

第 3 4 期

事 業 報 告

（ 自 2022 年 4 月 1 日
至 2023 年 3 月 31 日 ）

NHK 営業サービス株式会社

1. 会社の現況に関する事項

(1) 事業の経過および成果

2022年度は、3か年の中期経営計画「NBS経営プラン2021-2023」の2年目として、“新生NBS”をめざす「NBSアクションプラン」の具現化に向けて、「Yプロジェクト」を中心に、全社をあげて改革の推進に取り組んだ。

業務面では、2022年度も新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえつつ、業務運営の見直しや体制の縮小等を適宜、適切に実施し、各部門とも、業務の完遂に注力した。

NHKからの受託業務では、

- ・視聴者からNHKに届け出のあった放送受信契約書等の事務情報処理
- ・全国4か所のコールセンターにおける電話を中心とした視聴者対応
- ・視聴者宅での受信料お支払いへの動機付け、および「NHKの公共的価値と受信料制度」への理解の促進や視聴者の声の収集
- ・事業所の定期対応業務、集合住宅入居者の受信契約取次・受信料収納、受信料未払いの契約者に対する対応業務、受信契約未締結者に対し放送受信契約の締結を求める業務の支援
- ・営業活動の支援資材であるパンフレット等の企画・編集・制作
- ・営業システムの運用・管理
- ・NHK常時同時配信、見逃し番組配信サービス「NHKプラス」の契約照合業務、NHKアカウント等に関するお問い合わせ対応コール業務

等の各種営業支援業務を着実に実施するとともに、2018年10月から始まったNHK地域放送局(11局)の事務支援業務を円滑に推進した。

自主事業では、

- ・一般社団法人700MHz利用推進協会の700MHzテレビ受信対策コールセンター業務
- ・NHK出版のコールセンター業務
- ・一般社団法人放送サービス高度化推進協会の4K8Kコールセンター業務

を行った。

ガバナンスやリスク管理についても概ね適切に対応した。特に当社は大量の個人情報を取り扱っており、個人情報取扱事業者として、プライバシーマークを取得している。個人情報保護は当社の生命線であり、業務プロセス・体制の不断の見直し、従業員への定期的な研修等を通じて、個人情報保護の適正な取り扱いの徹底に努めた。

①経営企画関係

- 「NBSアクションプラン」の具体化に向けた検討と具体策の実施

「NBSアクションプラン」の実効性を高め、構造改革を推進するエンジンの役割として、2021年度の総括や環境の変化も踏まえ、重点的に検討すべき事項や検討体制を再構築したうえで、4月に「Yプロジェクト2022」を始動した。各分科会の検討状況や検討事項の具体化に向けた進捗状況等について、隔週開催の親

会場の場などを活用して四半期ごとに社内で共有したほか、10月にはNHK会長との特別セッションを開催し、改革の進捗状況等の現状を社員から報告し、会長との意見交換を実施した。

○社員の意向把握と情報共有・理解促進を通じた社員参画の促進

新生NBSがめざす方向性や具体的な取り組みの検討状況等に関する社員説明会をタイムリーに実施し、丁寧な説明と情報の共有に努めた。また、社内イントラネットや社内広報誌も活用して社員との情報共有を進めた。新たな情報共有の取り組みとして、NHK改革の検討状況や視聴者活動等に関する情報、NBS社内の様々な取り組み等の情報を社員に提供する「コミュニケーションセミナー」をウェビナー形式で実施した。

○NHK・NBS一体改革の推進

NHKとNBSの一体的な改革の推進に向けて、NHKの組織改正により発足したNHK視聴者局戦略企画部と連携を強化した。役職等の階層に応じた連絡会や合同プロジェクト等を定期的で開催した。また、一体改革の推進や各部門の情報を一元化して全体最適を目指す社内体制も整備し、改革の具現化や2023年度の事業計画の策定に向けて、受託業務等についてNHKとの協議を進めた。

②地域事業関係

○地域放送局事務支援業務

2021年度に引き続き、NHK地域放送局(甲府、水戸、神戸、静岡、福井、岡山、熊本、大分、秋田、山形、高松)で放送局事務支援業務のパイロット受託を継続した。11局の担当者間で、NHKの組織改正における対応や選挙対応等における業務について、事例や課題を共有する等の取り組みを進め、円滑な受託業務の遂行を実現した。

