

第 29 期

事 業 報 告

〔 自 平成 29 年 4 月 1 日  
至 平成 30 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 29 年度は、3 か年の中期経営計画「NBS 経営プラン 27-29」の最終年度である。「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。この経営プランでは、「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 29 年度は 28 年度に引き続き、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。

あわせて、「NBS 経営プラン 27-29」に続く次期経営プランとして、役員討議、「経営プラン重点目標策定委員会」での検討、結果等をもとに「NBS 経営プラン 2018-2020」を策定した。

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、新たに受託した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

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 29 年 7 月兵庫県、平成 30 年 2 月静岡県）に伴う NBS 事業拠点の集約にも遺漏なく対応した。

更には、30 年度からの NHK 地域放送局支援業務という新たな受託業務拡大に向け、NHK と協議を重ねた。

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・運營業務」について、基地局の開設が 29 年度は本格化し、福岡にもコールセンターを設けて万全を期した。
- ・ 更に、4K 8K コールセンター業務を新たに受注し、12 月から業務を開始した。4K 8K 放送については、12 月に本放送の予定であり、コールセンターも順次拡充の方向である。

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 30 年 5 月に 10 期目の更新を行うこととなった。

### ① 経営企画室関係

〔経営企画関係〕

○ 「NBS 経営プラン 27-29」の総括

- ・ 「NBS 経営プラン 27-29」については、各部門で掲げた重点目標の達成状況と「N

B S 経営プラン 2018-2020」に引き継ぐ課題と取り組みを「3か年中間総括」として 29 年 12 月に取りまとめ、その結果を基に各部門が新プランの重点目標を検討。最終的な「3か年総括」については、29 年度の実施結果を踏まえた 3 か年の達成状況を各部門が総括し、30 年 5 月を目途に取りまとめを実施。

○「NBS 経営プラン 2018-2020」の策定

- ・平成 30 年度からの中期経営計画となる「NBS 経営プラン 2018-2020」については、28 年度から継続実施してきた役員討議での議論および「経営プラン重点目標策定委員会」の検討結果を基に「骨子案」を 29 年 10 月に作成し、支社説明会を 10～11 月に実施。
- ・29 年 11～12 月に「経営プラン重点目標策定委員会」で「各部門の重点目標」を作成後、30 年 1～2 月に役員討議等での議論および NHK との調整を経て本プランの最終取りまとめを行い、3 月 5 日の取締役会で本プランが承認。本プランで 30 年度からの 3 か年を「“不断の改革”と挑戦」の時期と位置づけ、「NBS 経営プラン 27-29」に続く第 2 段階の「要」のプランとして「NBS 経営ビジョン」の具体化に向けた取り組みを着実に推進。

○NHK 地域放送局支援業務のパイロットテスト実施に向けた対応

- ・30 年 10 月から開始する NHK 地域放送局支援業務の 5 放送局（甲府・神戸・静岡・福井・熊本）でのパイロットテスト実施に向け、「放送局業務支援検討WG」を 29 年 9 月に設置して全社的検討を推進し、NHK 総務局との間で業務内容や実施体制等について検討・協議を実施。
- ・30 年 2 月に総務局から示された業務内容案を基に協議の結果、14 業務・82 項目の業務について受託を前提に調整することが決まり、4 月以降、マニュアル整備等必要な準備作業を NHK と連携して推進。

○「働き方改革」の具体化に向けた、業務改革等の全社的検討体制の構築

- ・「NHK グループ 働き方改革宣言」の具体化に向け、本社各部門の担当管理職で構成する「NBS 働き方改革推進委員会第一分科会」を 30 年 3 月に発足させ、「業務改善・改革」「スクラップ」「ICT 利活用」の各テーマに関する全社的検討を推進。

○「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、29 年度の提案 4 件のうち一次審査を通過した 3 件が一体的にブラッシュアップされ企画書が一本化。同企画書について、30 年 3 月に事業化検討可否判定審査を実施した結果、事業化に向け更にブラッシュアップを進めることが決定。
- ・その他、27 年度提案 1 件について 30 年度も引き続き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。

〔IT 統制関係〕

○IT 統制委員会の発足と全社的活動（PDCA）の推進

- ・29 年 7 月の発足後、IT 統制委員会がリスク管理委員会と連携して「リスク対策リスト」を 11 月に刷新し、「平成 29 年度 IT 統制に関する活動基本方針」に基づく「IT リスクに対する PDCA 活動」を推進。

