第 ３０期

事　　業　　報　　告

（自　平成30年　4月　1日
至　平成31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 30 年度は、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 27-29」に続く「ＮＢＳ経営プラン 2018-2020」の初年度であった。この経営プランでは、前回の経営プランに引き続き、「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、平成 30 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、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、地方自治体の定期対応業務
・営業活動の支援資材であるリーフレット等の企画・編集・制作

等の各種営業支援業務に加え、10 月からは、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局で開始している。

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 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

等に取り組んでいる。

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、所定の審査を経て、５月に 10 期目の更新を行った。

①　経営企画関係

〔経営企画関係〕

○「ＮＢＳ経営プラン 2018-2020」の社内への早期浸透

・「ＮＢＳ経営プラン 2018-2020」（以下、経営プラン）の社内への早期浸透に向け、2018 年度初めに冊子を全社員へ配付の上、５月～７月に各職場で説明会を開催し、経営プランの内容を周知。冊子の配付や説明会の実施による理解促進の取り組みが経営プランの早期浸透に一定の効果を上げた。

○「工程表」による経営プランの進捗管理

・経営プランの着実な実行に向け、各部門の重点目標達成のための３か年の工程とスケジュールを示す「工程表」を７月末に策定。
・2019 年１月から「工程表」を基に 2018 年度中間総括を開始し、進捗状況の点検・分析

により、2018 年度事業計画の達成と 2019 年度以降の各部門の取り組みへの反映を図り、３月に結果を取りまとめ、役員会に報告。最終総括については、2018 年度の実施結果がまとまる５月を目途に取りまとめを実施予定。

〇2018 年度「役員討議」の実施

・2018 年 11 月～2019 年２月にかけ、役員討議を計４回実施。“2018 年度事業計画の達成に向けた取り組み”、“2019 年度事業計画案の取りまとめに向けて”、“経営プラン重点目標の進捗と課題、2019 年度以降の事業展開”、“全社的課題への対応”の各テーマに関して議論を行い、現状と課題について役員間で認識の共有化を図った。

〇インターネットを活用したサービスの充実に向けた対応

・ＮＨＫのインターネットを活用したサービスの充実に向けて、11 月以降、ＮＨＫデジタルセンター主催の「同時配信・見逃しサービス運用体制検討連絡会」や営業局との打合せ会へ参加し、最新状況の把握に努めた。

・各部門が連携して円滑な対応が可能となるよう 2019 年１月に「デジタル事業対応プロジェクト」を設置。同プロジェクトで関係部門の情報共有化と組織横断的課題の検討を進め、運用開始に向けた業務体制の構築を図る。

〇ボトムアップ提案募集の実施

・「全体最適」と「働き方改革」の推進を掲げた経営プランの趣旨を踏まえ、ボトムアップ提案制度の募集方法を見直し、「新規事業」に加え「働き方改革」も提案可能として８～９月に社員からの提案募集を実施。結果、提案件数は計 25 件（働き方改革 21 件、新規事業４件）と昨年度の４件から大きく増加。

・10 月の審査の結果、「働き方改革」提案 17 件についてはＮＢＳ働き方改革推進委員会第一分科会で検討を行った上で施策の具体化を進めており、そのうち「テレビ会議システム導入」については 2019 年度から実施予定。また、「新規事業」提案に関しては、審査を通過した提案について 2019 年３月に事業化検討可否判定審査を実施。

〔ＩＴ統制関係〕

〇情報セキュリティ対策の強化

・ＩＴ資産管理台帳の整備の一環として、「各種システム・ツール一覧」を 10 月に作成し、ＮＢＳ内で利用しているシステムの一元管理を実現。併せて、システム導入スケジュールも一覧化して「見える化」を図った。