○CATVキャラバン(ケーブルテレビ局関連イベント)運営業務

NBSが受託する初めての受託業務となったが、各部署が連携し、円滑な運営に努めた結果、来場者の満足度を高めた。

③事務情報処理関係

○業務実施体制の構築

NHKの構造改革と新たな営業活動にあわせ、事業所・事務センターの役割分担を柔軟に見直し、支社内一体運用や効率的な業務実施体制の構築を進めた。大都市圏における事業所の集約を進め、5月に神戸・阪神事業所、7月に大阪中央・南大阪・北大阪事業所を「兵庫事業所」に集約し、9月には池袋・上野事業所を「東京東事業所」に、名古屋中央・名古屋駅前事業所を「名古屋事業所」に集約した。

○「帳票電子化」に向けた準備

2023年6月の「帳票電子化」に向け、NHKや営業システムセンターと連携し、

システム開発・改修テストや、情報処理の手引き・マニュアルの作成等の準備を進めた。

○NHK諸施策・放送受信規約変更に伴う対応

NHKが実施した諸施策に全国の事務センターや事業所が連携して対応したほか、放送受信規約の一部変更（2023年4月施行）に伴う放送受信契約のインターネット申込については、全社体制で対応にあたった。

④コールセンター業務関係

○インバウンド業務

受信料関係の電話受付では、NHKのダイレクトメール施策や放送受信規約の一部変更（2023年4月施行）に伴い、視聴者からのお問い合わせが増加した。要員のマルチ運用や派遣スタッフの活用など、受電体制の強化に努めて対応した。また、これまでNHKで実施していたお客様対応業務の一部も本格的に実施するとともに、新たなサービスである「折り返し電話受付」の試行等に取り組んだ。

CASメッセージの消去受付では、薄型テレビの出荷台数の減少等により、視聴者からのお問い合わせは減少したが、丁寧なご案内等に努めた。

○アウトバウンド業務

受信料の契約やお支払いに関するアウトバウンド業務については、インバウンド業務への受電要員の配置の影響等も踏まえ、2021年度に比べ、規模を縮小して実施した。また、CASメッセージの消去のご連絡をいただいた視聴者に対するご案内等は引き続き、丁寧に実施した。

○受信技術業務

受信相談のお問い合わせは、2021年度と比べて減少したが、新4K8K衛星放送受信可能機器台数が2022年度12月末で1,500万台を突破したこともあり、新4K8K衛星放送の受信に関する相談は増加した。

また、新4K8K衛星放送の普及に向けた取り組みとして、地域イベント会場やNHK会館公開、NHK公開放送会場等で107件の技術展示業務を実施したほか、NHK地域放送局と連携して、電器店等を対象にした技術セミナー講習会等を43件実施し、円滑な運営にあたった。

受信相談に関する視聴者サービス向上の取り組みとして、10月より、NHKの受信相談ホームページのURLをショートメールで案内するサービスを開始したほか、12月からはNHK受信相談ホームページにおいて、質問回答形式の自動会話プログラムの運用を開始した。

⑤営業推進業務関係

○営業支援業務

視聴者アンケートやNHKの取り組みについての説明など、理解促進を図ることを業務内容とする新たな営業活動の「対面アプローチ業務」を4月から東京地区、

7月から大阪地区、名古屋地区で開始した。また、「受信料未払いの契約者に対する対応業務」、「受信契約未締結者に対し放送受信契約の締結を求める業務」を実施した。

このほか、受信料制度等の理解促進リーフレットや衛星放送の受信方法のお知らせなどの各種パンフレット・リーフレットの作成、営業関係式紙や資材の受注、作成、発送、手配等の業務を実施した。

○法人営業業務

事業所のテレビ設置状況確認については、これまでNHKから受託していた事業所に加えて、受信料の支払いを免除された自治体の施設、自治体が運営を外部に委託している施設等について、新たに対応した。

また、新築分譲マンション等での受信契約勧奨活動や賃貸不動産会社対応も進めた。

⑥デジタル事業推進関係

○「NHKプラス」契約照合・コールセンター業務

7月からスタートした「テレビ向けアプリ」、「仮登録によるID登録申請」や、サッカーワールドカップ（カタール大会）の放送、2022年度初頭および年末番組プロモーション等の影響により、「NHKプラス」（常時同時配信・見逃し番組配信サービス）のID登録方法等に関するお問い合わせやご利用申し込みは2021年度に比べて増加した。電話でのお問い合わせについては、受電要員のシフトをきめ細かく運用して丁寧なご案内に努めるとともに、申し込みいただいたお客様にサービスを円滑かつ迅速にご利用いただけるよう、契約照合業務を効率的に進めた。

