

第 3 2 期

事 業 報 告

〔 自 2020年 4月 1日  
至 2021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

2020年度は、2013年11月にとりまとめた10年後を見据えた「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2018-2020」の最終年度であった。この経営プランでは、前回の「NBS経営プラン27-29」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、2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言の発出等の影響により、業務運営の見直しや体制の縮小を余儀なくされる中ではあったが、どの部門も受託業務継続のため最大限の取り組みにより業務の完遂に努めた。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、公共メディアおよび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事務情報処理
- ・全国5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・受信料収納、法人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、地方自治体等の定期対応業務
- ・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
- ・営業システムの運用・管理
- ・NHK常時同時配信、見逃し番組配信サービス「NHKプラス」の契約照合業務、NHKアカウント等に関する問合せ対応コール業務

等の各種営業支援業務を着実に実施した。また、2018年10月から甲府、神戸、静岡、福井、熊本のパイロット5局で始まった、NHK地域放送局の事務支援業務について、2020年11月からは水戸、岡山、大分、秋田、山形、高松の6局が加わり11局に拡大、業務を円滑に推進した。

自主事業については、

- ・2014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出版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

等を行った。

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、定期的に従業員の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11期目の更新を行った。

## ① 経営企画関係

- 「NBS経営プラン2021-2023」の策定
  - ・「訪問によらない営業」への転換による「営業の構造改革」を打ち出したNHKの新経営計画に対応する中期経営計画として、「NBS経営プラン2021-2023」を策定。10月以降役員討議を計3回実施して1月まで検討作業を行い、2月にNHKの了承を得て3月の取締役会で決議。その後、迅速な社内周知を図った。
- 「NBS経営プラン2018-2020」の工程管理
  - ・「NBS経営プラン2018-2020」の着実な実行に向け、6月に2019年度の計画達成状況や課題を点検する最終総括を実施し、2020年度の工程表を改定した。
  - ・2021年1月から2020年度中間総括を開始し、進捗状況や課題の点検により2020年度事業計画の達成と2021年度からの新経営プランの重点目標への反映を図った。
- ボトムアップ提案募集の実施
  - ・2020年度のボトムアップ提案制度については、8～9月に「新規事業」と「働き方改革」に関する提案を募集。提案15件（新規事業10件、働き方改革5件）に対し10～12月に可否判定審査を行い、具体化の検討と制度の円滑な運用に注力した。

## ② 地域事業関係

- 地域放送局事務支援業務
  - ・2020年度当初は、先行5局（甲府、神戸、静岡、福井、熊本）において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）83項目を継続して受託した。
  - ・11月から水戸、岡山、大分、秋田、山形、高松が新たに加わり、パイロット局は11局に拡大。社内公募等により要員措置を行い、11月からの受託開始に向けて、本社研修と、先行局での実地研修を計5週間実施した。
  - ・定型的な業務から高度で専門性の高い業務へとシフトすることを目的に、委託業務概要項目を一部見直し、11月から3業務83項目を3業務81項目へと整理。合わせて業務マニュアルを再整備した。
  - ・パイロット局訪問やオンライン会議・研修で業務進捗状況と課題を確認するとともに、人材育成に注力した。
  - ・日報システムを導入し、各社員の業務遂行状況をリアルタイムで把握。業務内容の標準化や業務量の把握を推進した。
- NHKキャラクターグッズの販売業務
  - ・2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、販売業務はすべて中止となった。
- 多摩カレッジ講座運営業務
  - ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、4月～6月および1月～3月は

講座休止となった。

- ・上半期は 31 講座、下半期は 47 講座を開講。受講者数は通年で 1,664 名、昨年度比 41.3%の減であった。

### ③ 事務情報処理関係

#### ○新型コロナウイルス感染症防止を踏まえた対応

- ・政府による緊急事態宣言の発出を受け、受託業務継続のため必要最小限の体制で情報処理を実施。休日や大型連休も含めた出勤体制を組むとともに、職場ごとの業務進捗状況を随時的確に把握し、処理が遅れている職場の業務を全国で支援した。
- ・NHK営業局と連携・協議のうえ、「視聴者への請求・返金に関わる業務」や「外部業者への手数料支払に関わる業務」などの業務に高い優先順位をつけ、各締切日までに必要な情報処理を完遂した。

