

2022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。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、NBSは、視聴者との接点という重要な役割を長年担い、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、視聴者のみなさまの声にしっかりと耳を傾けることを大切にする「新たな営業活動」に大きく舵を切る改革を進めています。

NBSでは、こうしたNHKの変革を契機として、2021年度に“新生NBS”を目指す「NBSアクションプラン」を策定し、社員自身が参画し、社長のリーダーシップのもと、改革の具現化を推進する「Yプロジェクト」をスタートさせました。

「NBS経営プラン2021-2023」の2年目となる2022年度は、事務情報処理業務など、既存業務における自動化や業務改革の推進等に伴い、収支はかつてない厳しい状況となる見通しです。聖域なき経費削減など、経営面であらゆる努力を行いつつ、その一方で、NHKの「新たな営業活動」の展開等に伴う業務など、将来のNBSの柱となる業務の道筋をつけていくスタートの年となります。

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言わざるを得ない状況が続いています。従業員の安心・安全には引き続き万全を期しつつ、「Yプロジェクト」を改革のエンジンとして、“新生NBS”への進化に取り組む、NBSが将来にわたって、公共メディアNHKの維持・発展に貢献できるグループの一員であり続けられるよう、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2年目にあたり、NHKの営業の構造改革に連動した、新しい営業活動の支援、新たな効率的効果的な業務のあり方を検討し、「NBSアクションプラン」の具体化に取り組みます。また、具体化に向けた検討にあたっては、社員の意向も把握しながら、社内の情報共有と理解促進に努めていきます。

<重点事項>

- 「Yプロジェクト」での検討を進め、「NBSアクションプラン」の具体化を推進
- 社員の意向把握と情報共有・理解促進を通じた社員参画の促進
- 受託業務のあり方の検討を含むNHK、NBS一体改革の推進、調整と新規事業の開発

2. 地域事業関係

9月末で試行が終了することとなった11局の「地域放送局事務支援業務」について、さらに業務の高度化を進め、円滑な放送局運営を支えています。

また、地域放送局の業務運営に貢献するための新たな取り組みについて検討を進めます。

<重点事項>

- 地域放送局の総務業務における業務の標準化と効率化を進め、当該地域放送局企画編成部門を効果的にサポート
- 他部門や社内プロジェクトとも連携し、NHKの地域放送局をサポートするための取り組みを提案

3. 事務情報処理関係

NHK営業の構造改革と新たな営業活動に適応し、効率的な事務情報処理手順と体制を構築し、業務改革を進めます。個人情報に厳格で適正な取り扱いを徹底し、正確、迅速な事務処理業務を遂行します。

<重点事項>

- NHK構造改革と業務量に適応した業務実施体制とするため、事業所・事務セ

- センターの役割分担を柔軟に見直し、要員体制のスリム化を推進
- NHKの拠点再編に伴い、大都市圏の事業所集約による効率的な業務体制の構築
 - 2023年度運用予定の帳票電子化に向けたシステム構築への支援

4. コールセンター業務関係

お客様と公共メディアNHKをつなぐ大切な役割を担うため、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受信料の公平負担に向け、効率的・効果的な活動に取り組み、受信料確保に一層貢献します。

お客様から寄せられるご意見を分析し、NHKにフィードバックするとともに、日常的な業務改善に取り組みます。

<重点事項>

- 全国コールセンターの最適化による、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契約収納業績確保への貢献

5. 営業推進業務関係

(1) 営業支援関係

新たな営業活動として実施を検討している「対面アプローチ」業務では、お客様に公共メディアNHKの価値や受信料の意義・契約の手続きを丁寧にご案内するとともに、NHKの事業運営や放送番組などに対するお客様の声を収集し、NHKにフィードバックします。

公共メディアへの理解促進、受信料収入の確保に資する資材の企画・作成、及び管理業務を着実に実施します。

<重点事項>

- 新たな営業活動である「対面アプローチ」業務の構築と展開
- 公共メディアNHKへの理解促進と受信料収入の確保に資する資材の企画・作成

(2) 法人営業関係

全国の中央省庁・地方自治体・一般事業所等に対して、テレビ等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るとともに、自治体の免除施設の調査と未受託分の受託を計画的に推進します。

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

<重点事項>

- 全国の定期対応事業所や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
- 不動産会社への確実な働きかけによる契約取次数の確保

