

第37期

# 事業報告

（ 自 2025年4月1日  
至 2026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

2025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2年目として、業務の効率化、業務領域の拡大をめざし、視聴者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、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、7月から山口、佐賀、沖縄、山形に拡大し、7局で業務を実施したほか、対面による営業施策の高度化を推進し、受信料の公平負担の徹底に貢献した。受信料関連の営業事務情報処理業務では、視聴者からの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するとともに、8事業所の集約・一体化等、効率的な業務体制の構築を一層進めた。そのほか、全国4か所のコンタクトセンターにおける視聴者対応と新システムへの移行、受信契約等に関わる自治体、事業所、集合住宅への対応や受信料未払いの契約者への対応、営業活動の支援資材の制作、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、10月1日からサービスが開始された「NHK ONE」については、旧「NHKプラス」の利用を申し込んだ視聴者が円滑に移行できるよう、NHKの要請に応じて全社支援態勢を構築し、受信契約との照合を完遂した。サービス開始後に急増した「NHK ONEアカウント」等に関する問い合わせの対応では、電話受付体制等の拡充に努め、「NHK ONE」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は、2000年に取得したプライバシーマークの14回目の更新に向け、個人情報保護の運用等を見直したほか、新たにカスタマーハラスメントに対する基本方針等を策定した。

### ①経営企画関係

#### ○計画達成に向けたPDCA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2年目として、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、PDCA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、社員が経営方針を主体的に理解できるような社員向け研修の実施や、社内情報基盤を活用し、日常業務の中で経営方針に触れる機会を創出するなど、経営方針の理解促進を図った。

○「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生かす「ボイクル活動」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PDCAサイクルを回し、改善につながった取り組みの共有を図った。NBSが独自に実施している「職場環境調査」については、調査結果の集計単位を職場ごとに改めたほか、新たに調査結果に対する社長の所感の共有や、調査を通じて寄せられた社員の意見に対して社長が直接答える動画を制作した。

4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、自主事業や新規事業のほか、NHKの新たなインターネットサービス等、社員の関心が高いテーマで4回開催し、こうした業務への理解促進を図った。

○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「請負型契約」への移行や「競争契約」の対象業務の拡大など、積極的かつ的確に対応し、2026年度の業務委託契約において「委任型契約」は「請負型契約」に全て移行した。

## 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拡大

視聴者からNHKホームページ「受信料の窓口」を通じて申し込まれた受信契約や住所変更等の情報処理に使用するインターネット受付帳票の電子化は、2024年度に先行して実施された近畿および北海道地方に続き、6月から実施地域が全国に拡大された。電子化により、複数の事業所間の一体的な情報処理等が可能になり、各支社において業務量の調整や平準化に活用された。

○社員業務のタイムキャストへの移行

社員業務のタイムキャストへの移行を促進するため、タイムキャストの業務範囲を拡大したほか、高度な業務を担うタイムキャストに適用する時給区分を新設した。

○「デジタルレイバー」を活用した情報処理の促進

業務の効率化に向けて、RPA(ロボットによる業務自動化)機能を備えた端末が、東京事務センターのほか、兵庫事業所と名古屋事務センターに増配備され、一部の単純かつ大量の情報処理を、人手を介さず行うことで業務の効率化に役立てた。

○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、2025年度については、岐阜事業所を「名古屋事業所」に、山口事業所を「広島事業所」に、佐賀事業所を「福岡事業所」に、山形事業所を「仙台事業所」に集約したほか、福井事業所の業務を「金沢事業所」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。

また、北海道内における事務情報処理業務の実施体制を再編し、北海道南、北海

道北、北海道東各事業所の業務を「北海道中央事業所」に移行し、組織名を「札幌事業所」に変更した。

### ③コールセンター業務関係

#### ○インバウンド業務

電話受付体制の強化に努め、受信契約の手続きや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「NHK ONE」等、多岐にわたる問い合わせに的確に対応した。また、視聴者からの問い合わせの内容に応じて受け付ける専用ダイヤルの運用においては、適切な対応に努め、利便性の向上を図った。