#### ○受信料値下げへの対応

- ・10月からの受信料値下げに向け、NHK営業局と検討・協議を続け、改定差額や各種精算方法等を随時周知するとともにハンドブックに集約するなど、円滑な移行となるよう対応した。
- ・10月以降も、改定額登録や精算・返金処理について迅速・的確に対応した。

#### ○NHK諸施策への対応

- ・「奨学生等免除処理」は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、証明書類の審査基準を一時的に見直す等、NHK営業局と連携のうえ手順を一部変更し、溝口事務センターにおいて円滑に実施した。また、人材派遣とタイムキャストによる体制へ移行し、効率的な運営に転換した。
- ・「新型コロナウイルス感染症対策による事業所免除」では、NHK営業局が11月～1月にかけて「新型コロナウイルス感染症対策による事業所免除周知ダイレクトメール」を66万通発送したのに伴い、免除申請書の受理数が大幅に増加したが、各事業所での確に処理（年間で約8万件）を進め完遂した。
- ・営業業績確保に向けて通年実施された「ポスティング対策」や「衛星勸奨ダイレクトメール対策」に対応するため、各事務センターに人材派遣を加重配置するなど体制を整備し、円滑に情報処理を実施した。
- ・「NHKプラス」申込者が殺到した年度初頭において、NHK営業局およびNBSデジタル事業推進センターと連携のうえ、契約照合・登録業務の一部を全国の事業所にて支援した。

#### ○業務改善・業務改革の取り組み

- ・効率的な業務展開の視点で各職場からの意見も取り入れ、「NHK電話受付事後処理」「口座依頼書内容不備業務」「賃貸不動産窓口取次処理」等の業務手順を見直し、あわせて個人情報紛失リスクの抑制とペーパーレス化を促進した。
- ・NHK営業局やNBS営業システムセンターと連携し、溝口事務センターにおいてSAT（手書き帳票データ化システム）を利用した衛星契約一括変更処理

の試行を実施した。

#### ④ 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＞

- ・新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言が発出された4月より3か月間、受電体制を縮小。この体制縮小の影響などにより総呼数は550.6万件となり、前年度より69.2万件の増。応答数は221.1万件となり前年度比48.7万件の減、経営目標の応答数225万件に対して進捗率は98.2%であった。
- ・10月からの営業時間短縮に伴う夜間要員の日中へのスライドシフトや、アウトバウンド要員のインバウンド業務へのマルチ運用などにより、下半期の外部応答率は63.8%と前年度比16.3ポイント向上したが、年度累計での外部応答率は39.2%と前年度比で15.7ポイント減となった。

＜CASメッセージ消去＞

- ・2020年度は4月8日から6月末日まで「CASメッセージ」を非表示にするなど、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、総呼数は213.0万件で前年度の220.8万件に対して7.8万件の減。応答数は141.9万件となり前年度比17.5万件の減となった。
- ・書面省略による衛星新規取次数は1,086件で、年間計画に対する進捗率は108.6%。契約変更取次数は15,297件で、年間計画に対する進捗率は111.7%となり、衛星新規契約取次、契約変更取次ともに年間目標を達成した。

##### ○アウトバウンド業務

＜受信料関係＞

- ・2020年度はこれまでの施策に加え、IFマンションへの衛星勧奨を実施。スポット業務として、CATV加入者への衛星勧奨、IFマンションへの衛星勧奨、長期未収者への入金依頼・口座勧奨、長期未収認定予定者への入金依頼・口座勧奨、未収者への入金依頼・口座勧奨を実施した。
- ・アウトバウンド実施件数は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う営業活動の体制縮小により104.0万件となり、前年度比53.8万件の減となった。