・ＩＴリスク調査（10～11 月）等ＮＨＫと関連団体との連携が必要な施策についても、適切に実施し、ＮＨＫグループ全体のセキュリティ向上に貢献。

・社内情報共有が目的のグループウェア（G Suite）について 12 月にエディション変更（個人向けの「Basic」から法人向けの「Business」へ）を行い、セキュリティを強化。具体的には、各職場で高セキュリティのデータ保管場所である「チームドライブ」を利用して社内機密情報の共有が可能となり、文書管理のリスク低減に繋げた。

〇「働き方改革」のためのＩＴ基盤整備

・上記の G Suite のエディション変更によるセキュリティ強化に伴い、チャットやテレビ会議などの各種サービスが利用可能な基盤が構築でき、2019 年度以降の「働き方改革」に向けた活動の展開に繋げていく。

〇ＩＴ統制に関するＰＤＣＡ活動の推進

・リスク管理委員会事務局・ＩＴ統制委員会事務局が連携し、経済産業省のシステム管理基準を基に、従来のＩＴリスク項目を整理し新たな項目でのＩＴリスクの洗い出し

を実施。この結果を受け作成した「リスク対策リスト」に則り、ＰＤＣＡ活動を推進。
○ＩＴ統制関連規程類の整備
・ＮＨＫからの要請により「ＮＢＳ情報セキュリティ対策基準」を 12 月に策定。さらに、同対策基準に則り、従来の「ＮＢＳ情報セキュリティ管理規則」を改訂した「情報セキュリティガイドライン」を 2019 年３月に策定し、ＮＢＳの情報セキュリティに関するルールを整備。
・具体的な運用手順を記載したガイドラインの整備も進め、12 月に「モバイルパソコン持出利用ガイドライン」を策定。また、2019 年２月には、「働き方改革」に繋がる G Suite の活用促進に向けて「G Suite 利用ガイドライン」を改訂。

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＞
・2018 年４月より「社会福祉施設の免除適用範囲が拡大」されたことに伴い、新たな免除対象施設への情報処理を各事業所で実施。
・12 月から事前受付が開始され、２月から施行された「奨学金受給対象等の学生への免除」について、全国分の申込を一括して受付・処理する集中情報処理センターを新設。ＮＨＫ営業局と連携のうえ処理手順を整備し、業務体制を構築。
・2019 年４月から施行された「多数支払いにおける割引」について、２月に事前周知ＤＭを発送後、割引適用に係る各種情報処理を各事業所で実施。
＜業務量増加への対応＞
・全国の事業所・事務センターにおける４月から 11 月までの受入・情報処理件数が、前年度比 109％と増加。恒常的な業務量増へ対応するため、情報処理要員を加重配置する等、情報処理体制を強化。
・営業目標達成に向けて実施された「ポスティング対策」等のＮＨＫ本部加重施策への対応として、支社間の業務量調整を行い円滑に情報処理を実施。
＜帳票電子化保存への対応＞
・帳票格納スペースの不足という全国的な課題の解消に向け、ＮＨＫで取り組んでいる過去分帳票の電子化保存について、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全国分を対応。平成 13・14 年度分の仕分けを完了。
○業務改善・業務改革の取り組み
＜業務スクラップ・業務改善の推進＞
・外部コンサルタントを活用したＮＨＫ営業局プロジェクト（第１ターム：４月～７月、第２ターム：12 月～３月）に参加し、事務情報処理のより効率的な実施に向けた改善策を検討。
・第１タームにおいては、全国の事業所・事務センターから募集した「業務スクラップ提案」をもとに検討の具体化を進め、早期に実現が可能な施策の試行を７月に開始。試行結果を踏まえ、９月から３月にかけて、５つの業務スクラップ策を全国に展開。
・第２タームにおいては、年度末に業務量が急増する「事務センターでの不動産取次処理」の業務改善を検討。３月の業務量や必要マンパワーを精緻化し、処理体制を整備するとともに、処理手順の一部を改善。次年度に向けてシステム化等の検討を継続。
・ＮＨＫ営業部門におけるＲＰＡ導入が本格化されることとなり、ＲＰＡ導入とともに

