

第36期

事業報告

（ 自 2024年4月1日
至 2025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

2024 年度は、「NBS 経営ビジョン 2024-2033」およびその具体化に向けた 3 か年の中期経営計画「NBS 経営プラン 2024-2026」の初年度として、業務の効率化、業務領域の拡大をめざし、視聴者のみなさまとの多様な接点業務の強化など、NHKの事業構造改革に連動した活動を着実に推進した。また、NHKが進める調達改革に伴う業務委託契約の見直し等にも適切に対応した。

NHKからの受託業務では、新たに、地域放送局の営業活動の一翼を担うエリア営業支援業務を受託し、8 月から甲府、大津、岐阜で業務を開始したほか、対面による営業施策の拡充も進めた。放送受信料関連の営業事務情報処理業務では、視聴者のみなさまからの放送受信契約に関する手続きや支払いについて、正確かつ迅速に情報処理を実施した。また、6 事業所の集約・一体化を実施するなど、引き続き、効率的な業務体制の構築を一層進めた。そのほか、全国 4 か所のコールセンターにおける視聴者対応、放送受信契約等に関わる自治体・事業所・集合住宅への対応や放送受信料未払いの契約者への対応、営業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についても的確かつ円滑に実施した。また、NHK 常時同時配信および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、利用申請の増加に対応する受電体制等の確保に努め、「NHK プラス」の普及拡大に貢献した。なお、2018 年度より受託していた「地域放送局コーポレート関連業務」は、6 月末で終了した。

自主事業では、一般社団法人 700MHz 利用推進協会から受託している「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」等を継続して実施した。

ガバナンスやリスク管理についても、適切に対応した。個人情報保護の体制・運用等を不断に見直し、定期的な研修と個人情報の適正な運用確認の徹底等に努め、2000 年に取得したプライバシーマークについては 13 回目の更新に至った。

①経営企画関係

○計画達成に向けた P D C A サイクルの推進と経営方針の理解浸透

「NBS 経営ビジョン 2024-2033」や「NBS 経営プラン 2024-2026」の初年度として、経営戦略の実効性を高めるために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解消に向けた取り組みを推進した。また、社内プロジェクトにおいて、経営方針の認知に向けたノベルティ制作や社員向け研修内容の検討、情報発信のためのプラットフォームの整備など、経営方針の理解と浸透を社員に促す取り組みに注力した。

○「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

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」を全社で展開。「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。なお、NHKが実施する「グループ経営に関する関連団体リサーチ」が2023年度で終了したため、新たな調査会社と契約し自社独自で「職場環境調査」を実施した。また、3年目を迎え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、社内の部門やプロジェクトの取り組みの紹介だけでなく、NHKの番組制作過程や他の関連団体の事業など、NHKグループ全体の事業運営にわたる多角的な内容で、計12回開催した。

○NHKが進める調達改革に伴う業務委託契約の見直しへの対応

NHKが進める調達改革に伴う業務委託契約の見直しにあたっては、業務委託契約の一部「請負型契約」への移行や、「競争契約」に向けた検討など、NHKとの協議を実施した。

②営業事務情報処理業務関係

○インターネット受付帳票電子化の試行

視聴者のみなさまからNHKホームページ「受信料の窓口」を通じて放送受信契約や住所変更等の申込があったインターネット受付帳票を12月から電子化し、関西および北海道の2か所の事業所で先行して事務情報処理を開始した。

○災害による放送受信料免除申請のインターネット受付開始への対応

全国各地での大雨水害、林野火災、大雪、道路陥没災害等により災害救助法が適用されていることを踏まえ、当該地域で被災された視聴者のみなさまの利便性を高める観点から、NHKホームページ「受信料の窓口」における災害免除の申請受付が開始され、視聴者のみなさまからの申請に遅滞なく円滑に対応した。

○効率的な業務実施体制の構築

2023年度から推進してきた事業所の集約・一体化による事務情報処理の効率的な業務体制の構築に向けて、さいたま事業所を「東京東事業所」に、甲府事業所を「神奈川事業所」に、大津事業所を「兵庫事業所」に集約した。また、奈良事業所の業務を「兵庫事業所」で、高知事業所の業務を「松山事業所」で、徳島事業所の業務を「高松事業所」で一体的に運用することで、より効率的な業務体制の構築に取り組んだ。

