

平成 28 年度 事業計画書

平成 28 年 3 月 7 日

N H K 営業サービス株式会社

基調

NHK営業サービス株式会社（以下、NBS）は1990（平成2）年1月17日に設立され、以来、26年が経過しました。

設立当初は一部地域でのNHKの営業事務・情報処理業務を受託するに過ぎませんでしたが、その後、コールセンター、営業システム運行、営業活動の支援資材の制作、NHKグループのソフト・コンテンツの販売受付、国の施策である地上放送のデジタル化に関わる電話相談業務や「700MHz テレビ受信障害対策コールセンター業務」を受注するなど、着実に業容を拡大し、現在では管理間接部門を含め「6つの業務部門」を有する企業となりました。

この6つの業務部門はそれぞれが共通して「4つの機能」を担っています。4つの機能とは「効率性の追求」「顧客満足の向上」「個人情報を適切に管理するなど安心・安全の提供」「顧客の課題解決」です。NBSはこれら6つの業務部門と4つの機能を組み合わせた「総合力」で、受信料収入の確保とNHK営業活動の効率的展開に寄与するとともに、放送メディアの発展や革新を支援する活動にも貢献してきました。

NBSは、この成果のうえに立ち、①6つの業務部門と4つの機能を組み合わせた「総合力」をいっそう向上させる取組みを「**継続(Continue)**」するとともに、②その「総合力」によって今までにない新たなビジネスの開発に「**挑戦(Challenge)**」し、さらに、③「継続」や「挑戦」に積極的に取り組むことを促す組織風土づくりのための「**改革(Change)**」を鋭意進めているところです。

一方、放送メディアを取り巻く環境が激しく変わり、視聴者の意識が多様化し、少子・高齢化、世帯数の増加の鈍化や減少など、社会が大きく変貌しようとしています。ところで受信料はNHKの事業運営を支える唯一の財源ですが、これら社会の変化は、受信料を公平に負担していただくための契約・収納活動もさることながら、受信料制度そのものにもさまざまな課題を突きつけています。

こうした中、NBSの活動の基本は、あくまでNHK営業活動の最大のパートナーとして、その役割や責務を果たしていくことです。しかし、契約・収納活動や受信料制度を取り巻く環境の変化に対応するためには、NHKとNBSの役割分担についても、従来のあり方にとらわれない新たな関係を構築していくことが求められています。

NBSが今後の新たな役割や使命を的確に果たしていくためには、役員、社員一人ひとりが、**継続(Continue)**、**挑戦(Challenge)**、**改革(Change)**という「**3つのC**」を行動規範として、現在の業務や体制を不断に見直し、どのような変化にも対応できるよう、組織のいっそうの強靱化を進めていくことが必要です。こうした活動を積み重ねることにより、今後ともいっそう公共放送NHKの課題解決に寄与するとともに、放送メディアの発展にも貢献してまいります。

1. 経営企画室関係

会社全体の効率的・効果的な業務運営に資する活動を展開します。このため、

- ・中長期経営計画の策定・管理
- ・事業展開に関わる計画・調整
- ・NHKとNBS共通の経営課題等について協議を行う「NHK－NBS協議会」の運営・調整
- ・経営計画の具体化に向けたプロジェクト等の計画・調整・推進などを実施します。

<重点事項>

- 「NBS経営プラン 27－29」の確実な遂行に向け、28年度活動の進捗状況について「工程表」に基づき点検・分析を行い、その結果を最終年度となる29年度の取り組みへ反映
- 「NHK－NBS協議会」の下に設置した「業務検討部会」における、NHK営業部門の“全体最適”のための29年度からの新たな受託業務拡大の具体化に向けた検討を促進
- 「組織横断型のボトムアップ提案制度」の一層の定着を図り、新たな事業領域の創出・拡大に向けた社員の自主・自律的な提案活動を継続・強化
- 社員の職場満足度とともに「経営ビジョン」や「経営プラン」の理解度・浸透度の推移を把握し、経営に資するため、「社員モニタリング調査」を継続実施