⑦カスタマーセンター関係

○新4K8K衛星放送コールセンター業務

新4K8K衛星放送の受信相談に関する電話相談対応では、約3割をWOWOW4KのWi-Fi波(2.4GHz)との混信による受信障害が占めたが、一般受信相談と合わせ、丁寧な技術説明に努め、視聴者の新4K8K衛星放送に対する理解促進を図った。

○700MHz テレビ受信障害対策コールセンター業務

docomo、au、SoftBankの携帯3社による700MHz帯の携帯電話の電波発射により発生する地上波テレビ放送受信障害や対策受付等の電話相談については、周知用パンフレットの配布や基地局の試験電波発射の影響に伴い増加したが、これらのスケジュールに合わせて体制を整備し、円滑に対応した。

○NHK出版コールセンター業務

テキストや書籍に関するお問い合わせに対しても丁寧に対応した。

⑧営業システム運用・情報管理関係

○間接支払請求・収納処理の確実・円滑な実施

口座振替、クレジットカード継続払、払込用紙によるお支払い等の受信料請求・収納に係る作業、関係する金融機関、収納代行業者等との対応業務を実施した。

○各種大量印刷物外注発行の円滑な対応と推進

ダイレクトメールの発行から発送までの事前準備、事後確認等の作業に対応した。

○設備関連支援

NHK営業拠点の再編・移転対応、組織改正に伴うレイアウト変更対応を行うとともに、法人委託事業者との委託契約終了に伴う携帯端末関連機器の回収関連の全業務を実施した。

○営業システム改善と新たな仕組みの導入支援

現場からの改善要望に対応し、システムを改善し、現場の負担軽減に貢献した。また、「帳票電子化」については、基本設計、詳細設計、テスト確認、移行方式の検討支援にあたりとともに、受信料体系の変更、「インボイス制度」対応、受信料の学生免除拡大では、システム要件の検討、テストケースの作成を実施した。

○現場活動支援と「問い合わせ窓口」等の対応

RPA化の開発・運用やシステム活用相談、サポートデスクでの携帯端末や営業システム関連の問い合わせ対応等、現場活動支援を的確に実施した。また、これまでNHK視聴者局で実施していた「問い合わせ対応業務」の一部について、新たに受託した。

⑨総務・監査関係

○業務監査室による内部監査

2022年度業務監査計画に基づき、28部署の定期監査を計画通りに実施した。監査結果は、毎月開催する業務監査委員会で報告し、改善が必要な課題について、監査後に「改善提案」を行い、2か月後にフォローアップを実施した。また、6月と1月の業務監査委員会で監査の改善提案事項に対する措置結果について報告した。

○リスク管理関係

個人情報保護規程類への適合状況および運用状況について内部監査を行う個人情報保護監査を全部署で実施した。また、日常の業務で個人情報が規程どおり取り扱われているかを確認する運用チェックを毎月全部署で実施するとともに、全従業員を対象に個人情報保護教育（講習会等）を上半期・下半期各1回全部署で実施した。改正個人情報保護法およびプライバシーマーク審査基準の改正に伴うNBS関連規程類の改正については、3月に完了した（2023年4月1日施行）。コンプライアンスの推進については、9月から11月を推進強化期間とし、全部署・全従業員を対象にハラスメント防止と法令遵守を重点テーマとする研修・勉強会を実施した。また、全社的に取り組むリスク総点検活動においては、点検項目を精査し、

リスク管理上の課題を明確にするとともに、PDCA活動を通してリスクの低減・解消に向けた取り組みを強化。このほか、首都直下地震を想定した実践的なBCP全国一斉訓練を12月に実施した。

○総務関係

“新生NBS”を担う人材育成の観点から、部門間の人事交流（人事異動）や独自採用社員の主要役職への登用などを積極的に進めた。また、新たに策定した「NBS人材育成基本方針」に基づき、社員のマルチスキルや自律的成長、管理職のマネジメント力の向上に資する施策として、新たなeラーニングツールやオンライン講座の導入・活用を図った。

内部統制やコンプライアンス強化の観点から、「規程類管理規程」、「契約管理規程」、「情報管理規程」、「文書管理規程」、「情報システムおよび情報ネットワークのセキュリティに関する規程」を新設し、2023年1月1日より施行し、従業者への周知、認知のための教育の実施について各職場で徹底を図った。

