、事務局にて分析・類型化の上、改訂版の業務品質評価基準（案）を策定していきたいと考えております。

以 上