

第 27 期

事 業 報 告

〔 自 平成 27 年 4 月 1 日
至 平成 28 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 27 年度は、3 か年の中期経営計画「NBS 経営プラン 27-29」の初年度である。「NBS 経営プラン 27-29」は平成 25 年秋にとりまとめた「NBS 経営ビジョン」を具体化し、経営理念の実現を目指す第一歩である。平成 27 年度はこの経営プランに基づき、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。

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・集合住宅や都内近郊における受信契約および受信料収納、法人委託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、
- ・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、

等の各種業務を実施した。

また、NHK 営業拠点の再編（平成 27 年 7 月埼玉県、平成 28 年 1 月広島県）に伴う NBS 事業拠点の集約にも遺漏なく対応した。

自主事業については、

- ・NHK 関連団体のコールセンター業務、
- ・平成 26 年度に一般社団法人 700MHz 利用推進協会から受注した「700MHz 帯を利用する特定基地局によるテレビ受信障害コールセンター構築・運營業務」、

を継続実施したが、700MHz 関連業務の本格的な稼働は平成 28 年度下半期頃からとなる見込である。

企業統治やリスク管理についても適切に対応した。特に当社は各事業部門のそれぞれが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、平成 28 年 5 月の更新に向けて準備を取り進めてきたが、審査の結果、プライバシーマーク付与適格とする決定通知を受領した。平成 12 年に取得して以来、8 回連続して更新することとなる。

① 経営企画室関係

○「NBS 経営プラン 27-29」の社内への周知・理解浸透と進捗管理

- ・「NBS 経営ビジョン」の具体化に向け、27 年度にスタートした中期経営計画「NBS 経営プラン 27-29」を確実に遂行していくため、社内への周知・理解浸透を図るとともに、綿密な進捗管理を実施。

○「NHK-NBS 業務検討部会」における課題検討

- ・「NHK-NBS 協議会」の下に平成 26 年度に設置した実務者による検討の場である「業務検討部会」において、NHK 営業と NBS の間の役割分担や NBS の業務の高度化について検討。
- ・「業務検討部会」の「共通課題検討WG・第 3 分科会」では、平成 27 年 4 月以降、NHK からの提案により「要対応」(*)に関する基準の見直しについて検討。NHK

の営業職員がより業績確保に向けた活動に集中できるようにするため、NBSで処理を完結できる範囲を拡大する方向で基準の見直しを実施。

*「要対応」とは、コールセンターからNHK営業部・センターへ対応を依頼すること。

- ・NHK営業部門の“全体最適”のための29年度からの新たな受託業務拡大の具体化に向けた検討を進めるため、「業務検討部会」において「委託業務拡大検討WG」を28年1月に設置。

○「組織横断型のボトムアップ提案制度」の運用推進

- ・「組織横断型のボトムアップ提案制度」は社員の自主・自律性を尊重して新たな事業領域の創出・拡大を図る目的で平成26年度に運用を開始。
- ・当制度による初の新規事業として、「NHK関連団体向け公金意識研修」を放送研修センターとの共催により実施（27年度のコンプライアンス推進強化月間に合わせ、27年11～12月に東京コールセンターで計3回実施、NHK関連団体7社の社員等計22名が参加）。

○全社プロジェクトの推進・管理

- ・個人情報保護徹底のための「社内システム検討プロジェクト」を新設するなど、各種経営課題への対応や経営ビジョン・経営プランの具体化に向けた全社的検討を推進。

② 事務推進本部関係

○業務品質向上への取り組み

<業務標準化>

- ・業務の標準化と効率化に向けて、平成26年度に引き続き「業務マニュアル」を作成。タイムキャストの指導・育成に活用し、社員からタイムキャストへの業務移行を推進。

