

【NHK営業サービス】

2026年度 事業計画

基本方針

「NBS経営プラン2024-2026」の最終年度となる2026年度は、受信料関連業務のプロフェッショナル集団として、視聴者のみなさまとNHKを結び、視聴者のみなさまからの信頼を最大化することで、受信料の支払率の維持に貢献する重要な1年です。

「事務情報処理業務の正確かつ効率的な実施」「コールセンター業務における応答数の確保と受信相談への的確な対応」「対面や電話による営業施策の新たな展開や視聴者のみなさまの声をNHKに届ける活動の実施」「営業システムの安定的な運用」により、NHKへの理解・満足度の向上と受信料の公平負担徹底に取り組みます。

2024年度から地域放送局で開始した営業支援業務は、大都市圏2局を加えた9局に拡大し、今後の展開につながるさまざまな試行に取り組むほか、2025年10月から新たにNHKの必須業務となった「NHK ONE」関連業務については、アカウントの申請や問い合わせへの的確な対応を通じて普及の促進やNHKの新規領域創造に貢献します。

また、「NHKが進める調達改革に伴う効率的な業務体制の構築」「戦略的な人材育成および採用活動の強化」「ガバナンスの向上」により、経営基盤をさらに強化します。加えて、社会的信頼の確保に向けて、実効性の高いリスクマネジメントを推進するとともに、引き続き個人情報情報を適正に取り扱います。

「経営プラン」に掲げた5つの経営戦略について、2026年度事業計画の「重点施策」および「行動計画」として具現化することで、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し、視聴者のみなさまとNHKグループを結ぶ総合コミュニケーション企業をめざします。

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

- ・事務情報処理業務の正確かつ効率的な実施
- ・コールセンター業務における応答数の確保と受信相談への的確な対応
- ・企業連携業務を通じて企業および従業員にNHKの公共的価値を訴求し接触率向上に寄与
- ・4K8K衛星放送および携帯基地局によるテレビ受信障害等に関する相談への的確な対応
- ・システム更改や機器更新等のシステム支援を的確に実施するとともに、営業システムを安定的に運用

2. 全国の事業拠点で高い業務品質と生産性を提供し、受信料の公平負担の徹底に一層貢献します

- ・地域放送局における営業支援業務の着実な実施と拡大
- ・アウトバウンドによる契約・支払勧奨、およびC A Sメッセージを活用した効率的な契約取次を積極的に推進
- ・官公庁・企業等への計画的なテレビ等の設置状況確認、および不動産会社等への定期的な対応
- ・対面による営業施策で視聴者の声の循環を図るとともに、受信料の公平負担徹底と収入確保に貢献
- ・自治体への照会による転居先や免除確認調査の確実な実施

3. 持続可能な事業基盤の構築に向けた改革を推進するとともに、NHKの事業構造改革と新規領域創造を支えます

- ・ 当期純利益の確保に向けて、業務量の適正化と効率的な業務の体制構築を実現
- ・ 業務効率化に向けて、事務情報処理業務の実施拠点を再編成
- ・ NHKの営業活動の施策効果の最大化に貢献するため、業務量等に応じて柔軟に対応可能な体制を構築
- ・ NHKが進める調達改革と連動した業務委託契約の見直しへの適切な対応
- ・ NHK ONE 関連業務への的確な対応

4. 人材への投資を積極的に実施し、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

- ・ 自律的に考え行動する力とマネジメント力を向上する人材育成施策を推進
- ・ 持続可能な組織要員構成の構築に向けて、若年層を中心とした採用の継続・強化
- ・ 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
- ・ 「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」に応じた社員の処遇・制度の効果的な見直し
- ・ 一人ひとりが健康で安心して長く働きつづけるための社員の働き方改革、および健康増進施策を推進

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を強化します

- ・ 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を実施
- ・ 情報セキュリティ対策を行い、安定・安心・安全で充実したシステム環境を整備
- ・ 社内規程やルールの浸透、および内部統制やガバナンスへの意識向上のための社員等への教育を一層推進
- ・ 勤務管理や個人情報の管理、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つつ、定期監査を計画的に推進

収支計画・予算

(単位 億円)

売上高	営業利益	当期純利益
118.3	▲0.5	0.2