

# 2021年度事業計画書

NHK営業サービス株式会社

## 基調

NBSは1990年1月の創立以来、「営業部門の最大のパートナー」として、NHKの営業活動の支援に取り組んできました。創立当初に比べ、事業フィールドは広がり、それぞれの業務内容も高度化してきましたが、この間、一貫して、正確な事務処理と丁寧な視聴者対応、不断の改革・改善による業務品質と効率性の向上に努め、視聴者の皆さまからの信頼の上に成り立つ公共メディアNHKおよび受信料制度の維持・発展に貢献してきました。

NHKは「NHK経営計画（2021-2023年度）」で、スリムで強靱な「新しいNHK」を目指し、放送波の削減・整理や訪問によらない営業活動への移行、人事制度改革など、これまでにない思い切った改革の推進を打ち出しました。

訪問によらない営業活動への移行は、NBSのこれまでの事業に大きな影響を及ぼすこととなりますが、NBSではこの変革をチャンスととらえ、新たな時代においても、NHKグループの一員としての役割を果たし、公共メディアNHKの維持・発展を通じて、豊かな社会の実現に貢献できるよう、6つの経営方針からなる「NBS経営プラン2021-2023」を作成しました。

### <2021-2023の経営方針>

- ①NHK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。
- 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。
- ③信頼を得てきたお客様対応力を活かして、視聴者の利便性向上に貢献します。
- 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。
- ⑤従業員一人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。
- 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。

2021年度は「NBS経営プラン2021-2023」の初年度です。新型コロナウイルス感染症の影響など、今後の見通しはいまだ不透明といわざるを得ない状況が続いていますが、従業員の安心・安全に引き続き万全を期し、6つの方針のもと、新たな挑戦や改革の推進、各部門の重点事項の遂行に全力を尽くしていきます。

## 1. 経営企画関係

「NBS経営プラン 2021-2023」の初年度として、社員へ周知・浸透に鋭意取り組み、着実に具体化していくように推進するとともに、「社員職場環境調査」の中でも適宜浸透度などを確認していきます。

また、営業の構造改革や地域放送局事務支援の進捗状況等を見据え、プランの実施過程において必要な調整を図っていきます。

### <重点事項>

- 「NBS経営プラン 2021-2023」の全社員への丁寧な説明、理解促進および課題等検討と翌年度以降の事業計画への反映
- 経営に大きく貢献し得る「新規事業」の提案開発およびその具体化の推進

## 2. 地域事業関係

営業事務で培った事務情報処理スキルやコミュニケーションスキルを活かした「地域放送局事務支援業務」により、地域放送局の現場を支えます。

また、公共メディアNHKの理解促進に資する視聴者活動への参画等、視聴者サービスの充実に努めます。

### <重点事項>

- 「地域放送局事務支援業務」の高度化を進め、実施地域放送局企画編成部門を効果的にサポート
- 安定的に「地域放送局事務支援業務」を運営・拡充するための人材育成の充実

## 3. 事務情報処理関係

NHK営業の構造改革に適応した業務実施体制を構築し、高効率で高品質な事務情報処理の維持向上に取り組みます。

また、個人情報の適正な取り扱いを徹底し、正確な事務処理業務を遂行します。

### <重点事項>

- NHK営業の構造改革による業務内容や業務量の変化に迅速に対応するため、事務センター・事業所における柔軟な業務実施体制を構築

- 「高品質」「高効率」な事務情報処理業務を目指し、業務手順の見直しと業務の省力化を推進
- 個人情報の厳格な取り扱いと誤処理防止の徹底

#### 4. コールセンター業務関係

「NHKとお客様をつなげる窓口」として、コールセンターの業務改革を一層推進し、「迅速・丁寧なお客様対応」に努めます。

NHK営業部門の最大のパートナーとして、受信料の公平負担の徹底に向け、効率的・効果的な活動に取り組み、営業業績確保に一層貢献します。

2021年2月にスタートした札幌コールセンターの計画的な拡大と早期安定運用に向け、NHKと連携を図りながら着実に進めます。

##### <重点事項>

- 全国コールセンターの再編成による、効率的なコールセンター運用体制の構築
- 受信契約手続のワンストップ化（書面省略）の促進などによる、お客様の利便性向上と営業業績確保への貢献

#### 5. 営業推進業務関係

##### (1) 営業支援関係

視聴者対応業務を支援する活動により、営業改革の推進と公平負担の徹底に貢献します。未収対策・未契約対策については、高品質な活動を着実に実施するとともに、NHKの営業改革を推し進めるための様々な試行業務に参画します。

また、これまで育成支援部で培ってきた専門的ノウハウを継承し、NHKの営業改革に資する活動を展開します。公共メディアへの理解促進、営業業績の向上に貢献する質の高い資材の企画・作成、および管理業務を着実に実施します。

##### <重点事項>

- 未収対策・未契約対策業務での高品質な活動の推進と人材の育成
- NHKの営業改革に向けた試行業務への参画

## (2) 法人営業関係

全国の中央省庁・地方自治体・一般事業所等7,500余りに対して、受信機の設置状況調査の定期対応を着実に実施し、適正な放送受信契約の締結に努めます。また、自治体免除施設の調査を計画的に推進します。

