

NBS
経営プラン
2021-2023

NHK営業サービス株式会社
2021年3月

1 NBSの経営理念

NHKグループの一員として、
視聴者の皆様ひとりひとりのふれあいを通じて、
高い組織能力を価値創造の源泉とし、
公共メディアを支えるとともに、メディアの発展や革新に向き合い、
より豊かな社会の実現に貢献します。

2 2021-2023年度に私たちが目指すこと

NBSは、これから大きく変わります。NHKグループを取り巻く環境が大きく変わるからです。

受信料収入の減少が見込まれる中、NHKは「スリムで強靱な組織」へと変わり、大幅な支出削減を行います。その大きな柱が「営業の構造改革」です。

私たちNBSは、創立以来30年以上にわたって、NHK営業の最大のパートナーとして営業活動を支援してきました。受信料に関する情報を全国各地でお預かりし、厳格に、正確に、迅速に取り扱ってきました。また、視聴者のみなさまから頂くお問い合わせに、分かりやすく、丁寧に、的確にお答えするよう努めてきました。

2021年度からの3年間、NBSは、これまで視聴者のみなさまから頂いてきた高い信頼をベースにしながら、NHKが進める「営業の構造改革」に貢献していきます。ひとりひとりが従来のあり方にとらわれることなく大胆に改革を進めます。「仕事の進め方に改善できることはないか」「この仕事は、他部門と協力してもっと効率的に進められないか」「訪問によらない営業活動を支援するため、こんな新規事業の提案ができないか」…業務を点検し見直していきます。

変革の時代はチャンスの時代です。先の見通しにくい時代の中にあって常に最適な道を選択できるよう、スリムで強靱な組織へと進化し、NHKグループの一員として、これまで以上に幅広く社会に役立つビジネスサービスを提供していきます。

