

自 2019年4月 1日  
至 2020年3月31日

## 2019年度事業計画および収支予算

一般財団法人NHKサービスセンター



# 2019年度事業計画

## 目 次

事業運営の基本方針	1
2019年度事業運営の重点事項	2
2019年度に取り組む事項	4
広報プロモーション業務	4
広報コンテンツ業務	5
視聴者サービス・視聴者対応業務	6
社会奉仕業務	7
経営体質の強化・改善とコンプライアンス	7
(1) 経営体質の強化への取り組み	7
(2) 働き方改革を着実に推進	8
(3) コンプライアンス	8
(4) 人材育成	9

## 事業運営の基本方針

2019年度は「2018～2020年度 3か年経営計画」の二年目にあたり、平成から新しい元号へ変わる年となる。

2019年度から2020年度は、放送センター建替えへの対応に加え、NHK事業センター業務の委託先変更、受信料の値下げに伴う委託業務の削減や自主事業の減少による事業収入の落ち込みへの対応等もあり、財団はこれまでにない大きな変革期に直面している。

2019年度は、財団が今後取り組むべきことを実現するため、組織改正の実施、要員体制の整備、財政の安定化など、財団の確固たる土台を再構築する重要な時期となり、次の二つの大きな課題について、不退転の決意で取り組んでいく。

### ・積み残した課題の解決

財団はこれまでも不採算業務の見直しを進めてきたが、さらにスピード感をもって改革に取り組み、より強靱な経営体質を構築する。

具体的には、不採算業務については廃止、撤退を速やかに決断するとともに、管理会計の整備と機能向上を図り、一つひとつの業務の採算性を精査しつつ業務を遂行していく。

### ・財団再生のための新規事業の開発

財団の将来の柱となり得る事業については、「未来プロジェクト」を設置し、NHKグループの一般財団法人としてふさわしい公益性のある新規業務や新たな社会貢献事業等の開発をめざしていく。なお、改革の取り組みや事業開発にあたっては、外部の知見、調査・研究や開発のための経費を計上する。

2018年度は、財団法人系の委託業務の管理費率の2%引き下げによる収支の悪化を織り込んだ赤字予算を組んだが、2019年度収支予算についても、NHKからの委託業務の削減、自主事業の減少、不採算業務への対応等もあり、2年連続となる赤字予算を組む。

要員計画については、事業内容に見合った適正な要員規模を確立し、柔軟で効率的な要員の運用に取り組む。

さまざまな改革の取り組みと財団の進むべき将来像については、各年度の事業計画とともに、財団が創立70周年を迎える2020年度を初年度とする「中期経営計画」を策定し、それに反映させることとする。

2019年度は、NHKグループにとっては、2020年東京オリンピック・パラリンピックで新しい技術を活用し、最高水準の放送・サービスを提供するた

めの諸準備や周知キャンペーン等に取り組む重要な年になる。

財団の使命、役割である“公共メディアNHKのサービスや新たな取り組みなどの周知・広報”および“視聴者サービス”を着実に果たすため、リニューアルする「ウイークリーステラ」などあらゆる広報ツールを活用して多彩で魅力的な広報を展開する。

また、NHKスタジオパーク、NHKホール、ふれあいホール、NHK放送博物館の運営、番組公開、展示、催物の開催、視聴者の意向把握、地域放送局のインフォメーション業務など、多様な視聴者サービスを実施する。

これにより、財団が将来にわたって、NHKグループの中で存在感を発揮していくために、「広報はNSC」という評価を内外に確立していく。

## 2019年度事業運営の重点事項

- (1) 東京オリンピック・パラリンピックに向けて、さまざまな関連番組のPRやイベントを実施し、あと1年と迫った「東京2020」の盛り上げを図る。
- 東京オリンピック・パラリンピック関連の広報番組やスポットを制作するほか、NHKの「東京2020」に向けた取り組みを伝えるなど、“公共メディア”NHKのブランドイメージ向上に貢献する広報を展開する。
  - 特に、パラリンピック競技への関心と認知度向上を図るため、「NHKパラリンピックチャレンジスタジアム」を全国で展開するほか、アニメを通してパラスポーツの魅力を伝える「アニ×パラ」や、パラアスリートの紹介などにも力を入れる。
  - 広報プロモーション本部の「東京2020プロジェクト」を中心に、あと1年と迫ってきた東京オリンピック・パラリンピックに向けて、ステラや施設系とも情報を共有しながら、総力をあげて広報展開に取り組む。