システム改修や手順見直し等も含め、３月よりＮＨＫ営業局と検討を開始。

＜より効率的な業務・要員体制の構築＞

・社員業務のタイムキャストへのさらなる業務移行を推進するため、６月より全国の事務センターにおいてフルタイムキャストの導入を開始。前年度末に開始した試行により業務モデル・運用ルール等を策定のうえ、既存タイムキャストからの移行と新規募集を段階的に実施。３月初頭現在において、全事務センターで計 33 名を運用。

・スケールメリットの最大化と物流リスクの低減を図るため、事業所業務の一部を事務センターに集約。８月からは「ＤＭ等２次対応」、10 月からは「郵便局ワンライティング」「郵便転居情報」を集約。事務センターで運用を開始したフルタイムキャストも活用しつつ、事務センターにおいて円滑に集約業務の情報処理を実施。

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、543.9 万件で前年度の 594.3 万件に対して 50.4 万件の減少。最高裁判決の影響と定常請求などの問合せ窓口の一本化により、年度当初から前年を上回る状況が続いたが、12 月から３月までの４か月間は、最高裁判決後の激増があった前年度に比べ 114 万件減少。一方、応答数は 268.6 万件で、前年度の 252.4 万件に対して 16.2 万件増加。その結果、外部応答率は 48.2％で前年度の 42.5％に対して 5.7 ポイント向上。

・年度初頭より配席数の確保に努め、年間を通してコミュニケーターの募集採用活動や追加勤務募集への対応を強化し、就業時間の増とアウトバウンド要員のインバウドへのマルチ要員を拡大するなどの施策を実施。応答数の確保とともに年間配席時間計画 58 万時間を確保。

・長期未収専用ダイヤルについては、10 月より２ＣＣ（東京、大阪）から４ＣＣに拡大した結果、下半期の応答率は 70.3％と上半期より 21.9 ポイント向上。

・７月 30 日から仙台ＣＣでスタートした即時マナーアップコールは、応答率 74.8％。

＜ＣＡＳメッセージ消去受付＞

・総呼数は 190.2 万件で前年度の 179.4 万件に対して 10.8 万件の増。応答数は 142.7 万件で前年度の 139.9 万件に対して 2.8 万件の増。

・書面省略による衛星新規取次数は、1,344 件で応諾に対する書面省略率は 76.6％、契約変更取次数は 19,066 件で応諾に対する書面省略率は 82.5％。

○アウトバウンド業務

＜受信料関係＞

・一部未納者に対する「収納促進テレマ」をはじめ「住所確認テレマ」・「衛星勧奨テレマ」、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」などの品質向上テレマを中心に年間で 143.8 万件実施（前年度比 39.9 万件減）。通話率は 26.2％（前年度比 1.9 ポイント向上）　、通話に対する応諾率は 43.7％（前年度と同率）。

＜ＣＡＳ関係＞

・地上契約未判明者に対する「契約確認テレマ」による契約の取次実績は、2,137 件で前年の 2,291 件に比べ 154 件の減。応諾に対する書面省略率は、69.4％で前年に比べ 0.5％低下。

・衛星未契約者への「契約勧奨テレマ」による衛星契約の取次実績は、8,084 件で前年の 7,049 件に比べ 1,035 の増。応諾に対する書面省略率は 74.3%で前年に比べ 2.1%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。

