

第 28 期
事 業 報 告

〔 自 平成 28 年 4 月 1 日
至 平成 29 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 28 年度は、3 か年の中期経営計画「NBS 経営プラン 27－29」の中間年度である。「NBS 経営プラン 27－29」は、平成 25 年 11 月にとりまとめた「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。経営プランでは、「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 つの基本方針を掲げており、平成 28 年度は 27 年度に引き続き、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・集合住宅入居者の受信契約取次、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、民事事前対策の支援
- ・ 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

等の各種の営業支援業務を実施した。

また、NHK 営業拠点の再編（平成 28 年 7 月長野県、愛知県、福島県）に伴う NBS 事業拠点の集約にも遺漏なく対応した。

更には、29 年度からの新たな受託業務拡大に向け、11 月には業務推進本部関連業務の実施体制、12 月には事務推進本部関連業務の業務量等について、それぞれ NHK と合意した。

自主事業については、

- ・ 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・運営業務」については、基地局の開設が年度下半期から徐々に本格化しており、新年度からは本格実施となる見込みである。
- ・ なお、NHK 関連団体のコールセンター業務については、平成 28 年 4 月末で過去 20 年にわたり継続してきた NHK 学園の業務を通信講座の見直しに伴い終了したほか、NEP の業務も 3 月に終了した。

ガバナンス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 月に 9 期目の更新を行った。

① 経営企画室関係

○平成 29 年度受託業務拡大に向けた検討

- ・ NHK 営業部門の“全体最適”のための平成 29 年度からの新たな受託業務拡大に向けた検討を「NHK－NBS 協議会」の下に設置された「委託業務拡大検討WG」の各分科会で実施。

- ・ 28 年 6 月に NHK－NBS 間で受託業務内容等に関して基本合意に達し、7 月から各分科会で実施要領等の詳細に関する検討を開始。NBS では、検討状況と課題の共有、全社的整合性の確認等のため「受託業務拡大社内全体調整会議」を計 4 回開催し、経営企画室・事務推進本部・業務推進本部・総務室の各部門が連携して対応。
- ・ 各分科会での協議・調整を経て、NHK 営業局から「29 年度業務委託拡大体制」が提示され、業務推進本部関連業務の実施体制（要員数）について 11 月、事務推進本部関連業務の業務量・業務内容について 12 月に合意。以降、分科会で各業務の「手引き」作成を進め、29 年 8 月からの業務拡大開始に向け準備。
- 「NBS 経営プラン 27－29」の進捗管理
 - ・ 「NBS 経営プラン 27－29」の着実な実行に向け、「工程表」に基づき年度毎の「総括」を実施。当年度の計画達成状況や課題を点検し、その結果を次年度以降の取り組みに反映させた「総括表」を作成するとともに、「工程表」についても PDCA サイクルを進める観点で「総括表」を基に刷新。
 - ・ 27 年度総括を 28 年 4 月に取りまとめ、28 年度総括については 29 年 1 月以降の各部門の報告とヒアリングを基に取りまとめた。
- NBS における IT 統制委員会の設立に向けた準備
 - ・ 社内のシステム体系を一元的に管理・監督することにより NBS の情報セキュリティを強化するため、「IT 統制委員会」を設立することを目的に、本社各部門管理者で構成した「IT 統制委員会設立準備事務局」を 29 年 1 月に設置し検討を開始。
 - ・ IT 統制委員会の発足は 29 年度組織改正と合わせ 29 年 7 月を目指すこととし、まず平成 29 年度の IT 統制に関する活動基本方針とスケジュールを 29 年 3 月に策定。以降必要な IT 統制関連の規程整備等を継続し、7 月の委員会発足に向け準備。
- 「組織横断型のボトムアップ提案制度」の運用推進
 - ・ 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」については、28 年度の提案 4 件から一次審査で選出したブラッシュアップ対象案件 1 件に関して、29 年 3 月の事業化検討可否判定審査で事業化に向けた検討を進めることを決定。
 - ・ その他、27 年度提案 1 件について 29 年度もブラッシュアップを継続するなど、制度の円滑な運用と具体的成果の実現に向けて注力。