③コールセンター業務関係

○インバウンド業務

受電体制の強化に努め、放送受信契約の手続きや放送受信料の支払いに関する問い合わせのほか、NHKの各種ダイレクトメール施策や新たな施策等の多岐にわたる問い合わせに的確に対応した。また、視聴者のみなさまからの問い合わせに応じて受付を行う専用ダイヤルの運用において、きめ細かな対応を行い、利便性の向上

を図った。C A S 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における放送受信契約の手続きの案内など丁寧な対応に努めた。

○アウトバウンド業務

放送受信契約の手続きや放送受信料の支払いに関する電話によるご案内や、転居等に伴う住所確認等の業務に加え、事業所に対するテレビ等の設置状況確認を実施した。また、郵便により新たに放送受信契約を手続きしていただいた方に対する意向調査も実施し、架電体制の強化等により、調査数の増減に適宜対応した。C A S メッセージ消去の連絡をいただいた方には、丁寧に放送受信契約の案内等を実施した。

○受信技術業務

電話による受信相談業務では、4K8K衛星放送の高度な問い合わせや衛星放送波の再編関連の問い合わせに的確に対応した。現地における技術相談業務については、「防災セミナー」の開催、「NHKのど自慢」や「新・BS日本のうた」等の公開番組収録、NHKの放送会館等の様々な会場で技術展示等を行い、視聴者のみなさまにNHKの価値を訴求する活動として役割を果たしてきたが、NHKの方針により 2024 年度末をもって終了となった。

④営業推進業務関係

○営業支援業務

対面による営業施策の活動では、「NHKの公共的価値と受信料制度」への理解促進や視聴者のみなさまの意見・要望をNHKへフィードバックする「声の循環」活動の充実と拡大に取り組んだ。具体的には、全国放送や地域放送を担当するNHKの番組・コンテンツ部門と連携し、対面による営業施策の活動で収集した視聴者のみなさまの当該番組やコンテンツに関する意見・要望を番組制作者に直接届け、今後の番組制作の一助となる活動を展開した。

また、2024 年度から新たにNHKから受託した企業団体連携活動では、企業や団体の従業員のみなさまに「NHKの公共的価値と受信料制度」についての理解をより深めていただけるよう、「防災・減災」を中心としたNHKの取り組みの紹介やNHKホームページ「受信料の窓口」のご案内を実施した。ケーブルテレビ事業者に対する対応業務では、NHKと関連団体がケーブルテレビ事業者と連携して円滑なイベント運営に努めるなど、来場者とケーブルテレビ事業者の満足度を高めた。また、衛星契約の手続きに関する営業施策の提案等も積極的に行った。

営業活動の支援資材関連業務については、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

定期的に対応する事業所のテレビ等の設置状況確認を計画的に実施し、放送受信契約の手続きを確実に行った。

また、新築分譲マンション等での放送受信契約手続きの案内や賃貸不動産会社への対応をNHKと連携して取り進めた。

⑤エリア営業支援業務関係

○エリア営業支援業務

NHKから新たに受託したエリア営業支援業務は、甲府、大津、岐阜の3営業所で8月から業務を開始した。NHKの地域放送局に寄せられる視聴者のみなさまからの問い合わせや意見に対応するとともに、「NHKの公共的価値と受信料制度」への理解促進、視聴者のみなさまの意見・要望をNHKへフィードバックする対面による営業施策、放送受信契約の案内等のアウトバウンド業務など、NBSが長年培ってきた視聴者対応や事務情報処理等のノウハウを結集して、円滑な業務運営に努めた。

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

7月から8月にかけて開催された世界的スポーツの祭典「パリオリンピック2024」や、MLB（米大リーグ）での日本人選手の活躍に呼応するように利用申請が増え、4月から11月までの期間において、2023年度を2割近く上回る申請状況となった。

こうした状況を踏まえ、11月下旬から体制を臨機に拡充して情報処理を的確に進めるとともに、利用登録に関する電話による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放送受信料請求・収納に係る業務、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等の対応をはじめ、「新たな営業アプローチ」の推進に伴う携帯端末の再利用対応、および2025年8月に開始予定の次期受信料コンタクトセンターシステムへの移行に向けた準備を進めた。