新築分譲マンション、賃貸不動産会社については、NHKとの連携や、店舗への働きかけを確実に実施し契約取次数の確保に努めます。

個人情報・機密情報は厳格に取り扱うこととし、業務改善にも積極的に取り組みます。

### <重点事項>

- 自治体免除施設のテレビ等設置状況調査の計画的な推進
- 不動産会社による契約取次数の確保

## 6. デジタル事業推進関係

放送と通信の融合時代におけるNHKの新サービス「NHKプラス」関連業務について、申請されたお客様登録と受信契約情報を照合する「契約照合業務」と、NHKアカウント等に関する問合せに対応する「コール業務」を着実に実施し、NHKプラスの普及拡大に貢献します。

### <重点事項>

- 契約照合業務の量的変動に応じた機動的な組織運営の強化
- コール業務における応答率アップに向けた受電配席数の増

## 7. カスタマーセンター関係

新4K8K衛星放送の普及に努め、新たなメディアの発展に貢献します。「4K8Kコールセンター」で、視聴者の立場に立った的確な対応を行います。携帯電話の電波に起因するテレビ受信障害を迅速に解決します。

### <重点事項>

- BS再編などに対応する「4K8Kコールセンター」で、わかりやすく、技術的にも丁寧なコール対応を行い、新4K8K衛星放送の普及促進に貢献
- 携帯各社が5Gへの展開を急速に進めていく中で「700MHz テレビ受信障害対

策コールセンター」でテレビ受信障害への迅速な対応を実施

## 8. 営業システム運用・情報管理関係

営業システムの安定的運用と情報管理業務の確実・円滑な実施を図るとともに、NHK経営計画（2021～2023年度）の初年度の課題に向けた対応のほか、営業システムの各種イベントの開発支援・業務支援に的確に対応します。

また、定型業務の一部自動化（RPA）の推進や営業システムに関する連絡や障害等に適切に対応するとともに、営業業績確保のための施策データ・各種データの提供などを通じ公平負担徹底への取組みの支援に努めます。

### <重点事項>

- 「訪問によらない営業活動」のシステム改善対応、新たな仕組みや対策施策への支援
- 放送局移転、営業拠点の見直しなど業務体制の変更に伴うシステム機器の編成・変更の的確に対応
- RPAによる自動化やシステム活用相談を的確に実施し、効率的な業務展開を支援

## 9. 総務・監査関係

### (1) リスク管理関係

「2021年度リスクマネジメント活動基本方針」に基づき、コンプライアンスおよびリスクマネジメントを推進します。

特に、個人情報保護については適切な取扱いを徹底し、個人情報保護マネジメントシステムの適切な運用を行います。

### <重点事項>

- 現在の安否確認サービス終了に伴い、事業継続に必要な安否確認サービスの選定、および全社員の移行完了までをサポート
- コンプライアンスの更なる教育と啓蒙により、全従業員のコンプライアンス意識を醸成

### (2) 総務関係

新型コロナウイルス感染症対策に的確に取り組むとともに、働き方改革の推

進や適正な業務・勤務管理の徹底、社員の健康と安全のサポートの充実・強化、情報発信の強化等に取り組み、社員一人ひとりが心身ともに健康でいきいきと働き、能力を最大限発揮できる職場環境の整備に努めます。

また、変革の時代に柔軟かつ適切に対応できる最適な働き方や業務遂行につながる制度や基盤の整備、I Tの活用、多様な人材の育成・活用に取り組みます。

#### <重点事項>

- 部門間の人事交流、社内公募、出向・派遣等の積極的な推進
- 自ら考え行動する社員、自律型人材の育成とキャリアアップ支援の強化
- 規程やルールの整理・体系化の推進

### (3) 情報システム関係

N B S社内システムを安心して利用できるよう強固な情報セキュリティレベルを維持し、柔軟な働き方に対応できるよう取り組みます。併せて、情報セキュリティ対策を強化するための施策を実施します。

#### <重点事項>

- モバイル型P Cのセキュリティ強化対応
- 働き方改革の推進に向けた社内ポータルサイトの移行対応

### (4) I Tマネジメント関係

「2021年度 I Tマネジメントに関する活動基本方針」に基づき、以下の活動を実施します。

#### <重点事項>

- 情報セキュリティ対応強化と全社的な規程類の整備・体系化に対応する取り組みの実施
- I Tリテラシーとセキュリティ意識の向上を目指した取り組みの推進

### (5) 業務監査関係

「2021-2023年度中期業務監査方針」に基づき、「2021年度業務監査計画」を策定し、実施します。

定期監査は、3年間で全部署を一巡します。2021年度については、31部署の監査を実施します。なお、定期監査での指摘事項の改善状況を確認するフォロー

アップを実施します。

不定期監査としては、新任事業所長を対象に就業関係ヒアリングを実施し、就業管理状況等の確認を行います。

業務監査の実施にあたっては、業務プロセスの各段階でリスクコントロールが適切に機能しているか、業務態勢の構築（人材育成・確保）をどのように図っているかなどについて重点的に検証します。



収支計画
------

(単位：百万円)

		金 額
売 上 高		10,922
	NHKからの収入	10,277
	上記以外からの収入	645
売上原価・販売管理費		10,857
営 業 利 益		64
経 常 利 益		231
当 期 純 利 益		127