② 事務推進本部関係

○効率的な業務推進

<タイムキャストへの業務移行>

- ・ 各支社に設置した「業務改善プロジェクト」を起点として、「業務マニュアル」の定着を図りつつ社員からタイムキャストへの業務移行を着実に推進。

<処理工程の統一>

- ・ 事務処理業務の処理工程統一を目指す第一ステップとして、事業所業務において最大業務量である報告書関連業務の処理工程統一に向けてプロジェクト会議の開催と全国調査を実施し、検討を開始。

<新誤入力検査の導入>

- ・ 効率的・効果的な誤入力検査手法開発・導入に向け、6 月からのパイロットテストや全国プロジェクトでの検討を行い、主要 2 業務について 10 月から全国事業所へ導入。

新検査手法を 22 の要検査業務へ段階的に拡大。

○売上増への取り組み

＜スポット業務の受注促進＞

- ・ 営業諸目標の達成や課題解決に資するスポット業務を積極的にNHKへ提案・実施するとともに年度末加重施策へも対応し、結果として全支社がスポット目標を達成（達成率 165%）。

○業務改革への対応と組織強化

＜受託業務拡大への対応＞

- ・ 29 年 8 月からの受託業務拡大に向けて、NHKと合同で設置した 5 つの分科会の中で協議・検討を重ね、業務範囲や業務量を精査のうえ確定。実施要領や手引きを策定の上、円滑な実施を目指す。

＜次期体制の検討とパイロットテストの実施＞

- ・ 27 年度から開催してきた「次期体制検討プロジェクト」の検討を踏まえ、名古屋事務センターと東京事務センターにおいて事業所業務集約のパイロットテストを開始するとともに、さらなる拡大を検討。

＜局再編への対応＞

- ・ 7 月に実施した長野、愛知、福島の局再編に伴う事業所集約にあたり、要員移行・タイムキャスト育成・集約前後の業務支援等を実施し、円滑に移行。

＜熊本地震への対応＞

- ・ 熊本地震による大量の災害免除登録関連業務について、担当職場・支社のみならず全国的な支援体制により迅速・的確に情報処理を実施。

＜人材育成の強化＞

- ・ 社員の人材育成を目指し、全職場での「業務適正化推進」の取り組み、「1～3 年目チーフ会議」、「職場交流（他職場・事務推進本部への派遣）」を実施。

＜リスク管理の徹底＞

- ・ 帳票類の管理・保管の徹底に向け、事業所用の帳票管理簿様式を改善・統一し、全事業所において 6 月より本格運用を開始。

＜帳票電子化試行への対応＞

- ・ 帳票保存スペース不足という全国的な課題の解消に向けてNHKで開始された帳票電子化の試行において、電子化の事前作業として平成 13 年度分の電子化対象帳票の仕分け作業を首都圏サポートルームで実施。

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 441 万件で前年度の 448 万件に対して 7 万件減少。応答数は 241 万件で、前年度の 229 万件に対して 12.4 万件増加。外部応答率は 11 月末に 60.3%、2 月末には 62.2%まで向上。3 月に各種DM発送などの営業施策の反響で総呼数が 25 万件増加（前年同月比 136%）したこともあり、年間の応答率は 54.7%（前年度 51.1%）。
- ・ 年度初頭より配席数の確保に努め、5 月からは前年度の応答数を上回る実績を確保。配席数の確保に向けて、コミュニケーターの募集強化、就業時間の増やアウトバウンド要員のインバウンドへのマルチ運用等の施策を実施。

< C A S メッセージ消去受付 >

- ・総呼数は182万件で前年度の203万件に対して21万件減少。
- ・衛星新規契約の取次実績は1,238件で応諾に対する書面省略率は74.7%。衛星契約変更の取次実績は22,072件で応諾に対する書面省略率は78.8%。
- ・課題の夜間・土日の要員確保は、追加勤務やスライド勤務の要請により必要時間帯の充足に努めたが依然として厳しい状況。

○アウトバウンド業務

< 受信料関係 >

- ・長期未収者や一部未納者に対する受信料請求などの収納促進テレマと住所確認テレマを中心に年間で157.5万件実施（前年度比2.5万件減）。通話に対する応諾率は51.5%と前年度比13.9ポイント向上。

< C A S 関係 >

- ・未契約者に対する「契約確認テレマ」による衛星新規契約の取次実績は、2,455件で応諾に対する書面省略率は64.7%。
- ・衛星未契約者に対する「衛星契約勧奨テレマ」による衛星契約変更の取次数は8,088件で応諾に対する書面省略率は66.9%。
- ・モチベーションアップと業務スキルの向上にむけコミュニケーターの研修を充実。