＜CAS関係＞

- ・地上契約未判明者に対する契約確認は、コール対象数10.8万件、通話数5.7万件。書面省略による衛星新規取次数は1,780件で、年間計画に対する進捗率は118.7%、応諾に対する書面省略率は68.5%であった。
- ・衛星未契約者への契約勧奨は、コール対象数2.0万件、通話数1.1万件。書面省略による契約変更取次数は6,440件で、年間計画に対する進捗率は103.0%、応諾に対する書面省略率は74.4%であった。
- ・年間計画達成に向け、コンタクト率の高い時間帯に集中的に架電する「特別対応日」を上半期末・下半期末に実施するなど、取り組みを強化したことが奏功した。

## ○受信技術業務

- ・総呼数は7.0万件で前年度比1.9万件の減。応答数は6.1万件で前年度比1.1万件の減。外部応答率は79.7%で前年度比0.7ポイント減。対応に時間を要する相談が増加した。
- ・10月から新型コロナウイルス感染症防止対策の一環として、窓口終了時間を20時から18時に短縮した。
- ・新4K8K放送に関する相談の内容は、放送そのものや受信方法の問合せから、「受信機を購入したが受信できない」等の具体的な相談内容に変化した。
- ・現地技術業務は、新型コロナウイルス感染症防止の為に中止の影響が大きかったが、セミナー運営についてオンライン方式や郵送方式も取り入れ、当初計画の技術展示200件、セミナー運営100件に対して、それぞれ77件、92件を完了した。

## ○その他

- ・お客様の利便性向上に向けて、時間外のみ導入していた「SMSメッセージ送信」を終日に拡大したことにより応答数が3.2%向上、下半期より「受付時間短縮」に合わせた体制を確保した。
- ・年度初頭から開設プロジェクトを立ち上げ準備を進めてきた札幌コールセンターが、2021年2月、15席で順調に業務を開始した。

## ⑤ 営業推進業務関係

### ○育成支援

#### <講習関係業務>

- ・法人事業者向け講習は、コロナ禍の影響により対面講習からオンライン講習となり、94回開催（前年度103回、対前年度比91.3%）、受講者数302名（前年度506名、対前年度比59.7%）であった。
- ・「民事関連研修」、「公金意識研修」は中止となった。

#### <映像制作業務>

- ・新たな営業活動に対応した訪問活動マニュアル動画を3本制作した。
- ・更に特約店等に向けた動画を4本制作した（「特約店（不動産）経営層向け業務への理解促進動画」「特約店（不動産）社員向け講習動画」「特約店（不動産）お客様用契約書記入案内」「大学生協用契約書記入案内」）。
- ・「NHK営業チャンネル」は制作中止となった。

#### <営業活動等支援ツールの制作業務>

- ・新たに受託したポスティング関連資材等の企画立案・刷成業務を実施した。
- ・「あなたがスポンサーです」「受信料だからできることがたくさんあります」など、パンフレット・リーフレット制作業務を実施した。
- ・全国の営業拠点向け営業活動等支援ツールは、発注分の取りまとめから印刷、配送手配までを一括して実施した。
- ・2021年度営業現場活動で使用する「ユニークQR付き資材」を新規作成した。

## ○法人営業

### <事業所業務>

- ・事業所の年間対応計画 7,567 件に対して 7,582 件(100.1%)を実施(前年度 7,545 件、対前年度比 100.5%)。取次数は総数 15,391 件(前年度 16,749 件、対前年度比 91.9%)、衛星 4,045 件(前年度 4,940 件、対前年度比 81.9%)であった。
- ・受信料値下げによる精算業務は、正確な事務処理に努め円滑に終了した。

### <集合住宅業務>

- ・新築分譲マンション対応は、年間累計で 307 件(前年度 349 件、対前年度比 88.0%)に実施。総数取次数は 5,866 件(前年度 8,086 件、対前年度比 72.5%)、衛星取次数は 3,418 件(前年度 4,723 件、対前年度比 72.4%)であった。
- ・賃貸不動産会社対応は、年間訪問計画 310 店舗に対して、420 店舗(前年度 513 店舗、対前年度比 81.9%)に実施。総数取次数は 121,791 件(前年度 128,230 件、対前年度比 95.0%)、衛星取次数は 42,872 件(前年度 44,546 件、対前年度比 96.2%)であった。