2. 事務推進本部関係

「収益の確保」を目指し、「業務品質の向上」「効率的な業務推進」「組織体質の強化」に取り組みます。

<重点事項>

- 業務品質の向上
 - ・「同一業務・同一処理」の基本に則った事務情報処理業務の標準化の徹底と効率的・効果的な「誤入力検査手法」の導入
 - ・「事務情報処理部門における個人情報リスク対策実施要領（第4版）」による個人情報管理の徹底と「NBS帳票授受管理簿DB」による確実な帳票等の授受
 - ・危機管理案件の情報共有・再発防止策の徹底とリスク管理についての全職場による討議の継続

- 効率的な業務推進
 - ・社員からタイムキャストへの業務移行のさらなる促進
 - ・「業務マニュアル」の定着と処理工程の統一による管理運用
- 組織体質の強化
 - ・業務の高度化、マルチスキル化を目指した社員の人材育成施策の推進
 - ・受託業務拡大、営業拠点の再編成、業務支援への的確な対応
 - ・「次期体制検討プロジェクト」を中心に将来の要員・業務体制のあり方を検討

3. コールセンター本部関係

「つながる、伝わる、身近なお客様の窓口」として、コールセンターの業務改革を推進し、「迅速・丁寧なお客様対応」と「応答率の向上」に努めます。

NHK営業改革のひとつである“訪問によらない営業活動”の推進役として、C A Sの衛星契約取次(書面省略)やアウトバウンドの計画的な推進など、一層の取り組み強化により営業業績確保に貢献します。

視聴者とNHKをつなぐコールセンターとして、NHK関連団体公金意識研修を実施し、NHKはもとより、関連団体を含めたNHKグループ全体に求められる公金意識の醸成とコンプライアンスの推進に寄与します。

事業運営にあたっては、引き続き経費節減に努め、計画的・効率的な業務運営を目指します。

<重点事項>

- 外部応答率と応答数の確保に向けた要員体制の整備と適正な要員配置
- リオ五輪への柔軟な対応とC A Sメッセージ消去受付時における書面省略による衛星契約取次の推進
- 4 K 8 K放送の普及に向けた技術展示・セミナー運営業務の実施によるNHK技術業務サポートと受信相談業務の着実な実施
- アウトバウンドの効果的・効率的な推進による営業活動への貢献
- NHK 関連団体公金意識研修の実施と体制強化

4. 業務推進本部関係

(1) 育成支援部

NHK営業の基幹戦力である法人委託事業者の一層の拡大により、「新規受託事業者の育成」は喫緊の課題です。現場活動への円滑な移行に向け、現場対応に必要な対応力を磨く講習内容へと内実を高めていきます。さらに、「既受託事業者の課題解決」に向けた講習を新規に立ち上げ、誠実かつ丁寧なお客様対応によりクレーム抑止に資することとします。

27年度刷新した「営業職員民事関連研修」は継続実施をし、お客様対応の質的改善による「民事品質指標」への貢献と、現場訪問員指導への還元を目指します。

また、営業活動重点事項の理解促進に向け、ビデオ制作による側面支援に当たります。

<重点事項>

- 新規委託法人の育成に向けた講習内容の充実とフィールド事業部との連携化
- 課題解決講習の導入による既受託事業者の業務改善支援
- 効果的・効率的な講習運営のための全国一体運用の推進
- 営業職員向け民事関連研修、公金意識研修の実施
- 「営業チャンネル」の充実による営業活動支援

(2) 法人営業部

受託業務の定着とともに29年度の定期見直し事業所対策の受託拡大に向け、具体的な提案・検討を進めていきます。

分譲マンション不動産事業者と賃貸不動産事業者との関係強化を進め、さらに取次窓口の開設拡大を目指します。

また、人材開発委員会事務局と連携を取りながら、お客様対応現場研修の充実を図ります。

<重点事項>

- 受託業務の定着と拡大に向けたNHKとの連携強化
- 外部パワーの強化と効果的な活用
- 分譲不動産販売(管理)会社及び賃貸不動産管理会社との関係強化
- 法人営業部内全国連携の強化
- お客様対応現場研修の充実

