

(報告事項)

第 3 1 期

事 業 報 告

〔 自 2019年 4月 1日  
至 2020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

2019年度は、2013年11月にとりまとめた10年後を見据えた「NBS経営ビジョン」を具体化するために策定した3か年の中期経営計画「NBS経営プラン2018-2020」の中間年度であった。この経営プランでは、前回の「NBS経営プラン27-29」に引き続き、「既存事業機能を一層強化」、「新たな事業領域へ挑戦」、「企業風土を変革」の3つを基本としつつ、新たな3年間で「全体最適」と「働き方改革」を推進することとしている。

業務の上では、2019年度はこれまでと同様、受信料収入の確保と効率的なNHK営業活動の展開に寄与するとともに、公共放送および放送メディア全体の発展や革新を支援する活動を着実に遂行した。

具体的には、受託業務については、

- ・ お客様からNHKに届け出のあった放送受信契約書等の情報処理
- ・ 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
- ・ 事業所・集合住宅入居者の受信契約取次・受信料収納、法人事業者の訪問活動要員等に対する講習会や映像による教育支援、民事事前対策の支援、地方自治体の定期対応業務
- ・ 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

等の各種営業支援業務に加え、2018年10月から始まった、NHK地域放送局の事務業務を支援するためのパイロットテストを甲府、神戸、静岡、福井、熊本の5局で着実に実施した。更に、NHKの常時同時配信、見逃し番組配信サービス「NHKプラス」について、契約照合業務、NHKアカウント等に関する問合せ対応コール業務を受託し、12月に「デジタル事業推進センター」を立ち上げて3月から業務を開始した。

自主事業については、

- ・ 2014年度に一般社団法人700MHz利用推進協会から受注した700MHzテレビ受信対策コールセンター業務
- ・ NHK関連団体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から受注した4K8Kコールセンター業務を行った。

また、ガバナンスやリスク管理についても適切に対応している。特に当社は大量の個人情報を取り扱っており、個人情報保護は当社の生命線である。このため、業務プロセス・体制を不断に見直すとともに、定期的に研修等を実施している。

なお、当社は、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。プライバシーマークについては、2月に指摘事項なしで11期目に向けた更新審査を終えた。

### ① 経営企画関係

〔経営企画関係〕

#### ○ 「NBS経営プラン2018-2020」の工程管理

- ・ 「NBS経営プラン2018-2020」の着実な実行と定着に向け、6月に2018年度の計画達成状況や課題を点検する最終総括を行い2019年度以降の「工程表」を改定。
- ・ 経営プランの工程管理の一環として「支社ヒアリング」を5月に初めて実施。支社の

意見・要望 29 項目を本社働き方改革推進委員会第一分科会の下で検討の上、結果を 10 月下旬にフィードバックし、支社活動に反映。

- ・ 2020 年 1 月から 2019 年度中間総括を開始し、進捗状況や課題の点検により 2019 年度事業計画の達成と 2020 年度の取り組みへの反映を図り、3 月に結果を役員会に報告。
- 2019 年度「役員討議」の実施
  - ・ 役員討議を計 5 回実施。“人材開発”（5 月）、“2019 年度事業計画や「NBS 経営プラン 2018-2020」の達成”（11、12 月）、“今後の全社的課題”（12、2 月）、“2020 年度事業計画”（1 月）、“2020 年度以降の中長期的課題”（1、2 月）の各テーマに関して議論を行い、経営層の認識を共有化。
- インターネットによる常時同時配信開始に向けた対応
  - ・ 2019 年 1 月に「デジタル事業対応プロジェクト」を立ち上げ、関係部門間の情報共有と運用開始に向けた諸課題を検討。12 月に新たな組織として「デジタル事業推進センター」を設置し、業務実施体制を整備。
- 札幌拠点開設に伴うコールセンター再編成への対応
  - ・ 2020 年度の札幌拠点開設に伴うコールセンター再編に向け、12 月に「コールセンター全国再編社内検討プロジェクト」を設置し、諸課題の全社的検討を推進。
- ボトムアップ提案募集の実施
  - ・ 2019 年度のボトムアップ提案制度については、8～9 月に「新規事業」と「働き方改革」に関する提案を募集。提案 4 件（新規事業 2 件、働き方改革 2 件）に対し 10～12 月に可否判定審査を実施し、具体化と制度の円滑な運用に向け注力。