<正確な事務処理>

- ・より効率的な誤入力検査方法の開発・導入に向けた実地検証を実施。

<個人情報保護の徹底>

- ・全国の事業所で使用している帳票管理簿の様式を改善のうえ統一。

<業務効率の向上>

- ・計11業務を対象に業務効率指標を設定のうえ推進。

<リスク管理>

- ・職場内に潜むリスクの洗い出しとその対策を行うために、全国各職場でリスク管理担当者を中心とした討議を実施。

○業務改革への対応・推進

<次期ナビタン本格導入>

- ・次期ナビタンへの切替え作業を実施する期初頭来局・センター日に、事務推進本部からも社員を派遣し、現地で円滑な本格導入を支援。

27年6月 … 中部・北海道

27年8月 … 関西・中国・九州

27年10月 … 関越・東北・四国

<営業拠点の集約>

- ・NHK営業拠点の再編にあわせて、事業所の集約を実施。再編実施当日には事務推進本部より社員を派遣し、現地で対応。

27年7月 … 埼玉県内

28年1月 … 広島県内

<次期体制の検討>

- ・ 全社プロジェクトの「事務情報処理部門次期体制検討プロジェクト」および各支社兼務管理者で組織した「改革検討プロジェクト」を定期的開催し、事務情報処理業務の在り様や実施体制の再編等を検討。

③ コールセンター本部関係

○インバウンド業務

<受信料関係の電話受付>

- ・ 総呼数は448万件で前年度総呼数422万件に対して26万件増加。応答数は229万件で前年度応答数に対して7.2万件減少。外部応答率は、下半期に前年同期比2.6ポイント改善したものの、年間計では51.1%で前年度比4.8ポイント低下。
- ・ 12月からの、平日の電話受付時間短縮に伴い、受付集中時間帯への配席数のシフトを実施。要員不足を補うために、コミュニケーターの募集強化と稼働時間の追加で対応。業務繁忙期には派遣要員の措置などで体制を強化。

<CASメッセージ消去受付>

- ・ 電話受付件数は163万件で前年度受付数175万件に対して12万件減少。インターネット受付等を含めた総受付件数は276万件で前年度294万件に対して18万件減少。
- ・ 12月からは書面省略による衛星新規契約の取次を開始。3月末の実績は328件で書面省略率は67.5%。

○アウトバウンド業務

<受信料関係>

- ・ 年間有効テレマ件数は160万件で前年度比14万件減少。通話に対する応諾率は37.6%と前年度比2.3ポイント向上。

<CAS関係>

- ・ 未契約者に対する「契約確認テレマ」の応諾数は9,254件（契約書送付含む）、通話に対する応諾率は17.2%。
- ・ 衛星未契約者に対する「衛星契約勧奨テレマ」の応諾数は8,541件（契約書送付含む）、通話に対する応諾率は45.1%。

○受信相談

- ・ 総呼数は11.2万件で前年度総呼数13.3万件に対して2.1万件減少（前年度比84.2%）。応答数は、前年度比1.1万件減の8.6万件（前年度比88.2%）。
- ・ スポーツ番組の試合延長時のマルチ編成関連の相談や火災によるケーブルテレビ幹線切断に伴う相談が特徴的。

○ネットクラブ

- ・ メール・電話による受付件数は6.5万件で前年度6.3万件に対して2千件増加。総呼数は6.5万件で前年度9.7万件に対して3.2万件減少。3月末の会員登録数は403.3万人、この内プレミアム会員は202.4万人（会員登録数の約50%）。

<その他>

- ・ 新規事業である「NHK関連団体公金意識研修」は、NHKグループ全体の公金意識とコンプライアンス意識の醸成を図ることを目的に、11月から12月にかけて東京コールセンターで3回実施し、7社の関連団体から22名が参加。

④ 業務推進本部関係

〔育成支援部〕

○講習関係業務

- ・法人委託事業者・地域スタッフおよびNHK職員を対象とした定例講習を、延べ311回、525日実施し、3,603人が受講（前年度347回、471日、4,679人受講）。
- ・法人委託事業者の規模拡大にあわせ、既受託法人から新規受託法人の育成にパワーシフト。初期講習の全国展開に伴い、新規受託法人向け講習会が全体の3分の2を占める。
- ・全国マナーアップキャンペーンの一環として開催の「営業スキルマイスター選抜大会」では、営業CS向上委員会と連携のもと企画立案から大会運営にまで参画。
- ・営業職員向け「民事関連研修」については、講習内容の刷新を図り、課題解決力と業務の品質向上に寄与。
- ・前年度より継続実施の「次期ナビタン操作マニュアル」の更新作業と「移行説明会」はすべて終了。