○受信技術業務
・総呼数は 12.6 万件で前年度比 2.8 万件の増。応答数は 9.5 万件で前年度比 1.6 万件の増。外部応答率は 74.8%で前年度比 5.8 ポイント低下。
・台風や地震等による受信設備故障に伴う相談が激増。災害時は東京・大阪の２拠点で相互バックアップ体制を図っているが、両拠点ともに閉鎖を余儀なくされた場合の対応が課題。
・技術展示業務は、新４Ｋ８Ｋ放送が開始された 12 月１日を中心として、当初計画の 200 件とほぼ同数の年間 202 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 148 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 3.4 万件、前年度の 4.8 万件に対して 1.4 万件減少。「ポイントサービス」「番組表ウォッチ」「マイ語学」などの会員サービスが終了。
・年度末の会員登録数は 481.6 万人で今年度 17.8 万人増加。プレミアム会員は 257.7 万人（会員登録数の 53.5%）で今年度 13.9 万人増加。

○その他
・「勤務把握の１分化」「ＴＣの土日祝日加算新設」に対応するため勤怠システムを改修。働き方改革として勤務把握、支給作業を軽減。
・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（15 回、229 名受講）、新Ｄ６研修（９回、69 名が受講）を実施。
・７月 19 日札幌コールセンター開設準備プロジェクトを発足。要員の確保・育成、職場環境など５つの分科会で開設に向けた議論をスタート。

④　営業推進業務関係

〔育成支援関係〕

○講習関係業務
・30 年度の講習開催実績は、301 回、延べ 561 日、受講者数 2,519 名。
新規法人開発拡大の方向から、既受託法人育成重視の方向へのシフトが大きく影響し、回数・日数共に前年実績を下回る（前年比 97.1%、91.8%）。一方で受講者数は 262 名の増加（前年比 112%）。
・既受託法人の要員補充の促進により、初期講習参加者に占める既受託法人の割合は前年度の３割から５割へと増大。
・クレーム抑止と丁寧なお客様対応に向け、業務開始１～２か月経過後の訪問員対象の講習を積極展開し、クレーム抑止に貢献。受講者数は 115 名の増（前年比 142%）。
・営業現場活動の支援強化を目的に、既受託法人の定着と課題解決に向け、ＮＨＫと連携のもと「アップグレード講習」の開発に取り組む。(2019 年度運用開始)
・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 29 回開催。特に 10 年目の受講者数は前年比 183%と伸長が顕著。

○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。
・営業局からの発注を受け「放送受信料の契約・収納業務の概要」改訂版を制作（第１期）。

〔法人営業関係〕
○事業所対応業務
・30 年度は、自治体対応業務の全国拡大２年目を迎え、自治体 5,398 件を含む 7,603 件（前年比 292 件増）の事業所に、本部と各支社が例年以上に前倒しで定期対応を実施。
・下半期には、受信料負担軽減策の一つである「多数支払いにおける割引」に対応するため、ＮＨＫ主催の説明会に参加するとともに営業局・各拠点局と連携した取り組みにより、各事業所への説明や請求額変更へ的確に対応。
・30 年度の事業所定期対応数 7,603 か所（前年度 7,311 か所）
　総数取次数 14,275 件（前年度 17,299 件）　衛星取次数 4,724 件（前年度 4,507 件）
○集合住宅対応業務
＜新築分譲＞
・年間対応物件数は 372 件（達成率 107.2%）。年間計画 346 件を 26 件上回る。
・地価高騰によるマンション価格の上昇、完売にならない物件の増、物件の小規模化等による厳しい状況下で、契約取次数は 7,918 件（前年度 7,896 件）とわずかに増加。
＜賃貸不動産＞
・年間対応店舗数は 438 件（達成率 132.7%）。年間計画 330 件を 108 件上回る。
・契約取次数は 140,134 件（前年度 126,260 件）と増加。とりわけ九州支社、北海道支社、四国支社で大幅に増加。

