

検証トライアルの概要

1. 背景

- 業務品質基準の調査結果の精緻化を図るため、2021 年 5 月 から代理店の実際の実態を把握・検証させていただき「検証トライアル」を以下の通り、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 点です。（第 6 回代理店業務品質 SG 付議内容を一部追加）

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の有無を把握する。

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。また、評価運営にかかる労力（時間・人手）についても検証する。あわせて適切なフィードバックのあり方についても検証する。

3. 対象代理店

- 代理店業務品質 SG 委員としてご参加いただいている以下の代理店 13 社にご協力いただきたい。

（13 社に対するトライアル実施後、必要に応じて対象代理店を増やすことも検討）

イオン保険サービス株式会社、株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング、
ほけんの窓口グループ株式会社、株式会社保険ステーション、株式会社カカコム・インシュアランス、
株式会社ソニックジャパン、株式会社グライブ、FIC パートナーズ株式会社、
ファイナンシャルアライアンス株式会社、エプピーサポート株式会社、株式会社アイリックコーポレーション、
株式会社アドバンスクリエイト、R&C 株式会社

4. 検証トライアル実施者

- 一般社団法人 生命保険協会（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事務局）

- ・事務局で数名のチームを編成し実施することを想定しております。
- ・なお、トライアルに先立ち、代理店と生命保険協会との間で契約書（資料 4）を締結させていただきます。これは、代理店がトライアルに協力することと、事務局がトライアルにおいて触れた代理店の社内情報について機密保持義務を負うことを約する内容となります。本 SG 終了後に契約書を 2 部送付いたしますので、押印のうえ、1 部を代理店にて保管いただくとともに、1 部を事務局あてご返送ください。

5. 実施期間

○2021年5月～8月上旬（予定）

- ・各代理店委員への具体的なトライアル日時につきましては、別途調整の上、決定させていただきます。

6. 運営方法

○以下の①～③の3工程で実施することとしたい。

①オフサイト検証

- ・まずは、書類等のエビデンスの提出により検証可能な業務品質評価項目・基準について検証を実施する。
 - ーご協力いただく代理店は、達成要件ごとの対応状況をチェックできる「評価申告シート」（資料5-①・網掛け部分：“自己評価”・“補足説明”・“エビデンス”部分を記載、記入例は資料5-②参照）および達成要件のエビデンスと合わせて事務局宛に提出をお願いします。

②オンサイト検証

- ・次に、代理店業務品質 SG 事務局が代理店訪問し、検証を実施する。
 （なお、コロナ禍に鑑み訪問不可の場合、ウェブを介して検証を行う予定。その場合は一部の業務品質評価項目・基準の検証が後ろ倒し・検証未済となる可能性もございます）
 - ーご協力いただく代理店は、事務局とやり取りいただくトライアル担当者（業務管理責任者・実務担当者等）の設定をお願いいたします。

③検証結果のフィードバック

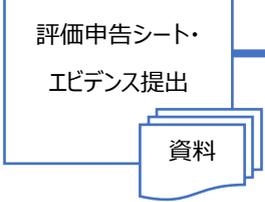
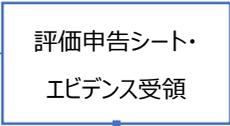
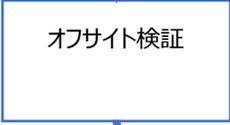
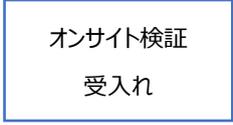
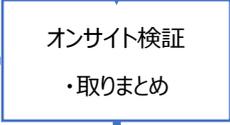
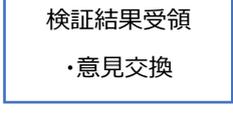
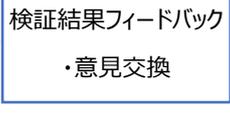
- ・検証結果について、各代理店へのフィードバックと意見交換を行う。（なお現時点では評価体系について議論していないため、各評価基準の判定結果のみを代理店宛に通知する）
- ・また、検証結果については代理店業務品質 SG への付議を予定しているが、その際は個別評価結果について代理店が特定されないように加工する等の配慮を行う。

7. 運営詳細（スケジュールイメージ）

○代理店単位での進行スケジュールのイメージは以下の通りです。

日	代理店	事務局	内容
1 週目	<p>実施通知 受領</p>	<p>トライアル開始 ↓ 実施通知発信 ↓ 資料</p>	事務局から代理店宛に以下の資料をメールにて送付する。 ・送付案内・進行スケジュール ・評価申告シート（事前提出いただくエビデンスの一覧含む） ※これらの資料は次回スタディーグループでイメージを配布予定
(約 2 週間)	<p>評価申告シート記入 エビデンス準備</p>		代理店は評価申告シートに達成要件ごとの対応状況を記入する。 併せて、対応状況のエビデンスを準備

第 1 1 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

日	代理店	事務局	内容
			する。
3 週目			代理店は評価申告シートおよびエビデンスをメールにて送付する。 ※メール送付不可のものは郵送送付するか、送付せず事務局訪問時に現物を提示する。
(約 1 週間)			事務局は評価申告シートおよびエビデンスを確認し、達成状況を判定。
4 週目以降			事務局は代理店訪問を行い、達成状況を判定。また、必要に応じ意見交換も実施する。
	 <p>(終了)</p>		事務局は検証結果について代理店と共有し、より良い業務品質評価や適切なフィードバック要領についての意見交換を実施。

8. 全体スケジュール

- | | |
|------------|---|
| 本日以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・代理店委員とのトライアル実施日時調整（～ 3 1 日まで） ・代理店委員から事務局あて契約書返送（～ 4 月 5 日まで） |
| 4 月 1 4 日 | <ul style="list-style-type: none"> ・第 12 回代理店業務品質 SG にて、トライアル実施日時および事前送付資料をご連携 |
| 4 月 1 9 日 | <ul style="list-style-type: none"> ・初回実施代理店宛トライアル実施通知文書到着 |
| 5 月 1 0 日 | <ul style="list-style-type: none"> ・初回トライアル開始（オフサイト検証開始）
（同日、2 番目・3 番目の代理店宛依頼文書発信（以下、順次）） |
| 5 月 1 7 日 | <ul style="list-style-type: none"> ・初回代理店のオンサイト検証開始 |
| 5 月 2 4 日 | <ul style="list-style-type: none"> （2 番目・3 番目の代理店オフサイト検証開始（以下、順次）） |
| : | : |
| 7 月末～8 月上旬 | <ul style="list-style-type: none"> ・トライアル終了（予定） |

以上