○映像制作業務

- ・営業現場活動の最前線を盛り込んだ「NHK営業チャンネル」を各期制作。

〔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。27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、順調に進捗。
- ・全国の総取次数14,955件、衛星取次数3,253件。
総数増加+1,303件、衛星増加▲79件。
(総取次数 26年度⇒14,244件 27年度⇒14,955件 +711件)
(衛星契約取次数 26年度⇒3,826件 27年度⇒3,253件 ▲573件)
- ・テレビ設置状況調査票作成業務のスポット受注について、全国の官公庁(区市町村)のTV設置状況調査票のうち調査票から記載が漏れている施設を対象として補完入力を本社、各支社にて実施、12月に全国分入力完了し、納品。

○集合住宅関係

<分譲>

- ・全国の業績は、対応物件数347件（前年比▲28件、92.5%）、取次数9,606件（前年比▲1,630件、85.4%）。
- ・要因は、①竣工物件の減少、②マンションの小規模化、③投資物件の増加と分析。

<賃貸>

- ・全国の取次数87,910件（前年比+11,906件、115.7%）と大きく実績が伸張。
- ・要因は、①学生契約の増加、②店舗訪問等による督促。
- ・賃貸店舗訪問状況は訪問計画295店舗に対し訪問実績523店舗（達成率177.3%）

○電器店関係

<組織対応、講習会業務>

- ・27年度の委託業務の基本方針は「公共放送の理解促進のための技術講習会業務」となったので、電器店等対象としたスーパーハイビジョン、ハイブリッドキャスト等の講習会に加え、自治体・生涯学習団体・NPO法人等への組織対応により講習会を推奨した。

- ・ターゲット 80 活動では公開番組での技術展示や放送 90 年特別巡回展、8 K 展示を積極的に実施。
- ・組織対応業務は 680 回（目標に対する進捗率 102%）対応し、その結果としての講習会を 1,061 回（目標に対する進捗率 114%）実施して全体目標を達成。

[フィールド事業部]

○法人講習業務

- ・27 年度は合計 196 回、471 名のフィールド講習を実施。

<講習内容別内訳>

- ・新規事業者を対象とするスターティング講習Ⅰは 128 回（299 名）実施。育成支援部による 3 日間の内務講習後、2 日間のフィールド講習により現場活動を通じてお客様対応の基本を指導。
- ・受講後 1 か月経過した事業者を対象とするスターティング講習Ⅱは 40 回（108 名）実施。内務講習後、1 日のフィールド講習により帯同指導を通じてお客様対応状況を点検・検証。
- ・法人事業者の入社 1 か月後の新人社員（スターティング講習Ⅰ未受講者）を対象とするフォローアップ講習は 16 回（27 名）実施。法人新人社員の業務知識確認、的確なお客様対応によるクレーム抑止、不正防止に向けた業務の再点検などを指導。
- ・契約締結済法人事業者を対象とするスキルアップ講習は 12 回（37 名）実施。「スターティング講習Ⅰ」受講後 7 日から 10 日後のフォロー講習、業務課題別講習など、各法人事業者の課題に応じて講習テーマを設定し、基本 2 日間のフィールド講習により指導。

○民事事前対策業務

- ・4 月 かながわ東営業センター、川越営業センターで実施。
- ・5～6 月 中央営業センター、池袋営業センターで実施。
- ・7～8 月 かながわ西営業センター、船橋営業センターで実施。
- ・9～10 月 上野営業センター、横浜営業部で実施。
- ・11～12 月 千葉営業部、さいたま営業部で実施。
- ・1～2 月 中央営業センター、西東京営業センターで実施。
- ・3 月 かながわ東営業センター、さいたま西営業センターで実施。

○要員体制の整備、マルチスキル化

- ・4 月 欠員補充のため社員採用 1 名。
- ・7 月 社内公募による異動で社員 1 名増。
- ・8 月 NHK への出向 4 名（中央営業センター、池袋営業センター、大阪中央営業センター、北大阪営業センター）。