○情報システム関係

NHKグループの情報セキュリティ強化方針に基づき、新しいシステム基盤の導入に向けた検討に着手するとともに2023年度末のBYOD（私物端末の業務利用）廃止に向けて業務用スマートフォン導入準備を開始した。

また、モバイルパソコンのセキュリティ強化や利便性向上の取り組み（本社ビル内の無線LAN化、人事・諸届システムツールの導入等）を進めたほか、本社基幹サーバの老朽化更新、全部署での光ファイバーを利用した通信回線化などシステム基盤の整備を実施した。電子承認システム（「ワークフロー」）の運用を開始し、社内における各種申請や諸届等の手続きの大幅な効率化・ペーパーレス化・可視化を推進した。

○ITマネジメント関係

本社ビルへの無線LANの導入に伴い、「NBS情報セキュリティガイドライン」を改定するとともに、全社的な規程類の整備・体系化の一環として、「情報システムおよび情報ネットワークのセキュリティに関する規程」の策定や「情報セキュリティ対策基準（電子）」の改定を実施した。

また、NHKと連携し、標的型攻撃メールの訓練を実施した。

⑩新型コロナウイルス感染症拡大への対応

感染状況に応じて、都道府県をまたぐ出張に対して慎重な対応を求める全国周知を行うなど、適切な対応に努めた。各職場においても、基本となる感染防止対策や職場の状況に応じた対策の徹底を継続して実施した。

⑪働き方改革関係

「①リモートワーク推進」、「②業務改革・スクラップの推進」、「③コロナ禍やワークライフバランスに資する柔軟な働き方の推進」等を重点方針とし、取り組みを

進めた。

また、管理職の長時間労働に対する健康確保の強化施策の導入など、従業員の健康管理を第一とする取り組みも強化した。また、社員に対して、社内広報誌を活用し、具体的な取り組み事例などを紹介するなど、積極的な周知に努めた。

⑫財務関係

コンプライアンス推進活動の一環として、9～11月に全社員を対象に経理処理に関する事例問題をアンケートシステムで実施するとともに、社内研修に講師を派遣するなど、適正な経理処理の理解・促進や公金意識の徹底に取り組んだ。

(2) 対処すべき課題

(経営企画関係)

- ・「NBSアクションプラン」の具現化に向けた2023年度の「Yプロジェクト」活動の推進
- ・2023年度の事業計画および受託業務の策定において浮き彫りとなった課題についての検証の実施と解消に向けたNHKとの協議
- ・地域放送局における営業関連業務やコーポレート関連業務など、将来的な業務の受託に向けたNHKとの協議
- ・「NBS経営ビジョン2024-2033」および「NBS経営プラン2024-2026」の策定。「NBS経営ビジョン2024-2033」は、全社的な議論や情報共有を前提に、「Yプロジェクト」に分科会を設置し策定

(地域事業関係)

- ・事業所と離れた職場環境で社員1名、タイムキャスト1名の体制で業務に従事している地域放送局コーポレート関連業務のバックアップ体制の構築
- ・CATVキャラバンの2023年度以降の業務委託に向けた社内の体制整備や本格運用に向けたNHKとの協議

(事務情報処理関係)

- ・正確な事務情報処理の遂行と効率的な業務運営の推進
- ・2023年6月開始の「帳票電子化」の円滑な導入と新たな手順やシステム操作の早期定着ならびに、「帳票電子化」に伴う事務センター業務の一部集約に伴う効率的な業務体制の構築
- ・2023年10月の受信料値下げや学生を対象とする受信料免除拡大に関連する業務の円滑かつ的確な対応ならびに、社員、タイムキャストに向けた勉強会等を計画的に実施

- ・NHKの大都市圏（埼玉・千葉・神奈川）の営業拠点再編に伴う事業所集約後の効率的・効果的な業務実施体制の構築。また、2022年度に集約した東京東・兵庫・名古屋の各事業所における機能別運用やシステム面も含めた諸課題の検討や対応策の実施
- ・NHKの営業改革による施策の変更等による業務量増加への適切な対応、NHKとの業務スケジュールの策定、要員体制の整備と支社の垣根を超えた業務の平準化の実施

（コールセンター業務関係）

- ・NHKと視聴者を繋ぐコールセンターの機能の維持に向けた要員体制の増強
- ・受信料の値下げ、学生免除の拡大、団体一括支払いにおける割引額変更等のお問い合わせに対応するための研修の実施や受電体制の構築
- ・次期コールセンターシステムの要件の検討