○IT 統制関連規程類の整備

- ・IT 統制委員会の設立に向け、29 年 5 月に「情報セキュリティ基本方針」「IT 統制

に関する規程」「IT統制委員会規程」を5月に整備。

- ・「平成29年度IT統制に関する活動基本方針」にのっとり、29年10月に「NBS情報システム管理基準」、12月に「スマートデバイス利用ガイドライン」を制定。

#### ○情報セキュリティ対策の強化

- ・29～30年度にNHKグループ全体の情報セキュリティ基盤拡大が予定されていることを踏まえ、その方向性に沿ったWebフィルタリング等のNBS独自の強化施策を29年5～6月に実施。
- ・NHKグループ共通のセキュリティ基盤である「統合グループネット」への移行を進め、30年2月にNBSの移行が完了。
- ・NHKが関連団体に要請していたAD（Active Directory：NHKと共通の方式の利用者管理の仕組み）の導入についても、30年3月に本社サーバーが対応。（4月にコール事業部（溝の口）のサーバーも対応し、NBS全体の移行が完了）

## ② 事務推進本部関係

### ○業務改革への基盤整備

＜次期体制具体化に向けた検討＞

- ・31年度以降の「次期体制」具体化に向け、将来的な要員体制や事業所と事務センターの役割分担の見直し等について検討。
- ・28年度より開始した事業所業務の一部を事務センターに集約するパイロットテストについて、関東・関西・中部支社において、集約対象事業所の拡大や、新たな集約業務項目を追加する等、パイロットテストでの検証を拡大実施。
- ・より効率的な要員体制構築を目指し、フルタイムキャスト導入の試行を1月より東京事務センターで開始し、3月には大阪事務センターに拡大。
- ・社員業務のさらなる高度化を実現するため、社員からタイムキャストへの業務移行を推進。支社プロジェクトの設置による検討や、各職場におけるタイムキャスト育成計画の策定等の取り組みを実施。

### ○NHK諸施策への対応

＜最高裁判決による急激な業務量増加への対応＞

- ・未契約訴訟に係る最高裁判決の影響により、12月から3月にかけてクレジットカード支払申込数が前年度比で約1.5倍、インターネット受付数が約1.3倍となる等、各種受付情報処理量が急増。
- ・特にクレジットカード支払申込の情報処理については、全国分を専門部署で一括処理していることにより業務量急増の影響が甚大であったため、全社をあげて支援を行うとともに、NHK営業局からも支援を受け、延べ436人日の支援体制を組むことにより期日内に情報処理を完了。

＜受託業務拡大への対応＞

- ・8月からの受託業務拡大について、開始前には各支社・職場単位で勉強会開催等の各種準備に取り組み、8月よりNHKとも連携を図りながら業務を開始。
- ・業務開始1期間経過後の実施状況をNHK・NBSそれぞれで調査を実施し、調査結果を踏まえ、NHK営業局と協議のうえ次年度に向けた手引き等を改訂。

＜NHK本部加重施策への対応＞

- ・営業目標達成に向けて7月以降に実施された「ポスティング対策」等のNHK本部加

重施策への対応として、全事務センターへの要員追加配置や、支社間の業務量調整を実施する等、情報処理体制を整備。

<PCI-DSS準拠への対応>

- ・クレジットカード情報処理における国際的セキュリティ基準（PCI-DSS）に準拠した環境を整備するため、NHK営業局と連携のうえ、情報処理実施場所のレイアウト変更や処理手順変更等の対応を順次実施し、2月に準拠体制を整備。

<局再編への対応>

- ・7月と1月にそれぞれ実施された兵庫県・静岡県営業拠点再編に伴う事業所の集約にあたり、要員移行やタイムキャストの採用・育成、集約前後の業務支援等を実施し、円滑に移行。

