

第35期

# 事業報告

（ 自 2023年4月1日  
至 2024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

2023年度は、3か年の中期経営計画「NBS経営プラン 2021-2023」の最終年度として、視聴者のみなさまとの多様な接点業務の強化や、事務情報処理業務等の効率化など、これまで進めてきた改革の推進に取り組んだ。

NHKからの受託業務では、2022年度から首都圏、関西、中部地区で受託した対面アプローチ業務の定着・拡大の取り組みや、コールセンター業務等を通じ、NHKが進める共感と納得に基づく営業活動を支援した。また、各事業部門において、10月実施の受信料値下げや学生免除拡大等に向けた事前の準備等を入念に行い、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お客様対応、受信契約等に関わる自治体・事業所・集合住宅対応や受信料支払いがお済みでない方への対応、視聴者活動の支援資材の企画・編集・制作、営業システムの運用管理等の各種業務を的確かつ円滑に実施した。2018年度より開始した地域放送局の事務支援業務は、2023年度から「地域放送局コーポレート関連業務」へ呼称を変更し、甲府、水戸、神戸、静岡、福井、岡山、熊本、大分、秋田、山形、高松の11事業所で円滑に実施した。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い合わせ対応コール業務では、NHKプラスの普及拡大に貢献した。

自主事業では、一般社団法人700MHz利用推進協会から受注している「700MHz帯を利用する携帯基地局によるテレビ受信障害対策コールセンター運営業務」や、一般社団法人放送サービス高度化推進協会の「4K8K衛星放送のコールセンター業務」等を実施した。

ガバナンスやリスク管理についても、概ね適切に対応した。特に当社の生命線である個人情報保護については、2000年に取得したプライバシーマークの13回目の継続・更新に向け、体制・運用等を不断に見直し、定期的な研修と個人情報保護の運用確認を実施した。また情報セキュリティ対策の強化に向け、新たな本社基盤システムの導入等への対応を着実に進めた。

### ①経営企画関係

#### ○本社コーポレート部門の機能強化

7月に、経営企画室と総務室を統合する組織改正を実施した。新たな「経営企画室」に「企画部」「経理部」「人事・総務部」「情報システム部」および「ITマネジメント委員会事務局」を設置し、コーポレート部門の一体運用による全社的な企画戦略・営業戦略機能の強化と効率的な業務運営を推進する体制を整えた。

#### ○計画達成に向けたPDCAサイクルの推進と次期経営方針の策定

2013年秋に10年後を見据えて取りまとめた「NBS経営ビジョン」およびそれを具体化した3か年の中期経営計画「NBS経営プラン 2021-2023」の最終年度と

して、四半期ごとの業務進捗状況を社内で共有しP D C Aサイクルによる課題に向けた取り組みを推進した。また、社内プロジェクト「経営ビジョン策定ワーキンググループ」や、企画部兼務管理者を中心に議論を重ね、今後の方向性や経営戦略等を示す「N B S 経営ビジョン 2024-2033」「N B S 経営プラン 2024-2026」を策定した。

○「ボイクル活動」の推進とコミュニケーションセミナーの実施

NHKが実施する「グループ経営に関する関連団体リサーチ」の結果をもとに、社員・職場の声を会社経営や職場環境改善に活かす「ボイクル活動」（「声の循環」活動）を全社で展開した。「会社、部・支社、職場」のそれぞれで掲げた取り組みについてP D C Aサイクルを回し、改善等に取り組んだ。また、社員の声からスタートした社内の情報共有施策であるコミュニケーションセミナーについては、NHKアートやNHKテクノロジーズなどNHKグループの他の関連団体との交流を推進し、社内の各部署やNHKの紹介だけでなく、NHKグループの事業運営・取り組みの紹介など、活動の幅を広げて、計10回開催した。

## ②地域事業関係

○地域放送局コーポレート関連業務

11事業所（甲府、水戸、神戸、静岡、福井、岡山、熊本、大分、秋田、山形、高松）で地域放送局コーポレート関連業務のパイロット受託を継続した。システム導入や業務集約による業務量削減を受けて、厚生関係や広報・事業関係の業務を拡充し、11事業所と地域事業本部の担当者が連携を密に取り組みを進め、円滑な受託業務の遂行を実現した。なお、受託については2024年6月末で終了することとなった。

