

NHK営業サービス

2023年度 事業計画

基本方針

NBSは、「NHK経営計画（2021－2023年度）」に掲げている「新しいNHKらしさの追求」にNHKグループとして貢献するため、「スリムで強靱な『新しいNHK』」の方針に対応する「新生NBS」を目指すべく「NBSアクションプラン」を策定し、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」を進めてきました。また、NBSの中期経営計画である「NBS経営プラン2021－2023」では、一人ひとりが従来のあり方にとられない大胆な改革を受け止め、業務において不断の見直しを行い、NHKが進める構造改革に貢献していくこととしています。

最終年度となる2023年度は、「新生NBS」の実現に向けて改革を実行フェーズに移し、事業構造を再構築していきます。「対面アプローチ業務」や「コールセンター業務」等を通じ、NHKが掲げる「共感と納得に基づく営業活動」による受信料の公平負担と受信料制度の理解促進について、諸施策への対応や業績確保へ向けた支援を各部門が連携して行っていくとともに、「事務情報処理業務」の集約やNHK拠点の再編成に伴う事業所集約を着実に進め、受信料の値下げや学生への免除拡大に伴う事務情報処理の対応を的確に行っていきます。収支については厳しい状況が続きますが、聖域なき経費削減を継続して実施するとともに、情報セキュリティについては一層の強化に必要な投資を行っていきます。

NHKグループの一員として、NBSが将来にわたって「公共メディアNHK」の維持・発展に貢献できるよう、全力を尽くしていきます。

重点施策と行動計画

1. 事業構造の再構築として提唱・具現化した改革の実行やグループ貢献に資する取り組みのさらなる推進により、「新生NBS」の実現を図る

- ①「対面アプローチ業務」の構築と定着・拡大を図る
- ②利用者数が増加しているNHKプラスにおいて、電話問合せに対する応答数の向上を図り、普及拡大に貢献する
- ③新4K8K衛星放送に関するお客様からの電話に丁寧に対応し、新たなメディアの普及に貢献する
- ④地域放送局における新たな「総務関連業務」を効率的かつ効果的に進め、当該地域放送局のコーポレート部門を的確にサポートする
- ⑤新たなグループ貢献となる業務の受託を目指す

2. 既存業務の効率化を継続して進め、スリムで強靱な体制を構築する

- ①「事務情報処理業務」の集約や大都市圏の事業所集約を円滑に実施し、効率的な業務実施体制を構築する
- ②帳票の電子化や業務分担の見直し等を進め、「事務情報処理業務」の効率化を図る
- ③さらなる効率的な受電体制の確保や適切なBCP管理の観点からコールセンター組織体制を一元化する
- ④全社的な営業戦略機能やコーポレート機能の強化に向け、組織体制の見直しや一体運用を進める

3. 個人情報の適正かつ適切な取り扱いの徹底によりプライバシーマークを維持するとともに、情報セキュリティ対策の強化に取り組む

- ①個人情報を適正かつ適切に取り扱う仕組みや体制の整備と定着、個人情報保護マネジメントシステムの適切な運用を通じて、厳格な個人情報の管理に向けた基盤を確立する
- ②NHKグループの情報セキュリティ対策の強化に対応した、社内プラットフォームの変更・整備に向けた取り組みを進めるとともに、安全で安定したリモートワーク環境を構築する
- ③業務プロセスにおけるリスクコントロールや勤務管理等における法令・諸規程の遵守、個人情報の管理を重点に業務監査を実施する
- ④社内規程類の継続的な見直しを行うとともに、体系化を推進し、ガバナンスの強化を図る

4. 丁寧かつ確かな業務遂行と業務品質の向上に向けた改革・改善を進め、お客様からの信頼の維持・向上を図る

- ①受信料に関するお客様からの電話に丁寧・迅速に対応するとともに、応答数の確保を図る
- ②自主事業の携帯基地局によるテレビ受信障害等の受信相談に丁寧に対応し、地域やお客様のテレビ受信環境の改善に貢献する
- ③受信料値下げや学生への免除拡大に伴うシステム対応や事務情報処理を的確に実施する

5. 人財育成の充実と働きやすさの追求により、モチベーション高く働ける環境を創る

- ①新たな業務領域に適応するための能力開発や主体性・自律性が高まる多様な人財の育成に向け、eラーニングを活用した研修や業務体験研修の充実を図る
- ②経営マネジメント層の育成強化を目的とした外部研修（オンライン）を独自採用管理職全員に拡大する
- ③考課や昇進昇格の納得性や理解が深まる取り組みや、考課者面接や日常でのコミュニケーションの強化に資する施策を実行し、モチベーションやエンゲージメントの向上を図る

収支計画・予算

(単位 億円)

売上高	営業利益	当期純利益
104.6	▲4.8	▲3.8