〔IT マネジメント関係〕

- 「IT 統制委員会」から「IT マネジメント委員会」への名称変更
  - ・ IT 利活用の進展やセキュリティ対策の拡充への的確な対応を目的とし、7 月 1 日に「IT 統制委員会」の名称を「IT マネジメント委員会」へ変更し、それに合わせて規程類を改定。
- 情報セキュリティ対応強化を目指した資産管理台帳と規程類の整備
  - ・ NHK の指示による「構成管理」について、担当部門と IT マネジメント委員会事務局が連携して IT 資産管理台帳を整備するとともに、全社的に機器管理を一元化するため年度内に専用のデータベースを構築し台帳情報を維持する基盤を構築。台帳に基づくリスク分析は年度内に完了。重大リスクの検出はなし。
  - ・ NBS の情報資産や情報システム等の運用の具体的な手順をまとめた「情報セキュリティガイドライン」を 4 月に策定。
- IT 統制に関する PDCA 活動の推進
  - ・ 2018 年度の IT リスク項目の見直しを基に、各職場で IT リスクをより具体的に評価できるチェックシートを 7 月に作成するとともに、IT リスク一覧のフォーマットを改善し、リスク点検を推進。

## ② 事務情報処理関係

- NHK 諸施策への対応
  - ＜受信料負担軽減策への対応＞
    - ・ 「奨学生等免除」について、前年度から引き続き「免除集中情報処理センター」にて免

除適用審査等の業務を実施。申込数にあわせて要員を増減させる等、体制を整備のうえ安定的に情報を処理。また、より効率的な運営に向け、年度後半にはタイムキャストへの移行に着手。

- ・「多数支払いにおける割引」について、4月の施行開始以降「事業所割引と多数一括割引の併用」や「多数一括割引額の拡大」に伴い発生する前払い精算処理を每期実施。
- ・「設置月の無料化」について、10月の施行開始に向け、NHK営業局と連携のうえ情報処理手順の見直しをするとともに「営業事務処理の手引き」を改訂。施行後は改訂された手引きに基づき円滑に情報処理を実施。

＜元号変更等への対応＞

- ・新天皇の即位に伴う4月下旬～5月上旬の大型連休に対応するため、NHK営業局やNBS各部門とスケジュール調整を図り、4月分の情報処理を円滑に実施。

＜NHK本部施策への対応＞

- ・営業目標達成に向け通年実施された「ポスティング対策」や「衛星勧奨DM」に対応するため、事務センター間の業務量調整や派遣社員の加重配置により、体制を整備のうえ情報処理を実施し業績確保に貢献。

＜災害免除への対応＞

- ・「令和元年台風第19号」等、台風や大雨災害に伴う災害免除登録の情報処理とあいさつ状発送等の業務をNHKと連携のうえ、円滑に実施。

#### ○業務改善・業務改革への取り組み

＜業務改善・スクラップの推進＞

- ・NHK営業局や営業システムセンターと連携し、RPA導入、システム改修、情報処理手順の見直し等、事務情報処理業務の効率的な展開に向けた検討と改善を計画的に実施。

＜帳票の電子化に向けた対応＞

- ・「訪問取次帳票の電子化」に向け、NHK営業局との合同検討会やプロジェクトに参加し、業務フローや事務情報処理体制を検討。
- ・報告書関連業務における工程別の詳細な業務従事時間を把握するため、サンプリング調査を実施。
- ・「DM返送契約書等の電子化処理」の導入に向け、NHK営業局と連携のうえ、「文字認識精度の確認」、「返送契約書に記入された電話番号のスキヤナ読み取りによるデータ化」、「EGGSへの一括登録」等の試行を東京事務センター溝口オフィスにて実施。

### ③ 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＞

- ・総呼数は481.3万件で、最高裁判決等の影響があった前年度より62.6万件的減。
- ・応答数は269.8万件と経営目標の250万件に対して進捗率は107.9%、前年度比1.1万件的増。年度当初より配席計画に拘りSV・LDの着座運用をすすめて、配席時間数の確保を図ったことなどが経営目標達成の主な要因。外部応答率は54.8%と前年度比6.6ポイント向上。

＜CASメッセージ消去受付＞

- ・12月からの4K8K放送のCASメッセージ表示の開始もあり、総呼数は205.2万件

で前年度比 15 万件の増。応答数は 147.6 万件で前年度比 4.9 万件の増。

- ・ 書面省略による衛星新規取次数は、計画 1,100 件に対して 1,193 件、応諾に対する書面省略率は 79.9%で前年度比 3.3 ポイント向上。契約変更取次数は、計画 16,600 件に対して 17,270 件、応諾に対する書面省略率は 81.0%で前年度比 1.5 ポイント減。

#### ○アウトバウンド業務

##### <受信料関係>

- ・ これまでの地上新規・転入取次者への衛星・口座勧奨テレマに加え、今年度より新規継続者への払込依頼・支払変更テレマ、認定前予定者口座停止案内・入金督促テレマ、10 月からは長期未収者への口座勧奨入金テレマを実施。アウトバウンド実施件数は 157.8 万件となり前年度比 14 万件の増。