6. デジタル事業推進関係

2020年3月のサービス開始以来、順調に利用者数が増加している「NHKプラス」関連業務について、申請されたお客様情報と受信契約情報を照合する「契約照合業務」と、サービス利用に必要な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>

- 「4K8Kコールセンター」で、視聴者にわかりやすく、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2年目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）による効率的な業務の推進や、営業システムに関する連絡・障害等に適切に対応するとともに、受信料収入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への取り組みの支援に努めます。

<重点事項>

- 受信料収入確保・公平負担、業務改革等への取り組み支援
 - ・「新たな営業活動」等、新たな仕組みや対策施策への対応
 - ・RPAによる効率的な業務展開、システム活用相談の的確な対応
- 新たな仕組みへの支援
 - ・「帳票の電子化」「営業システムの高度化」への対応
- システム機器の編成・変更支援
 - ・放送局移転、営業拠点見直し、地域放送局の組織改正に伴うシステム機器変更対応
 - ・放送局ファイルサーバ等の老朽化更新対応
 - ・CMT磁気テープ装置やISDN回線の終了に伴う、金融機関とのデータ授受方式の変更対応

9. 総務・監査関係

(1) リスク管理関係

「2022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、改正個人情報保護法の施行（2022年4月）に伴い、より一層適切な取り扱いに努めます。

<重点事項>

- 個人情報保護の適正な取り扱いの徹底ならびにプライバシーマークの更新対応に向けた個人情報保護マネジメントシステムの適切な実施
- コンプライアンスの教育と啓蒙により、全従業員のコンプライアンス意識を

醸成

○安否確認サービスの利用対象者の拡大と災害備蓄品管理の見える化を推進

(2) 総務関係

NBS改革の着実な実行に向けて、自律型の社員の育成強化に取り組みます。また、一人ひとりが最大限の能力を発揮できるよう、効率的で柔軟な働き方に繋がる制度や環境の整備・改善に努めます。

新型コロナウイルス感染症対策として、社員やタイムキャスト等の健康と安全を守る施策の実施に万全を期します。

<重点事項>

- 新たな業務領域に適応するための社員の能力開発や、主体性・自律性が高まる多様な人材育成施策の展開
- 社員のキャリアアップに繋がる部門間の人事交流や社内公募、出向・派遣等の積極的な支援
- 社内規程類の見直し、ルールの整理、体系化の推進
- 社内の諸届、申請書類の電子化等、ペーパーレス化、デジタル化の推進

(3) 情報システム関係

本社サーバの老朽化による更新、無線LAN導入等、安心かつ安全で利便性の高い社内システムを構築します。情報セキュリティレベルを更に強化し、柔軟な働き方に対応できるようシステム面でサポートします。

<重点事項>

- 更なるセキュリティレベル向上のため、社内プラットフォームの変更に着手
- 本社サーバの老朽化による更新
- 在宅勤務時のセキュリティ強化および業務拡大対応
- モバイル型PCの利用における本社ビル内無線LAN化対応
- NBSネットワークADSL回線の光化対応

(4) ITマネジメント関係

「2022年度ITマネジメントに関する活動基本方針」に基づき、システム管理や規程類の整備など環境面及び、従業員の意識向上の両面からの取り組みを実施します。

<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
- 従業員のIT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

(5) 業務監査関係

2022年度の定期監査は、「2021-2023年度中期業務監査方針」に基づき、「2022年度業務監査計画」を策定のうえ実施します。

定期監査は、3年間で全部署を一巡することとし、2022年度は、28部署で実施します。なお、定期監査における改善提案事項について、改善状況を確認するためのフォローアップを実施します。

<重点事項>

- 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、業務体制の構築(人材育成・確保)をどのように図っているかなどについて検証
- 法令や諸規程を遵守し適正な勤務・労務管理が実施できているかについても重点的に監査

10. 財務関係

例年になく厳しい状況のなか、営業利益の確保に向けて、売上高の確保はもとより、リモート会議の促進による出張経費の節減やペーパーレス化による印刷経費の節減等、全社をあげて経費削減に取り組んでいきます。

収支計画は別紙のとおり。

(別紙)

収支計画

(単位：百万円)

		金 額
売 上 高		10,508
	NHKからの収入	10,034
	上記以外からの収入	473
売上原価・販売管理費		10,494
営 業 利 益		14
経 常 利 益		172
当 期 純 利 益		86