

平成26年6月16日

第 25 期

事 業 報 告

〔 自 平成25年 4月 1日
至 平成26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

平成25年度の事業運営については、「NBS経営プラン24-26」に基づき、受信料収入の確保とNHK営業活動の効率的な業務展開を支援するとともに、公共放送および放送メディアの発展に寄与する活動を着実に遂行した。また、10年後の事業展開・事業運営のありようを方向性を、全社員の議論をもとに「NBS経営ビジョン」として新たにとりまとめた。

受託業務については、NHK営業の事務情報処理の全面受託を定着させるとともに、平成26年4月実施の消費税率改定に伴う受信料額改定業務を的確に実施した。このほか、事業所・集合住宅や渋谷区などにおける受信契約取次および受信料収納、全国4か所のコールセンターにおける電話を中心とする視聴者対応、地域スタッフや法人委託訪問要員に対する講習会の実施や教育用映像資料の制作などの教育支援、営業活動に資するパンフレットなどの企画・編集・制作等の業務を実施した。営業拠点の再編成については、NHKとの密接な連携のもと円滑な移行に努めた。

自主事業については、テレビ送信所のスカイツリーへの移転に伴う受信相談業務を実施したほか、NHKグループのソフト・コンテンツの販売受付やNHK主催イベントでの販売業務の支援に関する試行等に継続して取り組んだ。

当社は膨大な個人情報を適切に管理するため、業務プロセス・体制を不断に見直すとともに、定期的な研修等を実施している。この結果、平成12年から7回連続して「プライバシーマーク」を取得している。

① 経営企画室

○「NBS経営ビジョン」の策定と具体化の推進

- ・24年度から全職場で実施してきた計3回の「意見交換会」の結果などを踏まえ、10年後のNBSの事業展開・事業運営のありようを方向性をとりまとめた「NBS経営ビジョン」を25年11月に策定。
- ・「NBS経営ビジョン」を具体化する施策として、業務の多様化への対応と生産性向上のため社員一人ひとりの能力伸張を図る「マルチスキル化」と、社員の自主・自律性を尊重して新たな事業領域の創出・拡大を図る「組織横断型のボトムアップ提案制度」の検討を開始。「マルチスキル化」については26年度中にスキーム構築を目指す。また、「ボトムアップ提案制度」については26年4月にスキームを取りまとめ26年度早期に運用を開始。

○「NBS経営プラン24-26」の進捗管理

- ・25年度活動の進捗状況については、「工程表」に基づき点検と検証を行い、26年度活動への課題の確実な引き継ぎにより、3か年経営プランの達成を目指す。

○全社プロジェクトの推進・管理

- ・経営計画推進事務局、改革推進事務局、TC活用プロジェクトなどの全社プロジェクトに、「販売業務試行プロジェクト」「業務体制検討分科会」を新設するなど、経営課題への対応体制を整備。

② リスク管理委員会事務局

- ・個人情報保護に関する「監査人セミナー」を25年9月に実施。全部署のPMS相互監査については、25年10月～26年1月に業務監査に併せて実施。また、全従業員を対象に個人情報保護に関する教育研修を上半期1回、下半期1回の計2回実施。
- ・プライバシーマーク（日本情報経済社会推進協会（JIPDEC））の7回目の更新に向けて、25年11月から26年3月にわたり付与適格審査（7回目）に対応。平成26年4月4日に付与適格通知を受領。
- ・26年1月に外部記録媒体（SDカードを含む）の業務用端末の業務外使用の禁止と情報セキュリティ管理の徹底について周知。
- ・25年10月～12月を「コンプライアンス推進期間」に設定。全部署で研修・勉強会を実施。NHKグループの内部通報窓口やハラスメント外部相談窓口等を周知。
- ・25年11月に拡大リスク管理委員会を開催。25年5月にとりまとめたリスク構成を見直すとともに、25年7月～9月の期間で新たに抽出したリスクを確定し現場へ打返し。
- ・特別警報発令時の社員安否確認としてKinQ.jpの手動配信手順を周知。既運用の自動送信（震度5強以上）と併せて本社と支社でそれぞれ年2回訓練を実施。非常災害対策への取り組みに対する意識も向上し、KinQ.jpの不達や未回答も減少。26年3月に実施した各部署へ非常災害対策に関するアンケートの結果を今後のBCP策定作業等に活用。