○ケーブルテレビキャラバン（ケーブルテレビ局関連イベント）運營業務

2022年度に引き続き、各部署が連携して円滑な業務運営に努め、来場者とケーブルテレビ事業者の満足度を高めた。こうした実績等も踏まえ、2024年度は、NHK視聴者局から新たなスキームで業務を受託することとなった。

## ③事務情報処理関係

○受信料値下げや学生免除拡大への対応

10月からの受信料値下げの対応については、全国の事業所・事務センターで、事前の準備や対応体制の整備等に万全を期し、的確に対応した。また、学生を対象とする免除制度への申請についても、溝口事務センターで一括して7月から事前受付を開始するなど、円滑に対応した。

○帳票電子化業務の開始・拡大

6月に関東支社東京事務センターと関西支社大阪事務センターで、帳票電子化業務を開始した。拡大にあたっては、従来型業務と並行して実施することから、混乱を避けるため、8月から12月にかけて、全国の他の事務センターに段階的に拡大

した。同時に、新規業務特有の初期不良も確認され、改善に向けた検討も実施した。

#### ○業務実施体制の構築

NHKの営業拠点の見直しにあわせ、事業所・事務センターの役割分担を見直し、効率的な業務体制の構築を進めた。また、大都市圏における事業所の集約や地域事業所の一体運用に取り組んだ。

大都市圏では、さいたま西事業所を「さいたま事業所」に、新浦安事業所を「千葉事業所」に、横浜事業所・かながわ西事業所・かながわ東事業所を「神奈川事業所」に集約した。また、「和歌山事業所」と「鳥取事業所」の業務をそれぞれ「兵庫事業所」「松江事業所」での一体運用により実施した。

### 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では、受信契約の諸届・問い合わせの対応のほか、NHKの各種ダイレクトメール施策、受信料値下げ関連、学生免除拡大、インボイス制度など、新たな施策についての多岐にわたる問い合わせに対応するため、受電体制の強化に努めて対応した。また、専用ダイヤルの運用については「団体一括支払割引額改定お問い合わせ専用ダイヤル」のほか、「解約専用ダイヤル」の運用開始に向け、下半期より体制整備を進め、3月より受電を開始した。CASメッセージの消去受付では、迅速なメッセージ消去や入電時の契約のご案内など丁寧な対応に努めた。

#### ○アウトバウンド業務

受信料の契約や支払いに関するアウトバウンド業務については、住所確認や契約のご案内に加え、学生免除拡大による制度周知を実施した。郵便により新規契約を手續していただいた方への意向調査についても、施策規模拡大により調査数が増加したが、架電体制を強化して対応した。CASメッセージ消去のご連絡をいただいた方に対する契約のご案内等については、テレビの出荷台数の減等により対象数は減少したが、引き続き、丁寧に実施した。

#### ○受信技術業務

衛星放送 2 波化に伴う問い合わせ増については、早期にコミュニケーターの採用・研修等の準備を進め、あらかじめ受電体制を増員して的確に対応した。技術展示では、4K8K衛星放送PR活動を展開し、放送局団体見学者対応、NHK会館公開、のど自慢会場等での「4K8K衛星放送」「NHK防災アプリ」「NHKプラス」のPR活動等を実施した。

### ⑤営業推進業務関係

#### ○営業支援業務

新たな営業活動である「対面アプローチ業務」の要員を拡充し、「NHKの公共的価値と受信料制度」への理解の促進や視聴者のみなさまのご意見やご要望をお伺

いし、NHKへフィードバックする「声の循環」活動の定着と拡大に取り組んだ。「声の循環」では、地域放送局を中心に複数の番組と連携し、対面アプローチでお伺いした視聴者のみなさまの声を直接番組制作者に届けるなど、今後につながる「業務モデル」の好事例となった。

また、受信料制度の理解促進リーフレットなど各種パンフレット・リーフレットの作成、営業関係式紙や資材の受注・作成・発送手配等の業務を実施した。

#### ○法人営業業務

事業所のテレビ設置状況確認を計画的に実施した。受信料免除対象の自治体施設、自治体が運営を外部に委託している施設等については、きめ細かな対応に努めた。

また、新築分譲マンション等での受信契約の勧奨活動や賃貸不動産会社への対応を着実に取り進めた。

事業所および不動産会社等への受信料値下げ対応も的確に実施した。

### ⑥デジタル事業推進関係

#### ○NHKプラス契約照合・コールセンター業務

夏から秋にかけて開催された世界的スポーツイベント、「サッカー女子W杯オーストラリア大会」や「ラグビーW杯フランス大会」のほか、12月から展開されたNHKプラスのプロモーション効果等により利用申請が増え、2022年度をおよそ1割上回る利用申請を受理した。