受信料アカウントの新たなサービス（オンライン上で受信契約者が自ら契約内容を確認できる等のサービス）開始にあたっては、登録時に必要となる本人確認書類の審査および契約確認業務に加え、電話による問い合わせ窓口業務やメール受付業務を新たに開始した。

衛星放送のCASメッセージの消去受付では、米大リーグ野球中継やミラノ・コルティナオリンピックの開催期間中に入電が増加したが、迅速にメッセージを消去するとともに、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

受信契約の手続きや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の確認を実施した。また、郵便により新たに受信契約を締結した契約者に対する意向調査についても、架電体制の強化等により調査対象数の増減に適宜対応した。CASメッセージ消去の連絡があった視聴者には、受信契約の案内等を適切に実施した。

#### ○受信技術業務

受信相談業務では、受信不良や4K8K衛星放送の受信に関する高度な問い合わせのほか、マルチ編成やローカル編成時の視聴方法に関する問い合わせ、2026年3月の音声波再編に関する問い合わせにも的確に対応した。

#### ○新コンタクトセンターシステムへの移行

視聴者の多様化するニーズに的確に対応するため、8月に新たな受信料コンタクトセンターシステムが導入された。システム移行にあたっては計画的に研修を実施し、円滑な移行と安定運用のための基盤整備に努めた。

### ④営業推進業務関係

#### ○対面による営業施策に関する営業支援業務

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と視聴者の意見・要望をNHKへフィードバックする「声の循環」活動のさらなる拡大に取り組んだ。全国放送番組を担当するNHKの番組・コンテンツ部門と連携し、対面とテレマーケティングによる営業施策の活動で収集した当該番組に関する

視聴者の意見・要望を分析・考察し、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、対面による営業施策で培ったスキルを生かし、NHKが契約した派遣社員向け講習の講師を担い、受信料制度の理解増進や丁寧な視聴者対応を重点に指導を行った。

- 企業・団体連携活動とケーブル・ネットワーク事業者対応に関する営業支援業務  
企業・団体の従業員に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もらうため、「防災・減災」を中心としたNHKの取り組みと「NHK ONE」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・ネットワーク事業者対応に関する営業支援業務では、NHK各放送局やケーブル・ネットワーク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・ネットワーク事業者の満足度を高めるよう取り組んだ。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。

- 営業活動支援資材関連業務

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・リーフレットの企画、編集、デザイン、入稿のほか、NHK各放送局で使用する営業関係式紙や資材リクエストに関する周知、問い合わせ対応、受注、発送手配等の業務を実施した。

- 法人営業業務

事業所の定期対応において、テレビはもとより、カーナビゲーションや携帯電話等に内蔵された受信機を含めた設置確認のほか、10月以降サービスが開始された「NHK ONE」の配信利用数の確認等を実施し、受信契約の適正化を確実にを行い、営業業績の確保に貢献した。

また、新築分譲マンション等での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

2024年度にNHKから甲府、大津、岐阜の3営業所において新たに受託したエリア営業支援業務は、7月から山口、佐賀、沖縄、山形の4営業所を新設し、7局に拡大した。NHKの地域放送局に寄せられる視聴者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、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 ONE」受信料アカウント契約照合業務

サービス開始に備え、NHKから、従来の「NHKプラス」申請者が円滑に新サ

ービスに移行できるよう8月中旬までに受信契約との照合処理の完了が要請されたため、全社支援態勢を構築し当該処理を完遂した。

11月の受信料アカウント申請の開始にあたっては、急激な申請数の増加にも対応可能な態勢で臨んだが、申請は見通しの範囲に収まったことから、遅滞なく円滑に照合処理を取り進めた。

#### ○「NHK ONE」受信料アカウントに関する問い合わせ対応業務

サービス開始直後には、Gメール等一部のメールアドレスに認証コードが未送達となるなど、問い合わせが殺到したため、オペレーターの配席を増やしたほか、受付時間を延長して対応した。年明け後は、積滞することなく適切な対応に努め、「NHK ONE」の利用促進に貢献した。

### 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受信料請求・収納にかかる業務、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

事業所の集約等に伴う居室レイアウト変更等の対応や、8月に開始した新たな受信料コンタクトセンターシステム端末の段階的な移行に対応した。また、10月から2026年度の営業システム機器更新に向けたテストを確実に進めた。