○次期ナビタン移行局支援業務

- ・6 月 名古屋駅前営業センター、静岡営業部、浜松営業部に 3 名派遣。
- ・8 月 松江営業部、鳥取営業部、宮崎営業部に 3 名派遣。
- ・10 月 秋田営業部、福島営業部、高知営業部に 3 名派遣。

⑤ カスタマーセンター関係

[コール事業部]

○700MHzテレビ受信障害相談業務

- ・27年3月に13道県の26の基地局から携帯向けの電波が発射されたが、対象地域が限られているため、テレビの受信障害を訴えるコールセンターへの相談は少なく、10月以降オペレーター3席で運営。
- ・総務省およびdocomo、au、SoftBankの携帯3社は4年後の東京五輪に向けて700MHzを携帯電話の基幹周波数として全国で6万7000局の基地局を建設する計画で、コールセンター業務もこれにあわせ28年度下期から本格化する予定。
- ・700MHzを利用する携帯電話サービスの円滑な導入するための「700MHz共用調整窓口」は、新宿で24時間稼働のコールセンターとして運営を継続。現在700MHzはイベント会場で使用する特定ラジオマイクや放送局のFPU伝送にも共同で使用され、この混信対策として基地局の電波を急遽停波するケースは月間平均で300局に達しており、携帯電話3社との連携を一層強化。
- ・また、地震や気象警報発令時に基地局を停波する「警報管理業務」も的確に実施しており、今後の基地局拡大に対応するシステム改修について700MHz利用推進協会との協議を継続。

○「総務省テレビ混信対策センター」業務

- ・フェージングや外国波からのテレビ混信対策を進めるため一般財団法人「電波技術協会」から受託し4月から業務を開始。
- ・27年12月から28年3月にかけては、福岡と長崎の3つのテレビチャンネルの変更にあわせ電話相談を受付。28年度も本業務を受託。

○「総務省地デジコールセンター」業務

- ・デジアナ変換サービスが4月末に終了し、コールセンターは9月末日で事業を終了し、総務省との間で国の補助事業としてのすべての経費精算を28年4月に完了。

○NHK関連団体のコールセンター

- ・NHK学園の通信講座の見直しに伴い、28年4月末で過去20年にわたり継続してきたコールセンター業務が終了。
- ・NHK出版コールセンターは、28年2月13日から新たに土日の電話受け付けを開始し、週7日運用。土日の業務拡大により、テレビを見て初めてテキスト購入を希望する新規の顧客の割合が40%に達し、顧客層が拡大。

[視聴者サービス部]

○NHKグループ商品の販売業務

- ・平成27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」、それに「ターゲット80」に関連した各種イベントにあわせて、全国44か所で実施。回数と実施地域を拡大、来場者高評価。
- ・平成28年度からは3年半にわたった試行を、本格運用として展開し、受信料制度の理解促進と視聴者サービスの充実に寄与。

○営業活動支援資材の企画・編集・制作

- ・前年度、大きく部数を伸ばした留守番伝言メモの受注が好調。法人委託事業者への積極的配付や1,000部未滿の発注も受け付ける方式に変更した結果、年間の受注部数は36万部を超え、昨年度より4万5000部増加し過去最高。

- ・営業活動等支援ツールの「ランチクロス」も、新しいデザインを企画制作したのに加え、これまでの2枚1組から1枚売りを加えた結果、販売数が増加。NBCの記念品として納入している「B7ノート」とともに販売は好調。

○多摩カレッジ

- ・上半期が51講座・受講者数908名、下半期は50講座・受講者数890名で昨年度とほぼ同規模で展開。
- ・毎年秋開催の作品展では絵画、書道など23講座から274点の作品を集めて表彰式などのイベントを実施。歌や朗読など3講座については受講生による発表会も実施。

⑥ 営業システムセンター関係

○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、89,221千件（前年度の100.6%）。
- ・クレジット継続払収納件数は、12,902千件（前年度の134.4%）。
- ・振込収納伝送件数は、8,817千件（前年度の96.1%）。

○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5,338万通、前年度の88.4% 698万通の減少。主な要因は、衛星契約勧奨DM（▲686万通）衛星契約挨拶状（▲15万通）。

