

資料 1

## 検証トライアルについて

### 1. 趣旨

- 第 11 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）にて付議した「検証トライアル」の運営詳細についてご連絡します。

### 2. 検証トライアルの目的【再掲・追記】

- 検証トライアルを実施する目的は以下の 3 点です。
  - 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
  - ②評価項目(案)の各項目・基準に関するエビデンスの検証
  - ③評価方法の検証
- 上記を通じて、これまで代理店業務品質 SG で検討してきた業務品質評価項目・基準や評価運営について現場実態からの一層の改善に取り組んで参りたいと考えております。
- 現行基準案を適用した場合の不都合や改善の余地を浮き彫りにするためには、代理店委員や実務担当の方からの忌憚のないご意見・改善提案が必要不可欠です。現行基準案をクリアすることに注力するのではなく、趣旨を踏まえたと協力をよろしくお願いします。なお、検証トライアルを通じて業務品質項目・基準等を改善していく際には、代理店業務品質 SG にて改めて付議等していく予定としております。

### 3. 検証トライアル運営詳細

- 前回ご連絡の通り、検証トライアルは「①オフサイト検証」→「②オンサイト検証」→「③検証結果のフィードバック・意見交換」の 3 つの工程で実施いたします。各工程の詳細と、代理店委員の皆様にご協力いただきたい点は以下の通りです。P 2 ～ 3 をご確認ください、ご対応をお願いします。
- なお、可能な限り委員の皆様のご負担が少なくなるよう工夫して参りますが、実務担当の方におかれましてはオンサイト時に最大累計 8 時間程度のお時間をいただく算段となっております。ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いします。（ご協力いただくお時間については調整させていただきますので、個別にご相談下さい）
- また、第 10 回代理店業務品質 SG 後に意見照会させていただいた「評価申告シート」の内訳である「達成要件判定要領」についてのご意見を資料 2 にて共有します。変更を行っていく等の対応については、当意見に加え、検証トライアルの結果を踏まえて再度検討を行って参ります。

## <① オフサイト検証>

### ■ 工程詳細

- ・オフサイト検証は、ご提出いただいた評価申告シートおよびエビデンスに基づいて各社を訪問する前に事務局にて行う検証を指しております。
- ・近日中に、事前に調整させていただいた検証トライアルの予定の日程を記載した「検証トライアル実施通知書」および対応状況をご記入いただく「評価申告シート」をメールにてお送りしますので、評価申告シートのご記入・ご提出をお願いします。

### (ご協力いただきたい点)

- ・「評価申告シート」の達成要件毎に、自社の対応状況について「自己評価」「補足説明」「エビデンス」欄にご記入をお願いします。併せて、エビデンスのご準備もお願いします。なお、エビデンスは「確認方法」欄を参考に、達成要件を説明できる資料等をご準備願います（資料等がないものについては「なし」とご回答ください。今回の検証トライアルのために作成する必要はありません）。
- ・ご用意いただいた評価申告シートおよびエビデンスを提出期限日までに事務局宛にメールにてご提出をお願いします。  
(ご提出は原則としてメールにてご送付をお願いします。メール送付不可のエビデンスにつきましては、郵送にてご送付いただくか、送付せずに事務局によるオンサイト検証時に現物をご提示での対応も可能です。その旨、評価申告シートへの記入にてお知らせください。なお郵送に伴う費用は事務局で負担させていただきます。後日精算となりますので領収書等を保管願います)。
- ・ご提出いただいた後、必要に応じて、代理店委員宛ではなくご担当者宛に評価申告シートの記載内容あるいはエビデンスについて電話・メール等でご質問する場合があります。お含みおきください。
- ・当検証トライアルについては代理店業務品質 SG の守秘義務の範囲内の案件となります。事前にご設定いただいたトライアルご担当者へ情報の取扱いについて、適切なご指示をよろしく願います。

## <② オンサイト検証>

### ■ 工程詳細

- ・オンサイト検証は、事務局のメンバーが各社を訪問し、ヒアリングとエビデンスの現物確認を中心に行う検証を指しております。
- ・ヒアリングの具体運営として、まずご提出いただいた内容を元にご担当者から取組み内容の詳細や各取組みのつながり等について補足説明いただきます。それらについて、継続性や周知徹底の度合いの観点から事務局から質問させていただきますので、ご回答願います。

**(ご協力いただきたい点)**

- ・事務局は 5 名前後でお伺いさせていただきます。作業が可能な会議室をご準備願います。
- ・オンサイト検証は 1 日 4 時間×2 日の計 8 時間を予定しています。長時間となり恐縮ですが、トライアルご担当者は 8 時間同席のご予定をお願いします。また、必要に応じてトライアルご担当者以外の方(各部門の実務担当者等)が案件ごとにご同席されるといった対応は守秘義務遵守のご指示をいただいた上であれば、問題ございません(代理店委員の方の同席については後述)。

**<③フィードバック・意見交換>**

**■ 工程詳細**

- ・検証結果のフィードバックを行うとともに、業務品質評価全体に係る意見交換を実施します。  
(オンサイト検証の 2 日目の最後の時間に実施)
- ・意見交換においては、トライアルをご準備いただく中で得られた気付き等も踏まえ、現行の評価項目・基準案を適用した場合の不都合や改善提案等のご意見をお聞かせ願います。

**(ご協力いただきたい点)**

- ・フィードバック・意見交換時には、ご担当者に加えて代理店委員にもご同席いただきたく存じます。ご予約ください。  
(最長 1 時間程度を予定しております)
- ・今回のトライアルが、これまで検討してきた業務品質評価項目・基準や評価運営の改善を目指すものであることに鑑み、どんな点に不具合があったか、どうあればより良いものになるか等、忌憚のないご意見・改善提案をお願いします。
- ・検証トライアルを通じて得られた検証結果やご意見については、代理店業務品質 SG にて共有する予定としております。共有の際には個別の代理店が特定できないよう加工した上で、事前に内容についてご確認の依頼をさせていただきますので、ご協力願います。

以上