##### <CAS 関係>

- ・ 地上契約未判明者に対する「契約確認テレマ」による契約取次数は、計画 1,800 件に対して 1,942 件、応諾に対する書面省略率は、71.7%で前年比 2.3 ポイント向上。
- ・ 衛星未契約者への「契約勧奨テレマ」による衛星契約取次数は、計画 7,300 件に対して 7,357 件、応諾に対する書面省略率は 75.6%で前年比 1.3 ポイント向上。
- ・ 年間計画達成に向け 9 月と 3 月に、通話率の高い時間帯に集中的に架電する「集中対策デー」を設定するなど、年間計画確保に向けた取り組みを強化。

#### ○受信技術業務

- ・ 総呼数は 8.9 万件で前年度比 3.7 万件の減。応答数は 7.2 万件で前年度比 2.3 万件の減。外部応答率は 80.5%で前年度比 5.8 ポイント向上。
- ・ 前年度に比べ、台風等の自然災害による受信設備故障が少なかったため、相談件数も減少。
- ・ 新 4K 8K 放送に関する相談の内容は、放送そのものや受信方法の問合せから、「受信機を購入したが受信できない」等の具体的な相談内容に変化。
- ・ 技術展示業務は、当初計画の年間 200 件に対して 188 件を実施。セミナー運営業務は、年度末のコロナ感染防止の為に中止の影響が大きく、計画の 100 件に対して 52 件の実施に止まった。

#### ○ネットクラブ業務

- ・ ネットクラブ業務は 11 月末で終了。12 月には新たにネット配信関連業務を行う「デジタル事業推進センター」が発足し、ネットクラブ業務を行っていた要員はデジタル事業推進センターへ移行。

#### ○その他

- ・ システムチームでは、タイムキャストの適正な勤務管理を効率的に行うためのツールを開発するとともに、「NHKプラス」などのサービス開始に伴うシステムサポートを実施。
- ・ NHK 職員の公金意識研修として、新採用者研修、勤続 10 年目・キャリア採用研修(16 回、228 名受講)、新 D 6・E 6 研修(9 回、72 名受講)を実施。

## ④ 営業推進業務関係

### 〔育成支援関係〕

#### ○講習関係業務

- ・ 2019 年度講習実績は、全国計 207 回(前年度 301 回、69%)、開催日数 421 日(前年度

561日、75%)、受講者数1,641名(前年度2,519名、65%)。

- ・法人講習のうち、スタートアップ講習は103回(前年度129回、80%)、開催日数303日(前年度380日、80%)、受講者数506名(前年度703名、72%)。
- ・今年度新設のアップグレード講習は35回、開催日数35日、受講者189名の実績。
- ・既受託法人のクレーム抑止と業績向上に向けて、課題を共有。
- ・その他、地域スタッフ講習や各種スポット講習等が22回(前年度26回、85%)、開催日数30日(前年度29日、103%)、受講者数330名(前年度398名、83%)。
- ・職員研修は、47回(前年度49回、96%)、開催日数53日(前年度55日、96%)、受講者数616名(前年度657名、94%)と前年度並みの実績。

#### ○映像制作業務

- ・訪問要員のスキルアップに向け、「NHK営業チャンネル」を年3回制作。
- ・NHK営業局からのスポット発注により「放送受信料の契約・収納業務の概要<改訂版>」「法人事業者からのメッセージ」「プロフェッショナル仕事の流儀<総集編>」を3本制作のほか、新規に放送用スポット「NHKとビジネス(15秒・30秒)」を企画・制作。

#### ○営業活動等支援ツールの制作業務

- ・「あなたがスポンサー」「受信料だからできること」など、パンフレット・リーフレット制作業務を順調に実施。
- ・新規受託業務である「営業式紙資材刷成・管理」がスタート。NHK営業局業務推進部、法人営業部の定期・臨時発注分の取りまとめ、印刷、配送業者との連絡・調整を実施。

#### [法人営業関係]

#### ○事業所定期対応業務

- ・事業所の年間対応計画7,530件に対し、年間累計で7,545件(100%)を実施(前年度7,602件、99%)。取次数は総数16,749件(前年度14,275件、対前年比117%)、衛星4,940件(前年度4,724件、同104%)。
- ・このうち、地方自治体については台風やコロナウィルスの影響もあったが、丁寧な対応と前倒しの対応により対象数5,320件に対し100%の対応を完了。