<帳票電子化試行への対応>

- ・NHKにおける帳票電子化の試行において、電子化の事前作業としての帳票仕分けを首都圏サポートルームで実施し、体制を拡充のうえ当初計画どおり年度内に完了。

○組織体質の強化

<リスク管理の徹底>

- ・個人情報保護をより一層徹底するため、帳票管理簿の様式統一や、帳票管理方法の見直し・改善を実施。

<人材育成の強化>

- ・マネジメント能力の向上やリーダー人材の育成を目指した各種会議を開催するとともに、社員育成プランを改訂。

**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594万件で前年度の441万件に対して153万件増加。応答数は252万件（経営目標240万件）で、前年度の241万件に対して11.4万件増加。外部応答率は11月末に63.1%（前年60.3%）まで向上してきたものの、12月の最高裁判決の影響で12月から3月の4か月間の総呼数が前年度比で150万件増加（前年同期比182%）したこともあり、年間の応答率は42.5%（前年度54.7%）。
- ・年度初頭より配席数の確保に努め、4月より前年度の応答数を上回る実績を確保。年間を通してコミュニケーターの募集採用活動を強化するとともに、追加勤務による就業時間の増と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。

<CASメッセージ消去受付>

- ・総呼数は179.4万で前年度の182.1万件に対して2.7万件的減。応答数は139.9万件で前年度の146.9万件に対して7.0万件的減。
- ・書面省略による衛星新規取次数は、1,786件で応諾に対する書面省略率は76.4%、契約変更取次数は20,875件で応諾に対する書面省略率は81.2%。

○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収納促進テレマと住所確認テレマ、新規法人の衛星新規ありがとうテレマや高齢者契約内容確認テレマ等の品質向上テレマを中心に年間で183.7万件実施（前年度比26.2万件増）。低応諾率の業務が増加したため、通話

に対する応諾率は43.7%（前年度比7.8ポイント減少）。

#### <CAS関係>

- ・地上契約未判明者に対する「契約確認テレマ」による衛星新規契約の取次実績は2,291件で応諾に対する書面省略率は69.9%
- ・衛星未契約者への「契約勧奨テレマ」による衛星契約変更の取次実績は7,049件で応諾に対する書面省略率は72.2%
- ・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。

#### ○受信技術業務

- ・総呼数は9.8万件で前年度比0.2万件の増。応答数は7.9万件で前年度比0.2万件の増。外部応答率は80.6%で前年度比0.8ポイント向上。
- ・携帯電話基地局の建設に伴う受信障害が増加しており、障害の発生時期が基地局建設時期に合致するかどうかの確認など、相談対応が複雑化。
- ・技術展示業務は、計画の110件に対して、冬季オリンピック期間中の受注が増加し、年間164件を実施。セミナー運営業務は計画の50件に対して、小規模なセミナーも含めて年間92件を実施。

#### ○ネットクラブ業務

- ・メール・電話による受付件数は4.8万件で、会員サービスの見直し等もあり、前年度の7.1万件に対して2.3万件減少。年度末の会員登録数は463.8万人で今年度22.9万人増加。プレミアム会員は243.8万人（会員登録数の52.6%）で今年度16.9万人増加。

#### ○その他

- ・11月10日（金）業務終了後～11月12日（日）、仙台CC移転を円滑に実施。
- ・VOISネットワークシステムの円滑な遮断に向け事前確認や説明会を行い、3月より全コールセンターで完全遮断し、セキュリティを強化。
- ・NHK職員の公金意識研修として、新採用者研修、勤続10年目研修（10回）、新D6研修（9回）を実施。
- ・2月15日から、4コールセンターのフリー、ナビダイヤルの受電方式を、これまでの担当エリア方式から、各コールセンターの配席比率に応じて受電する分配比例方式に変更した結果、お客様の待ち時間数の減少に繋がった。

## ④ 業務推進本部関係

〔育成支援部〕

#### ○講習関係業務

- ・29年度の講習開催実績は、310回、延べ611日、受講者数2,257名。
- ・前年度を回数で57回、日数で173日上回り、日数では過去最多の実績を確保。
- ・初期講習（スターティング講習Ⅰ）の開催は439日で、法人委託事業者の通年開発と既受託法人の要員補充により前年度から倍増（+223日）。初期講習参加者の3分の1は既受託法人からとなり、受託業務拡大の効果が顕著。
- ・全国で増大する講習業務の効率的な運営に向けた「講習申請受付システム整備」と、総合対策手法の早期習得ならびに適正な債権管理を目的とした「支払再開講習」を30年度運用開始に向けて開発。

- ・ 営業職員向けの「民事関連研修」を 13 回開催し品質指標達成に寄与したほか、「公金意識研修」も 23 回開催。

#### ○映像制作業務

- ・ 営業活動重点事項の理解促進と優秀訪問員のノウハウ・スキル共有に資する「営業チャンネル」を各期（年 6 回）制作。
- ・ 営業局 I T 営業推進部からのスポット発注を受け、「営業システム操作マニュアル」を制作（第 6 期）。