(3) フィールド事業部

NHKの営業改革、とりわけ「法人委託事業者等の契約収納パワーの適正運用」・「営業職員の重点業務へのパワーシフトの促進」に資するよう、職員業務の習得、法人講習業務の充実・拡大、民事事前対策業務の着実な実施に努めます。今後の受託業務の拡大を見据えて実施体制を強化します。

<重点事項>

- 育成支援部と連携し、法人委託事業者向けの講習の内容充実および実施規模の拡大
- 民事事前対策業務におけるテレマーケティング対策の実施をコールセンターと検討
- 法人委託事業者の契約収納活動におけるマナーアップ施策の推進
- 営業新携帯端末（ナビタン）を活用した効果的な活動施策を研究
- 受託業務拡大を見据えたNHK職員業務のスキル・ノウハウの習得および育成強化
- 受託業務の効率的・安定的運用のため、全社規模での管理・要員体制を検討

5. カスタマーセンター関係

(1) コール事業部

自主事業の中核となる「700MHz テレビ受信対策コールセンター業務」の拡大が本格化します。700MHz 携帯基地局の建設に合わせて、規模の拡大を的確に進め、テレビ受信障害対策の円滑な実施を推進します。さらに「700MHz 共用調整窓口業務」

「700MHz 緊急停波業務」を安定的・効率的に運営し、デジタルテレビ放送と 700MHz 移動通信の間の電波障害を未然に防ぎ、両分野のスムーズな展開を支えます。

NHK関連団体コールセンターの効率的な運営を進めていきます。

オペレーター（OP）・スーパーバイザー（SV）のお客様対応の品質向上をはかるとともに、マルチ業務運用化を進めて、コスト削減を進めます。

テレビ受信対策業務の新たな可能性を探り、新規展開をめざします。

<重点事項>

- 700MHz テレビ受信対策コールセンター業務の円滑な推進
- 700MHz 共用調整窓口・災害緊急停波業務の安定的運営
- NHKエンタープライズ、NHK出版、NHKサービスセンターの各コール業務の効率的な運営
- OP・SVのマルチ業務運用化による経費抑制
- テレビ受信対策の新たな業務展開

（２）視聴者サービス部

質の高い周知用印刷物やツール類を制作することにより、受信料の公平負担の徹底に向けてNHKの営業部門を支援します。また、公共放送の理解促進に資するイベントに積極的にに関わり、視聴者との結びつきを強化するための施策を企画・実施します。

<重点事項>

- 受信料制度やNHKの番組を視聴者にお知らせするわかりやすいパンフレット・リーフレット類の制作
- NHKへの親近感を高める多彩な営業活動等支援ツールの企画・制作と全国へのプロモーション活動の強化
- 「多摩カレッジ」講座の円滑な運営と、より多くの受講者を集めるための新規講座の開発
- 「NHKキャラクターグッズ販売支援」の効果的・効率的な実施による新たな視聴者活動の展開と社員業務の多様化・職域拡大に向けた取組

6. 営業システムセンター関係

営業システムの安定運用・情報管理業務の確実・円滑な実施に努めるとともに、「2015－2017 年度NHK経営計画」「NBS経営プラン 27－29」の2年目の課題に沿った営業システムの開発支援に着実に取り組みます。

また、営業システムに関する連絡や障害等についての的確に対応するとともに、要望に応じて営業システムに関する研修会を実施するなど、現場業務の支援に努めます。

<重点事項>

- 営業システムイベントへの対応
 - ・ 営業拠点の再編成対応支援<7月、名古屋局・長野局・福島局>
 - ・ 平成29年4月、消費税率改定(10%)の対応支援を継続実施
 - ・ 全国営業拠点サーバ更新に向けた対応支援
- E G G S 全国システムの運用、間接支払請求・収納処理および各種大量印刷物等の外注発行について、確実・円滑・柔軟な対応を推進
- 事務情報処理部門等と連携した「営業システム改善要望（SKY）」の取組みの継続実施および「システム講習会」への講師派遣の実施
- 「システム活用相談」を的確に受注納品し、営業活動の効率的な業務展開を支援