○受信技術業務

- ・総呼数は9.7万件で前年度比1.6万件的減。応答数は7.7万件で前年度比0.9万件的減。外部応答率は79.6%で前年度比0.5ポイント向上。
- ・放送などの周知により、4K・8K放送に関する高度な相談が増加。コミュニケーターの指導・育成等により円滑に対応。
- ・技術展示・セミナー運営業務は、計画とした技術展示110件に対して174件、セミナー運営は50件に対して55件を実施。今年度からの新規受託業務で大きな成果。

○ネットクラブ業務

- ・メール・電話による受付件数は7.1万件で、前年度の6.5万件に対して0.6万件増加。3月末の会員登録数は440.9万人で今年度37.6万人増加。プレミアム会員は226.9万人（会員登録数の51.5%）で今年度24.5万増加。

○その他

- ・NHKグループ全体の公金意識とコンプライアンス意識向上をねらいとしたNHK関連団体公金意識研修を11月22日、12月6日、12月15日の3回実施。5団体から19名が参加。この2年間で6回開催し参加者からも高い評価を得たが、NHKグループ全体のコンプライアンス対策の強化・拡大を受け、NHK研修センターと協議の結果、一定の役割を果たしたと判断し28年度末で終了。
- ・C A S チームの書面省略による契約勧奨業務の成果が評価され、28年12月にNHK関連事業局長賞を受賞。
- ・29年1月11日よりフリーダイヤルの着信電話に対する発信者番号通知案内の試行を開始。1月以降のC P H（1人が1時間あたりに処理する件数）が5.4件と前年度比0.9件の改善に繋がり順調に推移。

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職員を対象に、延べ253回、438日の講習実施。受講者数は延べ1,743名。
- ・講習開催日数は、28年度計画の409日は確保したものの、全国の65%を占める関越・近畿・中部における法人事業者の開発抑制が影響し、過去最高値を記録した前年度から減少（前年比▲87日、83%）。
- ・NHKの経営課題である法人事業者のクレーム抑止と、NHKマインドの醸成に資するため、新規受託法人向け初期講習を刷新。あわせて、クレーム多発事業者の課題解決に向けた講習会を新設。惹起者のお客様対応の改善により、クレーム抑止に貢献。
- ・営業職員「民事関連研修」の前倒し開催により、法人事業者の指導・育成への還元と民事品質指標に寄与。職員向け「公金意識研修」を定期開催。

○映像制作業務

- ・「NHK営業チャンネル」を各期制作。
- ・優秀者のノウハウ・スキルの共有や、クレーム発生のリスク回避に向けた討議連動型の新コーナーを企画提案。12月号より順次リニューアルし、双方向型ビデオへの転換を図る。

〔法人営業部〕

○受託業務拡大について

- ・平成29年度からのNHK受託業務拡大について、全国の実施体制や実施方法についてNHKと協議を重ね、業務範囲や業務量を確定。29年8月スタートに向けて手引き等の検討をさらに進めていく。

○事業所対策

- ・全国受託数4,824事業所の全数対策完了。28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15,311件、衛星取次数3,554件。
総数増加+1,303件、衛星増加+245件。
（総取次数 27年度⇒14,955件 28年度⇒15,311件 +356件）
（衛星契約取次数 27年度⇒3,253件 28年度⇒3,554件 +301件）
総数増加、衛星増加ともプラス増加を確保。

○集合住宅関係

<分譲>

- ・全国の業績は、対応物件数323件（前年比▲24件、93.0%）、取次数8,042件（前年比▲1,564件、83.7%）。
- ・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。そのため、入居説明会等の立会物件が減少し、取次数が減少している。

<賃貸>

- ・全国の取次数102,923件（前年比+15,013件、117.1%）と10万件を超える実績を確保した。
- ・要因は、ハウコム（株）が大幅に取次数を伸ばし、17,383件（前年比+10,820件、264.8%）の取次数を確保。好業績に繋がった。
- ・賃貸店舗訪問状況は訪問計画310店舗に対し訪問実績517店舗（達成率166.7%）。