○営業システム改善と新たな仕組みの導入支援

9月に「免除解消挨拶状」の発行処理を各地域放送局からNHKの本部に移行した。12月には、視聴者のみなさまがNHKホームページ「受信料の窓口」で手続き

した住所変更や支払方法の変更等の入力情報で、営業システムの視聴者情報を更新できるようにするためのデータ転換や取り込み処理を開始した。また、放送受信料の返戻処理の一部を 2025 年 2 月より自動化し、NBS の各事業所における業務の省力化を図った。

○「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、「問い合わせ窓口」を一本化し、業務の効率化を進めた。

⑧地域事業関係

○地域放送局コーポレート関連業務

2018 年 10 月から、約 6 年間にわたり、地域放送局の総務部門の円滑な業務運営に大きく貢献してきた「地域放送局コーポレート関連業務」(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)は、NHK の方針により 6 月末で終了となった。終了に際しては、これまで各事業所が協力して独自に培ってきた業務手法等の高品質なノウハウをマニュアルや研修用動画を通じて提供し、NHK に円滑に業務継承した。

⑨カスタマーセンター関係

○4K8K 衛星放送のコールセンター業務

4K8K 衛星放送に関する受信相談対応では、視聴者のみなさま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。

○BS 帯域再編コールセンター業務

衛星放送波の再編による受信不良等に関する受信相談について、受信機メーカーによって異なる動作を整理し、対応方法をわかりやすく説明した。

○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

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る入電数の変化に、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。

⑩総務・監査関係

○総務関係

専門性を深化させながら、新たな業務領域への展開や加速する事業環境の変化に対応する、マネジメント力を備えた自律的な人材の育成を推進するとして「NBS人材育成基本方針 2024-2026」と、それを踏まえた「2024 年度人材育成の重点目標」を打ち出した。2023 年度から引き続き、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ほか、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。更に、マネジメント力の向上をめざし、管理者層のみとしていたオンライン講座を希望する一般職まで拡大したほか、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規程類の新設および改正、統合、廃止を進めた。

人材の確保や生産性の向上等を踏まえ、一定の処遇改善を実施した。

また、本社ビルの移転に向けてプロジェクトを立ち上げ、具体的な検討を進めた。

○業務監査室による内部監査

2024 年度業務監査計画に基づき、本社 5 部署、関東支社・関西支社、東京事務センター・大阪事務センターを含む 19 部署、計 24 部署において、定期監査を実施した。監査結果は毎月開催する業務監査委員会に報告し、改善が必要な課題については改善策を提案するとともに、報告の翌月末までに措置結果を求め、早期改善に努めた。更に、監査実施結果の概要を半期ごとに取締役会へ報告し、改善措置の実施状況についても半期ごとに取りまとめ、業務監査委員会に報告した。

また、内部監査規程を改正し、アドバイザリー業務を行うなど、今日的見直しを実施した。

○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に規程通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。

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、南海トラフ地震を想定した実践的なBCP 全社一斉訓練をNHKとも連携して 12 月に実施した。規程類の整備・体系化の一環としてコンプライアンス関連規程類の改正、改正 JISQ15001:2023 等に準拠した個人情報保護規程類の改正、

カスタマーハラスメント対策を新たに位置付けたハラスメント防止規程の改正をそれぞれの確かつ着実に実施した。

プライバシーマークについては、13 期目の更新に至った。

○情報システム関係

新しい本社基盤システムへの移行初年度として、日常業務で使用するメールやリモート会議システム、予定表、電子承認システム（ワークフロー）等の変更に取り組み、順調に運用した。

2022 年度から取り組んできたモバイルパソコンの社員への配備は、2024 年度の老朽化更新にあわせて 6 月に 210 台を配備し完了した。あわせて、社員の働く IT 環境の整備として、12 月にプリンタの老朽化更新、17 部署へ本社 LAN の増設と事業所 1 か所へ本社無線 LAN を新設した。また、次期 ERP 対応として通信回線を増速した。ワークフローの新規利用部署を拡大し、申請手続きの利便性を向上した。システムの各種 ID 付与・変更時の業務軽減を目的として、ID 管理システムを構築・導入した。