③ 事務推進本部

○事務情報処理基本課題への取り組み

- ・基本課題である「正確な事務処理」「生産性の向上」「個人情報保護の徹底」の3項目を柱として活動を展開。
- ・「正確な事務処理」では、誤入力抑止指標を「報告書」「NHK電話受付」「DM事後処理」「金融機関口座」について設定。「生産性の向上」についても目標を設定。本社から誤入力率・業務効率の全国順位や個別実績値を定期的にフィードバックし、各職場で意欲喚起、個別指導強化を推進。
- ・「個人情報保護の徹底」については、過去の誤処理を題材にした事例で勉強会を每期実施。

○消費税率改定に伴う対応

- ・消費税率改定による受信料額改定に対応するため、NHK営業局が作成する「ハンドブック」「事例集」の具体検討に参画。
- ・「ハンドブック」「事例集」を活用して各職場で勉強会を開催し、事前準備に万全を期した。

○次期ナビタン導入への対応

- ・26年度に導入予定の次期ナビタンへの移行に伴い、NHK営業局が中心となり事務処理の手引きを変更する予定であるが、NBSも検討メンバーとして参加。

○業務改革への取り組み

- ・業務の標準化と効率化、タイムキャストの指導育成時間の短縮に向け、全国統一業務マニュアルを作成。25年度は報告書審査等8編の業務マニュアルが完成。26年度はこのマニュアルによりタイムキャストの指導・育成を開始し、これにより業務能力の向上を図る。なお、26年度も新たな業務マニュアルの作成を予定。

④ コールセンター本部

<インバウンド業務>

○受信料関係の電話受付

- ・総呼数は544万件で前年度総呼数(676万件)の80%。応答数は213万件と前年度比9万件増加。年間の外部応答率は前年度比9ポイント向上。
- ・下半期は運営高度化プロジェクトの提言を参考に、NBS独自策として回線数の増加をはじめ、福岡・仙台CCの受付時間延長や休日夜間の増席やコミュニケーターの意識改革、早期のエスカレーション等、応答率向上に直結する施策を実施。

○CASメッセージ消去受付

- ・電話受付件数は200万件で前年度受付件数(276万件)の72%。インターネット受付等を含めた総受付件数は304万件で前年度(407万件)の75%。
- ・CASメッセージ消去連絡受付時に地上契約者に衛星契約締結を案内し、契約書を送付する対応に加え、年度当初より衛星契約の取次(契約書面省略)を平日および祝日9時~18時で実施。5月からは土・日曜日にも拡大。6月からは対応時間を22時まで延長し、メッセージ表示全時間帯・全曜日で実施。上半期の取次率は53%、9月19日より一部対応手順を変更、下半期の取次率は74%と上半期比で21ポイント向上。25年度の書面省略応諾数は20,360件、応諾率63.8%、契約書送付希望4,368件(13.7%)。

○受信相談

- ・総呼数は15.2万件(前年度比△9%)で、応答数は12.1万件、外部応答率は79.3%と前年度比0.8ポイント向上。
- ・東京タワーから東京スカイツリーへの送信所移転(5月末)による受信相談対応のため、4~6月の3か月間、時間延長・増席で対応。
- ・北関東圏放送のチャンネルID切り替えに伴う入電に対し、チャンネル再設定を助言。

○NHKネットクラブ問合せ受付

- ・メール・電話による受付件数は6.1万件で前年度(5.2万件)の118%。電話の総呼数は10.8万件で前年度の153%。年度末の会員総数は292.2万人、この内プレミアム会員174.2万人(会員総数の59.6%)。

<アウトバウンド業務>

○受信料関係

- ・25年度は入金依頼テレマや合算テレマ等の“訪問によらない活動”を支援する「長期未収関連」「継振再請求関連」「入金依頼」の各テレマを軸に「セーフティーネット地域衛星勧奨」「口座・クレ勧奨」「長期未収アポ」「アナログ

契約勧奨」等のスポット業務を精力的に実施し営業業績確保に貢献。

- ・テレマ対象数は目標 200 万件に対して前年度実績を 18 万件上回る 241.8 万件を確保。

○CASメッセージ消去受付による衛星契約勧奨・確認テレマ

- ・各種の消去受付で地上契約未判明者に対する衛星契約確認テレマを実施し、衛星契約応諾者に対し契約書を送付。コール対象数は 12.9 万件、通話数 5.4 万件、応諾数 12,892 件、通話に対する応諾率は 24%。
- ・各種の消去受付で地上契約判明者への衛星契約勧奨テレマを 7 月より【推進】から移行し実施。コール対象数は 2.7 万件、通話数 1.8 万件、応諾数 8,823 件、通話に対する応諾率 50%。

