

業務品質評価基準・業務品質評価運営の調査・研究結果(概要)

1. 業務品質評価基準の調査・研究結果について

- これまでの代理店業務品質 SG での議論を踏まえ、「業務品質評価基準」についての調査・研究結果を、以下にまとめておりますのでご確認ください（詳細は「業務品質評価基準（2022 年度版）」をご確認願います）。

【調査・研究結果】

- 業務評価品質基準とは、代理店の業務品質を判定するものであり、各代理店が、規模の大小に関わらず業務品質評価にふさわしい各項目の評価結果の向上を目指すことで、業界全体の顧客本位の業務運営の推進を図ることを目的としている。
- これまで調査・研究結果を 2 回公表してきたが、その後も検証トライアルの実施や SG 委員の意見集約等を通じて、以下の通り、業務評価品質基準の内容の精緻化を図ってきた。
- 第 11 回代理店業務品質 SG 時に調査・研究結果として報告した業務品質評価基準（案）について、検証トライアルを通じて発覚した課題（設問がわかりづらい、同内容の設問が重複、代理店の業務品質としては不要等）を踏まえた対応（設問内容の見直し、設問の統廃合等）により、各設問の内容を精緻化。
- また、これまで設問を 3 段階(P/D/C・A) に区分していたが、業務品質評価基準の精緻化を図る中で、P と D の設問の境界線が不明確であることおよび一般的な P D C A の考え方と乖離していることから、P/D に区分していた項目を顧客本位の業務運営における基本的な取組み＝「基本項目」、C・A に区分していた項目を代理店の創意工夫により他代理店との差別化を図る取組み＝「応用項目」と定義付けを行うことで 2 段階に集約。
- あわせて、業務品質評価基準を活用した代理店の評価付けについて、運営開始当初は「基本項目」を全て達成することで“評価付け獲得”となることを決定。
- 代理店の評価付け獲得の判定を行うにあたり、代理店の業務品質評価基準に関する詳細な取組みの把握が必要であることから、代理店が達成状況を申告するためのツールである「評価申告シート」を策定（詳細は「「評価申告シート（2022 年度版）」をご確認願います）。

2. 業務品質評価運営の調査・研究結果について

- 「代理店業務品質評価運営」について、代理店業務品質 SG にて検討を進めてきた以下の 1～6 の事項について、「代理店業務品質評価運営詳細」にとりまとめ、調査・研究結果として報告します（詳細は「代理店業務品質評価運営詳細」をご確認ください）。

(検討事項)

1.目的及び概要、2.実施時期、3.対象代理店、4.活動内容、5.評価基準、6.今後の取り組み

以上