#### ○営業システム改善と新たな仕組みの導入支援

新たな受信料コンタクトセンターシステムの対応では、導入前の動作確認や営業システムとのデータ連携の確認に対応したほか、システム移行直後の各コンタクトセンターにおける現地サポート業務を実施した。また、2026年度より移行が計画されている次期携帯端末のテストを10月から進め、2026年2月に全て完了した。

#### ○「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、現場活動を的確に支援した。また、新たな受信料コンタクトセンターシステムの新機能や、各システムにログインするための仕組みの全面的な刷新による問い合わせにも対応した。

### ⑧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、視聴者の立場に立った適切な技術説明に努め、4K8K衛星放送の理解促進に努めた。

○B S 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、対応方法を適切に説明した。

○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および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、周知状況や基地局の試験電波発射による入電数の変化にも、柔軟な体制で応じるなど円滑な対応に努めた。

○総務省テレビ混信対策コールセンター業務

テレビ混信対策対象地域の受信環境や、視聴者の受信設備に応じた的確な相談対応や訪問による対応を受け付けた。

○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、適切な対応に努めた。

## ⑨総務・監査関係

○総務関係

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」を踏まえた「2025年度人材育成の重点目標」を打ち出した。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、職級別の研修や「キャリアデザイン研修」を実施した。担当外の業務を知る「業務体験・短期派遣研修」については、開始時期を前倒しして、より参加しやすいスケジュールに見直した。マネジメント力の向上をめざし、考課者研修のほか、一般職の希望者にオンライン講座受講と年2回のフォローアップ研修を組み合わせた研修を実施した。また、新規施策として、新たに管理職となった社員全員に労務知識習得のための外部セミナー受講を必須とした。

9月に新ERPを導入し、勤怠、諸届、人事、給与のシステムを全て入れ替えた機を捉えて、さらなる休暇制度の充実やより働きやすい勤務制度への見直しを実現した。あわせて、新たな情報共有のためのイントラサイトを立ち上げ、新たな制度に関連した周知文書やマニュアル、ツール等を分かりやすくまとめて掲載し、社員の利便性向上、「見える化」の推進を図った。

内部統制やコンプライアンス強化に向け取り組んできた規程類の整備・体系化プロジェクトについては、主要な規程類の整備が完了したことから活動を終了し、整備計画中の規程類は所管する部署が中心となって対応を進めた。

人材の確保や生産性の向上等をめざし、基本給の改善を実施したほか、退職給付制度の見直しの検討に着手した。

2026年度の本社ビルの移転に向けては、プロジェクト体制によりレイアウト等

を決定したほか、経費分担の調整や業者選定など着実に準備を進めた。

#### ○業務監査室による内部監査

2025年度業務監査計画に基づき、本社2部署、3支社、4事務センター、11事業所および1エリア営業所の計21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提案を行うとともに、報告の翌月末までに措置結果を求め、早期改善に努めた。さらに、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業務監査委員会に報告した。

4月に「内部監査規程」を改正し、規程の実施に必要な細目を定める「内部監査規程実施細則」を制定し施行した。また、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、新たな監査手法の開発を押し進めた。

#### ○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、内部監査による個人情報保護監査を全部署で実施した。また、日常業務で個人情報が適正に取り扱われているかを月次で確認する運用チェックや、全従業員を対象とした個人情報保護教育（講習会など）を上半期・下半期の年2回実施した。プライバシーマーク14期目の更新審査については、構築・運用指針に沿った規程改正などを行い、運用状況の確認においても的確に対応した。

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7月に改正した倫理・行動指針、カスタマーハラスメント対策、個人情報保護の3点を重点テーマとする研修・勉強会を実施した。なお、新たに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し、7月1日より当社ホームページにも掲載している。また、全社的に取り組むリスク総点検活動においては、点検項目の評価を細分化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。

BCPについては、NHKと連携し南海トラフ地震を想定した実践的な全社一斉訓練を9月に実施したほか、従業員の安全確保を第一に本社・支社単位で安否確認システムを活用した訓練などを実施した。