## ○フィールド事業

### <法人講習業務(外務)>

- ・コロナ禍で新しい営業活動に対応したファーストステップ講習を新設し、全国計 131 回開催(前年度 231 回、対前年度比 56.7%)、受講者数 328 名(前年度 493 名、対前年度比 66.5%)であった。

### <未収対策業務>

- ・未収対策は、全国計 34 局所(関越 11、関西 8、中部 8、九州 7)で実施した。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大で 5 月～8 月までは訪問対策中止となり、着手数 2,600 者数の年間目標に対して、2,232 者数の実績(前年度 3,139 者数、対前年度比 71.1%)であった。

### <未契約対策業務>

- ・未契約対策は、2020 年度初めての取り組みとして下半期から 5 局所(関越 2、中部 3)で実施し、円滑に終了した。
- ・着手数 80 者数の年間目標に対して、100 者数の実績となった。

### <文書作成・発送業務>

- ・民事手続きに関する文書を 3,273 通(前年度 10,379 通、対前年度比 31.5%)発送。緊急事態宣言による活動制限があり、前年度より減少した。

### <モデル開発業務>

- ・NHK 営業局からの依頼により、10 月から完全訪問指示型スキーム開発に向けた試行(インターネットによる自主申し出への誘導)を実施。16,343 件を対策し、インターネット経由の手続きは 34 件であった。

## ⑥ デジタル事業推進関係

### ○「NHKプラス」契約照合業務

- ・2020 年度の NHK プラス(常時同時配信・見逃し番組配信サービス)の ID 登

録申請総数は 1,304,536 件。そのうち、システムによる自動照合にかからなかった 390,489 件について、デジタル事業推進センターで処理を行った。

- ・前年度 3 月からのサービス開始のため、年度当初は予測を大きく超える申請数となったが、本社や各事業所の支援を得るなどして、所定の締め切り日までに処理を完了した。

○「NHK プラス」コールセンター業務

- ・NHK プラスの ID 登録方法等に関する問い合わせの受電状況は、総呼数 439,738 件に対して、応答数 54,955 件であった。
- ・年末年始は、各部署の協力のもと、12 月 31 日深夜 0 時まで受電するなど、不休の体制で対応した。

⑦ カスタマーセンター関係

○「新 4K 8K 衛星放送コールセンター」業務

- ・「新 4K 8K 衛星放送の受信相談」「電波漏洩対策」「BS 再編対応」について、電話相談窓口で一括して全国から受け付け対応している。新 4K 8K 放送の普及促進が大きな役割であり、3 月末現在の受信機の出荷台数は 828 万台、世帯普及率は 15.5% で、順調に進んでいる。
- ・年間入電件数は 3 業務合わせて 4,067 件。11 月から「BS 再編対応」窓口業務を開始。2021 年初頭から始まった BS 右旋帯域のスロット削減・チャンネル移行をめぐる視聴者の問い合わせに的確に対応し、3 月に放送を開始した WOWOW 4K の Wi-Fi との混信による受信障害にも丁寧な技術的説明を行うなど、普及促進に貢献した。

○「700MHz z テレビ受信障害対策コールセンター」業務

- ・docomo、au、SoftBank の携帯 3 社が、700MHz 帯の携帯電話の電波発射に伴って発生するテレビ受信障害の相談と対策を受け付ける電話窓口であり、2020 年度の年間入電件数は約 19 万件、テレビ受信障害対策の件数は 7 万 1,000 件余りであった。
- ・700MHz z 帯の基地局建設件数は累計で 6 万 7,000 局に達した。3 月からは SoftBank が、700MHz 帯で 5G 携帯の電波発射をスタート、docomo、au も 4 月から開始しており、5G の時代が本格化してきた。

○「テレビ混信対策コールセンター」業務

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で、長崎県佐世保市相浦地区のチャンネル変更は、2020 年 8 月スタートとなり、2021 年 3 月で終了したが、対象地域が小規模のため年間の電話窓口での入電件数は 801 件と少なかった。
- ・2021 年度は、福岡県鞍手地区のチャンネル変更の電話相談・対策受付業務を受託している。