（営業推進業務関係）

- ・2023年度の「対面アプローチ業務」の仕様に応じた実施体制の構築および業務拡大に向けた要員数の確保と指導育成の強化
- ・週間番組情報「番組宅配便」の品質向上（衛星放送の番組を併記など）に向けたNHKとの協議
- ・不動産会社等に対する2023年10月の受信料値下げへの適切な対応
- ・受信料免除対象となる自治体施設の2023年度内での設置状況確認対応の一巡完了、公的施設に対する的確な設置状況確認の実施
- ・集合住宅対応業務におけるDX化等で導入される新たなシステムへの的確な対応
- ・定期的に対応する事業所や不動産会社など、既存の営業チャネルを通じた取り組みの強化による着実な契約取次数の確保

（デジタル事業推進関係）

- ・利用申請数の変動に即応できる機動的な運営体制の構築
- ・受電要員（コミュニケーター）の安定的な確保

（カスタマーセンター関係）

- ・新4K8K衛星放送に関する受信障害や技術相談における視聴者に寄り添ったわかりやすい説明対応による、新4K8K衛星放送の普及促進への貢献

（営業システム運用・情報管理関係）

- ・受信料の値下げや拠点再編等についての現行システムでの的確な対応ならびに、

新しい仕組みのシステム開発等への支援

- ・事故の発生抑止に向けた現行業務手順、チェックポイント等の見直しによる業務の標準化の推進と効率的な業務の実施を見据えた高度な人材育成や働き方改革の推進

(総務・監査関係)

- ・業務プロセスの各段階でのリスクコントロールや、適正な勤務・労務管理や個人情報管理についての定期監査における検証の強化
- ・プライバシーマークの維持。全部署での個人情報の厳格な管理など、リスクマネジメントの重要性の認識とP D C Aの取り組み等のより一層の強化
- ・大規模災害発生時における対応態勢の強化に向けた、事業継続マネジメント力の向上(全社をあげて不測の事態を想定したより実践的なBCP訓練や机上訓練および各種試行を実施)
- ・全従業員に対する継続的な周知と啓発活動の強化により、ハラスメントの防止などコンプライアンスの徹底に向けた意識の醸成
- ・自律型人材の育成を目的とするマルチスキル化やキャリアプランの実現支援に向けた多彩な育成施策と体制の強化、環境整備の構築
- ・新型コロナウイルス等の感染症対策への的確な対応。
- ・新しいシステム基盤の導入とモバイルパソコンの500台配備に伴うデータ通信増加に備えた回線の増強
- ・新しいシステム基盤の導入にあたり、NHKグループ全体の共通ポリシーである「セキュリティベースラインポリシー」の適用など、情報セキュリティ対応の強化推進

(3) 事業譲渡・吸収分割または新設分割の状況

該当事項はなし。

(4) 事業譲受の状況

該当事項はなし。

(5) 他の会社の株式その他の持分または新株予約権等の取得状況

該当事項はなし。

(6) 吸収合併または吸収分割によるほかの会社の事業に関する権利義務の承継の状況

該当事項はなし。

(7) 財産および損益の状況の推移

<単位:千円>

| 区 分 | 2019 年度 (第 31 期) | 2020 年度 (第 32 期) | 2021 年度 (第 33 期) | 2022 年度 (第 34 期) |
|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 売 上 高 | 11,587,727 | 10,955,661 | 10,801,705 | 10,289,609 |
| 営 業 利 益 | 200,057 | 181,534 | 303,994 | 254,597 |
| 経 常 利 益 | 339,036 | 502,774 | 462,037 | 406,397 |
| 当期純利益 | 195,350 | 304,327 | 275,929 | 240,669 |
| (1株当たり) | | | | |
| 当期純利益 | 67,853円44銭 | 105,705円80銭 | 96,089円14銭 | 85,374円6銭 |
| 総 資 産 | 5,142,901 | 5,426,838 | 5,376,975 | 5,443,890 |
| 純 資 産 | 3,224,277 | 3,425,565 | 3,451,277 | 3,691,946 |

(千円未満切捨表示)