#### ○情報システム関係

I Xルーターの更新とあわせてI Pアドレスを自動付与する運用に改め、利便性の向上を図るとともに、不正接続防止策によりセキュリティを強化したほか、すべての業務用パソコンをW i n d o w s 11にアップグレードした。

本社L A Nの無線化を本社各事業部門のほか、エリア営業所の開設や事業所の集約等、居室レイアウトの変更等とあわせて対応を行った。

生成A Iの業務活用について、2026年3月に、N B S独自の指針およびガイドラインを策定するとともに、2026年度の本格的な活用に向けた環境整備を進めた。

#### ○I Tマネジメント関係

「I Tマネジメント規程」を新設するとともに、既存の関連規程について改正お

よび名称変更を行い、あわせて「ITマネジメント委員会規程」については、実務的な内容を分離し「ITマネジメント委員会実施基準」として新設し、10月1日付で施行した。

標的型攻撃メール訓練を9月、10月、2026年2月の計3回実施し、訓練結果および報告ルートの周知等、留意事項の再確認を行った。

業務における生成AIの適切な利用に関する基本ルールの周知およびAIリテラシーの向上を目的とした全社向けセミナーを実施した。

## ⑩働き方改革関係

2024年度から引き続き、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ERPの導入にあわせて、「在宅勤務」を「リモートワーク」として見直し、実施場所の範囲を大幅に拡大した。そのほか、時間単位年休の導入や、子の看護等休暇の見直しなど、勤務制度の大規模な変更を行い、ワークスタイルの幅を広げた。

健康増進に資する施策として、健康管理システムを全社的に導入し従業員の健康診断結果と「ストレスチェック」の結果を一括してデータ管理することが可能となった。業務効率化と情報管理の適正化を実現し、従業員の健康を第一に考える「健康経営」を推進した。

健康確保施策については、管理職の基準超過該当者の健康状態等、上司が行う確認事項を追加して対応を強化したほか、新システムの導入にあわせて基準値の見直しを行った。

## ⑪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、2024年度決算に対して売上高は739百万円増の11,648百万円、当期純利益は266百万円で145百万円の収支改善、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)

- ・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と実効性の向上
- ・次期経営プランの検討・策定（事務センター・事業所の配置や営業推進業務の今後の展開等）
- ・全社的あるいは各事業部門で抱える課題解消に向けた全社プロジェクトの推進
- ・NHKが進める調達改革の検証と業務委託契約の見直しへの適切な対応
- ・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社員業務のタイムキャストへの移行等、効率的な業務運営の推進
- ・2025年度に集約等を行った事業所における集約等による効果の促進
- ・視聴者からの受信契約に関する申し込みの電子化による業務のメリットを生かした自動照合率の改善、処理工程の見直しによる事務情報処理効率の向上
- ・RPA化の対象業務拡大やシステム改修による自動化の推進
- ・NHKによる対面による営業施策に伴う業務への適切な対応のほか、NHKとの業務スケジュールの策定や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)

- ・コンタクトセンター業務における年間応答数の確保
- ・全国一体運用の定着による応対品質・業務効率の向上
- ・受信料アカウント利用者拡大に合わせた、問い合わせ窓口の体制確保
- ・契約勧奨体制の強化による営業業績確保への一層の貢献
- ・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対応可能な体制の構築
- ・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コンテンツ部門との連携強化を一層図り、対面による営業施策での「声の循環」のためのアンケートの有効回答数確保につながる視聴者コミュニケーション力向上
- ・社員の特約店や事業所などへのB to B対応力の向上
- ・企業・団体連携活動での連携先維持に向けた社員の電話対応スキルの向上と派遣社員に対する指導・育成力の向上
- ・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る社員が成

長を実感できる環境の醸成

- ・資材制作業務での受託内容を円滑に実施するためのNHKとの役割分担や、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契約適正化(「NHK ONE」の利用状況の確認を含む)および効率的かつ効果的な対応と正確な事務処理の推進
- ・不動産会社取次に対する正確な事務処理の遂行と適正な手数料支払いの推進

#### (エリア営業支援業務関係)

- ・先行7営業所の安定的な業務運営と、業務開始から2年間で得た成果・課題を2026年度新設する大都市圏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
- ・視聴者に評価いただけるよう、さら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との業務委託契約期間を通じた契約照合業務の収益改善
- ・組織改正で業務が移行する契約照合グループとコールグループの緊密な連携