<その他>

- ・システム関係の主な処理・対応数は、コールセンター障害件数 2,739 件（営業系 1,614 件）、災害等によるテレストップ作業 175 か所（アウトバウンド、CAS）、通話録音取り出し依頼 46 件。
- ・夜間・土日・祝日のタイムキャスト要員不足を解消するため、これまで支給していた報奨金を廃止し、26 年 1 月から夜間加算の見直しと土・日、祝日の加算を新設。

⑤ 業務推進本部

〔育成支援部〕

- ・東京、大阪、名古屋において、法人委託会社・地域スタッフ講習やNHK職員・NBS社員研修を 348 回、延べ 518 日実施、受講者 4,983 人（前年 323 回、526 日、2,836 人受講）。自主業務として法人委託会社のリーダー向けマネジメント講座を実施（5 社、52 人が受講）。
- ・スポット業務として、営業折衝力向上講習を 27 回（278 人）実施し、法人委託会社の営業力向上に貢献。
- ・映像制作業務は、NHK 営業チャンネル 6 本の制作に加え、スポットとして訪問員用マナーアップDVD、営業チェックマーク（総集編）を制作。

〔法人営業部〕

○事業所対策

- ・全国受託数 4,824 事業所の全数対策完了。25 年度のテレビ設置状況調査は、前倒し活動の取り組みにより、順調に推進。一方、26 年 4 月以降の消費税率改定による受信料額の改定に伴う精算額、見積額、請求額算出等の処理業務が 3 月末に集中。
- ・全国の業績は総数取次 13,328 件、衛星取次 3,777 件、総数増加+989 件、衛星増加+354 件となり、「増加数 0 以上」の自主目標を上回る実績を確保。

○集合住宅関係

- ・全国の新築分譲マンション 516 物件に対応し、14,225 件の契約取次（前年度比 1,418 件の増加）を確保。このうち 192 物件はNBSによる自主取次および立会対応によるもの（本社は 182 物件を 520 人日の対応で、5,937 件を確保）。特に、三菱地所、三井不動産の自主取次や長谷工等の立会対応が急増し、結

果的に不動産会社担当者や事務スタッフのレベルアップに繋がる。

- ・賃貸不動産会社訪問対応は 430 店舗の計画に対し、延べ 628 店舗となり、業績確保要請および事務処理改善に向けた事務指導を展開。年間の取次件数は 74,637 件、前年度を 2,622 件上回る好業績を確保。

○電器店対応、講習会対応業務

- ・7月から、電器店対応・講習会対応業務の対象地域が全国に拡大。それに対応するため社員や協力会社などの要員体制整備、およびそれらの要員が業務に対応できるように支社毎に研修会やOJTを実施。このため業務立ち上げに時間を要し本格的な稼働が9月末になったが、NHK各局との緻密な連携や研修会等の効果により付託された目標を達成。また全支社で各目標を達成。
- ・電器店対応業務については、延べ 28,362 店（目標に対する進捗 103%）に訪問対応し、最新の技術情報提供や3波対応受信機普及によるBSアンテナ設置勧奨などを行った。講習会対応業務では、888 回（目標に対する進捗率 116%）の講習会を実施し、4K、8Kの動向やハイブリッドキャストの紹介・受信方法など実習を交えて講習を実施。

[エリア営業部]

○契約・収納業務

- ・上半期は渋谷区全エリアの契約・収納業務を実施、下半期からは同程度の地域規模で目黒区等の周辺地域も併せて中央営業センター管内の対策地域を毎毎にローテーションする対策方法に切り替え、検証実施。
- ・25年度の広域型業務は通年3名体制で実施し、3期以降は每期要求水準を上回る実績を確保。渋谷区と広域合計の総数年間取次数は 5,430 件で前年の 110%。