3 3か年の経営方針〈2021-2023〉

経営方針①

NHKが進める「訪問によらない営業活動」を支え、営業の構造改革に貢献します

経営方針②

スリムで強靱な組織体制を構築して、営業経費の削減に寄与します

経営方針⑤

従業員ひとりひとりが高い価値を生み出せる職場環境づくりに努めます

経営方針③

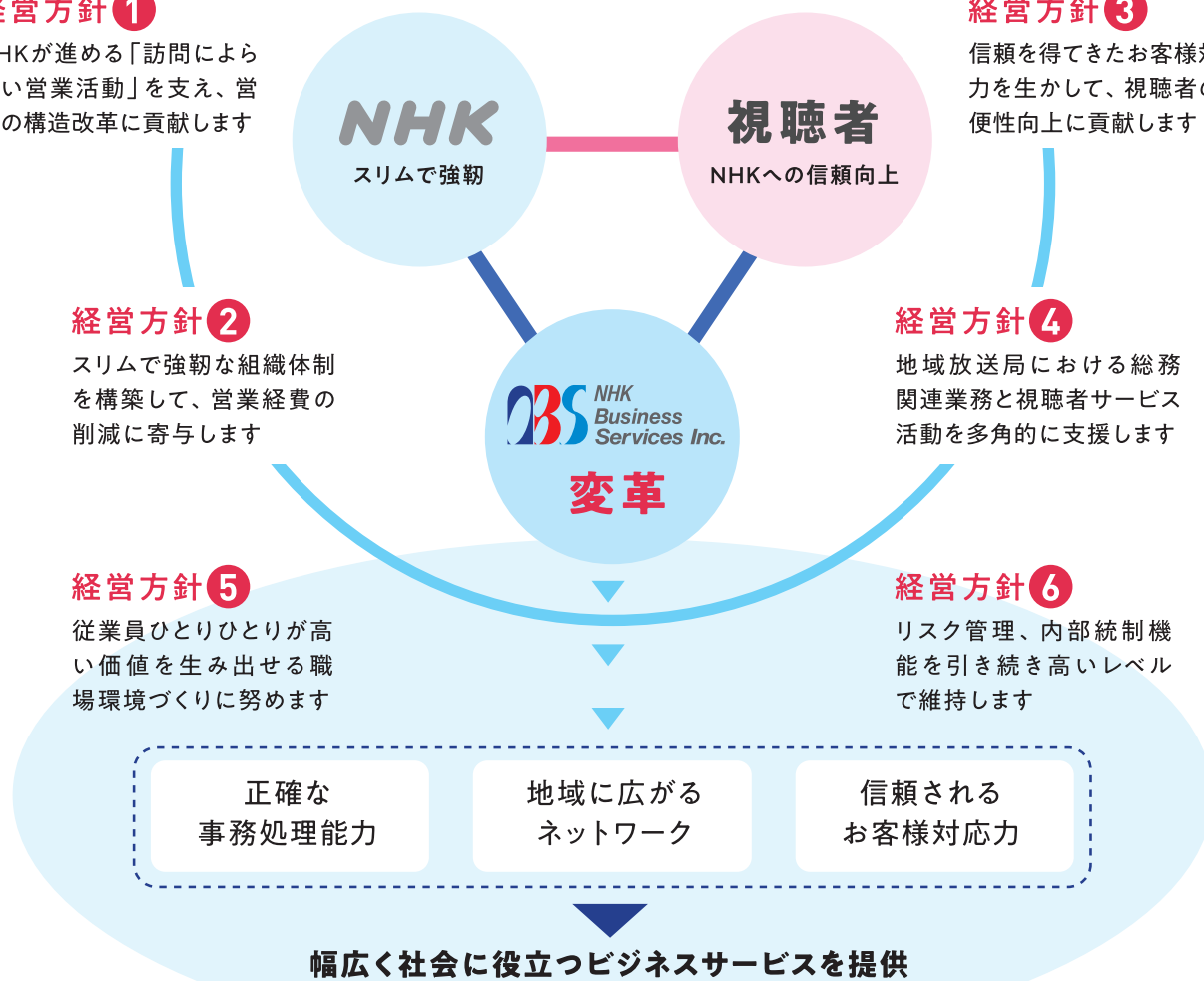
信頼を得てきたお客様対応力を生かして、視聴者の利便性向上に貢献します

経営方針④

地域放送局における総務関連業務と視聴者サービス活動を多角的に支援します

経営方針⑥

リスク管理、内部統制機能を引き続き高いレベルで維持します



2023年度の事業規模イメージ

※2020年度事業計画
※売上金額ベース



スリムで
強靱な組織・
経費の削減

4 主な取り組み 事業戦略

1 NHKが進める「訪問によらない営業活動」を支え、営業の構造改革に貢献します

- ・デジタル空間の活用や不動産会社等との連携を強化し、NHKの営業活動を支えます。
- ・契約やお支払いの方法など、受信料に関する様々な情報を電話でご案内します。
- ・受信料の公平負担徹底を進めるNHKの施策を契約と収納の両面から支えます。
- ・営業システムの安定運用、システム開発・業務支援により営業施策の推進に寄与します。

2 スリムで強靱な組織体制を構築して、営業経費の削減に寄与します

- ・事業環境の変化をふまえ、NBSの業務拠点の最適化を進め、効率的、安定的な業務を推進します。
- ・事務処理の省力化にあわせ、事務情報処理の体制を整備し、品質と効率の向上を図ります。
- ・激しい環境変化に柔軟に対応できるよう、業務の高付加価値化、体制のスリム化を進めます。
- ・業務の高度化に向け部門間の連携や支社機能の強化を進め、組織の強靱化を図ります。
- ・全ての経常的経費を今日的観点から再点検し、一層の経費削減に取り組みます。

3 信頼を得てきたお客様対応力を生かして、視聴者の利便性向上に貢献します

- ・NHKのコールセンター再編にあわせて最適な受付体制を構築し視聴者サービスの向上を図ります。
- ・お問い合わせのワンストップ対応の推進など利便性向上施策の導入によって、NHKの視聴者対応部門としてより大きな役割を果たしていきます。
- ・NHKプラスの利用促進に向け、受信契約の照合やお問い合わせ対応を充実させます。
- ・4K8K放送の普及に向け、親切丁寧な受信相談などを実施し、新たなメディアの発展に貢献します。

4 地域放送局における総務関連業務と視聴者サービス活動を多角的に支援します

- ・営業事務で培った高度な事務情報処理スキル・お客様対応力を生かし、総務関連業務や視聴者コミュニケーション関連業務など地域放送局の現場を地域ネットワークで支えます。