〔フィールド事業部〕

○法人講習業務

- ・ 28 年度は合計 128 回、277 名のフィールド講習を実施。
- ・ 講習内容別内訳は以下のとおり。
- ・ 新規事業者を対象とするスターティング講習Ⅰは 79 回（167 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。
- ・ 「スターティング講習Ⅰ」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 47 回（105 名）実施。内務講習後、1 日間のフィールド講習により同行指導を通じてお客様対応状況を点検・検証。
- ・ 法人事業者の業績低迷者等を対象とするスキルアップ講習は 2 回（5 名）実施。業務知識の習熟度、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行うとともに業績確保に向けた全戸点検、複数巡回、お客様対応を指導。

○民事事前対策業務

- ・ 4 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。
- ・ 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、船橋営業センター、さいたま営業部で実施。
- ・ 1～2 月 池袋営業センター、上野営業センター、西東京営業センターで実施。
- ・ 3 月 横浜営業部、さいたま営業部、さいたま西営業センターで実施。

○新たな業務モデルの開発

- ・ 営業局計画管理部の要請を受けて、12 月より上野営業センター管内において「DM のさらなる活用に向けた試行業務」を実施。「DM と訪問の連動対策」を社員 2 名程度で実施し、その費用対効果を検証するとともに、地域ローテーションに「DM と訪問の連動対策」を組み込んださまざまな施策効果を検証。

○要員体制の整備、マルチスキル化

- ・ 4 月 受託業務拡大に向けて社員採用 2 名。
- ・ 7 月 定期異動で社員 1 名増。
- ・ 8 月 NHK への出向 2 名が復職。
(中央、池袋の各営業センター)
- ・ 8 月 NHK への新たな出向 3 名。
(池袋、名古屋中央、名古屋駅前の各営業センター)
- ・ 10 月 業務受託拡大に向けて社員採用 2 名。

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

- ・ 本業務は、docomo、au、SoftBank の 3 社が、携帯電話の利用電波帯域を 700MHz に拡大するのに伴って発生するテレビ受信障害の相談受付コールセンター業務。700MHz 拡大の事前準備に必要なラジオマイク対策などが進んだため、携帯基地局の開局数は、28 年度末現在で全国 2,940 局に達した。

- ・総務省と携帯3社は、29年度の基地局開設数を17,000局と計画しており、業務の拡大にあわせて新たなコールセンター拠点を今後、福岡などにも開設する予定。
- ・相談受付のオペレーター席数も、28年6月までの3席が、12月からは17席に増え、29年度中には100席を超える規模に拡大する見通し。
- ・一方、ラジオマイク対策が未完了の地域の電波混信を防ぐ「共用調整窓口」業務は、28年度中、月平均で750局の携帯基地局を対象に電波を一時的に止める対応を実施。
- ・地震や気象警報が発令中に、テレビの受信障害が起きないように、700MHzの試験電波の発信を管理する「警報管理業務」も、28年度は対応数が一か月平均1,100局にのぼり、今後の基地局拡大にむけシステムの自動化を推進中。

○「総務省テレビ混信対策センター」業務

- ・本業務は、フェージングや外国波のテレビ混信対策を目的に一般財団法人「電波技術協会」から受託した電話相談業務で、29年度も業務を受託。

○NHK関連団体のコールセンター

- ・NHKエンタープライズ受注コールセンターは、委託側の業務見直しにより、29年3月28日で10年にわたる業務を終了。
- ・NHKサービスセンターのステラ・ラジオ深夜便の定期購読の受注コールセンター業務も2月で終了したが、このほかの通信販売受けの業務は継続。
- ・NHK出版コールセンターは、土日や祝日もコール業務を開始、新規顧客の獲得に効果をあげ、業務は拡大傾向。

〔視聴者サービス部〕

○NHKグループ商品の販売業務

- ・NHKサービスセンターの委託による本業務は、「NHKのど自慢」「おかあさんといっしょ」などの公開番組やイベントの開催時に、NHK関連キャラクターグッズなどの物品販売を実施。28年度は、全国46か所で展開し、本業務を開始して5年で5倍に増加。日頃、これらのグッズを購入する機会の少ない遠隔地にお住まいの方々にNHKを身近に感じていただくとともに受信料制度の理解促進に貢献。