○システムイベントの対応

<新ナビタン開発支援と全国移行導入支援>

- ・開発支援で社員1名を営業局へ支援（4月～6月）。
- ・6月、8月、10月の全国導入支援の対応とヘルプデスク体制の強化。

<営業拠点再編対応>

- ・埼玉、広島の営業拠点再編に伴う設備整備事前打合せ、現地下見の実施と移転、レイアウト変更対応支援。
- ・カットオーバー支援と再編前と再編後の事務処理対応支援。

<消費税率改定対応支援>

- ・10%への対応、予算承認に絡むケースを想定したテスト支援。

○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、29,092件（前年度比+6,103件）。ナビタン、Qbitについては新ナビタン導入による問合せ増加、EGGSについてはセキュリティ関係強化による問合せ増加（ナビタン+703件、Qbit+174件、EGGS+709件）
- ・「営業システム改善要望（SKY）」定例の打合せ開催。SKY累計527件 完了111件、調査中78件、作業中109件、開発中79件。
- ・システム活用相談は、発行数998本（前年比+132本）。

○セキュリティ関連対応

- ・IE11化、NHKセキュリティ強化策に伴う不正端末接続防止システム導入、USB機器制限のソフトウェア導入および管理者IDの管理対応支援。

⑦ リスク管理、人材開発、総務関係

〔リスク管理委員会事務局〕

- ・個人情報保護に関するPMS監査については、27年5月～28年1月に支社監査人若しくは業務監査に併せ、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1回、下半期1回の計2回実施。
- ・プライバシーマーク（一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）より付与）について28年2月18日に現地審査を受け、その結果、9項目の指摘事項については是正報告を行い、4月25日付けで更新通知を受領。
- ・27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（延べ294回実施し、3443名が参加）。倫理・行動指針遵守についての更なる意識醸成。
- ・8回目となるリスク対策のPDCAについては、27年11月に拡大リスク管理委員会を開催し、新たに抽出したリスクを確定し各部署へリスク分析・対策を打返し。
- ・NHKの取り組みに連動して、情報セキュリティ強化策やマイナンバー制度の施行を踏まえた「情報セキュリティ管理規則」の改定やマイナンバー関連規程の制定実施。
- ・BCP（事業継続計画）実施計画書の策定に取り組み、27年度訓練を実施。あわせて、非常災害時における社員安否確認ツールであるKinQ.jpについて、9月のBCP訓練時に全国訓練を行った他、各支社による手動配信訓練を実施。

〔人材開発委員会事務局〕

○社員研修実施状況

- ・「全国研修」17回（参加245名）、各支社・部署実施の「支社研修」26回（参加596名）。新採用社員対象の個人情報保護eラーニング研修2回（参加11名）。「お客様対応現場体験研修」は、本社・支社あわせ77名が参加。
- ・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」を新設。既存の「新管理者研修」についてはカリキュラムを刷新。
- ・マルチスキル化に資する育成を見据え、階層を越えた参加型形態の「人材開発研修」を新設。
- ・各研修で「NBS経営ビジョン」「NBS経営プラン」の理解、浸透を図るため、当概項目を講義内容に編成。

〔総務部〕

○社員等

- ・27年度は、4月に7名、10月に4名の計11名の社員を採用（26年度は25名）。
- ・28年3月末の従業員数799名（転籍等148名、出向12名、社員639名）で、前年同日比較で64名の減少。タイムキャスト数は2,460名。

○監査・調査等の対応

- ・外部監査法人である「あずさ監査法人」による「業務運営状況調査」を9月15日～16日、実施調査を実施。いずれも「検出事項、気付事項はなし」として、適正との講評結果であった。
- ・NHKの点検者（3名）による「出金管理の点検」を2月25日、業務推進本部法人営業部を対象に実施。特に「指摘」はなし。

○新社員制度の検討

- ・経営プラン 27-29 を着実に実行していくため、社員制度の見直しを検討。処遇区分を細分化することにより、昇格の機会を増やし、社員のモチベーション向上を図るとともに、賃金上昇カーブを緩やかにし、人件費の増え幅を抑制する。新社員制度の開始は 28 年 6 月。

○営業拠点再編に伴う N B S 業務体制等の検討

- ・NHKの営業拠点再編に伴い、N B S の業務体制についてプロジェクトで検討。N H K との密接な連携をもと的確に対応。（7 月埼玉県・28 年 1 月広島県）