#### 〔法人営業部〕

#### ○事業所対応業務

- ・ 29 年度は、8 月からの全国拡大により増加した自治体（2,428 か所）を加え、従来の 1.5 倍となる 7,311 か所の事業所対応を、本部および各支社が全力で展開。
- ・ 自治体対応では、拡大当初「テレビ等受信機設置状況調査票」の精査・修正に想定以上の時間を割かれたものの、営業局・各拠点局と協議を重ね、連携した取り組みにより、年度末までに対応を完了。
- ・ 29 年度の事業所定期対応数 7,311 か所（前年度 4,824 か所、2,487 か所の増）  
総数取次数 17,299 件（前年度 11,757 件） 衛星取次数 4,507 件（前年度 3,554 件）  
総数増加数 4,828 件（前年度 1,506 件） 衛星増加数 1,227 件（前年度 245 件）

#### ○集合住宅対応業務

##### <新築分譲会社>

- ・ 年間対応物件数は 347 件（達成率 107.8%）。年間計画 322 件を 25 件上回る。
- ・ 価格の高騰や物件の小規模化等により、契約取次数は 7,896 件（前年度 8,042 件）でわずかに減少。

##### <賃貸不動産会社>

- ・ 年間対応物件数は 477 件（達成率 153.9%）。年間計画 310 件を 167 件上回る。
- ・ 契約取次数は 126,260 件（前年度 102,923 件）で大幅に増加。とりわけ、10 月から業務委託を開始した大東建託の取次数は 11,312 件となり、全国第 3 位の実績。

#### 〔フィールド事業部〕

#### ○法人事業者講習業務

- ・ 29 年度は全国で 246 回、378 名に対してフィールド講習を実施。
- ・ スターティング講習 I は 197 回、スターティング講習 II は 49 回。

#### ○未収対策業務

- ・ 29 年度、首都圏、大阪府、愛知県の 16 局・センターで、合計 2,528 者数を対象に対策を実施。

#### ○文書作成・発送業務

- ・ 8 月からの受託業務拡大により、文書作成・発送業務を本部で開始。受信料特別対策センターと連携を密にし、遺漏なく的確に対応。
- ・ 8 月～3 月の発送数は、合計 6,856 通。

#### ○新たな業務モデルの開発

- ・ 営業局計画管理部、首都圏営業推進センターの要請を受け、DMポスティング対策を 4～10 月に首都圏 5 局・センターで実施。総投函数は 23,021 件。
- ・ この対策スキームを活かし、法人事業者・派遣会社社員に対する「DMポスティング

業務指導」を、全国7局・センターにおいて実施。

○関西・中部支社でフィールド業務開始

- ・8月からの受託業務拡大に合わせ、それぞれ5名・4名体制で業務を開始。未収対策業務を中心に、法人事業者講習やDMポスティング業務指導も行い、着実に業務を推進。
- ・未収対策業務は、関西支社427者数（3センター）、中部支社192者数（2センター）実施。
- ・法人事業者講習は、関西支社36回（58名）、中部支社28回（52名）実施。

**⑤ カスタマーセンター関係**

〔コール事業部〕

○「新4K8K衛星放送コールセンター」業務

- ・「4K8Kの受信相談」「BS帯域再編受信相談」「電波漏洩対策相談」を一括して受け付ける窓口業務で、4K8K放送の普及促進が大きな役割。平成29年9月に「放送サービス高度化推進協会」から業務受託。12月1日の4K8K本放送開始1年前イベントに合わせて、オペレーター3席テクニカルスーパーバイザー1席の体制で、コールセンター業務をスタート。（「電波漏洩対策」は、2月に公募が行われ受託）。平成30年4月から6月にかけてBSの帯域再編が行われる予定。

○「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、携帯電話の利用電波を700MHz帯に拡大するのに伴って発生するテレビ受信障害相談と対策の受付業務。携帯基地局の建設地域拡大に伴って業務も広がり、平成29年6月に福岡に新たな拠点となるコールセンターを開設。川崎・溝口と2拠点合わせてオペレーター130席規模に拡大。その後、100席前後の体制で推移し、円滑に業務を遂行。平成29年度末現在、基地局の開局は18,825局で、平成30年度からは東名阪の大都市部に展開予定。
- ・ラジオマイクの利用に合わせて700MHz携帯基地局の停波管理を行う「共用調整窓口」業務は平成29年度末で終了。地震速報や気象警報の発表中に、テレビ受信障害が起きないように基地局を停波する「警報管理業務」はシステムの自動化が完了。一方、放送局から混信などによる緊急停波要請を受け付ける24時間対応の窓口は継続。