〔フィールド事業関係〕
○法人講習業務
・30 年度は全国で 246 回、425 名に対してフィールド講習を実施。
・そのうちスターティングⅠは 178 回、スターティングⅡは 64 回、その他（ＤＭ対策）の講習が３回。
・営業局、放送研修センターの依頼を受け、ＮＨＫ新人職員への講習を１回実施。
・法人委託の安定運用と質的向上に向けた支援強化策として育成支援部と連携した内務、外務一体講習を試行。今後、本格的に運用。
○民事事前対策業務
・30 年度は首都圏、大阪府、愛知県の 21 局・センターで、合計 3,379 者数を対象に対策を実施。
・「さいたま西」で遠隔地域（宿泊）対策を試行。接触率と再開率を高い水準で確保し、３月より本運用開始（「西東京」）。
○民事関連文書作成・発送業務
・30 年度の発送数は合計 13,951 通。複眼チェックを徹底し、的確に発送作業を実施。
○新たな業務モデル
・大手住宅地図会社へのポスティング対策指導を実施。

⑤　地域業務関係

○放送局事務支援業務

・７月に「地域事業室」が発足し、放送局事務支援業務を推進。同月、甲府、神戸、静岡、福井、熊本のパイロット５局に社員が着任し、９月末までスポット業務として、各局ごとに業務マニュアルを作成。

・10 月１日から「委託業務概要」に基づき、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）73 項目について業務を開始。

・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地域事業室・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。

・パイロット局社員に対しては、着任前研修のほか、放送局事務支援業務会議（12 月、３月）において専門知識の研修を行うなど人材育成に注力。

・各パイロット局社員作成の業務マニュアルについては、本社にて整理、統合し、ＮＨＫへ提供。書式の共通化も進め、業務の標準化を推進。

・半年間のパイロット期間の実績と課題の洗い出しにより、2019 年度に向け、より放送局の支援に直結する「委託業務概要」の検討をＮＨＫ総務局とともに実施。

○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り、「ＮＨＫのど自慢」「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関連キャラクターグッズなどの物品販売を実施。2018 年度は、全国 31 か所で公共放送ＮＨＫへの理解促進活動に貢献。

○多摩カレッジ

・上半期 53 講座・受講者数 853 名、下半期は 54 講座・受講者数 823 名で、前年度とほぼ同規模で展開。下半期は、翌年度の受講者募集活動を推進し、新規受講者の増加を図った。

・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、表彰式などのイベントを実施した。また、作品展「cocobunji 展示」を国分寺駅で２月８日から 12 日の５日間開催し、受講者増へと結びつけた。

⑥　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」「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全国一律の電話相談窓口業務で、「放送サービス高度化推進協会」から委託を受けている。４Ｋ８Ｋ放送の普及が大きな使命。

・平成 30 年４月から６月にかけてＢＳの帯域再編が行われ、専用のフリーダイアルを開設して受信相談を行った。また新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」も専用のナビダイアルで、対策に対する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。

・12 月１日に「新４Ｋ８Ｋ衛星放送」が放送を開始し、視聴者から受信方法の問い合わせや受信不良の相談が相次いで寄せられた。

・入電件数は年間で１万 8,000 件、応対件数は１万 7,000 件。入電に際して、４Ｋ８Ｋ放送に対する要望などについても意見聴取も行い、４Ｋ８Ｋ放送の普及促進に役立て

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を発射するのにともなって生じるテレビの受信障害の相談と対策を受け付ける電話窓口業務。携帯の基地局建設は、30 年 12 月から東京でも始まり、全国で展開中。31 年３月末現在、全国で 3 万 3,000 局に達し、計画の半分まで進む。コールセンターは、川崎・溝口と福岡の２拠点で、合わせてオペレーター100 席規模で運営。都市部での基地局の展開が広がるにつれて、事業に対するクレームや周知不足への不満が急増しているが、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実施して、一段と視聴者の立場に立った対応を進めている。

・年間の入電件数は 25 万 5,000 件で、前年度比８％の増加。

○「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。

・30 年度は、福岡の宗像局、長崎の松浦・平戸局のリパックを通年で実施したが、とくに混乱はなかった。31 年度は、総務省の総合通信局と各地域局の調整を経て、９月以降の実施となる。