○事務系システム統合およびシェアードサービス

- ・勤務システム（27 年 7 月）、給与システム（8 月）の G-S M a R T への移行について、受入テストを着実に進め、ユーザーマニュアルの整備を行い、社内説明会を計 3 回実施し、円滑な移行に努めた。総務系システムの移行は第 3 フェーズをもって完了。

○タイムキャストマニュアルの改訂

- ・G-S M a R T への移行により、諸手続が変更になったことにあわせ、タイムキャストマニュアルを大幅に改訂。ペーパーレス化を図るとともに F A Q の追加等、マニュアルの充実に取り組んだ。

⑧ 財務関係

- ・給与系システムの G-S M a R T 移行に伴い、G-S M a R T 給与系システムと経理系システム連携のためのデータセットアップおよびテストを実施。
- ・平成 27 年 11 月、適正経理推進月間を設定。
10 月より支給要領改定となった出張旅費を重点検証・確認項目とし、経理伝票など経理事務処理全般にわたり 6,173 件の内容確認を実施するとともに、備品や固定資産、調達物件の確認などの現地審査を実施。
- ・平成 28 年 2 月、NHK の要請を受け、「出金管理に関する点検」を実施。

(2) 対処すべき課題

- ・平成 29 年度から新たに受託する NHK 営業関係業務に関し、業務内容・量、業務体制について「NHK-N B S 委託業務拡大検討WG」の場等で、NHK とともに迅速・的確に検討を進めること。
- ・事務情報処理基本課題（正確な事務処理・個人情報保護徹底・業務効率向上）の克服に向け、体制整備と業務改革を進めること。
- ・コールセンターにおける要員体制を整備するとともに、適正な要員配置により、応答率・応答数を確保すること。
- ・営業支援高度化のための民事事前対策、法人事業者講習、事業所対策等の業務拡大に向け、社員の育成強化と管理・要員体制の構築に取り組むこと。
- ・700MHz テレビ受信障害相談業務等、テレビ受信に関わるコールセンター業務を円滑に実施すること。
- ・NHK 営業拠点再編に伴う N B S の業務体制等を検討・整備すること。
- ・新社員制度の導入に伴う周知・理解の徹底を図ること。

- ・企業統治、リスク管理の徹底という観点から、業務プロセス・体制を不断に見直す活動を進めること。
- ・マイナンバーを含む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・更新すること。

(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 24 年度 (第 24 期)	平成 25 年度 (第 25 期)	平成 26 年度 (第 26 期)	平成 27 年度 (第 27 期)
売 上 高	13,396,865	11,694,073	11,012,554	10,662,171
営 業 利 益	199,288	142,287	113,618	185,019
経 常 利 益	280,518	233,434	193,062	306,322
当期純利益	133,231	88,218	90,049	166,958
(1株当たり) 当期純利益	44,410円43銭	30,642円21銭	31,277円90銭	57,991円84銭
総 資 産	12,238,415	10,565,839	10,327,493	5,400,389
純 資 産	3,519,093	3,399,118	3,455,641	3,588,628

(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、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、さいたま西
大阪中央、南大阪、北大阪、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、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、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

従業員数 799 名 (前期末比 64 名減)

(注)・平成 28 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	146百万円

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	10,000万円	8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	83.3%
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%

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	
常務取締役	事業開発 コールセンター カスタマーセンター	研井 憲治	
常務取締役	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・労務・総務 リスク管理 人材育成 業務改革 支社統括	松裏 宗弘	
取締役	経営計画 財務・経理	友田 孝兄	
取締役(非常勤) NHK営業局長		松原 洋一	平成 28 年4月 24 日 退任
取締役(非常勤) (株)NHKアイテック 取締役		野田 幸雄	平成 28 年4月 24 日 退任
監査役(非常勤) NHK関連事業局専任部長		亀山 敏一	

(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	63, 006 千円
監査役	—	—

(注1) 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。

(注2) 報酬等の額には、使用人兼務取締役の使用人分給与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、「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さらに図るため、「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」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、保存の手順を特に明記し、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、「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、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。
- 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。