- E G G S ・ナビタン・Q b i t ヘルプデスクによる現場活動支援。新ナビタンの全国配備後の営業現場業務に対応したF A Qの発行及び問い合わせ体制の整備

7. 業務監査、リスク管理、人材開発、総務関係

（１）業務監査関係

実地監査については、前年度未実施の部署を対象に実施し、2年間で全部署を一巡する体制を継続します。

また、業務の多様化・高度化に対処するため、新たな監査手法の開発、監査の進め方の検討にも取り組みます。

<重点事項>

- 組織統制（ガバナンス・コンプライアンス）面の監査を一層強化
- 業務プロセスの各段階におけるリスクコントロールの検証・確認
- 業務の手引きやマニュアルなどガイドラインに即した業務実施状況の点検
- 法令や諸規定にもとづく勤務・労務管理、個人情報保護の取り組み確認
- 様々な課題や個別リスクに柔軟に対応する不定期監査やシステム監査の実施

（２）リスク管理関係

コンプライアンス・リスクマネジメントの推進を基本に、引き続き個人情報保護の徹底に取り組み、プライバシー（P）マークの更新・維持に努めます。また、P D C Aサイクルに基づく業務プロセスの見直しを実施するなど、ガバナンスの強化にも引き続き取り組みます。災害時等に継続して業務を確保する事業継続計画（B C P）については、不断に見直しを行い災害予測や社会状況の変化に的確に対応していきます。

<重点事項>

- マイナンバーを含んだ特定個人情報保護の徹底を図るとともに、Pマーク保持会社として、個人情報保護のために従来から実施している日常活動を的確に実施
- 業務運営上のリスクを抽出し、P D C Aを回す活動を充実・強化
- B C Pの新たな訓練を行うとともに、各部署の残件課題への対応策を取り込み、B C Pのブラッシュアップを図る。
- 10～12月の定例のコンプライアンス推進期間に止まらず、必要に応じて適宜コンプライアンス推進活動（勉強会等）を実施

（３）人材開発関係

様々な環境変化に対応できる「多様で多才な人材の育成」強化と、社員の新たな可能性への挑戦に向け、体系的な育成施策の構築に取り組んでいきます。

<重点事項>

- 経営課題、NBS経営ビジョンに即応した人材育成施策の充実・強化
- マルチスキル化に資する育成の強化
- 管理者の一層の能力発揮、意識改革を図るため「管理者研修」を継続実施
- 新社員制度に沿った研修カリキュラムを構築

（４）総務関係

「NBS経営プラン 27-29」の2年目として、初年度の取組み結果や新たに発生した課題を踏まえ着実に実施します。また、業務の拡大・高度化に向け、総務部機能の充実・強化を図るとともに、G-S M a R Tの効果的・効率的な活用と安定運用、新社員制度の周知と理解促進を徹底します。更に、新たに制度化されたマイナンバー制度およびストレスチェック制度等について、的確かつ適正に運用していきます。

<重点事項>

- 新社員制度の実施に伴う周知・理解促進
- NHK営業拠点の再編成に伴うNBS事業所体制の整備
- マイナンバー制度への適切な取扱いの実施
- ストレスチェック制度の計画的な実施
- 女性活躍推進法に基づく取組みの実施
- G-S M a R Tの活用と安定運用による効率的な業務運営
- マルチスキル化の推進と見える化による情報共有
- タイムキャストの雇用管理・運用
- 総務部社員の育成・能力伸長

8. 財務関係

適正経理の徹底に向けた取り組みを強化し、コンプライアンス意識の向上を図るとともに、G-S M a R Tの効果的・効率的な活用による管理会計を推進し、財務体質の強化を図ります。

また、「N B S経営プラン 27-29」に基づく「平成 29 年度収支計画」の策定を行います。

<重点事項>

- 適正経理の徹底に向けたチェック体制の整備
- G-S M a R Tの効果的活用による効率的な事業運営の推進

営業損益（見込）

（単位：百万円）

		金	額	< % >
売 上 高		10,504		< 100.0 >
	N H Kからの収入	9,798		< 93.3 >
	上記以外からの収入	706		< 6.7 >
売上原価・販売管理費		10,423		
営 業 利 益		81		