

NHK営業サービス

2024年度 事業計画

基本方針

NHKグループの一員である私たちNBSの役割は、「全国の放送局にネットワークを持つ受信料関連業務のプロフェッショナル集団」としての強みを発揮しながら、全国の視聴者のみなさまとのつながりをさらに強化することに挑戦し、視聴者のみなさまからの信頼を最大化することです。こうした役割を担うことで、受信料の支払率の維持に貢献していきます。

2024年度は、中期経営計画である「経営プラン」を実行する初年度として、NBSが果たす役割を具現化するための取り組みを実施します。「事務情報処理業務における事業所の一体的な運用や業務量の削減」「視聴者接点業務において多様化するチャンネルへの対応」「収集した視聴者のみなさまの声をNHKの経営や事業に反映して社会に還元する役割の強化」など、これまでNBSが培ってきた専門性を最大限に活かしながら、業務の効率化と業務領域の拡大を目指します。さらに、地域放送局における新たな業務を着実に遂行することで、NHKの財源確保に一層貢献できる事業基盤の礎を築きます。

また、社員業務の高度化と新たな業務領域への挑戦に合わせて、人材育成施策および戦略的な採用施策の実施、各種人事・処遇制度の検討、個人情報管理の徹底をはじめとするリスクマネジメントの強化を推進します。特に、社員のマネジメント力向上のための施策や若年層の採用に注力するとともに、プライバシーマークを堅持するための内部統制を徹底することで、企業として持続可能な経営基盤の強化を図ります。

5つの重点施策と行動計画を不断の検証を行いながら実行し、NHKが進める時代に即した「新たな営業アプローチ」の一翼を担い、視聴者のみなさまに対してさらに価値の高いサービスを提供できる企業への進化を目指します。

重点施策と行動計画

1. 視聴者のみなさまとのあらゆる接点において高い専門性を発揮し、NHKへの理解と満足度の向上に寄与します

- ①基本に忠実な事務情報処理を実施するとともに、タイムリーな業務点検を徹底する
- ②コールセンターにおける視聴者対応では応答数の確保に努めるとともに、受信相談では専門的かつ高度な問い合わせにも的確に対応する
- ③視聴者のみなさまの声を伺い、NHKグループに対する期待等を明らかにしてNHKに提案する
- ④NHKプラスの利用手続きに関する電話問い合わせへの応答数を向上させる
- ⑤4K8K衛星放送に関する視聴者からの相談に対して的確に対応する

2. 全国の事業拠点でさらに高い業務品質と生産性を提供できる改革に取り組みます

- ①地域放送局における新たな業務を円滑かつ着実に実施する
- ②NHKと連携してさらなる業務量削減に努めてより効率的で持続可能な業務実施体制を構築し、社員業務の高度化を図る
- ③業績確保施策や、事業構造改革に向けたシステム改善・再編成等のシステム支援を的確に実施するとともに、システムの安定運用に努める
- ④地域放送局における総務関連業務の終了にあたり、これまでのノウハウと経験を今後も活かすべくNHKへ業務を継承する
- ⑤携帯基地局によるテレビ受信障害等の相談に対して的確に対応する

3. 受信料の公平負担の徹底に一層貢献するとともに、NHKが進める事業構造改革と新規領域創造を支えます

- ①受信料の契約手続きやお支払いに関するアウトバウンド業務を積極的に推進する
- ②インターネットを活用した視聴者のみなさまとの接点の拡大など新たな業務領域にも的確に対応する
- ③対面アプローチ業務の体制を拡大するとともに、理解・納得のもとに契約・支払申出をいただく財源確保の新たなモデルとしての効果を最大化することで、必要な業績水準の確保に貢献する
- ④官公庁・企業および不動産会社等へ定期的に対応する活動を強化する

4. 持続可能な事業体制の整備と人材育成の強化に取り組み、働くすべての方が能力を発揮して誇りが持てる職場を実現します

- ①中長期的な視点を持ったキャリア自律の意識を醸成し、マネジメント力を向上する育成施策を推進する
- ②新規業務等にも対応する要員体制と持続可能な組織要員構成の構築に向け、若年層を中心とした新規採用を強化する
- ③新たなワークスタイル等に対応する制度やシステム環境の整備により、社員がさらに働きやすい職場環境の実現を目指す
- ④社員業務の高度化と新たな業務領域への挑戦にあわせて、処遇制度を効果的に見直し、社員の誇りとロイヤリティの向上につなげる
- ⑤健康経営の観点を踏まえ、働き方改革の推進を継続しつつ、皆が健康で安心して長く働きつづけられるよう、社員の健康増進に資する施策を推進する

5. 社会的信頼の確保に向けてリスクマネジメントとガバナンスの強化に取り組みます

- ①リスク管理上の課題を明確にし、リスクの低減・解消に向けて、PDCAサイクルによる点検と改善に着実に取り組む
- ②情報セキュリティ・サイバーセキュリティ対策を行い、安定・安心・安全なシステム環境の整備・充実を図る
- ③規程体系を不断に見直すとともに、遵守すべき規程やルールについて社員等への教育を一層進め、組織全体で内部統制やガバナンスに対する意識の向上を図る
- ④定期監査について、経営改革全般の動向を踏まえつつ、勤務管理等における法令・諸規程の遵守、個人情報管理や業務プロセスにおけるリスクコントロールに重点を置きながら、順次各部署において実施する

収支計画・予算

(単位 億円)

売上高	営業利益	当期純利益
109.1	1.0	1.3