受理した利用申請については、処理態勢を臨機に整え的確に処理するとともに、利用登録に関する電話問い合わせにもきめ細かく対応するなど、円滑な業務実施とともにNHKプラスの普及促進にも資するよう努めた。

### ⑦カスタマーセンター関係

#### ○4K8K衛星放送コールセンター業務

4K8K衛星放送の受信相談対応では、視聴者の立場に立った丁寧でわかりやすい技術説明に努め、4K8K衛星放送の理解促進を図った。

一般的な受信相談に加え、無線LAN等の外部機器からの干渉に関する相談についても丁寧な説明に努めた。

#### ○700MHz テレビ受信障害対策コールセンター業務

700MHz帯の携帯電話の電波発射に伴い発生する地上テレビ放送への受信障害の相談と対策受付等の電話相談を実施した。

コールセンター運営にあたっては、周知チラシの配布や基地局の試験電波発射により入電数は変化するが、柔軟な体制により円滑な対応を実施した。

#### ○NHK出版コールセンター業務

テキストや書籍に関するご案内や書店からの問い合わせ、購入者からの内容の確認等に対して、丁寧でわかりやすい対応に努めた。

## ⑧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・クレジットカード継続払・払込用紙による支払い等の受信料請求・収納に係る作業、関係する金融機関・収納代行業者等との対応業務を実施した。

### ○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行から発送までの事前準備、事後確認等の作業に対応した。

### ○設備関連支援

NHK営業拠点の再編・移転対応、組織改正に伴うレイアウト変更対応を行うとともに、法人委託事業者との委託契約終了に伴う携帯端末関連機器の回収関連の全業務を実施した。また、全国営業拠点や事務センター等の拠点サーバー老朽更新対応を行った。

### ○営業システム改善と新たな仕組みの導入支援

帳票電子化については、5月に関東支社東京事務センターおよび関西支社大阪事務センターでパイロット運用を開始し、8月までに全国すべての事務センターで導入した。

10月実施の学生免除拡大・受信料値下げ・インボイス制度それぞれの対応については、前倒しで機能確認を進めた。学生免除拡大は8月に、受信料体系変更・インボイス制度への対応は9月にシステムを円滑にリリースした。

### ○「現場活動支援」「問い合わせ窓口」等の対応

RPA化の開発・運用やシステム活用相談、サポートデスクでの携帯端末や営業システム関連の問い合わせ対応など、現場活動支援を的確に実施した。また、「問い合わせ対応業務」について、これまでNHK視聴者局で実施していた業務の一部を追加で受託した。

## ⑨総務・監査関係

### ○総務関係

NBSをめぐる環境や業務の変化に対応できる自律型人材の育成施策を打ち出し、eラーニングツールを活用した自律的な学びを学習サイクルの管理により促進した。また、担当外の業務を知る業務体験・短期派遣研修、中堅社員のキャリア形成を考える研修等を新たに実施した。マネジメント力の向上に資する施策として、管理者層のオンライン講座の対象を拡大、更に実践的な内容の考課者研修を企画して考課者のレベルアップを図った。

内部統制やコンプライアンス強化に向けた規程類の整備・体系化については、プロジェクトのもと2024年中に行う規程の新設や改正の洗い出し等を行い、工程を前進させた。

なお、従前から、本社ビルの老朽化・狭隘化、本社機能の強化、創造的・効率的な業務遂行を実現する環境構築が課題となっていたが、2026年春の本社ビルの移転を決定した。

#### ○業務監査室による内部監査

2023年度業務監査計画に基づき、定期監査32部署、システム監査2部署を計画通りに実施した。監査結果は、毎月開催する業務監査委員会で報告し、改善が必要な課題について、監査後に「改善提案」を行い、2か月後にフォローアップを実施した。また、6月と12月の業務監査委員会で、監査の改善提案事項に対する措置結果について報告した。