○営業活動等支援資材の企画・編集・制作

- ・「留守番伝言メモ」は地域スタッフに加え、法人委託事業者に積極的に配布した結果、年間30万冊超え受注数は急速に増加。
- ・営業活動の支援ツールとして、どーもくんをあしらった「作業用手袋」（災害見舞い・復興イベント用）を新たに企画制作。好評のどーもくんB7ノートは、新色のミントを追加。学生や新社会人むけのフレッシューズ対策用として「どーもくんチャック袋」「どーもくんB7ノート」「どーもくんティッシュ」をひとまとめにした「セット商品」（1セット68円）として企画し、活用の幅を拡大。

○多摩カレッジ

- ・上半期が51講座・受講者数913名、下半期は53講座・受講者数885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25講座から239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、8,273 万件（前年度比 100.3%）。
- ・クレジット継続払収納件数は、1,398 万件（前年度比 108.3%）。
- ・振込収納伝送件数は、888 万件（前年度比 100.8%）。
- ・支払代行収納件数は、109 万件（前年度比 135.4%）。

○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送数は 5,671 万通で、前年度比 106.2% 333 万通の増加。
- ・主な増加の要因は、下半期に 2 回実施した衛星契約勧奨DM（355 万通）。

○主なシステム対応

＜営業拠点集約（再編）対応＞

- ・長野県、愛知県、福島県の営業拠点集約に伴う設備整備事前打合せ、現地下見の実施と移転、およびレイアウト変更支援。
- ・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。

＜熊本地震対応＞

- ・4 月 14 日に発生した熊本地震は、4～9 月の半年間の災害免除適用により 4 月～5 月にかけて各種DMの発送停止、および口座請求等の停止処理を実施。
- ・10 月分から請求再開する旨の事前通知DMの対応。

＜各種サーバー更新対応＞

- ・5 月に、本部ノーツサーバーの機器更新作業の支援対応、およびブラウザ系業務の I D 認証用の W e b 認証サーバー更新対応。
- ・10 月から 2 月下旬の 5 か月に渡り各局センターの拠点サーバー老朽更新の全国展開を毎月 3 回の週末を利用して各局センターの対応を支援。

＜その他支援＞

- ・未収対策方法の変更に伴い、自動長期未収認定時期の変更ならびに継続振込等の振替払込票の様式変更の対応。
- ・法人事業者の委託費算出を各局ツールから本部処理への変更支援。

○現場活動支援と「問い合わせ窓口」の充実

- ・ヘルプデスク全体の問い合わせ対応件数は、16,698 件（前年度比▲12,394 件）。特にナビタンは操作習熟度の向上や初期不良の解消に伴い、対前年比▲11,798 件（▲58%）と激減。また Q b i t も連動するナビタンの安定運用化により、1,777 件（前年比▲685 件）と減少。E G G S についてはセキュリティ関係強化による問合せ数は増加したが、総体としては、5,936 件（前年度比▲84 件）と、ほぼ前年度と同じ水準で推移。
- ・「営業システム改善要望（S K Y）」定例の打合せ開催。
S K Y 累計 572 件 完了 328 件、調査中 81 件、作業中 69 件、開発中 94 件。

○セキュリティ関連対応

- ・データ転送システムの M A T ・ H O K S 等の管理者 I D の管理対応支援。
- ・E G G S 端末の手のひら静脈認証システムの全国展開に向けた移行対応。

⑦ 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

- ・28 年度業務監査計画に基づき、44 部署の定期監査（2 部署のシステム監査を含む）

を計画どおり実施。さらに9部署の不定期監査も実施した。監査結果は、毎月開催する業務監査委員会（28年6月～29年3月）で前月分を報告。

- ・28年5月と11月の取締役会で、27年度下半期と28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は「監査の改善要望事項・改善検討依頼事項の改善措置状況等」を報告。

○NHK内部監査室による調査

- ・NHK内部監査室による実地調査は28年9月2日～9日に実施された。調査の結果、総合評価は「適正」であった。

〔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、28年5月～29年1月に全部署で実施。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。マイナンバーに関する特定個人情報等事務取扱担当者、ストレスチェックの実施事務従事者に対する専門研修についても、今年度から異動期後に年1回実施。
- ・28年10月～12月を「コンプライアンス推進強化期間」に設定。全部署で研修・勉強会を実施（延べ289回実施し、3,635名が参加）。倫理・行動指針の遵守、情報セキュリティリスク等に対する意識醸成を図った。
- ・9回目となるリスク対策のPDCAについては、28年11月に開催した拡大リスク管理委員会において、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。
- ・BCP（事業継続計画）について、4月の熊本地震では本社に災対本部を立ち上げ、九州支社と連携し、夜間休日を含む安否確認情報収集や現地支援など初動対応。それらの経験を踏まえ、28年度訓練（9月）をはじめ、対策検討依頼による各部署での対応指針の作成や実施計画書・様式の見直しなどを実施。