〈 25年度の要求水準達成状況 〉

（渋谷区）

総数取次 82.4%、衛星取次 83.3%、支払再開 56.7%、収納（口数）59.1%、
口座・クレジット取次 63.6%。

（広域）

総数取次 93.5%、衛星取次 104.7%、口座・クレジット取次 96.8%。

○民事事前対策業務

- ・25年9月より未収対策業務を新規受託。中央、新宿両営業センター管内で実施。

○新たな業務モデルの開発・試行

- ・不動産登記異動情報を活用したDM対策を実施。マンション居住者の対象者の中から情報を取得しDMを発送。効果を検証しNHKに情報を提供。

○NBS社内のネットワークを活用した取り組み

- ・訪問対策の加重策として、東京CCと連携した衛星契約未了者(CAS)、長期未収者への契約・支払勧奨アポイントテレマ、口座・クレジット払い利用勧奨テレマ、入金依頼テレマを実施（25年12月～26年2月）。

○要員体制の整備・強化

- ・営業契約社員の処遇体系や契約更新条件の整備、就業規則の改正を実施。
- ・新規受託業務対応の為、3名を社員登用。

⑥ カスタマーセンター

[コール事業部]

- ・新規大規模事業として、26年1月「700MHzテレビ受信障害相談事業」を獲得。携帯電話キャリア3社で組織する700MHz利用推進協会が公募。事業期間は10年余りで事業規模は100億円にのぼる見込み。キャリア3社は、今後全国66,000か所に高速通信用の基地局を建設。この影響で、近隣のテレビ受信設備に障害が起きるため、コールセンターでは、その相談と対策を受付。この10年間、NBSの自主事業の柱は、国が推進する地デジ受信相談業務。700MHz事業は、これに匹敵する新規事業。
- ・NHKと在京民放5社は、25年5月31日にテレビ電波の発信を東京タワーから東京スカイツリーに切り替え。弊社が受注した受信相談センターは、5月から6月はじめにかけて受信相談のピークを迎えたが、円滑に業務遂行。25年度の総入電件数41万件に対し39万件に応え、応答率は年平均で96%という高い水準を確保。
- ・NHK関連団体から弊社が受注しているコール業務は、現在、NEP、NHK出版、NHK学園の3団体であるが、新たにNHKサービスセンターから、NHK番組情報誌ステラや通販グッズの受注業務を受託することとなった(26年3月合意)。業務開始は26年9月の予定。
- ・NHK学園業務については、課題となっていた受託費用の見直しに合意。

[視聴者サービス部]

- ・新規事業開発の試行として取り組んでいるNHKグループ商品の販売業務は、25年度も試行という位置づけで継続。「NHKのど自慢」や「地域放送局の会館公開」等各種イベントにあわせて全国25か所で実施。NHKと視聴者との結びつきの強化とNHKグループ全体の副次収入の増加が大きいなねらい。「販売業務試行プロジェクト」を立ち上げ、本格運用を目指して社内体制の整備や採算性等を検証。
- ・営業活動等支援ツール制作は、24年度に受託した「NHKおすすめ番組」、「あなたがスポンサーです」などに加え、「事業所割引」のリーフレット3種類や「入居者説明会」のリーフレット制作などを受託。消費税率改定に伴う受信料額改定に対応し、周知用印刷物を作成。このほか「会館公開」などに活用できる営業活動等支援ツールとして「どーもくんポケットティッシュ」を26年3月に企画制作。これまでの主力商品である「B7 どーもくんノート」や「クリアホルダー」などとあわせて、今後とも支援ツールを充実。
- ・講座運営を受託している「多摩カレッジ」では、50以上の講座を開講。毎年開催してきた「作品展」に加え、音楽、朗読などの講座受講者による「発表会」を初めて実施。