(8) 主要な事業所等

| | | |
|----------------|---|--|
| ① 支社 | : | 関東(東京)、関西(大阪)、中部(愛知)、中国・四国(広島)、九州(福岡)、東北(宮城)、北海道(札幌) |
| ② 事務センター | : | 東京、溝口、大阪、名古屋、広島、福岡、仙台、札幌 |
| ③ 事業所 | : | 東京中央、東京東、東京西、長野、新潟、甲府、横浜、かながわ西、かながわ東、前橋、水戸、千葉、新浦安、宇都宮、さいたま、さいたま西、京都、兵庫、和歌山、奈良、大津、名古屋、金沢、静岡、福井、富山、津、岐阜、広島、岡山、松江、鳥取、山口、福岡、北九州、熊本、長崎、鹿児島、宮崎、大分、佐賀、沖縄、仙台、秋田、山形、盛岡、福島、青森、北海道中央、北海道南、北海道北、北海道東、松山、高知、徳島、高松 |
| ④ コールセンター | : | 東京、福岡、仙台、札幌 |
| ⑤ デジタル事業推進センター | : | 東京 |
| ⑥ カスタマーセンター | : | 東京 |
| ⑦ 営業システムセンター | : | 東京 |
| ⑧ 営業支援 | : | 東京、兵庫、名古屋 |

(9) 従業員の状況

上段：2023年3月31日付

下段：2022年4月1日付

| 区分 | 社員 転籍・嘱託 | 社員 | 契約社員 | NHK出向者 | 計 |
|----|-------------|------|------|--------|------|
| 男性 | 106名 | 36名 | 2名 | 22名 | 166名 |
| | 107名 | 39名 | 3名 | 21名 | 170名 |
| 女性 | 3名 | 540名 | 7名 | 3名 | 553名 |
| | 3名 | 576名 | 6名 | 3名 | 588名 |
| 計 | 109名 | 576名 | 9名 | 25名 | 719名 |
| | 110名 | 615名 | 9名 | 24名 | 758名 |

※このほか、NHKへの出向者 2023年3月31日付 計7名

2022年4月1日付 計2名

(10) 重要な親会社および子会社の状況

① 親会社との関係

当社の親会社は日本放送協会であり、当社の株式の 85.1%を保有している。親会社からは、主に受信料関係の営業事務情報処理業務、コールセンター業務、営業推進関係業務を受託している。

② 親会社との間の取引に関する事項

当社は同協会との取引については、当社および株主の利益を損なうことがないよう、同協会が定める「業務委託基準」に則り、「社会的に公正かつ妥当な」金額で実施している。当社取締役会は、これらの取引が当社の利益を害するものではないと判断している。

③ 子会社の状況

子会社はない。

(11) 主要な借入先

なし

2. 会社の株式に関する事項

(1) 発行可能株式総数 4,000株

(2) 発行済株式の総数、資本金および株主数

| | 発行済株式総数 | 資本金 | 株主数 |
|------|---------|----------|-----|
| 当年度末 | 2,819株 | 10,000万円 | 6名 |

(3) 株主の状況

| 株主名 | 持株数 | 議決権比率 |
|-----------------|--------|--------|
| 日本放送協会 | 2,400株 | 85.1% |
| 株式会社NHKテクノロジーズ | 230株 | 8.2% |
| 株式会社NHKエンタープライズ | 60株 | 2.1% |
| 株式会社NHK出版 | 60株 | 2.1% |
| 株式会社NHKプロモーション | 40株 | 1.4% |
| 株式会社みずほ銀行 | 29株 | 1.0% |
| 計 | 2,819株 | 100.0% |

3. 会社の役員に関する事項

(1) 取締役および監査役の氏名等

| 会社における地位または主な職業 | 担 当 | 氏 名 | 他の法人の代表状況等 または重要な兼職の状況 |
|-----------------|---|--------|---------------------------|
| 代表取締役社長 | 業務監査統括 リスク管理統括 | 山田 哲生 | (医) 放友クリニック評議員 |
| 専務取締役 | 経営企画統括 地域事業統括 事務推進統括 営業システム統括 | 長村 中 | |
| 常務取締役 | 総務統括 働き方改革統括 支社統括 | 森本 清文 | |
| 取締役 | コールセンター 統括 カスタマーセンター 統括 デジタル事業推進 センター統括 リスク管理統括補佐 | 小野 善一郎 | |
| 取締役 | 営業推進統括 | 池田 貴嘉子 | |
| 取締役(非常勤) | | 前田 浩志 | NHK視聴者局長 |
| 取締役(非常勤) | | 門元 剛史 | NHKグループ経営戦略局 副部長 |
| 監査役(常勤) | | 広川 敬祐 | 公認会計士 |
| 監査役(非常勤) | | 鈴木 一徳 | NHK内部監査室企画部長 |

