

資料 2

検証トライアル中間報告について

1. 全体概要

※以下の記載は 6/22 時点で検証トライアルを実施した結果になります。今後の検証トライアルの結果を受けて内容・評価が変わる可能性がある点、ご了承ください。

○以下の流れで検証トライアルを実施しております（事務局総勢 9 名で担当代理店を決定し実施）。

<オフサイト検証> （6/22 時点：8 社実施済み）

- ・4 月下旬に、検証トライアル実施通知書および評価申告シートを対象の 13 代理店に送付。
- ・オンサイト実施日の約 2-3 週間前に事前提出資料をご提出いただき、必要に応じて追加資料の取り寄せの上で、提出資料を基にオフサイト検証を実施。検証内容を事務局内で共有。

<オンサイト検証> （6/22 時点：5 社実施済み）

- ・オンサイトは事務局 4 名にて 2 日間（1 日 4 h×2 日）かけて実施。
- ・当日は、事前提出資料に加えて当日提出資料も活用の上、全項目について業務管理責任者等に運営管理状況等を確認。また、S G 委員と評価運営全般に関する意見交換も実施。オンサイト検証結果についても事務局内で共有。

○緊急事態宣言の発令・延長等により、当初予定していたオンサイト日程を変更する等の対応があったものの、委員方の代理店各社の多大なるご協力もあり、概ね所期するオフサイト・オンサイト検証を実施できました。感謝申し上げます。

2. 代理店からいただいた主なご意見

○代理店からいただいた主なご意見は以下の通りです。

区分	詳細
評価項目	<ul style="list-style-type: none">✓ 評価項目が広範囲で数も多く、資料準備について一定の負荷がかかった。✓ ガバナンス領域については、通常の代理店点検領域と異なるため、資料準備・確認に時間を要している。✓ 全 304 項目を一つ一つ読み、自社の現況を確認するのに時間がかかった。

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

評価項目	<ul style="list-style-type: none">✓ 募集管理領域の評価項目が別紙に集約されているため、確認に時間を要した。✓ 設問によっては意図を汲むのが難しく回答に窮する場面があった。事前提出資料の準備および協会への送付作業自体は、保険会社の監査で慣れていることもあり、特段負荷を感じなかった。
達成要件・判定要領	<ul style="list-style-type: none">✓ 代理店独自の好取組・方針等については、本トライアルを通じて積極的に情報収集を行っているが、実際の評価面において判定が難しいのではないか。✓ 設問によっては、はい/いいえの回答形式ではなく、実施している場合にはレ点チェック+自由記述の方が回答しやすいのではないか。
その他	<ul style="list-style-type: none">✓ 今回のトライアルを通じて個々検証したことにより、見直し等が必要な規程・マニュアルの全体的な俯瞰・確認が出来た。✓ 弊社の課題が浮き彫りになった。✓ 他代理店の取組はとても参考になるので、よい取組は開示いただけるとありがたい。

3. 負荷検証

○検証トライアルで代理店側・事務局側が費やした時間・負荷は以下の通りです。

<オフサイト検証>

- ・委員の皆様事前に提出頂いた資料数の平均約 7 1 ファイル。
- ・なお、今回は初の取組につき、一定の負荷はかかっているものの、次年度以降については、前年分をベースに資料準備負荷は削減可能、とのご意見を各社からいただいている状況。
(* オンサイト当日用に、別途 3 0 ファイルの資料を準備)
- ・また、事務局が検証にかかった時間は 1 社あたりの平均 1 9 . 4 時間 (担当 3 名の合計作業時間) 。
(今後、検証実務を重ねることで事務局メンバーのスキルを向上させ、一定の効率化を想定)

<オンサイト検証>

- ・1 社あたりの検証時間 (代理店様の当日資料準備・説明及び事務局による内容検証) は 5 . 1 時間。
- ・なお、オンサイト検証に入る前に提出資料についてやり取り (必要に応じて追加提出を依頼) を行い、オンサイト検証で確認すべきポイントを明確化する等の工夫を行うことにより、当初想定した時間内にオンサイト検証を終了できた。

○一定の負荷がかかっているとお声を頂戴しておりますが、検証を受ける代理店側・事務局側双方にとって負荷が大き過ぎる運営ではなかったと評価しております。

4. 今後の対応・検討事項について

- いただいた声・負荷検証結果を踏まえ、代理店・事務局双方が確認し易い「評価申告シート」へ改訂することを予定しております（詳細は資料 3 を参照）。

- 検証トライアル終了後に、いただいた声を踏まえた「改訂版の評価申告シート」を代理店業務品質 SG に付議させていただき、その内容についてご意見照会をさせていただく予定としておりますので、今後、検証トライアルを受けられる代理店委員方におかれては、積極的に改定案をご提案いただければ幸いです。

- また、「評価申告シート」の考え方や取組み事項については全ての代理店の業務品質向上に資するものだと考えておりますが、検証トライアルで実施しているようなオンサイト検証も含めた評価運営を中立的な組織が全代理店（約 8 万代理店）を対象として運用を一斉に開始することは難しいと想定されるため、オンサイト検証も含めた評価運営の実現に向けては、優先的に運用を開始する代理店について検討する必要があると考えております。

- 例えば、相対的にお客さまとの接点が多い大規模乗合代理店（募集人数や取扱保険会社数などから総合的に判断）を候補とし、その中で評価運営についてご賛同・同意いただける代理店を対象として評価運営を開始し、評価を行う組織の体制が拡充されることにあわせて評価運営の対象となる代理店を拡大する等が考えられるかと存じます。（また、評価運営に積極的にエントリー可能な施策も検討する必要があると考えております。）

- あわせて、評価運営全般に対する具体案を現在検討しておりますので、7 月の代理店業務品質 SG に付議し、議論したいと考えている点、お含みおきください。

以上