2019年	7/24	東京オリンピックまで	1年
	8/25	東京パラリンピックまで	1年
2020年	3/26	聖火リレー	福島をスタート
	7/24~8/9	東京オリンピック	
	8/25~9/6	東京パラリンピック	

(2) 2018年12月に本放送が始まった4K・8Kの普及促進を図るため、あらゆる広報ツールを駆使して、効果的なPRを展開する。

○ 「FIFA女子ワールドカップフランス2019」「ラグビーワールドカップ2019日本大会」「NHK杯国際フィギュアスケート競技大会」「NHK紅白歌合戦」などのビッグイベントの機会を捉えて、圧倒的な映像・音響の魅力を伝えるパブリックビューイングを実施し、臨場感あふれる“世界最高”の体験を伝える。

○ NHKスタジオパークでは、「大型ビジョン」「8K TIME MACHINE」や8Kが家庭で体験できる「ジャパニーズリビング」などを活用してスーパーハイビジョンの普及活動を推進。

また、NHK放送博物館の愛宕山8Kシアターでは、クラシック音楽・自然番組・美術番組などの鑑賞会や番組制作者のトークイベントを実施し8Kの魅力を伝える。

○ 「NHKウイークリーステラ」では、4K・8Kの番組情報欄をNHKの他のメディアと同じページにレイアウトするなどして、イチオシ番組を総合的に紹介する。

また、広報番組では、「4Kなび」「8Kなび」や著名人が4K・8Kの魅力を伝えるミニ番組も継続的に放送するほか、WEBやSNSでもその魅力を発信する。

(3) SNS等WEB系広報を拡充し、幅広い世代へのリーチ拡大を図る。

○ 常時同時配信のスタートを控え、WEBを活用した広報展開を強化。「フレッシューズキャンペーン2019」や「公共放送キャンペーン」では、これまでにない新しい手法に挑戦しながら、若年層や普段NHKを見ない視聴者に対してのリーチの拡大を図る。

○ 「NHK for School」の教師向けデジタルコンテンツ「授業力アップ」やFacebookを更新・制作するなど、放送教育のデジタル広報に努める。

また、「NHK杯全国中学校・高校放送コンテスト」のNコンWEBで、若い世代が参加できる魅力的なコンテンツを充実させ、10代世代のリーチ拡大をめざす。

○ 「NHKウイークリーステラ」では、SNSを活用し、多くの読者層に予告等の情報を発信するなど多様な展開を図り、定期購読等につなげる。

#### (4) 国際放送の広報展開に努める。

- 訪日・在留外国人に向けた情報発信や多言語展開を推進するNHKワールドJAPANの広報・普及に資する効果的な企画を積極的に提案する。
- 成田・羽田空港での展示ブース・サイネージ等を引き続き活用するほか、関西国際空港での広報展開の拡充をめざし、増加する訪日外国人に向けたPRを強化する。
- NHKスタジオパークでは、東京オリンピック・パラリンピックに向けて、多くの海外からのお客様にも楽しんでいただけるよう、展示や掲示・案内物を充実させ、国際放送の広報活動に努める。

#### (5) 地域放送局を広報・視聴者サービスの分野で支援する。

- 地域放送局との連携をいっそう強化し、「地域発ドラマ」のポスターやWEB広報、ステラ特別編集版の制作などを通して、各局の広報・事業活動を積極的に支援する。また、「地域発ドラマ」や地域放送局制作番組の、ロケ取材会・試写会などを通じて、地域放送局の広報活動を積極的に支援していく。
- 大河ドラマ「いだてん」や「麒麟がくる」、連続テレビ小説「なつぞら」「スカーレット」の番組展やトークショーを、舞台地をはじめ全国で実施し、地域におけるNHKの番組広報に貢献する。
- 「どーもくんPARK」「天才てれびくんYOU」等の広報イベントを全国で実施し、視聴者との交流を進めるほか、「NHKハート展」を全国各地で実施し、NHKの福祉への取り組みを伝える。
- 地域での視聴者ふれあいセンターの業務に加えて、来館者対応業務、見学案内業務などを総合的に受託し、継続して安定運用させることで、地域における視聴者サービスのより一層の向上を図る。