(2) 取締役および監査役の報酬等の総額

当事業年度における当社の取締役および監査役に対する報酬等の内容は、以下のとおりである。

(千円未満切捨て)

| 役員区分 | 報酬の総額 | 報酬等の種類別の総額 | | 対象となる役員数(人) |
|------------------|-----------|------------|-----------|-------------|
| | | 定額部分 | 変動部分 | |
| 取締役 (社外役員を除く) | 88,068 千円 | 65,955 千円 | 22,113 千円 | 8 名 |
| 監査役 (社外役員を除く) | 千円 | 千円 | 千円 | 名 |
| 社外役員 | 8,499 千円 | 8,499 千円 | 0 千円 | 1 名 |

(注1) 当事業年度末の人員数は、取締役7名、監査役2名ですが、うち非常勤の取締役2名、非常勤の監査役1名は無報酬であり、上記人員には含まれておりません。

(注2) 報酬等の額には、使用人兼務取締役の使用人分給与を含みます。

4. 内部統制

I 業務の適正を確保する体制および方針

当社が業務の適正を確保する体制として、取締役会で決議した事項は次の通りである。

(1) 取締役および使用人(社員)の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

①当社は取締役および社員を含めた行動規範として、「NHK営業サービス倫理・行動指針」を定め、その遵守を図る。

取締役および社員のコンプライアンスの徹底を更に図るため、「コンプライアンス通報規程」「社内相談窓口(NBSヘルプライン)実施要領」などを社内に効果的に周知する。

②取締役会については、「取締役会規則」を定め、その適切な運営を確保し、定例で開催するほか、必要に応じて随時開催し、取締役間の意思疎通を図るとともに相互に業務執行を監督し、法令・定款違反行為を未然に防止する。

万一、取締役が他の取締役の法令・定款違反行為を発見した場合は、直ちに監査役および取締役会に報告するなどして、その徹底を図る。

③各職位の職務と権限については、「組織規程」に“共通職務権限”を定め、権限行使の原則と事項別の案件の提案、報告、審議、決裁の手続を明示し、実施する。

(2) 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

- ①業務遂行上の文書については、「NHK営業サービス事案文書管理規程」、「文書管理規程」に則り、作成、稟議、保存する。また、契約書等については、「契約管理規程」に則り、作成、確認、締結、管理等することはもとより、その重要性に鑑み、“共通職務権限”に稟議、保存の手順を明記し、実行する。
- ②「株主総会議事録」「取締役会議事録」「役員会議事録」については、適切かつ確実に保存、保管され、「役員会議事録」については、取締役および監査役が常に閲覧可能な状態に置く。

(3) 損失の危険等の管理に関する規程その他の体制

- ①当社は、当社の事業に係るリスクとして、労務リスク、個人情報漏洩等情報セキュリティ的リスクなどを認識し、「リスクマネジメント基本方針」を定めて、社内周知を図る。また、公共メディアグループの一員としての自覚を持ち、常に企業運営の面で社会的な指弾を受けることのないよう十分注意を払う。
- ②危機管理については、「リスクマネジメント基本方針」に基づき、代表取締役を委員長とする役員会メンバーで構成するリスク管理委員会の指示の下に、リスク管理委員会事務局を設置し、リスク管理委員会事務局と総務部が連携してこれにあたる。
- ③個人情報保護については、当社がNHK受信契約に関する事務・情報処理のすべてを受託し、膨大な個人情報を扱っていることから、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークを取得し、全事業所に個人情報保護担当者を置き、その管理について全社的な意識の向上を図る。
- ④情報セキュリティについては、取り扱うすべての情報資産をあらゆる脅威から保護し、適切な安全管理を実現することとし、「情報セキュリティ基本方針」および関連諸規程を定めて、情報セキュリティマネジメントシステムの確立、運用、維持にITマネジメント委員会事務局を中心に積極的に取り組んでいる。
なお、社内システムについては、「情報システムおよび情報ネットワークのセキュリティに関する規程」、「NBS情報セキュリティガイドライン」（電子）を定め、情報システム部が、全社的に管理するとともに、各システムの主管部とともに、必要なセキュリティ対策を実施する。

(4) 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- ①職務分掌に関する諸規程を定め、取締役および各部門所管と権限を明確にし、経営に関する意思決定および職務執行を効率的かつ適正に行う。
- ②重要な意思決定については、毎週開催の定例役員会などにより多面的に検討し、慎重に決定する。