〔人材開発委員会事務局〕

○社員研修実施状況

- ・「全国研修」13回（参加192名）、各支社・部署実施の「支社研修」38回（参加668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21名）。「お客様対応現場体験研修」は、本社・支社あわせ114名が参加。
- ・各研修でコンプライアンス・リスク管理の徹底、NBS経営ビジョンの実現に向けた講義内容を構成。
- ・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」を継続。新任社員管理者には「管理者スキルアップ研修」を設定。
- ・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」を継続し、支社研修との連携を図った。

〔総務部〕

○社員等

- ・28年度は、4月に8名、10月に16名の計24名の社員を採用（27年度は11名）。
- ・29年3月末の従業員数759名（転籍等130名、出向14名、社員615名）で、28年度当初との比較で48名の減少。タイムキャスト数は2,543名。

○熊本地震対応

- ・ 4月に震度7の熊本地震が発生。本社に災害対策本部、九州支社に支社対策本部を立ち上げ、安否確認、業務支援、制度対応等、迅速に実施。

○業務運営状況調査への対応

- ・ 9月、関連団体運営基準に基づき、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」が実施された。検出事項、気付事項ともに「該当事項はありません」との講評結果。

○新社員制度の導入

- ・ 役割に基づいた処遇区分の細分化や考課の一層の透明性確保を内容とする新社員制度を6月に導入。昇進・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の抑制を図った。実施にあたっては、本社・各支社の管理職会で説明するほか、職場単位で説明会を開催。

○NHKの営業拠点再編に伴うNBS業務体制の変更

- ・ 7月、長野・愛知・福島3県におけるNHKの営業拠点再編に伴い、NBSの業務体制についてプロジェクトで検討。NHKとの密接な連携のもと、円滑な業務継続等に的確に対応。

○ストレスチェックの実施

- ・ 改正労働安全衛生法に対応し、10月にストレスチェックを実施。社員・TCの対象者922名中788名が受検、受験率は85.5%。

○タイムキャスト制度の見直し

- ・ 8月、コールセンター等のTCを対象に運用ルールを一部見直し、週37時間を上限に週所定勤務時間の延長を可能とした。離職抑止等の効果が表れている。
- ・ 29年2月、コールセンター等のTCに対し、4月実働分からの通勤費の支給を決定。
- ・ 30年4月からの無期労働契約化に対応する定年等の制度設計の検討を進めた。

⑧財務関係

- ・ 平成28年度から新日本監査法人による会計監査を導入、延べ15日間実地監査を受けた。
- ・ 平成28年11月、適正経理推進月間を設定
支払請求票、収納請求票などで補正の多い事項を重点的に確認するとともに交際費実施状況を確認。また、東京事務センター他5部1室にて11月から改定した備品台帳の現物確認を実施。
- ・ 平成29年2月、昨年同様、「出金管理に関する点検」を実施。

(2) 対処すべき課題

- ・ 「NBS経営プラン27-29」に関して、28年度総括の結果に基づき、3か年計画で掲げていた重点目標等を最終年度（29年度）において着実な達成を図る。
- ・ 「新たな3か年のNBS経営プラン30-32」を策定し、経営ビジョンの達成に向け道筋を具体化する。
- ・ 平成29年度から新たに受託するNHK営業関係業務に関して、NHKと十分連携し、業務内容の習熟、課題解消に努めるとともに、既存業務の更なる充実とあわせ円滑な遂行と定着に努め、8月から円滑に業務拡大を実施する。