○「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」から受託。平成29年度は福岡・後藤寺局と長崎・松浦東局の2局だけだったため、11月から3月までの5か月間だけ実施。平成30年度は韓国の地上4K波対策として通年で実施。

○NHK関連団体のコールセンター

- ・「NHK出版コールセンター」は、土日や祝日にも業務を拡大し、オペレーターは平日16席、土曜5席、日曜4席規模で運営。年間26万件の入電と3万件のファクスによる申し込みや問い合わせに対応。
- ・「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受け業務として、繁忙期3席、通常期1席で運営。入電は年間1.2万件、はがき受付1万枚の申し込みや問い合わせに対応。

〔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来業務は、「NHKのだ自慢」「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。29年度は、全国41か所で展開。
- ・ 日ごろ、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、各地域放送局が展開する公共放送NHKへの理解促進活動に貢献。

## ○営業活動支援資材の企画・制作

- ・ NHKに提供する「あなたがスポンサー」「受信料だからできること」など、NHK受託・NBS自主のパンフレット・リーフレット製作は順調に推移。そのなかで、自主製作としてNHKに提供してきた「留守番伝言メモ」は、全国営業現場の地域スタッフの使用に加え、法人委託事業者が積極的に利用した結果、製作数が年間35万冊まで増加。NHK営業は、当該品の活用状況を踏まえ、30年度から「育成・理解促進支援業務」の受託製作品目に加えて、さらなる利用促進を図る。
- ・ 10年以上にわたり自主製作・販売を実施してきた理解促進用（公共放送NHKへの接触向上と受信料制度堅持にむけた無償頒布品）どーもくんキャラクター7点について、NHKからのグループ企業全体の業務範囲の見直しと競合関係の解消の意を受け、当社としての役割は達成できたと判断し、29年度をもって製作を終了。当該在庫は30年度末までの販売で収束予定。

## ○多摩カレッジ

- ・ 上半期54講座・受講者数885名、下半期は53講座・受講者数852名で、前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263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、8,284万件（前年度比100.1%）。
- ・ クレジット継続払収納件数は、1,510.5万件（前年度比108.0%）。
- ・ 振込収納伝送件数は、925.8万件（前年度比104.2%）。
- ・ 支払代行収納件数は、123.2万件（前年度比111.6%）。

### ○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6,199万通で、前年度比109.3% 528万通の増加。
- ・ 主な増加の要因は、例年を上回る衛星契約勧奨DM（681万通）、口座・クレジット勧奨DM（357万通）発行の影響。

### ○主なシステム対応

#### <営業拠点集約（再編）対応>

- ・ 兵庫県（7月）・静岡県（2月）の営業拠点集約に伴う営業システム設備系事前打合せや現地地下見の実施とレイアウト変更および移転対応支援。
- ・ 局所データのカットオーバー（一括変換）と再編前と再編後の事務処理対応を支援。

#### <PCIDSS（クレジットカード国際セキュリティ基準）対応>

- ・ 昨年2月よりクレジットカードデータの非保持化対応プロジェクトが発足。
- ・ 10月から機能テストがスタート。2月にデータのトークン（疑似番号）化のカットオーバー対応を行い、国際基準に適用したシステムの運用開始を支援。

<東HOSTコンピュータ更新対応>

- ・ 年末年始に10年ぶりとなる営業システム（EGGS）の基幹マシンである「東HOSTコンピュータ」の更新における一連の業務テスト・本番検証を支援。

<事務処理適正化や「放送受信契約書（訪問対応用）」の刷新に伴うシステム対応>

- ・ 事務処理での不適切な処理を防止する受信料返戻処理の厳格化対応。
- ・ 「放送受信契約書（訪問対応用）」の刷新により「押印ID」に署名の有無を確認する機能を追加。併せて、新たな受信契約属性として携帯電話の「ワンセグID」を新設する対応を実施。