#### ○リスク管理関係

個人情報保護規程類への適合状況および運用状況について、内部監査を行う個人情報保護監査を全部署で実施した。また、日常の業務で個人情報が規程どおり取り扱われているかを確認する運用チェックを毎月全部署で実施するとともに、全従業員を対象に個人情報保護教育（講習会など）を上半期・下半期各1回全部署で実施した。一般財団法人日本情報経済社会推進協会によるプライバシーマーク更新審査の結果、3月に13回目となるプライバシーマーク付与適格決定（2024年5月18日より2年間有効）の通知を受けた。コンプライアンスの推進については、9月から11月を推進強化期間とし、全部署・全従業員を対象にハラスメント防止と法令遵守を重点テーマとする研修・勉強会を実施した。また、全社的に取り組むリスク総点検活動においては、点検項目を精査し、リスク管理上の課題を明確にするとともに、PDCAサイクルの推進を通してリスクの低減・解消に向けた取り組みを強化した。このほか、首都直下地震を想定した実践的なBCP全社一斉訓練を委託元のNHK視聴者局とも連携して12月に実施した。

#### ○情報システム関係

NHKグループ統一の情報セキュリティ強化方針に基づき2022年度から着手してきた本社基盤システムの移行について、設計・構築・移行に取り組み、2024年3月末に完了した。あわせて、BYOD（私物端末の業務利用）廃止の対応として、業務用スマートフォンを全社員に配備した。また、基盤システムの変更に伴い、各種申請や諸届等の電子承認システム（ワークフロー）を再構築し、新たなワークフローを導入した。

このほか、柔軟な働き方と職場のIT環境の整備を目的に進めている、モバイルパソコンの全社員配備（2024年完了予定）については、2023年度においてはパソコンの老朽化更新にあわせて500台を新たに配備した。また、通信データの増大によるリモート会議等の通信の不安定な状態を改善するために、本社LANを新たな基盤システムに特化した通信回線として整備し、運用を開始した。

#### ○ITマネジメント関係

新しいシステム基盤の導入にあたり、NHKグループ全体の共通ポリシーである「セキュリティベースラインポリシー」を適用した。

また、新たな基盤システムの利用ガイドラインを制定し、情報セキュリティ強化と適切な運用を推し進めた。

NHKと連携し、標的型攻撃メール対応訓練を実施した。

## ⑩新型コロナウイルス感染症防止への対応

5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが「5類感染症」へ移行したことを受け、同月にNBS新型コロナウイルス感染症対策本部を廃止したが、感染状況等の個別の発症報告については、季節性インフルエンザと同等の取り扱いとして継続し、適宜必要な対応を実施した。

## ⑪働き方改革関係

NHKグループワークスタイル共通方針「健康確保と業務改善でクリエイティビティを発揮できる職場に」のもと、「個人」「職場（部門）」「管理職」「会社」の視点でそれぞれの課題を踏まえた重点事項を定めて働き方改革を推進した。「会社」の取り組みとしては、業務用スマートフォンを一人に1台、モバイルパソコンを二人に1台配備し、在宅勤務やオンライン会議がしやすい環境を整備したほか、2月にはフレックスタイム制度を全国で導入し、社員の働き方の選択の幅を広げた。

また、健康確保施策では、管理職について健康管理時間の新たな基準を設け、長時間労働抑制に対する取り組みを強化するなど、従来の取り組みとあわせて従業員の健康管理を第一に確実に取り組んだ。

## ⑫経理関係

コンプライアンス推進活動の一環として、9月から11月にかけて全社員を対象に経理処理に関する事例の問題を取り扱うとともに、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。

財政については、新たな基盤システムへの移行など、情報セキュリティの一層の強化に必要な投資を行う一方で、効率的な業務運営による経費節減に努めた結果、大幅な収支改善により当期純利益を確保した。

## (2) 対処すべき課題

### (経営企画関係)

- ・新たな「経営ビジョン」「経営プラン」「事業計画」について、社員への理解・浸透に向けた取り組みと、経営基盤強化および全社的な経営管理意識向上を図るための、業務進捗管理の継続的实施
- ・全社的あるいは各事業部門で抱える課題解消に向けた関係部門との連携と調整、NHKグループとの各種協議
- ・社員の興味や要望の多い業務と関連性の強いテーマの検討、NHKグループとの連携など、コミュニケーションセミナーをはじめとする情報共有の場の創出
- ・地域における視聴者接点業務を中心とした新規受託業務の成功に向けた、要員体制の構築と育成