○IT マネジメント関係

新しい本社基盤システム移行後の課題である社内の業務情報ポータルの脆弱性対応等の解消に向け、4 月から対応に着手し、計画通り 10 月に対応を完了した。

セキュリティ強化のため、情報セキュリティ関連規程類を改定した。

⑪働き方改革関係

2024 年度は仕事の進め方の見直しや業務の平準化に力点を置き、「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。四半期ごとに「働き方改革推進委員会」を開催し、「仕事の進め方の見直し」「業務平準化」をポイントとして、各部門・支社の取り組みを広く共有した。

新たなワークスタイルへの対応としては、在宅勤務ルールを利用しやすく見直したほか、新 ERP（統合基幹システム）導入と連動した勤務制度の見直しに着手した。

更に、社員の健康増進に資する施策として、「ファミリー健康相談」等のサービスを開始したほか、健康管理システムを導入し健康情報のデータ管理を可能とした。

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の深化や公金意識の徹底に取り組んだ。

財政については、2023 年度決算に対して売上高は 531 百万円増の 10,909 百万円、当期純利益は 120 百万円で 118 百万円の収支改善、増収増益の決算となった。

(2) 対処すべき課題

(経営企画関係)

- ・「NBS経営ビジョン 2024-2033」「NBS経営プラン 2024-2026」「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
- ・業務委託契約の請負型契約化・競争契約化における課題の抽出や検証
- ・「インターネット必須業務化」を見据えた受託業務の拡大や視聴者接点業務の更なる充実に向けた業務実施体制の整備・構築
- ・社員から要望が多い「NBSの事業運営」や「NHKグループ全体の取り組み」に関する情報共有の場の創出

(営業事務情報処理業務関係)

- ・正確な事務情報処理の遂行と効率的な業務運営の推進
- ・2024年度の事業所集約・一体化(甲府・大津・奈良・徳島・高知・さいたま)の推進による業務効率化と集約・一体化効果の具現化
- ・視聴者のみなさまからの放送受信契約に関する申込を電子化して処理する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、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)

- ・次期受信料コンタクトセンター移行に向けた計画的な研修による、円滑な移行と安定運用の推進
- ・利便性の高いチャネルやデジタルツール運用に向けた新たな体制の構築
- ・NHKの営業活動の施策効果の最大化に貢献するため、業務量等に応じてより柔軟に運用できる体制を構築
- ・営業業績確保への更なる貢献に向けた、CASメッセージ消去連絡時における放送受信契約の的確な案内の推進
- ・放送受信に関する専門的で高度な受信相談への的確な対応

(営業推進業務関係)

- ・NHKとの連携強化により、対面による営業施策での「声の循環」の業務スキーム確立、受信料制度に対する理解促進につながる活動の展開

- ・企業団体連携活動での連携先拡大に向けた社員の対応スキルの向上
- ・エリア営業支援業務部門との連携や新たな受託業務対応など、社員のマルチスキル化に向けた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
- ・定期的に対応する事業所のテレビ等の設置状況確認における、効率的かつ効果的な対応と的確な事務処理の推進
- ・賃貸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NHKと連携して推進

(エリア営業支援業務関係)

- ・甲府、大津、岐阜の先行3営業所の安定的な業務運営と、2024年度で得た成果・課題を2025年度以降に拡大する営業所へ確実に継承
- ・持続的な受電体制の構築に向け、年間を通じた安定的な要員の確保
- ・実施営業所の拡大を見据えた、未経験者が安心して業務開始できる、計画的・体系的な人材育成カリキュラムの策定
- ・視聴者のみなさまに評価いただけるよう、更なる応対品質向上に資する講習等の充実

(デジタル事業推進関係)

- ・NHKプラス関連業務への的確な対応と制度変更に伴う業務への十全な対応
- ・不断の受電要員の確保による、持続的な受電体制の確立

(営業システム運用・情報管理関係)

- ・次期受信料コンタクトセンターシステム、次期携帯端末、営業システム機器更新、システム開発への的確な支援、ならびに移行実施中・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、より高度な人材育成と働き方改革の推進

(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のみなさま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
- ・衛星放送波の再編、新規参入事業者に関する問い合わせへの的確な対応
- ・クラウド型電話システムへの移行

(総務・本社システム・リスク管理・監査関係)