○現場活動支援と「問い合わせ窓口」の充実

<サポートデスクの運用開始>

- ・ 「ナビタン・ヘルプデスク」「EGGS・ヘルプデスク」を「サポートデスク（ナビタン）」「サポートデスク（EGGS）」に改め体制を整備。4月から幅広い営業現場支援業務を実施。
- ・ サポートデスク全体の年間問い合わせ対応件数は16,824件（前年度比+299件）で前年度と同水準。携帯端末系（ナビタン・Qbit）は10,824件（前年度比+157件）。EGGSについては6,078件（前年度比+142件）。

○セキュリティ関連対応

- ・ 5～6月にかけてEGGS端末に営業セキュリティの強化策として「手のひら静脈認証システム」の全国導入を支援。

**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

- ・ 29年度業務監査計画に基づき、45部署の定期監査を計画どおり実施。更に6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（29年6月～30年3月）で前月分を報告。
- ・ 内部監査規程にのっとり、29年5月と11月の取締役会で、28年度下半期と29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等の改善措置状況等について報告。

○NHK内部監査室による調査

- ・ 実施されなかった。

[リスク管理委員会事務局]

- ・ 5月の個人情報保護法改正に伴い、個人情報保護規程類を改正。委託先審査基準を見直し、第三者提供審査を新設。個人情報保護監査については、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より付与）次期更新のため、2018年1月にコールセンター業務実施場所を中心に現地審査を受け、指摘事項

(1件) および文書審査結果への是正対応後、2月28日付で付与適格決定通知を受領。

- ・10月～12月を「コンプライアンス推進期間」として全部署で研修・勉強会を実施(延べ366回実施し、3,919名が参加)。倫理・行動指針の再確認のほか、情報セキュリティ対策、適正経理、適正な業務遂行・勤務管理等を中心にコンプライアンス徹底を図った。
- ・リスク対策のPDCAについては、11月に拡大リスク管理委員会を開催。今年度よりIT統制委員会事務局と連携し確認を行い、リスク総点検内容を確定し各部署へリスク分析・対策を打返し。
- ・BCM(事業継続マネジメント)として、初動対応を中心とした9月の全国訓練や、各部署で作成した対応指針の見直しや検討会を実施。

#### [人材開発委員会事務局]

##### ○社員研修実施状況

- ・「全国研修」15回(参加233名)、各支社・部署実施の「支社研修」30回(参加648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29名)。「お客様対応現場体験研修」は、本社・支社あわせ137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。
- ・新社員制度の理解と役割の認識、経営ビジョンの実現に向けたカリキュラムを強化。
- ・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」を継続。
- ・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。

#### [総務部]

##### ○社員等

- ・29年度は、4月に14名、8月に3名、9月に1名、10月に13名、11月に1名、12月に5名の計37名の社員を採用(28年度は24名)。
- ・30年3月31日付の従業員数は766名(転籍等128名、出向15名、社員623名)で、29年度当初との比較で7名の減少。タイムキャスト数は2,628名。

##### ○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。

##### ○NHKの営業拠点再編に伴うNBS業務体制の変更

- ・7月に兵庫県、2月に静岡県におけるNHKの営業拠点再編に伴い、NBSの業務体制を変更。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、昨年度に引き続き10月にストレスチェックを実施。社員・TCの対象者923名中771名が受検、受験率は85.3%。

##### ○「えるぼし」マークの取得

- ・厚生労働大臣より女性の活躍推進に関して優れた取り組みを行う企業に与えられる

「えるぼし」マークを平成 29 年 4 月に取得。

○無期労働契約への転換、労働時間の取り扱いの変更（平成 30 年 4 月～）

- ・無期労働契約への転換、労働時間の取り扱いの変更に関して、就業規則を改正。管理職を対象に説明会を実施し、制度や適正な業務・勤務管理の徹底を図る。一般職の社員・タイムキャストは、ホームページ等を活用して周知。

○タイムキャスト賃金改定等

- ・29 年 4 月実働分からコールセンター等の所属者に対し通勤交通費の支給を開始。30 年 4 月実働分から事務推進部門、業務推進部門の賃金改定。
- ・円滑な支給・改定に向け関係部署との調整等を実施。管理者やタイムキャストからの問い合わせにも対応。

## ⑧財務関係

- ・コンプライアンス推進活動の一環として、平成 29 年 11 月に「適正経理推進月間」を設定し、各伝票の重点審査、新規取引先登録書類の確認、契約書の確認を行うなど、公金意識の醸成や適正経理の推進に取り組んだ。
- ・平成 30 年 2 月に東京事務センターの「出金管理に関する点検」を実施。事業資金の支出と経費の支払いについてサンプリング調査を行った結果、特に問題は確認されなかった。
- ・平成 30 年 4 月からの出張旅費請求の G-S M a R T への円滑な移行に向け、各種テスト・マニュアルの作成・説明会の開催等、事前準備や周知活動を行った。