(5) 会社ならびにその親会社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- ①当社の親会社にあたるNHKは、子会社等の事業が適切に行われることを目的とした「関連団体運営基準」により、事業運営およびこれに対するNHKの指導・監督等に関する基本的事項を定めており、当社も該当している。
- ②NHKは、「関連団体運営基準」に関する事項およびNHKが指定する事項について、監査法人等に委嘱して関連団体の業務監査を実施し、監査法人等の報告に基づき、関連団体に対し必要な指導・監督を行っており、当社も該当している。
- ③NHKの監査委員が当社に対し事業の報告を求め、または業務および財産の状況を調査する場合には、当社は、適切な対応を行っている。

(6) 監査役がその補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する体制と当該使用人の取締役からの独立性に関する事項

- ①監査役からの求めがあった場合には、監査役の職務を補助すべき使用人として、当社社員から監査役補助者を任命する。
監査役補助者の任命、解任、人事異動、賃金等については、監査役の同意を得た上で、取締役会が決定する。
- ②監査役補助者は、当社業務を兼務することができるが、監査役より監査業務に必要な命令を受けた場合は、その命令に関して、取締役の指揮命令を受けないものとする。
- ③監査役は、監査法人、業務監査室と情報交換に努め、連携して当社の監査の実効性を確保する。

(7) 取締役および使用人(社員)が監査役に報告をするための体制その他の監査役への報告に関する体制および監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- ①取締役または社員は、法定の事項に加え、当社および当社グループに重大な影響を及ぼす事項の内容を、監査役にそのつど報告するものとする。
- ②監査役は、いつでも必要に応じて、取締役および社員に対して報告を求めることができる。

II 運用状況の概要

(1) 各種会議の開催

取締役会を7回開催するとともに、取締役、監査役および執行役員で構成する役員会を毎週開催している。監査役は、取締役会および役員会において、重要事項の審議・決議に加わるとともに、当社取締役・役員業務執行状況等に必要な意見を述べている。更に、月1回開催の業務監査委員会(メンバーは取締役および役員で、業務監査室から監査結果の報告が行われる)には、監査役も出席し意見を述べている。

(2) 業務監査等

1999 年度に「内部監査規程」を制定し業務監査を実施しており、他社に先駆け 2010 年に業務監査室を設置している。現在 5 名体制（常勤 4、非常勤 1）で、全国の業務実施部署を 3 年で一巡することとしている。2022 年度の業務監査については、28 部署の定期監査を計画どおり実施した。

また、NHK が委嘱した有限責任あずさ監査法人による「関連団体運営基準」に関する監査および EY 新日本有限責任監査法人による会計監査も受けたが、特に問題はなかった。

なお、監査役による期中・期末監査も行われたが、特に問題はなかった。

(3) リスク点検活動

グループリスクマネジメント活動の一環として、6 つのリスク（情報セキュリティ、ハラスメント、個人情報漏洩等、災害・事故による業務不能、労務リスク、新型コロナ関連）を業務プロセスのリスク課題として対応方針を定めて P D C A を推進した。方針に基づく対応を着実に進めたことで、重大なリスク発生を回避するとともに、より実効性を高める取り組みの実施やリスク管理意識を向上させる成果に繋がった。

(4) コンプライアンスの推進

コンプライアンス推進強化期間中（9～11 月）に、全従業員を対象に、ハラスメント防止や法令遵守、情報セキュリティ運用、適切な勤務管理・経理処理をテーマに教育を実施した。実施にあたっては、動画や e ラーニング等を効果的に活用するとともに、全 89 部署で延べ 623 回（3,799 人参加）に及ぶ職場討議や研修を行い、コンプライアンスの徹底を推進した。

(5) 出金管理の点検

EY 新日本有限責任監査法人が、ウォークスルーと呼ばれる手法で全部署を対象に抽出を行い、取引先への支払い等につき点検した（うち 2 部署についてはヒアリングも実施）。特に問題は確認されなかった。

Ⅲ 運用状況の評価

全社的な内部統制について、「統制環境」「リスクの評価と対応」「統制活動」「情報と伝達」「モニタリング」「IT への対応」という 6 つの観点から、整備状況・運用状況の有効性を評価した。また、業務上重要なリスクを抽出した上で、必要な対応（内部統制）が実施されていることを評価した。

評価の結果、2023 年 3 月 31 日時点における当社の内部統制は、概ね有効であると判断した。