### (地域事業関係)

- ・地域放送局コーポレート関連業務終了までの安定的な実施体制の確保と、これまで培ってきたノウハウと経験を活かしたNHKへの業務継承

### (事務情報処理関係)

- ・正確な事務情報処理の遂行と効率的な業務運営の推進
- ・大都市圏の事業所集約化(東京東事業所)に伴う、業務の大規模化に対応する効率的な業務体制の確立
- ・2024年度に新たに取り組む事業所の集約および一体運用(甲府・大津・奈良・徳島・高知)の推進による業務効率の具現化
- ・帳票電子化業務のメリットを生かした一層の業務集約と効率化の推進、帳票読取りの自動照合率の改善、事務情報処理効率の向上
- ・事務情報処理業務のRPA化やシステム改修による本部一括自動化の推進
- ・NHKによる「新たな営業アプローチ」に伴う業務量増加への適切な対応、NHKとの業務スケジュールの策定、業務量に応じた業務実施体制の構築

### (コールセンター業務関係)

- ・NHKと視聴者をつなぐコールセンターの機能の維持に向けた要員体制の増強
- ・次期コンタクトセンターシステムの運用開始に向けたシステム要件と体制の検討
- ・生産性向上に向けたより柔軟で機動的な運用と体制の見直し

### (営業推進業務関係)

- ・NHKとの連携強化により、対面アプローチ活動での「声の循環」の業務スキームを確立
- ・これまでの育成内容の視聴者活動への反映に加え、部門間の連携による総合的な対応力の強化および体系的な人材育成カリキュラムの策定等により、成長を実感できる環境の醸成
- ・資材制作業務での受託内容一部変更を円滑に実施するためのNHKとの役割分担の再構築、新たな業務に対応するための技術の習熟
- ・自治体免除施設への継続した対応、公的施設に対する的確なテレビ設置状況確認の推進
- ・不動産会社の取り扱いによる放送受信契約書の不備発生抑止に向けた対応を強化
- ・定期的に対応する事業所や不動産会社など、既存の営業チャンネルを通じた取り組みや連携の強化

### (デジタル事業推進関係)

- ・NHKプラスを取り巻く環境変化を踏まえた諸準備を推進
- ・受電要員の確保に不断に努め、持続的な受電体制を確立

### (カスタマーセンター関係)

- ・4K8K衛星放送に関する受信障害や技術相談における視聴者に寄り添ったわかりやすい説明対応による、4K8K衛星放送の普及促進への貢献
- ・2024年度に行われる衛星放送波の再編成に関する問い合わせ対応体制の整備

### (営業システム運用・情報管理関係)

- ・次期営業システムや次期コンタクトセンターなど新しい仕組みのシステム開発への支援と併せ、移行実施中・移行完了後を見据えた体制の整備と検討
- ・安定的な業務運営とシステム運行の確保に向けた、不断の業務の平準化・効率化とより高度な人材育成と働き方改革の推進

### (総務・本社システム・リスク管理・監査関係)

- ・環境や業務の変化、社員業務の高度化に対応できる自律型人材の育成施策の実施やマネジメント力向上に向けた施策の継続的な推進と体制の強化、環境整備の構築
- ・中長期的な視点に立った社員の処遇改善の検討
- ・2026年春の本社移転に向けた具体的な検討
- ・規程類・規程体系の整備・体系化の推進
- ・健康経営促進に向けた施策の探求
- ・パソコン老朽化更新と新規配備によるモバイルパソコン全社員配備の完了とプリンタの老朽化更新対応
- ・2025年度の拠点配備ルーター更新時にIPアドレスの自動付与(DHCP化)導入に向けた仕様設計等の準備
- ・次期ERP(経理)対応に向けた通信回線の増速化
- ・定期監査について、経営改革全般の動向を踏まえつつ、勤務管理、個人情報の管理等における法令・諸規程の遵守、業務プロセスにおけるリスクコントロールに重点を置いて実施
- ・全部署での個人情報の厳格な管理によるプライバシーマークの維持など、リスクマネジメントの重要性の認識とPDCAの取り組み等の一層の強化
- ・大規模災害発生時における対応態勢の強化に向けた、事業継続マネジメント力の向上(全社をあげて不測の事態を想定したより実践的なBCP訓練や机上訓練を実施)
- ・全従業員に対する継続的な周知と啓発活動の強化により、ハラスメントの防止などコンプライアンスの徹底に向けた意識の醸成