○「NHK 出版コールセンター」業務

- ・出版不況のなか、テキストなどを求める一般読者からの入電件数は前年比 99% の 10 万 6,000 件で堅調を維持した。また、書店からの入電件数は前年比 87%

の6万8,000件にとどまったが、Faxによる注文が2万件を超えて前年を上回っており、こちらも堅調である。新たな業務として、NHK出版編集部に代わって書籍やテキストの問い合わせに対応する「編集」業務は、8月からスタートして、8か月で3,000件の読者対応を行った。

## ⑧ 営業システム運用・情報管理関係

### ○放送受信料支払請求・収納処理の确实・円滑な実施

- ・口座振替収納件数は、8,039.0万件（前年度比97.7%）。クレジット継続払収納件数は、1,831.7万件（前年度比102.8%）。振込収納伝送件数は、1,016.3万件（前年度比100.0%）。支払代行収納件数は、148.2万件（前年度比103.2%）であった。

### ○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、5,510万通（前年度比94.2%）であった。
- ・衛星勸奨のダイレクトメール824.1万通、CAS情報活用のダイレクトメール4.9万通、住民票除票による住所変更挨拶状4.8万通、公的移転情報活用・関連のダイレクトメール41.0万通を発行した。
- ・ダイレクトメールの内容変更については、NHKロゴ（4月）、10月値下げ（10月）、ふれあいセンター受付時間変更（10月）、モバイルPay開始「LINE、楽天、PayPay、au」（5月）、Yahoo!公金支払い終了（12月）、新型コロナウイルス感染症関連（5～3月）に伴う対応を実施した。

### ○主なシステム対応

#### <受信料値下げ対応>

- ・4月から9月まで4,254ケースに及ぶテストを実施した。
- ・値下げ処理以降、誤請求防止のため前払い改訂差額保持者に対する異動発生による改定差額のチェックを実施した。

#### <営業拠点移転等対応>

- ・NHKの札幌拠点放送局[北海道中央営業センター、NBS北海道支社、札幌事務センター]（7月）、奈良放送局（9月）、大津放送局（3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、レイアウト変更及び移転対応を支援した。
- ・NHKの新潟放送局営業部（10月）、徳島放送局営業部（3月）のサーバ移設対応を支援した。

#### <営業システム機器老朽化更新対応>

- ・新携帯端末更新の本番移行を6月から10月に実施。旧携帯端末（7,800台）の回収対応と検品（4～11月）を実施した。
- ・携帯端末Wi-Fiの撤去・HUBの老朽化更新（12～3月）の対応を支援した。

### ○現場活動支援と「問い合わせ窓口」の対応

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、サポートデスク全体として4月から

7月にかけて体制を縮小。さらに、携帯端末関連の問い合わせにおいては、現場活動が限定的な訪問活動となり、時間短縮での運用となった。

- ・4月からノートサポートデスクを強化し、ノートID初期化対応を追加、E-SUPPORT一次受付対応を開始した。
- ・サポートデスク全体の年間問い合わせ対応件数は1.5万件（前年度比88.4%）と減少。携帯端末関連は0.8万件（前年度比72.7%）と大幅減少。営業システムについては0.6万件（前年度比106.1%）と増加した。

#### ○システム活用相談とRPAの推進

- ・現場活動支援のシステム活用相談の処理件数は、1,193件（前年度比▲253件）。
- ・RPA化については、開発者の育成を図り8件対応し業務の改善を実施。また、営業局からの依頼により5件対応し、働き方改革を支援した。

#### ○新たな仕組みの導入支援と運用支援

- ・法人委託情報システム(HOKS)の仮想化導入（9月）、営業システム機器情報の資産管理ツール(SS1)導入（12～2月）、営業現場の業務をサポートする「E-SUPPORT」システムの運用（11月）、手のひら静脈認証システムの運用終了に伴う対応準備（12月）、営業リモート端末増設配備（3月）の支援を行った。
- ・次期営業システム更新、帳票電子化に向けた仕様の検討について支援を行った。

