

NHK営業サービス

2025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。

2025年度は、中期経営計画である「経営プラン」の2年目として、「事務情報処理業務の正確かつ効率的な実施」「対面や電話による営業施策の展開や視聴者のみなさまの声をNHKに届ける活動の活性化」「営業システムの安定的な運用」により、NHKへの理解と満足度の向上に寄与します。

さらに、受信料コンタクトセンターシステムへの移行に伴う視聴者接点の一層の充実、および2025年10月から新たにNHKの必須業務となるインターネットによる放送番組の配信等に係る業務への的確な対応を通じて、NHKの新規領域創造を支えます。2024年度から地域放送局で開始した営業支援業務は、事業規模を拡大するとともに、安定的な業務運営を図ります。

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実施」「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、個人情報情報を適正に取り扱い、プライバシーマークを確実に更新します。

「経営プラン」に掲げた5つの経営戦略について、2025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
- ・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視聴者からの相談に対する的確な対応
- ・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

- ・地域放送局での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CAS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
- ・NHKの公共的価値を通じた企業・団体との連携、およびケーブルテレビ事業者と連携した視聴者接点の充実
- ・対面による営業施策で視聴者の声を把握し、受信料制度への理解を促進

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

- ・ 営業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
- ・ 次期受信料コンタクトセンターシステムへの円滑な移行
- ・ 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プラス関連業務への的確な対応と制度変更に伴う業務の獲得

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
115.3	0.9	1.0