#### ○集合住宅業務

- ・新築分譲マンション対応は年間累計で350物件(前年度372件、94%)、総数取次数は8,086件(前年度7,918件、102%)、衛星取次数4,723件(前年度4,631件、101%)で前年度を上回る実績。
- ・賃貸不動産会社対応は年間訪問計画310店舗に対して年間計513店舗(前年度438店舗、117%)、165.5%の進捗。総数取次数は128,230件(前年度140,134件、91%)、衛星取次数は44,546件(前年度46,813件、95%)。

#### [フィールド事業関係]

#### ○法人講習業務

- ・2019年度の講習回数は219回(前年度246回、89.0%)、受講者数475名(前年度425名、111.7%)。
- ・そのうち、スタートアップ講習は160回(前年度178回、89.8%)、受講者数268名(前年度284名、94.3%)。

- ・アップグレード講習は 39 回（前年度スターティングⅡ講習 64 回、60.9%）、受講者数 133 名（前年度 122 名、109.0%）。
  - ・ポスティング講習は 20 回（前年度 4 回、500.0%）、受講者数 74 名（前年度 19 名、389.4%）。
  - ・育成支援部と連携した内外一体講習を実施。
  - ・放送研修センターの依頼を受け、新人営業職員への講習を 1 回実施。
- 未収対策業務
- ・全国合計 27 局所で 3,139 件着手（首都圏 1,852 件、関西 790、中部 395、九州 102）、経営目標の 3,000 件を達成。
  - ・支払再開率は 9.6%で、前年（8.9%）より高い実績を確保。
- 文書作成・発送業務
- ・民事手続きに関する文書を 10,379 通発送。台風や新型コロナウイルスの影響により前年度（13,951 通、74.4%）より減少。
- 九州支社フィールド事業立ち上げ
- ・NHK拠点局と連携を取り、円滑な立ち上げと早期業務定着を実現。

## ⑤ デジタル事業推進関係

- 「NHKプラス」コールセンター業務
- ・2020年3月1日、NHKプラス（常時同時配信・見逃し番組配信サービス）の試行開始初日に合わせ、通常より2時間前倒しの午前7時から業務を開始。NHK営業局からの支援者を含め、13席で対応。受電状況は、総呼数4,205件に対して、応答数は408件であった。
  - ・3月2日以降も、登録方法についての問い合わせが多くあり、3月の総呼数は108,535件、応答数は6,966件であった。
- 「NHKプラス」契約照合業務
- ・3月のNHKプラス登録申請総数は341,135件。そのうち、自動照合分を除く85,438件について、デジタル事業推進センターで処理することとなった。
  - ・全国のNBS事業所で分散して処理を実施したほか、デジタル事業推進センターにNHKからの応援者40人日、NBS本社等からの応援者195人日を得て、所定の締め切り日までに処理を終えた。

## ⑥ 地域事業関係

- 地域放送局事務支援業務
- ・2019年度は3業務（放送会館運営関連業務、車両運用関連業務、総務関連業務）71項目を受託。甲府、神戸、静岡、福井、熊本のパイロット5局の社員の育成と業務の標準化等による取り組みにより、業務の専門性の向上と効率的運用を推進。
  - ・7月からNHK職員およびスタッフの勤務記録確認業務を開始し、適正な勤務管理に貢献。
  - ・10月から1月までの4か月間、追加業務30項目のトライアルを実施。甲府、福井、熊本では営業事務情報処理業務との相互運用を試行。
  - ・12月以降、全国に順次展開されているタクシーチケットレスアプリ導入に的確に対応

し、効率的な業務運営に貢献。

- ・トライアルの結果を受け、より放送局の支援に直結する「委託業務概要」をNHK総務局とともに検討。業務内容の見直しと整理を行い、2020年度は3業務83項目の受託が確定。それに伴いマニュアルの改定および社員研修を実施。
- ・NHK総務局との月例の連絡会に出席したほか、毎月、管理職がパイロット局に赴き、NHK各放送局企画編成部、NBS各事業所と打ち合わせ会を開催し、業務の進捗状況と課題を確認。

#### ○NHKキャラクターグッズの販売業務

- ・「NHKのだ自慢」「おかあさんといっしょ」などの公開派遣番組やイベントの開催時に、NHKサービスセンターから受託した物品販売を全国24か所で実施。公共放送NHKへの理解促進活動に貢献。

#### ○多摩カレッジ

- ・上半期56講座・受講者数851名、下半期は52講座・受講者数813名。受講者はやや漸減傾向。
- ・秋開催の作品展では絵画、書道など20講座から200点の作品を集め、表彰式などのイベントを実施し、新規受講者の増に注力。