## (2) 対処すべき課題

- ・「NBS 経営プラン 2018-2020」の社内への早期浸透を図る。
- ・「NBS 経営プラン 2018-2020」の確実な遂行に向け、各部門で掲げた重点目標の進捗状況の点検・分析を行い、30 年度事業計画の着実な達成を図るとともに次年度の取り組みに反映させる。
- ・「NHK 地域放送局支援業務」については、本社に推進組織を設置の上、体制の整備と業務内容の習熟を図り、円滑な開始に繋げる。
- ・「平成 30 年度 I T 統制に関する活動基本方針」に基づき、「情報セキュリティ対策の強化」「働き方改革のための I T 基盤整備」「全社的な P D C A 活動」「関連規程の整備」を的確に推進する。
- ・事務情報処理の安定的な業務遂行の基盤を整備するとともに、より効率的な業務体制の整備に取り組む。
- ・適正な配席時間の確保により応答数の確保と応答率の向上を図る。
- ・法人事業者の育成ならびにお客様対応品質の向上に向け、育成支援とフィールド事業が連携した法人委託講習を実施し、NHK 営業改革に最大限貢献する。
- ・29 年度に全国拡大した自治体定期対応業務の諸課題を NHK と連携のうえ解消し、一層の定着を図る。
- ・12 月 1 日から開始される「4 K 8 K 本放送」の普及促進がスムーズに進むように「4 K 8 K コールセンター」で、受信相談や電波漏洩対策相談、帯域再編の相談を視聴者の立場に立って、的確に実施していく。

- ・ 免除拡大等の「受信料の負担軽減策」への対応等、NHKの営業システムの円滑な運用・管理を図る。
- ・ 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・更新していく。
- ・ NHKグループ全体で取り組む「働き方改革」に加え、NBS独自の施策を展開することにより、働き方に対する社員の意識向上と働きやすい職場を追求する。

(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 26 年度 (第 26 期)	平成 27 年度 (第 27 期)	平成 28 年度 (第 28 期)	平成 29 年度 (第 29 期)
売 上 高	11,012,554	10,662,171	10,527,828	11,533,452
営 業 利 益	113,618	185,019	160,999	276,769
経 常 利 益	193,062	306,322	321,451	433,859
当 期 純 利 益	90,049	166,958	182,216	257,092
(1株当たり) 当 期 純 利 益	31,277円90銭	57,991円84銭	63,291円43銭	89,299円40銭
総 資 産	10,327,493	5,400,389	5,319,339	5,491,173
純 資 産	3,455,641	3,588,628	3,530,140	3,395,977

(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、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：平成30年3月31日付

下段：平成29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	127名	34名	6名	13名	180名
	130名	28名	7名	13名	178名
女性	1名	582名	1名	2名	586名
	0名	593名	1名	1名	595名
計	128名	616名	7名	15名	766名
	130名	621名	8名	14名	773名

※このほか、NHKへの出向者 平成30年3月31日付 計2名  
平成29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 または重要な兼職の状況
代表取締役社長		長谷 欣之	
常務取締役	経営計画統括 業務推進統括 事業開発統括	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	
取締役	コールセンター統括 カスタマーセンター 統括	小坂 達也	
取締役	営業事務推進統括 営業システム統括	友成 孝公	
取締役(非常勤)		砂押 宏行	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)		氏原 茂	(株)NHKアイテック 取締役
監査役(常勤)		広川 敬祐	
監査役(非常勤)		古城 忠彦	NHK内部監査室主幹

#### (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)	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	68,167千円
監査役	1名	6,377千円

(注1) 当事業年度末の人員数は、取締役8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」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、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統制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・役員の実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

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6名体制（常勤2、非常勤4）で全国の事業所等を2年で一巡しており、29年度は45部署の定期監査を計画どおり実施し、更に6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、初めて、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P D C A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、固定資産および備品の紛失等）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、何れのリスクについても、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100部署、延べ366回実施し、延べ3,919名の社員・T C ・派遣が参加した。

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、備品管理の確認等を行ったが、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1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」「I T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30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。