### ⑨ 総務・監査関係

#### ○業務監査室による内部監査

- ・2020年度業務監査計画に基づき、31部署の定期監査と1部署のシステム監査を計画どおり実施。さらに7部署の不定期監査と全社的統制に関する2項目のテーマ監査のフォローアップを実施。監査結果は、毎月開催する業務監査委員会でも毎月報告した。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により一部監査方法を変更し、実地監査の他、書面やリモートによる監査を実施した。
- ・内部監査規程に則り、5月と11月の取締役会で、2019年度下半期と2020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要改善事項等の改善措置結果について報告した。

#### ○リスク管理関係

- ・個人情報保護監査については、業務監査時もしくは支社監査員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回実施した。
- ・9月～11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492回実施、延べ3,713人が参加）。特に、基盤整備業務の不適切処理やファイルの誤送信、郵便物の誤表示といった事案が発生したことを踏まえ、適正な事務処理と再発防止の徹底について従業員への指導を強化した。また、ハラスメント防止のための動画視聴と討議を必須とし、情報セキュリティ対策、

適正な経理処理等のコンプライアンス徹底を図った。

- ・リスク総点検活動（リスク管理P D C A）については、9月と1月に拡大リスク管理委員会・拡大I Tマネジメント委員会を開催。リスク管理委員会事務局がI Tマネジメント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した。
- ・2021年2月、初の試みとして災害対策本部と各支社をM e e tで接続し、情報を共有しながら、あらかじめ策定した事業継続計画が有効であるかの全国訓練を実施した。

#### ○総務関係

- ・新型コロナウイルス感染症対策として、社員の健康や安心・安全の確保と業務確保の両立を図るため、4月に在宅勤務等の緊急避難的な施策を導入。今後の備えや新たなワークスタイルの推進に向け、社員アンケートを実施。10月から在宅勤務制度を導入するとともに、スライド勤務の拡充を実施。また、各種会議もリモートを最大限活用し、3密回避と効率的・効果的な実施に向けた取り組みを推進した。
- ・2020年度は、4月に13名、9月に6名、10月に3名、12月に10名、2月に1名計33名の社員を採用（2019年度は33名）した。
- ・2021年3月末日の社員数は763名（NHKへの出向者は除く）、タイムキャストは2,503名である。
- ・ストレスチェックについては、2020年度から対象を50人未満の職場の社員にも拡大し、11月に全社員を対象に実施。社員・タイムキャスト1,248名中1,128名が受検（受検率は90.3%）した。
- ・集合研修については、新型コロナウイルス感染症の影響により、当初計画を変更し、一部の研修を中止。そのほかの研修は、対面研修からリモート研修への切り替えや、外部のオンライン公開講座の活用など工夫して実施した。

#### ○情報システム関係

<NHK札幌拠点放送局新会館移転対応>

- ・札幌コールセンター開設および札幌事務センター、事業所移転に伴うN B Sネットワーク回線、O T R設置等の対応は、10月の準備室開設までに全て完了した。

<全国V P Nルータ更新作業>

- ・本社システムと全国N B S拠点とを結ぶN B Sネットワーク接続機器（V P Nルータ）の老朽化更新を実施した。

<情報セキュリティ対応強化を目指した資産管理台帳と規程類の整備>

- ・担当部門と連携してI T資産管理台帳を整備するとともに、全社的に機器管理を一元化するため専用のデータベースを構築、データ入力も完了した。
- ・可搬型記録媒体と私用端末の業務利用に伴う「可搬型記録媒体利用ガイドライン」および「B Y O D端末利用ガイドライン」を8月と10月に策定した。