### 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」「電波漏洩対策相談」を一括して受け付ける全国一律の電話相談窓口で、「放送サービス高度化推進協会（A-PAB）」から委託を受けている。4K8K放送の普及促進が大きな役割。
- ・「新4K8K衛星放送」は12月で放送開始から1年を迎え、NHK・BS4K、BS8Kだけでなく、民放キー局すべてが4K放送を実施。3月末現在の受信機の全国販売台数は394万台、世帯普及率は7.3%。
- ・新4K8Kの放送波が通信に与える影響を防止する「電波漏洩対策」は専用のナビゲイタルで、総務省による補助金の仕組みや電気店による申請の相談を受け付けている。
- ・入電件数は年間で4,600件余り。入電に際して、東京・神奈川・埼玉・千葉の4都県からの相談に対しては、積極的な受信環境整備を働きかけており、A-PABからの折り返し対応を実施するなど、普及促進につなげる体制を整えている。

#### ○「700MHzテレビ受信障害対策コールセンター」業務

- ・docomo、au、SoftBankの3社が、700MHz帯を使う携帯電話の電波発射に伴って生じるテレビ受信障害の相談と対策を受け付ける電話窓口。
- ・携帯の基地局建設は、3月末現在、全国で5万5,000局に達し、計画の8割まで進んでいる。コールセンターは、川崎・溝口と福岡の2拠点、合わせてオペレーター70席規模で運営。3月末で福岡拠点は閉所した。
- ・年間の入電件数は21万5,000件。都市部の錯綜した電波環境の中で、基地局が展開されており、事業に対するクレームや周知不足への不満が増しているが、丁寧できめ細かな聞き取りを行うとともに、技術的に詳しい説明を行い、一段と視聴者の立場に立った対応を進めている。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、OPの確保が難しかったこと、試験電波発射基地局数が縮小したことに伴い、売り上げに影響があった。

- 「総務省テレビ混信対策センター」業務
  - ・外国波などによるテレビ混信対策のためのリパック（チャンネル変更）に伴う電話相談・対策受付業務で、「電波技術協会」から委託を受けている。2019年は、9月から長崎県で実施される予定だったが、地域局との調整などが整わず、2020年に全面的に延期され、延期の事業は公募の結果、NBSが受託した。
- NHK関連団体のコールセンター
  - ・「NHK出版コールセンター」は、平日だけでなく、土日・祝日も一般のお客様と書店からの注文を、電話・ファクスで受け付けており、年間20万件の入電と2.6万件のファクスによる申し込みや問い合わせに対応した。
  - ・「NHKサービスセンターコールセンター」は、カレンダーなど通販の受け付けを電話や葉書で行い、年間1万7,000件を受け付けたが、サービスセンターは通販業務から撤退し、コールセンターは3月末で終了した。

## 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
  - ・口座振替収納件数は、8,224.7万件（前年度比98.7%）。
  - ・クレジット継続払収納件数は、1,782.0万件（前年度比106.8%）。
  - ・振込収納伝送件数は、1,016.1万件（前年度比101.9%）。
  - ・支払代行収納件数は、143.6万件（前年度比105.8%）。
- 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（DM）の発送数は5,773万通（前年度比103.1%）。
  - ・衛星勧奨DM609.3万通、CAS情報活用DM32.3万通、住民票除票による住所変更挨拶状（12月から開始）1.8万通を発行。
- 主なシステム対応
  - ＜営業拠点移転等対応＞
    - ・NHK技術局スカイツリー分室（墨田運用センター）（7月）で受信相談業務対応のための端末設置の対応支援。
    - ・NHK名古屋駅前営業センター（9月）および新浦安営業センター（2月）移転に伴う営業システム設備系事前打合せや現地下見の実施とレイアウト変更及び移転対応支援。
    - ・デジタル事業推進センター開設に伴う端末設定・設置の対応支援（11月）。
    - ・NHKかながわ東営業センター（1月）サーバー移設対応支援。
  - ＜システムイベントへの対応＞
    - ・新元号への対応（5月）。
    - ・設置月無料化への対応（10月）。
  - ＜EGGS端末更新対応＞
    - ・Windows10に対応したEGGS端末の更新を6月から10月に実施。EGGS機能およびツール系のテストと全国更新作業を支援。
  - ＜システム改善対応＞
    - ・BS情報不整合WG出力中止、計査レポート自動出力、法人委託費関連処理の変更、ネット受付取次処理変更等の対応支援により、効率的処理と作業時間を短縮。
    - ・現場からのシステム改善要望（SKY）に対し、早期の打ち返しと改善に取り組み17件の改善を実施（前年度4件）。