⑦ 営業システムセンター

- 間接支払請求・収納処理の确实・円滑な実施
 - ・口座振替収納件数は、81,460千件（前年度の101.1%）。
 - ・クレジット継続払収納件数は、10,765千件（前年度の112.1%）。
 - ・振込収納伝送件数は、9,193千件（前年度の99.0%）。
- 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数は5,143万通、前年度の95.9% 216万通の減少。主な要因は、衛星契約勧奨DM（△237万通）長期未収振込請求払込票関係、継振請求払込票等の減少。
- 25-26営業システム重要3課題対応
 - i 消費税改定対応支援
 - ・テストケースとそのチェックシートの作成およびプログラムテストの実施。
 - ・新料額・改定差額登録のカットオーバー本番対応を支援。
 - ii 次期ナビタン開発支援
 - ・開発遅延状況の発生を受け従来からの社員1名支援に加え、10月以降開発グループの業務委託者1名の追加派遣を行い開発支援体制を強化。
 - iii 営業拠点集約（再編）対応
 - ・大阪府内および北海道の営業拠点集約に伴う設備整備事前打合せ、現地下見を実施。
 - ・26年3月大阪府内営業拠点集約に伴う南大阪営業センター移転を支援。
- 受信料支払窓口拡大対応
 - ・NTTファイナンスによるNTTグループ（ドコモ含む）電話・通信料金との受信料の一括支払について10月運用開始を支援（3月末利用者数42,447件）。
 - ・「Yahoo公金支払」による12月支払開始を支援（累計利用件数587件）。
- 現場活動支援と「問い合わせ窓口」の充実
 - ・ヘルプデスク問い合わせ対応件数は、24,728件（前年度比+509件）。機器更新後のQbitは微減、更新を控えたナビタンは漸増、EGGSは微増傾向。
 - ・更新が間近に迫ったナビタンの講習会の要望はなかったが、スカイヒアリングおよび業務専門研修講師派遣によるシステム講習会を4支社で延べ5回開催。

⑧ 財務

- ・G-SMART（経理系システム）について、システムテスト（キーユーザートレーニング）対応を行い、26年3月、全国の管理者を対象に導入説明会を5回にわたって実施。その後、ヘルプデスクを開設し、質問事項への対応を継続実施。26年4月、G-SMARTへ移行。
- ・25年8月、11月に財務的側面から会社の特徴、課題等を把握する力を養うことを目的に経理勉強会を実施。

⑨ 人材開発委員会事務局、総務

○社員研修実施状況

- ・「全国研修」17回実施（参加311名）、各支社・部署実施の「業務専門研修」26回実施（参加588名）。
- ・平成25年度は、経営課題に沿った「経営ビジョン」「シリーズ／NBSビジネスNOW」「NHK営業改革の現状」を新たに設定。また、「管理者研修」で、財務状況・経理処理についてのカリキュラムを新設。
- ・25年度より全国展開した「お客様対応現場体験研修」は、本社・支社あわせて153名が参加。

○全国業務改善報告会

- ・1月22日、23日の両日、全国業務改善報告会（2年に1度）を開催。業務への創意・工夫と成果、問題提起と改善策など日々の取り組みについて19名が報告を行い、金賞5編、銀賞7編、銅賞7編を選出。聴講者が選ぶ「特別賞」を新設。

○社員等

- ・平成25年度は、4月に17人、10月に12人の29人を採用（24年度は67人）。
- ・平成26年3月末の従業員数は896人（転籍等185人、出向14人、社員697人）で、前年同日比較で12人の増加。タイムキャスト数は2,553人。

○事務系システム統合およびシェアードサービス

- ・10月に人事基本データ、諸届等の総務人事系システムの運用を開始。
- ・給与システムについては、27年度の移行に向け、システム要件の詳細設計や規程の整備を実施。

○営業拠点の再編成に伴うNBS業務体制等の検討

- ・NHKの営業改革による営業拠点の再編成に伴い、NBSの業務体制について当社の業務体制等検討プロジェクトで検討。NHKとの密接な連携のもと円滑な移行に努めている。

○改正労働契約法の趣旨に基づくタイムキャストの適正運用の検討

- ・改正労働契約法による無期労働契約転換に備えた諸施策を検討。あわせてタイムキャストマニュアル改定の検討に着手。

○業務推進本部のアビストビルへの移転

- ・NHKから、委託拡大に伴う放送センター15階の法人営業部、育成支援部の業務指定場所の移転について要請があった。育成支援部を業務推進本部に移行することにあわせて、25年7月に業務推進本部をアビストビルへ移転し、業務を開始。

(2) 対処すべき課題

- ・「事務情報処理基本課題」への取り組み強化と業務改革の推進
- ・受信料関係届出・問い合わせ外部応答率の改善
- ・法人営業(電器店)業務の新規受託業務に対応する体制整備
- ・法人初期講習の現場OJT講習の着実な実施
- ・新規受託の「700MHz テレビ受信障害相談事業」、「NHKサービスセンター受注業務」各コールセンターの円滑な業務開始と安定運用