○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、30 年度は年間 20 万件の入電と 2.8 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。特に書店からの入電件数が減少傾向にある。

・「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付けを電話・はがき・ファックス・ＷＥＢで行っており、受付件数は年間 2 万 2,000 件（前年比マイナス９％）。

⑦　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、8,321 万件（前年度比 100.3%）。

・クレジット継続払収納件数は、1,667.9 万件（前年度比 110.4%）。

・振込収納伝送件数は、996.9 万件（前年度比 107.7%）。

・支払代行収納件数は、123.2 万件（前年度比 99.6%）。

・スマホ決済アプリ「ＰａｙＢ」を 10 月から導入。

○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 5,672 万通で、前年度比 91.7%。

・受信料軽減策での「奨学生等免除ＤＭ」113.2 万通、「多数支払における割引ＤＭ」14.9 万通を発行。

○主なシステム対応

＜営業拠点移転等対応＞

・中央営業センター（５月）、金沢放送局（９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。

・「奨学生等免除」集中情報処理センター開設（12 月）に伴う端末設定・設置の対応支

援。
＜受信料軽減策への対応＞
・社会福祉施設への免除拡大への対応（４月）
・奨学金受給対象等の学生への免除への対応（2019 年２月）
・多数支払における割引への対応（2019 年４月）
＜西ホスト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「西ホストコンピュータ」の更新における一連の業務テスト・本番検証を支援。
＜事務処理効率化に伴うシステム対応＞
・お客様リストデータを交付する「翌期従事者設定作業」について、紙ベース入力からデータ処理となる変更を実施。誤入力防止と作業時間の短縮を図った。
・４Ｋ８Ｋ衛星放送開始に伴いＥＧＧＳの受付コード「ＢＳ４Ｋ」「ＢＳ８Ｋ」を追加。
○現場活動支援と「問い合わせ窓口」の充実
・「ＥＧＧＳサポートデスク」を運用グループから推進グループに変更し、テスト支援とＥＧＧＳサポートデスクを合体させより効果的な問い合わせ対応を実施。
・サポートデスク全体の年間問い合わせ対応件数は 17,012 件（前年度比＋188 件）で前年度と同水準。携帯端末系（ナビタン・Ｑｂｉｔ）は 11,682 件（前年度比＋936 件）。ＥＧＧＳについては 5,330 件（前年度比▲748 件）。
○物品管理システム「コンビベース」導入対応
・ナビタン等の物品管理作業の軽減と調査の信頼性向上を目的としたクラウドサービス「コンビベース」を２月からの全国導入と本番運用の管理状況把握を支援。

⑧　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
・30 年度業務監査計画に基づき、31 部署の定期監査を計画どおり実施。さらに 10 部署の不定期監査と全社的内部統制に関する２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、30 年５月と 11 月の取締役会で、29 年度下半期と 30 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〕
・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人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。
・新ＪＩＳ（ＪＩＳ Ｑ 15001 : 2017（個人情報保護マネジメントシステムー要求事項））の構成に準じて文書体系を大幅に変更し、個人情報保護規程類・様式の全面改正を実施。規程類については 2019 年３月４日付で改正。新様式については 2019 年４月１日より運用開始。

・10 月～12 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 420 回実施、延べ 4,180 人が参加）。倫理・行動指針を再確認するほか、適正な業務遂行・勤務管理、情報セキュリティ対策、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ＰＤＣＡ）については、11 月に拡大リスク管理委員会・拡大ＩＴ統制委員会を開催。今年度からリスク情報の共有とリスク対策の強化を図る観点からＩＴ統制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。
・ＢＣＭ（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ＢＣＰ全国訓練をＫｉｎＱ．ｊｐ全国一斉配信訓練とあわせて実施。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。