○現場活動支援と「問い合わせ窓口」の充実

- ・「E G G Sサポートデスク」の受付時間を10月から1時間短縮し、入電が多い昼間時間帯に要員シフト。
- ・サポートデスク全体の年間問い合わせ対応件数は1.7万件で前年度と同水準。携帯端末系（ナビタン・Q b i t）は1.1万件（前年度比96.7%）。E G G Sについては0.6万件（前年度比107.5%）。

○システム活用相談とR P Aの推進

- ・現場活動支援のシステム活用相談の処理件数は1,446件（前年度比+190件）。
- ・業務のR P A化については、開発者の育成を図り23件に対応。また、NHK営業局からの依頼4件に対応し、働き方改革を支援。

**⑨ 業務監査、リスク管理、人材開発、総務関係**

〔業務監査室〕

○業務監査室による内部監査

- ・2019年度業務監査計画に基づき、30部署の定期監査と1部署のシステム監査を計画どおり実施。さらに7部署の不定期監査と全社的內部統制に関する4項目のテーマ監査を実施した。監査結果は、毎月開催する業務監査委員会で前月分を報告。
- ・内部監査規程に則り、5月と11月の取締役会で、2018年度下半期と2019年度上半期に実施した定期監査と不定期監査の「概要」を報告。6月と12月の業務監査委員会で監査の改善要望事項等の改善措置状況等について報告。

〔リスク管理委員会事務局〕

- ・2月にPマークの更新審査を受けて、指摘事項なし。2020年5月から第11期の更新期間に入る。
- ・個人情報保護のPMS監査については、業務監査時もしくは支社監査員により全部署で実施。また、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回の計2回実施。
- ・9月～11月を「コンプライアンス推進強化期間」として全部署で研修・勉強会を実施（延べ467回実施、延べ3,721人が参加）。倫理・行動指針を再確認するほか、適正な事務処理・勤務管理、情報セキュリティ対策、ハラスメント防止、適正な経理処理等を中心にコンプライアンスの徹底を図った。
- ・リスク総点検活動（リスク管理P D C A）については、11月に拡大リスク管理委員会・拡大I Tマネジメント委員会を開催。I Tマネジメント委員会事務局と連携しリスク対策の確認を行い、リスク総点検内容を確定し各部署でリスク対策を実施。
- ・B C M（事業継続マネジメント）として、9月に初動対応を中心としたB C P全国訓練を実施。対策検討依頼シートによる各部門での検討会等の開催と対応指針の見直しを実施。

〔人材開発〕

○社員研修実施状況

- ・「全国研修」15回（参加279名）、各支社・部署実施の「支社研修」29回（参加677名）。

- ・「お客様対応現場体験研修」は、10名が参加。
- ・NHKグループの一員としての自覚と徹底を図るため、すべての研修でコンプライアンス・リスク管理のカリキュラムを構成。
- ・階層別研修では、役割の認識を高めるカリキュラムの継続実施と、社会人基礎力の向上を図るカリキュラムを新たに導入。
- ・プロパー管理者の一層の能力発揮、意識改革を図るために「管理者研修」「管理者スキルアップ研修」を実施。
- ・マルチスキル化に資する育成を見据え、階層を越えた「人材開発研修」を継続、支社研修との連携により社員の主体性向上を図った。

#### 〔総務関係〕

##### ○社員等

- ・2019年度は、4月に14名、10月に13名、12月に5名、2月に1名計33名の社員を採用（2018年度は30名）。
- ・2020年3月末日の社員数は758名（NHKへの出向者は除く）、タイムキャストは2,662名。
- ・2018年に導入した社員の考課システム（カオナビ）に、前年度の行動・実績評価や自己申告考課表を参照できる機能等を追加し、適正な処遇や考課を一層促進。

##### ○ストレスチェックの実施

- ・10月に社員・タイムキャストを対象にストレスチェックを実施。対象者959名中838名が受検、受検率は87.4%。

##### ○構成管理調査とリスク対応

- ・社内のネットワークや機器構成等の調査および総点検を実施。新たに管理台帳を作成し、ITセキュリティ強化と一層適正な管理に向けた基盤を整備。

##### ○管理系パソコンの老朽化更新

- ・全国各部署に配備している管理系パソコンの老朽化更新を実施し、管理系システムで使用している全パソコンをWindows10化。

## ⑩ 働き方改革関係

- ・「NHKグループ働き方改革宣言」及び「NBS働き方改革基本方針」に基づき「NBS働き方改革推進委員会」のもとで、改革の進捗状況を確認し、全社体制で取り組みを進めた。
- ・年次有給休暇の5日間取得については、管理者も含めて全員が取得。
- ・社員（一般職）については、全員が10日以上、年次有給休暇を取得（ただし、2019年度後半に復職した社員を除く）。
- ・毎月15日を「働き方総点検日」に設定し、月後半の業務調整など、目配りを強化。
- ・毎月、総務部から各職場に勤務関連のチェックリストを送付し、適正な業務・勤務管理や勤務入力を徹底。
- ・派遣労働者の管理システム（e-staffing）の導入により各職場の管理者や総務部担当員の事務手続きや管理業務の負担軽減を実現。
- ・「働き方改革」に向け、管理者が職場で成果を出した社員に対し感謝の気持ちを伝えるカードを渡す「ありがとうキャンペーン」を4月から通年で全社的に実施。