<I Tマネジメントに関するP D C A活動の推進>

- ・2019年度のI Tリスク項目の見直しを基に、各職場で具体的に評価できるチェ

ックシートを8月に作成し、リスク点検を推進した。

## ⑩ 働き方改革関係

- ・社員やタイムキャストの年次有給休暇取得について、定期的に取得状況リストを作成・配付し、計画的な取得を推進。NHKグループ目標である2021年1月末までに5日以上を取得を達成した。
- ・全社員の総労働時間、総基準外時間を追跡し、勤務状況を検証するなど、過重労働の事前防止に向けた取り組みを実施した。
- ・ワークライフバランス、柔軟な働き方の一層の推進を図る観点から、10月から在宅勤務制度の導入や始業・終業時刻のスライド時間の60分から120分への拡充を推進。また、看護・介護休暇について、タイムキャストを含め、育児介護休業法を上回る30分単位の取得の制度化を決定(2021年1月実施)。各制度の有効活用に向け、実施要領やQA集も作成するなど、丁寧に対応した。
- ・社内情報のより迅速・的確な伝達と社内コミュニケーションの充実に向け、イントラネット「NBS業務の広場」のトップページと各部からのお知らせ、検索機能等を整理改善した。
- ・職場内で感謝の気持ちをカードにして伝える「ありがとうキャンペーン」を継続実施。社員職場環境調査の結果を受けて対象範囲を拡大し、より働きやすい職場の構築に取り組んだ。
- ・新型コロナウイルス感染症対策による在宅勤務実施を受けて、管理職を対象に私用端末によるモバイルワーク環境を構築した。
- ・「NBS働き方改革推進委員会第一分科会」を、持ち回りを含め、計3回(7月、9月、12月)開催。業務の広場サイト改善や、モバイルワーク環境の構築、2020年度ボトムアップ提案の具体化などについて、意見交換を実施した。
- ・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9回(4～7、9～11、1～2月)発行。働き方改革に向けた全社施策の状況や、各職場での取り組み状況、他社の事例等を紹介した。

## ⑪ 財務関係

- ・コンプライアンス推進活動の一環として、11～12月に全社員を対象に経理処理に関する事例問題をアンケートシステムで実施するとともに、社内研修に講師を派遣するなど、適正な経理処理の理解・促進や公金意識の徹底に取り組んだ。

## (2) 対処すべき課題

- ・「NBS経営プラン2021-2023」の初年度として、社員への周知・浸透に鋭意取り組み、着実に具体化を図るとともに、営業の構造改革の進展等を見据え、新規事業の提案開発および具体化を推進する。
- ・放送局事務支援業務の委託効果の最大化に向け、正確かつ効率的な業務遂行、高度で専門性の高い業務へのシフトを進めるとともに、今後の展開に向け、社員やタイムキャストの育成、本社・支社・事業所の連携と管理体制の整備に努める。
- ・NHK営業の構造改革による事務情報処理の業務量変動に対応した事務センター・事業所の業務実施体制を構築する。
- ・応答率60%達成に向けた生産性向上と配席の適正化への取り組みの強化とあわせて、大阪コールセンターの閉鎖、札幌コールセンターの段階的な拡大に的確に対応し、効率的なコールセンター体制を構築する。
- ・受信料未収対策・未契約対策の強化を図るとともに、今後の展開に向けた人材育成の推進に取り組む。
- ・「NHKプラス」のID登録申請の急な増加に対して、柔軟に対応できる業務実施体制を構築する。
- ・新4K8K衛星放送に関する受信相談、電波漏洩対策、BS再編について、技術的にも分かりやすく、視聴者の立場に立った相談対応を行い、4K8K衛星放送の普及促進に貢献する。
- ・電子帳票化等、営業システムの基盤整備を的確に支援するとともに、現行の業務手順の見直しや標準化等に取り組み、働き方改革と高度な人材育成を推進する。
- ・定期監査にあたって、業務プロセスの各段階でリスクコントロールが適切に機能しているか検証する。
- ・BCP対策として、ネットワークサーバの統合等に取り組むとともに、新型コロナウイルス感染症拡大や予期せぬ自然災害等に対する的確に対応できるよう事業継続計画の今日的な見直しを実施する。
- ・個人情報情報を厳格に運用管理するとともに、プライバシーマークを維持していく。
- ・モバイル型パソコンのセキュリティ強化やサイバー攻撃等に対する意識向上など、情報セキュリティ対応の強化を推進する。
- ・変革の時代に柔軟かつ適切に対応できる最適な働き方や業務遂行につながる制度や基盤の整備、ITの活用、多様な人材の育成・活用に取り組む。
- ・新型コロナウイルス感染症対策に的確に取り組むとともに、ハラスメント撲滅に向けた取り組みの推進などを通じて、社員が安心して、いきいきと働きくことができる職場環境の整備・改善に努める。