〔人材開発委員会事務局〕
○社員研修実施状況
・「全国研修」16 回（参加 252 名）、各支社・部署実施の「支社研修」38 回（参加 761 名）。
・新採用社員対象の個人情報保護教育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、３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。
・新社員制度における役割の認識と、経営ビジョンの具体化に向けた「経営プラン 2018-2020」の社内への早期浸透を図るカリキュラムの強化。
・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。

〔総務部〕
○社員等
・2018 年度は、４月に 13 名、10 月に 12 名、12 月に４名、２月に１名計 30 名の社員を採用（2017 年度は 37 名）。
・2019 年３月末日の従業員数は 757 名（転籍等 128 名、出向 16 名、社員 613 名）で 2018 年度当初との比較で 22 名の減少。タイムキャストの数は 2,671 名。
・2018 年 10 月からの放送局事務支援業務対応のため、５つのパイロット局に社員各１名の配置やタイムキャスト各１名の採用を実施。
○考課システム（カオナビ）の導入
・これまで、エクセルで作成してきた考課表をシステム化（カオナビの導入）し、被考課者入力の簡素化、考課者の入力・報告の労力軽減を図った。
○無期労働契約への転換
・タイムキャストの無期労働契約への転換については、2018 年４月から無期転換申込権の発生者を対象に順次申請を受付。
○ストレスチェックの実施
・10 月にストレスチェックを実施。社員・ＴＣの対象者 963 名中 784 名が受検、受験率

は 81.4%。

○労働時間の取り扱いの変更

・2018 年４月から時間外手当などの支給単位を１分に変更。
・管理職の適正な業務、勤務管理を徹底するため、管理職会等に出席し説明するとともに、社内ホームページ（NBS 業務の広場）へ掲載。
・コールセンターで働くタイムキャストの出退勤システムを改修し、社員が担ってきた勤務記録の補完入力を大幅に削減。ＯＴＲ（出退勤記録機）も増設。

⑨　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。
・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。
・育児短時間勤務者の柔軟な働き方を実現するため、本人が育児短時間勤務を取得しやすい環境を担保したうえで、勤務管理者からの業務指示により、これまで禁止してきた勤務時間の延長と時間外労働を可能とした。
・9 時 30 分から 10 時、17 時 30 分から 18 時には、緊急や重要な連絡を除き、社内の電話連絡を控える「業務集中時間」を設けた。
・2019 年４月の改正労働基準法施行を見据えた新しい働き方ルールの周知徹底を図った。
・「業務改善・改革」「スクラップ」「ＩＣＴ利活用」をテーマとして全社的検討を推進する「ＮＢＳ働き方改革推進委員会第一分科会」を計３回（９月、11 月、2019 年３月）開催。ボトムアップ提案募集で寄せられた「働き方改革」提案の具体化、ＮＢＳにおけるテレワークの可能性、各部門の 2018 年度の「働き方改革」施策、2019 年度の効果的取り組み等について、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２回（11 月、2019 年２月）発行。第１号では第一分科会のＩＣＴ活用の検討状況、効率的な会議開催に向けたＮＨＫ総務局の取り組み紹介、ＮＨＫの働き方改革アンケートへの協力要請を実施、第２号では、各部門の業務改善・改革への取り組み状況や、セキュリティ確保や効率的な仕事の進め方の追求に資するＩＴツールの利用を紹介。
・今後、業務改善・改革や「働き方改革」を推進する中でいかにシステム活用を図っていくかが大きな鍵となることから、2019 年２月にＮＨＫ営業局から講師を迎え、本社の社員を対象として“「ＲＰＡ」に関する勉強会”を開催。また、ＮＨＫ営業局と事務推進本部で、ＲＰＡ導入を含めた今後の事務処理の改善について検討実施。