- ・働き方改革を推進し、適正な業務・勤務管理の徹底および業務改革による社員業務の高度化に努める。
- ・タイムキャストへの業務移行を促進し、より効率的な業務体制の整備に取り組む。
- ・30年4月開始のタイムキャストの無期労働契約化について、対応する制度の整備や丁寧な説明により円滑に移行を行う。
- ・コールセンター部門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。
- ・700MHz テレビ受信障害対策コールセンターの急速な業務拡大に対して、高いコール品質を維持しながら、増席や新拠点の開設で、的確に対応する。
- ・改正個人情報保護法に基づき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・更新していく。
- ・29年7月にIT統制委員会を立上げ、「平成29年度IT統制に関する活動基本方針」に基づき、関連規程の整備や全社的なPDCA活動、情報セキュリティ対策の強化を的確に推進する。

(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) 財産および損益の状況の推移

<単位:千円>

区 分	平成 25 年度 (第 25 期)	平成 26 年度 (第 26 期)	平成 27 年度 (第 27 期)	平成 28 年度 (第 28 期)
売 上 高	11,694,073	11,012,554	10,662,171	10,527,828
営 業 利 益	142,287	113,618	185,019	160,999
経 常 利 益	233,434	193,062	306,322	321,451
当期純利益	88,218	90,049	166,958	182,216
(1株当たり) 当期純利益	30,642円21銭	31,277円90銭	57,991円84銭	63,291円43銭
総 資 産	10,565,839	10,327,493	5,400,389	5,319,339
純 資 産	3,399,118	3,455,641	3,588,628	3,530,140

(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、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、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、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：平成 29 年 3 月 31 日付

下段：平成 28 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	1 3 0 名	2 5 名	7 名	1 3 名	1 7 5 名
	1 4 8 名	2 5 名	7 名	1 1 名	1 9 1 名
女性	0 名	5 8 2 名	1 名	1 名	5 8 4 名
	0 名	6 1 4 名	1 名	1 名	6 1 6 名
計	1 3 0 名	6 0 7 名	8 名	1 4 名	7 5 9 名
	1 4 8 名	6 3 9 名	8 名	1 2 名	8 0 7 名

※このほか、NHK への出向者 平成 29 年 3 月 31 日付 計 7 名

平成 28 年 4 月 1 日付 計 6 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、法人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	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	83.4%
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		長谷 欣之	
専務取締役	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	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	
常務取締役	経営計画 財務・経理	友田 孝兄	
取締役	営業事務推進 業務推進 営業システム	小坂 達也	
取締役(非常勤)		砂押 宏行	NHK営業局長
取締役(非常勤)		中 俊夫	NHK関連事業局副部長
取締役(非常勤)		氏原 茂	(株)NHKアイテック 取締役
監査役(非常勤)		我孫子 栄一	NHK内部監査室専任部長

(2) 取締役および監査役の兼務の状況の明細

区 分	氏 名	兼務する他の会社名	業務の内容
代表取締役社長	長谷 欣之	(医療法人財)放友クリニック	評議員
取締役(非常勤)	中 俊夫	(一財)NHK放送研修センター	監事(非常勤)
取締役(非常勤)	氏原 茂	(一財)NHKエンジニアリングシステム	評議員

(3) 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	6名	69,753千円
監査役	—	—

(注1) 当事業年度末の人員数は、取締役8名、監査役1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は含まれておりません。

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。
- 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名の非常勤の社外監査役がいるが、年6回開催の取締役会には全員が、毎週開催の役員会にもその一部が出席して、重要事項の審議・決議に加わるとともに、当社取締役・役員の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、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

平成11年度から業務監査を実施しており、他社に先駆け22年に業務監査室を設置している。現在7名体制（常勤2、非常勤5）で全国の事業所等を2年で一巡しており、28年度は44部署の定期監査（2部署のシステム監査を含む）を計画どおり実施し、さらに9部署の不定期監査も実施した。

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NHK内部監査室による調査も受けたが、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、不正な外部支払い、取引先別支払額の手作業による誤集計）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、リスクの重大性に鑑み、前3者のリスクについては、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10～12月で設定し、当社のコンプライアンスの基本である「倫理・行動憲章」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99部署、延べ289回実施し、延べ3,635名の社員・TC・派遣要員が参加した。

また、11月は「適正経理推進月間」とし、旅費や支払伝票等のより厳格な審査を行うとともに、会議費・交際費の証憑書類の確認、備品管理の確認を行ったが、特段の問題は発見されなかった。

（５）出金管理の点検

ウォークスルーと呼ばれる手法で2部署を抽出して取引先への支払いと出張旅費等の支払につき点検した。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、整備状況および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、平成29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。