5 従業員ひとりひとりが高い価値を生み出せる職場環境づくりに努めます

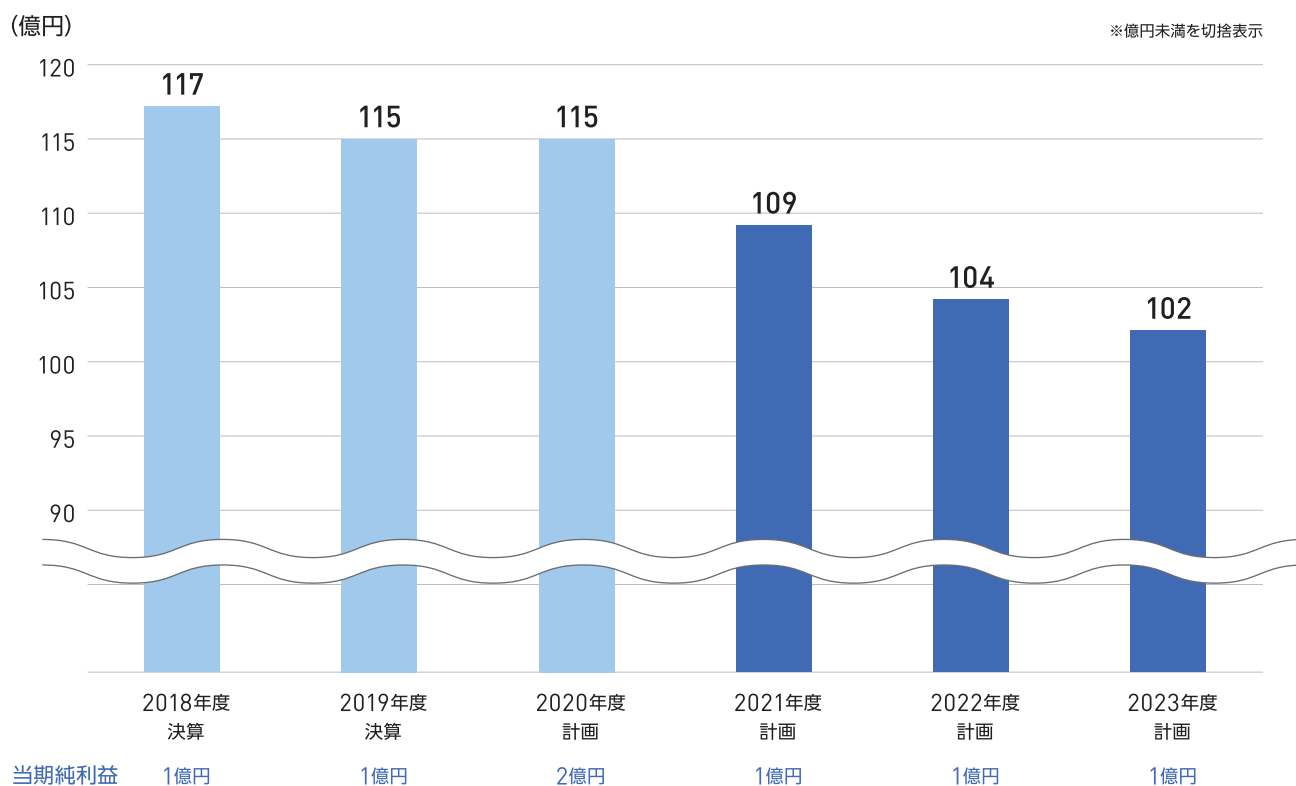
- ・業務内容や体制の大きな変革に順応するため、社員のマルチスキル化の推進と高度な見識を持つ人材の育成を図ります。
- ・働き方改革の推進により、ワーク・ライフ・バランスの充実とダイバーシティ施策の強化を図り、働きやすくやりがいを感じる創造性豊かな職場づくりを進めます。
- ・環境経営に積極的に取り組み、社会の一員として持続可能な社会の構築に向けた責任を果たします。

6 リスク管理、内部統制機能を引き続き高いレベルで維持します

- ・個人情報の厳格な取り扱いを堅持し、プライバシーマークの更新を継続します。
- ・NHKグループの一員としてコンプライアンス意識を一層高め、情報セキュリティ対策を強化するなどリスク管理の徹底に努めます。
- ・大規模災害や感染症拡大など不測の事態に対応するため、事業継続計画(BCP)を充実させます。

収支計画

売上高の推移と見通し



売上高・当期純利益は現時点での想定であり、新型コロナウイルス感染症のさらなる感染拡大や営業拠点の再編、地域放送局事務支援業務の展開、訪問要員の段階的な削減の状況、NHKプラスの普及進展状況などによっては見通し変動する可能性があります。





当社は女性活躍推進に関する優れた取り組みを行う企業として認定される「えるほし」マークを2017年に取得しました。



当社は2000年から、個人情報の適切な取り扱いを行う事業者に付与される【プライバシーマーク】を取得し、個人情報保護のための活動を継続しております。

*本ブランは、社会・経済情勢の変化等に応じて見直します。