

# 一般財団法人NHKサービスセンター 2021～2023年度 3か年経営計画の概要

「公共メディアの普及・発展、ならびに国民文化の発展と福祉の向上を実現」  
～公共メディアの普及・発展とともに、社会貢献事業を通して、  
次世代の未来を教育、文化、福祉の面から積極的に支援～

## 重点事業（役割）の高度化

### 視聴者サービスの高度化

#### 広報機能

- ・公共メディアの普及と理解・促進に資する新たな広報を実現
- ・「ポスト・ステラ」を見据えた効率的な制作体制の確立

#### 広聴機能

- ・視聴者反響の集約と活用による視聴者センター業務の高度化
- ・制作現場等に有用となる広聴機能のデジタルシフト

#### 広報・広聴機能のシナジー効果の創出

- ・施設機能等の活用

### 公益事業（社会貢献事業）への転換と高度化

#### 公益性の高い展開事業

- ・事業における公益性の明確化と自治体等との相互協力やメディア理解の促進等、NHKグループとしての社会貢献事業への転換と高度化、公共的価値の実現

#### 公益目的支出計画の拡充

- ・SDGsの理念に基づき、「メディア・リテラシー」事業を新規開発する等、公益目的支出計画の拡充
- ・公益性の高い展開事業との連動

## 経営基盤の強化

### 【人的パワーの強化】

- ・スリムで強靱な組織を目指し、人財への投資を充実させ、専門性を向上
- ・評価と処遇の見直し
- ・受託業務から公益事業への要員シフト
- ・オフィス移転に伴う環境整備と新しいワークスタイルの実現

### 【財務基盤の強化】

- ・積極的な事業開発による収益の増（収入規模の確保）と管理会計に基づくコスト管理
- ・重点事業への転換に伴う既存業務の見直し

### 【ガバナンスの強化】

- ・業務プロセスの検証による内部統制の強化
- ・財団で働く全ての者の公益マインドの深化による社会的信頼と財団価値の向上
- ・「私たちの約束」に依拠した新たな行動指針の確立

2021～2023年度  
3か年経営計画

～公共メディアの普及・発展、ならびに  
国民文化の発展と福祉の向上を実現～

一般財団法人NHKサービスセンター

※本計画は、社会・経済情勢の変化などに応じ見直します。

## ビジョン

---

**公共メディアの普及・発展とともに、社会貢献事業を通して、次世代の未来を、教育、文化、福祉の面から積極的に支援します。**

NHKグループの一般財団法人として教育、文化・地域振興、福祉、防災等の分野において公益性の高い展開事業を推進し、社会に貢献していくことに役職員一丸となって取り組みます。事業における「公益性」を意識し、NHK業務で培ったノウハウを生かして広く社会への還元を図ることで、一般財団法人だからこそできる新しい公共的価値を創り出し、提供していきます。

また人口・世帯数の減少、テレビ保有率の低下や、さまざまな動画配信サービスの登場等、予想を上回る速さで今後もメディア環境の変化が進むことが想定されます。また新型コロナウイルスの感染拡大により、社会のありようも大きく変わりました。

こうした激しい変化が続く環境の中にあつて、減収が想定される局面においても一層効率的な業務運営に取り組み、公共メディアNHKが「情報の社会的基盤」としての役割を果たしていくために、視聴者とのより強固な信頼関係の構築や視聴者へ提供する価値の最大化に寄与していきます。

## 基本方針

---

### ○公益事業（社会貢献事業）への転換と高度化

- ・公益性の高い展開事業を通し、NHKグループとしての社会貢献事業への転換、公共的価値を実現
- ・SDGs（国連が定めた持続可能な開発目標）の理念に基づき、「メディア・リテラシー」事業を新規開発する等、公益目的支出計画を拡充

### ○視聴者サービスの高度化

- ・公共メディアの普及と理解促進に資する新たな広報を実現
- ・「ポスト・ステラ」を見据えた効率的な制作体制の確立
- ・視聴者反響の集約と活用による視聴者センター業務の高度化
- ・制作現場等に有用となる広聴業務のデジタルシフト
- ・広報・広聴業務のシナジー効果を創出、NHK公開施設で活用

### ○経営基盤の強化

- ・スリムで強靱な組織をめざし、人事制度改革を実現
- ・新しい生活様式に対応したワークスタイルの実現

- ・管理会計に基づくコスト管理、財務基盤の強化
- ・ガバナンスの強化

## 重点事項

---

1. 公益性の高い展開事業
2. 公益目的支出計画の拡充
3. 広報業務と広聴業務それぞれの高度化とNHK公開施設におけるシナジー効果の創出
4. 経営基盤の強化