- ・コミュニケーションの強化と「働き方改革」に資するため、グループウェア「G Suite」の活用拡大・利用促進により、「テレビ会議システム」の本格利用、社内スケジュール管理の一元化、一部職場でのチャットの試行等を推進。
- ・「NBS働き方改革推進委員会第一分科会」を計4回（7月、9月、12月、2020年3月）開催。支社ヒアリングで把握した業務関連の課題、2019年度ボトムアップ提案の具体化、社内情報送受信の改善、テレビ会議システムの運用、ありがとうキャンペーン等について、議論・意見交換を実施。
- ・NBS働き方改革推進委員会の取り組み状況をイントラネットで社内周知する「NBS働き方改革通信」を計9回（5、6～7、9～11、1～3月）発行。働き方改革に向けた全社的施策の進捗状況や、各職場での取り組み状況、働き方改革推進委員会各分科会の活動状況、他社の働き方改革の事例等を紹介。
- ・全社に関わる情報のより迅速・的確な伝達と社内コミュニケーションの充実に向け、イントラネットのトップ画面「NBS業務の広場」を2020年4月1日にリニューアル。

## ⑪ 財務関係

- ・コンプライアンス推進強化期間にあわせ、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。
- ・10月からの消費税率の改正にあたっては、改正のポイントや伝票処理に関する変更点等を作成・周知するなど、円滑な運用に努めた。

## (2) 対処すべき課題

- ・「NBS経営プラン2018-2020」の最終年度として目標の進捗管理を的確に行い、年度事業計画の達成を図るとともに、進捗状況を点検・分析し、課題等を2021年度からの次期経営プランに反映させる。
- ・現行経営プランから引き継ぐ課題を反映させるとともに、NBSを巡る急激な環境変化や新たな課題への的確な対応を目指し、次期経営プランを策定する。
- ・「2020年度ITマネジメントに関する活動基本方針」に基づき「資産台帳と規程類の整備」「働き方改革のためのIT基盤整備の推進」「PDCA活動」「ITに関する社員育成」を的確に推進する。
- ・受信料の値下げや負担軽減策に的確に対応し、正確な事務情報処理を徹底するとともに、手順の見直しやシステムの活用により業務の一層の効率化を図る。
- ・応答数250万の確保に向けた配席時間の確保と応答率の向上を図るとともに、営業業績確保に向けた業務への対応やコールセンター再編に万全を期す。
- ・新たに受託したポスティング関連資材等の企画立案・刷成業務を拡充し、営業現場活動を支援する。
- ・定期対応事業者に対して10月からの受信料額改定（値下げ）に適切に対応する。
- ・未契約や未収対策を円滑に実施し、高品質の活動を展開する。
- ・「NHKプラス」のID関連問合せ電話窓口と契約照合業務について、年間登録申請数見込み350万件に対応できるよう業務実施体制を拡充・強化する。
- ・放送局事務支援業務の受託局拡大に伴い、事前の研修等により新規受託局の円滑な業

務運営を図る。また、全受託局において社員の専門性をさらに高め、業務の標準化の推進により、効率的な業務遂行に注力する。

- ・新4K8K放送に関する受信相談や電波漏洩対策、帯域再編について、技術的にもわかりやすく、視聴者の立場に立った相談対応を行い、新4K8K衛星放送の普及促進に貢献する。
- ・受信料の還元策に的確に対応するとともに、携帯端末更新や情報系サーバー更新、電子帳票化等、営業システムの基盤整備を支援する。
- ・新型コロナウイルス感染者の拡大と緊急事態宣言発出の中での、事業継続等に的確に対応する。
- ・個人情報 を適正に運用管理するとともに、プライバシーマークを維持していく。
- ・パワハラ防止法等に的確に対応するとともに、働き方改革を推進して、魅力ある職場を追求する。
- ・優秀な人材の確保や社員の能力開発伸長に取り組み、安定的な業務運営体制を整備する。

