

## 業務品質評価基準の精緻化に向けた検証トライアルの実施について

### 1. 背景

○評価基準については客観的な書類やデータ等を代理店から提出・活用することに加えて、実際に代理店に訪問の上、取組み状況を判定する等を行うことで、各評価項目における代理店の業務品質の実態を評価可能な基準とすることを志向したいと考えております（検討方針・考え方の詳細は資料5参照）。

○つについては、業務品質評価基準の精緻化に向けて「検証トライアル」を実施したいと存じます。

### 2. 目的

○「検証トライアル」を実施する目的は以下の3点。

#### ① 評価項目(案)の各項目・基準についての代理店の実態・達成水準の把握

- ・代理店が各評価基準についてどのように対応しているか、どの程度まで対応しているかの実態調査を行い、対応の水準感を把握する（基準によっては、実態に関わらず絶対水準による評価となるケースもあり）。
- ・併せて、代理店の規模・特性に応じた対応状況の差異を把握する。

#### ② 評価項目(案)の各項目・基準に関するエビデンスの検証

- ・各項目について、具体的にどのようなエビデンスで評価・計測できるか／評価不可能かを確認する。  
（各代理店で活用している書類・資料・データ、管理方法の差異など）

#### ③ 評価方法の検証

- ・オフサイト（代理店からの書類提出）／オンサイト（代理店に訪問しての調査）で何をどこまで判定可能か確認する。

### 3. ご確認・ご協力いただきたい点

○上記背景・目的から、検証トライアルを実施したいと考えております。

○なお、検証トライアルの具体的な方法、開始時期は“評価基準”の議論の進捗に応じて決定いたします。また、実施に際しては代理店業務品質SG委員（代理店代表）を中心にご協力いただきたいと考えております。  
（適切なタイミングで具体的なご協力依頼をさせていただきます）

以上