#### (営業システム運用・情報管理関係)

- ・次期携帯端末、営業システム機器更新、および営業システム更新など、システム移行の的確な支援や移行実施中・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、業務の不断の平準化・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に寄り添った適切な説明や対応による4K8K衛星放送の普及促進への貢献

#### (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さらなる処遇改善、退職給付制度の見直し
- ・管理職考課制度、異動に関連する施策の見直し検討
- ・本社移転の無事故完遂
- ・新ERPシステムの継続対応
- ・従業員への人事関連制度・ルールの確実な周知、セルフマネジメントの推進
- ・健康経営促進に向けた施策の探求

- ・本社移転に伴うサーバー等システム機器の移設、ネットワーク環境の構築・設定変更ならびに移転後の安定運用
- ・リモートアクセス環境のセキュリティ強化
- ・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、具体的な改善提案の実施と、改善措置の実施に向けた関係部署の連携・協議の推進
- ・全部署での個人情報の適正な取り扱いと個人情報保護マネジメントシステムの遂行によるプライバシーマークの維持
- ・全社的なリスクや各事業部門固有の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訓練の実施や即応できる体制の整備)
- ・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	2022年度 (第34期)	2023年度 (第35期)	2024年度 (第36期)	2025年度 (第37期)
売 上 高	10,289,609	10,377,961	10,909,034	11,648,311
営 業 利 益	254,597	△88,799	135,429	332,696
経 常 利 益	406,397	39,393	215,344	432,361
当期純利益	240,669	2,017	120,152	266,003
(1株当たり)				
当期純利益	85,374円6銭	715円52銭	42,622円33銭	94,361円8銭
総 資 産	5,443,890	5,234,318	5,325,863	5,686,420
純 資 産	3,691,946	3,407,440	3,525,958	3,731,860

(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、<br>前橋、水戸、千葉、宇都宮、<br>京都、兵庫、和歌山、奈良、<br>名古屋、金沢、静岡、福井、富山、津、<br>広島、岡山、松江、鳥取、<br>松山、高知、徳島、高松、<br>福岡、北九州、熊本、長崎、鹿児島、宮崎、大分、<br>沖縄、<br>仙台、秋田、盛岡、福島、青森、<br>札幌 |
| ⑤ コンタクトセンター           | : 東京、福岡、仙台、札幌  |
| ⑥ エリア営業所              | : 甲府、大津、岐阜、山口、佐賀、沖縄、山形   |

## (9) 従業員の状況

上段:2026年3月31日付

下段:2025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	99名	42名	2名	16名	159名
	106名	41名	1名	18名	166名
女性	4名	494名	13名	4名	515名
	4名	519名	11名	6名	540名
計	103名	536名	15名	20名	674名
	110名	560名	12名	24名	706名

※このほか、NHKへの出向者 2026年3月31日付 計 1名

2025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	手島 一宏	(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	池田 貴嘉子	
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	吉田 健	
取締役	コンタクトセンター 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 支社統括(補佐)	吉田 哲史	
取締役(非常勤)		高橋 敦	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)	74,325 千円	62,424 千円	11,901 千円	5 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とおりである。

#### (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さらに図るため、「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社的な意識の向上を図るとともに、全事業所に個人情報保護担当者を置き、個人情報の適正な取り扱いの徹底と事故防止に努める。
- 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」「情報セキュリティガイドライン」「情報セキュリティ対策基準（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。
- ② NHK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。
- ③ NHK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な意見を述べている。さらに、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、「2025 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。2025 年度は計画に沿って 21 部署の実地監査を行うとともに 20 部署へ 41 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、ハラスメント・職場環境、長時間労働・勤務管理、災害・事故による業務遂行不能、お客様対応上のトラブルや事故等）を業務プロセスのリスク課題として対応方針を定めてPDC 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月～11月)に、全従業員を対象に、倫理・行動指針、カスタマーハラスメント対策、個人情報保護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、全部署で研修や職場討議（延べ2,674人参加）を行い、コンプライアンスの徹底を推進した。

## 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、2026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。