### (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	平成 28 年度 (第 28 期)	平成 29 年度 (第 29 期)	平成 30 年度 (第 30 期)	2019 年度 (第 31 期)
売 上 高	10,527,828	11,533,452	11,753,670	11,587,727
営 業 利 益	160,999	276,769	123,947	200,057
経 常 利 益	321,451	433,859	272,005	339,036
当期純利益	182,216	257,092	153,530	195,350
(1株当たり) 当期純利益	63,291円43銭	89,299円40銭	53,327円79銭	67,853円44銭
総 資 産	5,319,339	5,491,173	5,436,119	5,142,901
純 資 産	3,530,140	3,395,977	3,419,953	3,224,277

(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(広島)、九州(福岡)、東北(宮城)、北海道(札幌)、四国(愛媛)
② 事務センター	:	東京、大阪、名古屋、広島、福岡、仙台、札幌
③ 事業所	:	中央(東京)、池袋、上野、西東京、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、大阪中央、南大阪、北大阪、京都、神戸、阪神、和歌山、奈良、大津、名古屋中央、名古屋駅前、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、大阪、福岡、仙台
⑤ カスタマーセンター	:	東京

(9) 従業員の状況

上段：2020年3月31日付

下段：2019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	121名	39名	5名	18名	183名
	126名	41名	6名	14名	187名
女性	3名	569名	1名	2名	575名
	2名	579名	1名	2名	584名
計	124名	608名	6名	20名	758名
	128名	620名	7名	16名	771名

※このほか、NHKへの出向者 2020年3月31日付 計3名  
2019年4月1日付 計3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83.4%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	2,879株	10,000万円	7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	83.4%
株式会社NHKテクノロジーズ	230株	8.0%
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文化センター	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	2,879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		長谷 欣之	(医)放友クリニック評議員
専務取締役	経営計画統括 事業開発統括 地域事業統括	松裏 宗弘	
常務取締役	総務統括 働き方改革統括 支社統括	友田 孝兄	(福)NHK厚生文化事業団 監事
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	小坂 達也	
取締役	営業推進統括	友成 孝公	
取締役	営業事務推進統括 営業システム統括	久家 勉	
取締役(非常勤)		松崎 和義	NHK営業局長
取締役(非常勤)		青柳 裕二	NHK関連事業局副部長
取締役(非常勤)		宮崎 徹郎	(株)NHKテクノロジーズ 取締役
監査役(常勤)		広川 敬祐	公認会計士
監査役(非常勤)		嶋谷 祐	NHK内部監査室専任部長

#### (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)	98,274 千円	72,156 千円	26,118 千円	7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9名、監査役2名ですが、うち非常勤の取締役3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、決裁の手續を明示し、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」にのっとり作成、稟議、保存する。また、契約書等については、その重要性に鑑み、“共通職務権限”に稟議、保存の手續を明記し、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、公共放送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、「NBS情報セキュリティガイドライン」を定め、本社総務部（システム）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

当社には、3名の社外取締役および1名の常勤監査役と1名の非常勤の社外監査役がいるが、年6回開催の取締役会および毎週開催の役員会に出席して、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、常勤および非常勤の監査役も出席し意見を述べている。

### (2) 業務監査等

1999年度から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6名体制(常勤3、非常勤3)で全国の事業所等を3年で一巡しており、2019年度は30部署の定期監査と1部署のシステム監査を計画通り実施し、更に7部署の不定期監査と全社的內部統制に関する4項目のテーマ監査も実施した。結果は業務監査委員会で報告された。

また、NHKが委嘱した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新日本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、常勤監査役および非常勤監査役による期中・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、独自に行っているリスクのPDCA活動も踏まえて、4つのリスク(個人情報漏洩、災害・事故による業務不能、労務リスク、不正な外部支払い)を抽出し、対応方針を定め、リスク評価を行った。対応はきちんと行われているが、何れのリスクについても、その重大性に鑑み、リスクとして次年度への継続判断をした。

### (4) コンプライアンスの推進

NHKに準じて、コンプライアンス推進強化期間を9～11月で設定し、当社のコンプライアンスの基本である「倫理・行動指針」の読み合わせなどの職場討議や研修、情報セキュリティリスク等に対する意識醸成を図った。対象94部署、延べ467回討議・研修を実施し、延べ3,721名の社員・タイムキャスト・派遣が参加した。

更に、年度を通じて昇格者研修等の本部集合研修で、リスク管理・コンプライアンス、情報セキュリティ、ハラスメント防止等について教育も実施した。

また、コンプライアンス推進強化期間にあわせ、全社員を対象に経理処理・勤怠に関する事例問題をアンケートシステムで実施するなど、適正な経理と勤務管理の推進とに取り組んだ。

#### (5) 出金管理の点検

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、2020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。