- ・営業拠点再編成に伴うNBS業務体制の検討、整備
- ・改正労働契約法の趣旨に基づくタイムキャストの適正運用
- ・G-SMARTの円滑な定着

(3) 事業譲渡・吸収分割又は新設分割の状況

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又は新株予約権等の取得の状況

該当事項はなし。

(6) 吸収合併又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) 財産及び損益の状況の推移

<単位:千円>

区 分	平成 22 年度 (第 22 期)	平成 23 年度 (第 23 期)	平成 24 年度 (第 24 期)	平成 25 年度 (第 25 期)
売 上 高	12,731,341	17,167,284	13,396,865	11,694,073
営 業 利 益	601,760	1,205,697	199,288	142,287
経 常 利 益	829,426	1,292,939	280,518	233,434
当期純利益	451,405	701,534	133,231	88,218
(1株当たり) 当期純利益	150,468円54銭	233,844円83銭	44,410円43銭	30,642円21銭
総 資 産	6,950,581	12,114,218	12,238,415	10,565,839
純 資 産	3,345,347	3,698,596	3,519,093	3,399,118

(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、四国(愛媛)
- ② 事務センター：東京、大阪、名古屋、広島、福岡、仙台、北海道
- ③ 事業所：中央(東京)、池袋、上野、新宿、西東京、長野、松本、新潟、甲府
横浜、かながわ西、かながわ東、前橋、水戸、千葉、船橋、宇都宮、
さいたま、大宮、川越
大阪中央、天王寺、堺、千里、京都、神戸、阪神、姫路、和歌山、
奈良、大津、
名古屋中央、名古屋駅前、豊橋、金沢、静岡、浜松、福井、富山、
津、岐阜、
広島、福山、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、郡山、青森、
札幌、新札幌、函館、旭川、帯広、釧路、北見、室蘭、
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

従業員数 896 名 (前期末比 12 名増)

(注)・平成 26 年 3 月 31 日現在。

・従業員数は就業人員であり、臨時従業員数は含まず。

(10) 重要な親会社及び子会社の状況

① 親会社の状況

当社の親会社は日本放送協会であり、当社の株式の 83.3%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、法人関係業務を受託している。

② 子会社の状況

子会社はない。

(11) 主要な借入先

借入先	借入額
みずほ銀行	5,533百万円

(うち、長期借入金 4,794百万円。)

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	15,000万円	8人

(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	83.3%
株式会社NHKアイテック	140株	4.9%
株式会社NHKメディアテクノロジー	90株	3.1%
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%

(4) その他株式に関する事項

当社は、円滑な資本政策の遂行を可能とするため、会社法第156条第1項、第160条第1項の規定に基づき、以下のとおり当社の株式を取得した。

① 取得した株式の種類及び数 普通株式 121株

② 株式の取得と引換えに交付した金銭の総額

141,908千円

③ 取得した相手方

株式会社みずほ銀行

株式会社三井住友銀行

④ 取得日

平成25年10月25日

また、会社法第178条の規定に基づき、平成25年11月12日開催した当社の取締役会決議により、上記により取得した普通株式の自己株式121株を、平成25年11月25日に消却した。

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 又は重要な兼職の状況
代表取締役社長		西田 文則	
専務取締役	経営計画 財務、リスク管理 支社	上野 芳文	
常務取締役	コールセンター カスタマーセンター	研井 憲治	
取締役	営業事務推進、 業務推進 営業システム	長谷 欣之	
取締役	人事・総務 人材育成	松裏 宗弘	
取締役(非常勤) NHK営業局長		松原 洋一	
取締役(非常勤) (株)NHKアイテック 常務取締役		右田 誠司	
監査役(非常勤) NHK関連事業局専任部長		浜野 伸二	

(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)

対象者	人数	報酬の額
取締役	5名	66,287千円
監査役	—	—

(注) 当事業年度末の人員数は、取締役7名、監査役1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。

4. 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、「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さらに図るため、「コンプライアンス外部通報規程」「社内相談窓口(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、「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、保存の手續を特に明記し、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、投資的リスク、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、「危機管理基本方針」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られ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、「危機管理基本方針」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、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・情報処理の全て

を受託し膨大な個人情報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管理者を置き、その管理について全社的な意識の向上を図る。

- ④ 社内システムについては、「情報セキュリティ管理規則(NBS社内システム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、取締役及び各部門所管と権限を明確にし、経営に関する意思決定及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)会社並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。
- ② NHK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。
- ③ NHK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、適切な対応を行う。

(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。

(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。