(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	2020 年度 (第 32 期)	2021 年度 (第 33 期)	2022 年度 (第 34 期)	2023 年度 (第 35 期)
売 上 高	10,955,661	10,801,705	10,289,609	10,377,961
営 業 利 益	181,534	303,994	254,597	△88,799
経 常 利 益	502,774	462,037	406,397	39,393
当期純利益	304,327	275,929	240,669	2,017
(1株当たり)				
当期純利益	105,705 円 80 銭	96,089 円 14 銭	85,374 円 6 銭	715 円 52 銭
総 資 産	5,426,838	5,376,975	5,443,890	5,234,318
純 資 産	3,425,565	3,451,277	3,691,946	3,407,440

(千円未満切捨表示)

(8) 主要な事業所等

① 支社	:	関東、関西、中部、中国・四国、九州、東北、北海道
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	:	東京中央、東京東、東京西、長野、新潟、甲府、 神奈川、前橋、水戸、千葉、宇都宮、さいたま、 京都、兵庫、和歌山、奈良、大津、 名古屋、金沢、静岡、福井、富山、津、岐阜、 広島、岡山、松江、鳥取、山口、松山、高知、徳島、 高松 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、
④ コールセンター	:	東京、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
⑧ 営業支援	:	東京、兵庫、名古屋

(9) 従業員の状況

上段:2024年3月31日付

下段:2023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	102名	37名	2名	21名	162名
	106名	36名	2名	22名	166名
女性	4名	517名	7名	5名	533名
	3名	540名	7名	3名	553名
計	106名	554名	9名	26名	695名
	109名	576名	9名	25名	719名

※このほか、NHKへの出向者 2024年3月31日付 計 6名  
2023年4月1日付 計 7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 85.1%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	2,819 株	10,000 万円	6 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	85.1%
株式会社NHKテクノロジーズ	230 株	8.2%
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	2,819 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	業務監査統括 リスク管理統括	長村 中	(医)放友クリニック評議員
専務取締役	経営企画統括 働き方改革統括 支社統括	森本 清文	
常務取締役	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 リスク管理統括補佐	小野 善一郎	
取締役	営業推進統括	池田 貴嘉子	
取締役	地域事業統括 事務推進統括 営業システム統括	手島 一宏	
取締役(非常勤)		山田 哲生	NHK視聴者局長
取締役(非常勤)		門元 剛史	NHKグループ経営戦略局 副部長
監査役(常勤)		広川 敬祐	公認会計士
監査役(非常勤)		高宮 英人	NHK内部監査室企画部長

## (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、以下の通りである。

(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)	74,200 千円	61,438 千円	12,762 千円	6 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7名、監査役2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」等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、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」「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、「契約管理規程」に則り、作成、確認、締結、管理等することはもとより、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、個人情報漏洩など情報セキュリティ的リスク等を認識し、「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規程」および「リスクマネジメント規程実施細則」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、リスク管理室がこれにあたる。
- 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、「情報システムおよび情報ネットワークのセキュリティに関する規程」「NBS情報セキュリティガイドライン」(電子)を定め、経営企画室情報システム部が、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等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8回開催するとともに、取締役、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、役員会に参加し、重要事項の審議に加わるとともに、取締役会の審議や当社取締役・役員業務執行状況等に必要意見を述べている。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5名体制(全員常勤)で、全国の業務実施部署

を3年で一巡することとしている。2023年度の業務監査については、32部署の定期監査、2部署のシステム監査を計画どおり実施した。

また、NHKが委嘱した有限責任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、6つのリスク（コンプライアンス、情報セキュリティ、個人情報漏洩等、労務リスク、ハラスメント、災害・事故による業務遂行不能）を業務プロセスのリスク課題として対応方針を定めてPDCAを推進した。方針に基づく対応を着実に進めたことで、重大なリスク発生を回避するとともに、より実効性を高める取り組みの実施やリスク管理意識を向上させる成果につなげた。

### (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中(9~11月)に、全従業員を対象に、ハラスメント防止や法令・規程遵守、情報セキュリティ運用、適切な勤務管理・適正な経理処理等をテーマに教育を実施した。実施にあたっては、動画やeラーニング等を効果的に活用するとともに、全84部署で研修や職場討議(延べ2,971人参加)を行い、コンプライアンスの徹底を推進した。

### (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・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、2024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。