⑩　財務関係

・コンプライアンス推進活動の一環として、平成 30 年 11 月に「適正経理推進月間」を設定し、各種伝票の重点審査、新規取引先登録書類・契約書の確認を行い、不備伝票・書類について指導・助言するなど、適正経理の推進や公金意識の徹底に取り組んだ。
・平成 30 年４月より実施した出張旅費請求のＧ−ＳＭａＲＴへの移行にあたっては、早期定着と安定運用に取り組むとともに、利便性向上のため、各種機能を追加するなど

随時システム改修を実施した。

（２） 対処すべき課題

・「ＮＢＳ経営プラン 2018-2020」の着実な実行と定着に向け、各部門で掲げた重点目標の進捗状況の点検・分析を行い、2019 年度事業計画の達成を図るとともに、最終年度の 2020 年度の取り組みに反映させる。
・ＮＨＫのインターネットを活用したサービスの充実に向け、関係部門が連携して円滑な対応が図れるよう適切な調整と体制整備を実施する。
・「2019 年度 ＩＴ統制に関する活動基本方針」に基づき「資産台帳と規程類整備」「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。
・事務情報処理のより効率的かつ安定的な業務体制の整備に取り組むとともに、受信料負担軽減策に係る情報処理や元号変更への対応を円滑に実施する。
・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、新たな業務への対応や札幌コールセンター開設準備に万全を期す。
・育成支援部とフィールド事業部の連携強化で 2019 年度より運用開始の内外一体講習のスムーズな運用を図り、法人事業者の育成並びにお客様対応品質の向上に資する講習を提供してＮＨＫの営業業績確保に貢献する。
・新たに開始する九州支社フィールド事業の円滑な立ち上げと早期業務定着を図る。
・放送局事務支援業務について、パイロット局配属社員の更なるスキル向上と、業務の標準化に努め、ＮＨＫ各放送局の期待に応えていく。
・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。
・受信料の負担軽減策に的確に対応するとともに、ＥＧＧＳ端末更新等、営業システムの基盤整備を支援する。
・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・更新していく。
・改正労基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。
・優秀な人材の確保に努め、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 27 年度 （第 27 期）	平成 28 年度 （第 28 期）	平成 29 年度 （第 29 期）	平成 30 年度 （第 30 期）
売　上　高	10, 662, 171	10, 527, 828	11, 533, 452	11, 753, 670
営 業 利 益	185, 019	160, 999	276, 769	123, 947
経 常 利 益	306, 322	321, 451	433, 859	272, 005
当期純利益	166, 958	182, 216	257, 092	153, 530
(1株当たり) 当期純利益	57, 991円84銭	63, 291円43銭	89, 299円40銭	53, 327円79銭
総　資　産	5, 400, 389	5, 319, 339	5, 491, 173	5, 436, 119
純　資　産	3, 588, 628	3, 530, 140	3, 395, 977	3, 419, 953

（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 31 年３月 31 日付
下段：平成 30 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	**１２６名**	**３８名**	**6名**	**１４名**	**１８４名**
	１２７名	３７名	6名	１３名	１８３名
女性	**2名**	**５６８名**	**1名**	**2名**	**５７３名**
	1名	５９２名	1名	2名	５９６名
計	**１２８名**	**６０６名**	**7名**	**１６名**	**７５７名**
	１２８名	６２９名	7名	１５名	７７９名

※このほか、ＮＨＫへの出向者 **平成 31 年３月 31 日付 計３名**
平成 30 年４月　１日付 計２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	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	(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	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	営業推進本部統括	辻 忍	
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	㈱NHKアイテック取締役
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）

対象者	人数	報酬の額
取締役	6名	73, 949 千円
監査役	1名	8,499 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、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３、非常勤３）で全国の事業所等を３年で一巡しており、30 年度は 31 部署の定期監査を計画どおり実施し、更に 10 部署の不定期監査も実施した。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、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、個人情報漏洩、災害・事故による業務不能、不正な外部支払いリスクについては、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 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 97 部署、延べ 420 回討議・研修を実施し、延べ 4,180 名の社員・ＴＣ・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、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

　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 31 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。