(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 29 年度 (第 29 期)	平成 30 年度 (第 30 期)	2019 年度 (第 31 期)	2020 年度 (第 32 期)
売 上 高	11,533,452	11,753,670	11,587,727	10,955,661
営 業 利 益	276,769	123,947	200,057	181,534
経 常 利 益	433,859	272,005	339,036	502,774
当期純利益	257,092	153,530	195,350	304,327
(1株当たり) 当期純利益	89,299円40銭	53,327円79銭	67,853円44銭	105,705円80銭
総 資 産	5,491,173	5,436,119	5,142,901	5,426,838
純 資 産	3,395,977	3,419,953	3,224,277	3,425,565

(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、溝口、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、新浦安、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、札幌
⑤ デジタル事業推進センター	:	東京
⑥ カスタマーセンター	:	東京
⑦ 営業システムセンター	:	東京

## (9) 従業員の状況

上段：2021年3月31日付

下段：2020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	116名	42名	3名	15名	176名
	122名	42名	6名	18名	188名
女性	4名	576名	4名	3名	587名
	3名	576名	4名	2名	585名
計	120名	618名	7名	18名	763名
	125名	618名	10名	20名	773名

※このほか、NHKへの出向者 2021年3月31日付 計2名

2020年4月1日付 計3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	7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テクノロジーズ	230株	8.0%
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		松原 洋一	(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	友田 孝兄	(福) NHK厚生文化事業団 監事
取締役	営業推進統括	友成 孝公	
取締役	営業事務推進統括 営業システム統括	久家 勉	
取締役	コールセンター統括 カスタマーセンター 統括 デジタル事業推進 センター統括	鎌田 茂利	
取締役	総務統括 働き方改革統括 支社統括	中島 善英	
取締役(非常勤)		吉田 健	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	(株)NHKテクノロジーズ 取締役
監査役(常勤)		広川 敬祐	公認会計士
監査役(非常勤)		鈴木 一徳	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)

役員区分	報酬の総額	報酬等の種類別の総額		対象となる役員数(人)
		定額部分	変動部分	
取締役 (社外役員を除く)	103,323 千円	72,912 千円	30,411 千円	9 名
監査役 (社外役員を除く)	千円	千円	千円	名
社外役員	8,499 千円	8,499 千円	0 千円	1 名

(注1) 当事業年度末の人員数は、取締役9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を含みます。

## 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」に則り、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、公共メディア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、リスク管理委員会事務局と総務部が連携してこれにあたる。
- 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保護担当者置き、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マネジメント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、「NBS情報セキュリティガイドライン」を定め、本社情報システム部が、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

取締役会を9回開催するとともに、取締役(常勤)、監査役および執行役員で構成する役員会を毎週開催している。監査役は、取締役会および役員会において、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、監査役も出席し意見を述べている。

## （2）業務監査等

1999年度に「内部監査規程」を制定し業務監査を実施しており、他社に先駆け2010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年で一巡することとしている。2020年度の業務監査については、新型コロナウイルス感染症の影響により、一部で監査スケジュールを変更しての実施や、書面による監査での実施となったが、31部署の定期監査と1部署のシステム監査を計画どおり実施。さらに7部署の不定期監査と全社的的内部統制に関する2項目のテーマ監査のフォローアップを実施した。

また、NHKが委嘱した有限会社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EY新日本有限責任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、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（個人情報漏洩等、災害・事故による業務不能、労務リスク、不正な外部支払い）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、何れのリスクについても、その重大性に鑑み、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

コンプライアンス推進強化期間を9～11月で設定し、「No!ハラスメント運動」の一環として、ハラスメントをテーマにした動画、資料を教材にコンプライアンスの徹底を図った。対象95部署、延べ492回討議・研修を実施し、延べ3,713名の社員・タイムキャスト・派遣が参加した。

さらに、各種研修で、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を実施した。

また、11～12月に全社員を対象に経理処理に関する事例問題をアンケートシステムで実施するなど、適正な経理処理の推進に取り組んだ。

#### (5) 出金管理の点検

EY新日本有限責任監査法人が、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3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・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、2021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。