- ・専門性を深化させながら、新たな業務領域への展開や加速する事業環境の変化に

対応する自律型人材の育成施策の実施、およびマネジメント力向上に資する施策の継続的な推進と体制の強化、環境整備

- ・中長期的な視点に立った社員の処遇改善の検討
- ・本社移転に向けた具体的な検討・準備
- ・新E R P導入の遺漏のない対応と従業員へのトレーニングの実施、導入に伴い見直される制度・ルールの確実な周知
- ・健康経営促進に向けた施策の探求
- ・拠点配備の通信機器ルーターの更新とI Pアドレスの自動付与(D H C P化)導入
- ・NHKで展開する「グループガバナンス強化」の取り組みに応じたリスクチャート等を活用した新たな監査手法の開発・推進
- ・業務プロセスの各段階における、リスク管理の適切な実施や業務遂行体制の整備状況の検証
- ・監査の質の向上に向けた、リスクアセスメントの強化による、監査フローの最適化
- ・監査結果を基にした、課題とその根本原因の明確な特定による、具体的な改善提言の実施と、改善措置の実施に向けた連携・協議の推進
- ・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P D C A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B C P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	2021 年度 (第 33 期)	2022 年度 (第 34 期)	2023 年度 (第 35 期)	2024 年度 (第 36 期)
売 上 高	10,801,705	10,289,609	10,377,961	10,909,034
営 業 利 益	303,994	254,597	△88,799	135,429
経 常 利 益	462,037	406,397	39,393	215,344
当期純利益	275,929	240,669	2,017	120,152
(1株当たり)				
当期純利益	96,089 円 14 銭	85,374 円 6 銭	715 円 52 銭	42,622 円 33 銭
総 資 産	5,376,975	5,443,890	5,234,318	5,325,863
純 資 産	3,451,277	3,691,946	3,407,440	3,525,958

(千円未満切捨表示)

(8) 主要な事業所等

- ① 本 社(所在地 東京都および神奈川県)
- ② 支 社 : 関東、関西、中部、中国・四国、九州、東北、北海道
- ③ 事務センター : 東京、溝口、大阪、名古屋、広島、福岡、仙台、札幌
- ④ 事業所 : 東京中央、東京東、東京西、長野、新潟、神奈川、
前橋、水戸、千葉、宇都宮、
京都、兵庫、和歌山、奈良、
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
- ⑤ コールセンター : 東京、福岡、仙台、札幌
- ⑥ エリア営業所 : 甲府、大津、岐阜

(9) 従業員の状況

上段:2025年3月31日付

下段:2024年4月1日付

区分	社員 (再就職)	社員	契約社員	NHK出向者	計
男性	106名	41名	1名	18名	166名
	102名	41名	2名	21名	166名
女性	4名	513名	11名	6名	534名
	4名	522名	7名	5名	538名
計	110名	554名	12名	24名	700名
	106名	563名	9名	26名	704名

※このほか、NHKへの出向者 2025年3月31日付 計 2名

2024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 85.1%を保有している。親会社からは、主に放送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	手島 一宏	(医)放友クリニック評議員
専務取締役	リスク管理統括補佐 事務推進統括 営業システム統括	池田 貴嘉子	
取締役	経営企画統括 地域事業統括 働き方改革統括 支社統括	吉田 健	
取締役	コールセンター 統括 デジタル事業推進 センター統括 カスタマーセンター 統括	佐藤 朗	
取締役	営業推進統括 エリア営業統括	吉田 哲史	
取締役(非常勤)		山田 哲生	NHK視聴者局長
取締役(非常勤)		杉原 貴将	NHKグループ経営戦略局 主管
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)	82,980 千円	62,838 千円	20,142 千円	8 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、「コンプライアンス規程」「コンプライアンス規程実施要領」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、「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活動基本方針」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放送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

取締役会を9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・役員の業務執行状況等に必要の意見を述べている。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

監査は業務監査室を担当部として、「2024-2026 年度 中期業務監査方針」を策定し「2024 年度業務監査計画」に沿い確実に全社の諸活動が定款および諸規程、各事業部の業務実施方針に則して適正かつ効果的・効率的に実施されているかを評価・検討

し、監査結果に基づく提案等を通じて、業務運営の改善に努めている。2024 年度は計画に沿って 24 部署の实地監査を行い 21 部署へ 60 項目の改善提案を行い措置結果の評価、フォローアップを実施した。

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E Y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P D C A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がった。

(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、全従業者を対象に、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 80 部署で研修や職場討議（延べ 2,677 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

E Y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」「I T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、2025 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。