### 1. 公益性の高い展開事業

- ・組織改正により社会貢献事業を担う業務グループを新たに設け、社会貢献事業への転換と高度化を図る中核グループに位置づけます。
- ・これまでに実施してきた業務について、公益性を明確にしながら教育、文化・地域振興、福祉、防災等の分野で再構築していきます。
- ・「メディア・リテラシー」事業をNHK放送博物館等で実施。以降、外部団体・自治体等と連携し、事業を全国に拡大していきます。また、大河ドラマ、連続テレビ小説の舞台となる地元団体等との相互協力による地域振興事業、NHKからの受託業務として10年以上継続してきた「介護百人一首」の財団事業化や月刊「ラジオ深夜便」コンテンツのデジタル展開、障がい者スポーツ支援事業の開発等を、財団の社会貢献事業の中核として取り組みます。

### 2. 公益目的支出計画の拡充

- ・NHKグループの一般財団法人として、SDGsの理念を深く理解し、教育、文化・地域振興、福祉等の分野における一層の社会貢献を目指して「メディア・リテラシー」等、新たなテーマに積極的に取り組んでいきます。
- ・公益性の高い展開業務と連動しながら、公益目的支出計画の拡充を図り、一般財団法人としての使命を果たしていきます。

### 3. 広報業務と広聴業務それぞれの高度化とNHK公開施設におけるシナジー効果の創出

- ・ウイークリー「ステラ」制作で培ってきた広報コンテンツ制作機能を生かし、WEBからイベントまでさまざまな媒体やターゲットに対応した、

- ワンソース・マルチアウトプット型の効率的な広報展開体制を確立し、公共メディアの存在意義についての理解促進に資する広報を行います。
- ・多様化する視聴者意向に迅速・的確に応えるため、「お客さまの声」への対応については、電話から、増加傾向にあるメールへのシフトを図りながら、公共メディアの放送・経営に生かすための集約機能を強化し、広聴業務の高度化を図ります。
  - ・視聴者との接点であるNHK公開施設（NHKプラスクロス SHIBUYA、NHK放送博物館、放送局見学施設等）で集めた「生の声」を、公共メディアの放送や経営に届けるほか、施設での展示・イベント等を通じて「リアルな体験の場」としての価値向上を図り、広報・広聴の双方を担う財団ならではのシナジー効果を創出します。

#### 4. 経営基盤の強化

##### <人的パワーの強化>

- ・経営計画に掲げた重点事項を実現していくため、人財への投資を進め、スリムで強靱な組織の構築を図ります。
- ・2021年度開始予定の人事制度改革では、職員の専門性向上に向けて「研修・トレーニング制度」の充実を進めるとともに、業務改善と生産性向上を目的に「1on1」ミーティング（定期的な上司と部下による建設的な話し合い）を開始します。
- ・2022年度までに予定しているオフィスの移転にあたっては、コロナ禍による生活様式の変化を見据え、働く者が安心して、かつ時間や場所に制約されずに働ける新しいワークスタイルを実現します。

##### <財務基盤の強化>

- ・人件費抑制や生産性向上によるコスト削減を図り、一層効率的な事業運営につとめます。
- ・管理会計をより高度化・効率化し、コスト管理の一層の推進を図ります。
- ・すべての業務について不断の見直しを行い、収益改善につとめます。

##### <ガバナンスの強化>

- ・公共メディアを支え、社会貢献事業を展開する財団として、必要な内部統制体制を確立します。そのため、業務に潜むリスクを「見える化」し、リスクの軽重に見合ったコントロールを日常の業務プロセスに確実に組み込んでいきます。
- ・役職員の行動指針である「私たちの約束」について、NHKグループの一般財団法人であることを改めて認識するとともに、今日的な視点から見直し、新たな行動指針のもと活動します。

## 経営指標

経営計画の進捗管理を行い、継続的に改善を行うため、社会への貢献度を計る客観的な指標を設定し、目標達成をめざし改革を続ける組織風土をつくります。

○社会への貢献度については、公益性の高い展開事業等、財団のさまざまな事業活動による視聴者・国民のみなさまへの接触度を計る指標（「リーチ度」）を設定し、評価します。

- ・2019年度の「リーチ度」を「100」とし、2021年度以降、毎年度の目標値を事業計画に盛り込みます。
- ・指標の実現度については、翌年度の事業報告において公表します。

## 収支計画・要員計画

<収支計画>

(単位 百万円)

区 分	2021年度	2022年度	2023年度
経常収益	8,077	7,380	7,140
経常費用	8,040	7,320	7,050
当期経常増減額	37	60	90
法人税等	0	0	0
当期正味財産増減額	36	60	90

※百万円未満を切り捨てて表示。

※収支は現時点での想定であり、今後の社会・経済状況の変化等によっては、見通しの変動する可能性があります。

<要員計画>

区 分	2021年度	2022年度	2023年度
要 員 数	218人	214人	205人

※各年度3月31日現在の要員数。