## 2019年度に取り組む事項

### 広報プロモーション業務

- 連続テレビ小説「なつぞら」「スカーレット」や大河ドラマ「いだてん～東京オリムピック噺～」「麒麟がくる」の広報プロモーションを展開する。  
SNSや地域イベントなどと積極的に連携し、より幅広い世代に見てもらえ



るように、さまざまな広報ツールを使って情報発信を強化するほか、広報展開推進室を中心に、外部団体との相互協力広報業務を推進する。

- 広報番組では、総合テレビの「オンぼん」（月～金曜）の放送時間が、3分に拡大（これまでは月～木曜は2分）。また、「BSスポット」に加え「地上波スポット」業務も受託。マルチユースにより効率的な制作体制で効果的な番組PRを行う。
- 「うたコン」や「NHK紅白歌合戦」「思い出のメロディー」等の定時・特集番組をNHKホールで公開するほか、「NHK全国学校音楽コンクール」「NHK杯全国高校放送コンテスト」等の教育イベントを実施する。
- 事業広報部内に「視聴者コミュニケーション展開プロジェクト」を設置し、視聴者との新たなコミュニケーション展開施策の企画・立案を行う。
- 2020年度から小学校で必修化されるプログラミング教育に対応した「Why!? プログラミング」授業活用講座（年10回）を実施する。
- 財団の総合力を発揮するため、広報展開推進室が各部および支局の広報業務を支援・調整するとともに、組織横断的なプロジェクトチームを随時編成して、企画の開発・調整・進行に努める。

## 広報コンテンツ業務

- 週刊番組ガイド「NHKウイークリーステラ」、月刊誌「ラジオ深夜便」のほか、「なつぞら メモリアルブック」や平成を振り返る「ラジオ深夜便ファンブック」等、臨時増刊号や関連MOOKを編集、発行する。
- 「NHKウイークリーステラ」は、4月から誌面の大幅リニューアルを行い、公共放送から公共メディアへの変化を機敏に捉え、その動きをタイムリーに紹介する。  
また昨年度から実施された郵送料・配送料値上げに伴い、4月から定価を270円から300円に改定する。
- 月刊「ラジオ深夜便」は、2019年度も引き続き好評のアナウンサー企画や連載記事のほか、健康関連の話題を重点的に取り上げ、より読者に魅力的な誌面作りに努めるとともに、読者層にあわせたミニイベントの可能性を探る。ラジオ深夜便の定価についても360円から380円に改定する。
- NHK語学番組と連動する「音声テキスト（CD）」を毎月16講座発行する。

- 配信サイト「NHKサービスセンター ダウンロードストア」の周知普及を積極的に行い、利用の拡大を図る。
- NHKで放送された番組や映像・音声素材をNHKCDや公共施設向けに制作する展示映像などに活用する。
- 「NHKワールド JAPAN」「ラジオ深夜便 誕生日の花」「NHK名曲アルバム（CD付き）」等のカレンダー類を企画・販売する。
- 番組関連グッズについては、「NHKのど自慢」等、番組公開やイベント会場で販売を行い、視聴者サービスに努める。

## 視聴者サービス・視聴者対応業務

- NHKスタジオパークは、オリンピック・パラリンピック準備のためのCフロア閉鎖、2019年6月からの毎週火曜日の定休化が来場者サービスの低下にならないよう、イベント・展示の強化に努め、放送のテーマパークとしての役割を果たす。
- NHKホールは、運営用モニター、館内共聴システムのハイビジョン化が完了し、運営・進行管理の利便性、安全性が高まる。  
また、1階ロビー天井の耐震化工事が終了し、これにより大規模災害時の帰宅困難者受け入れ施設として、1階、2階ロビーを使用できることとなり、受け入れ許容人数は最大1,200人となる。  
なお、老朽化で音質劣化しているクラシックピアノのうち1台を18年振りに更新する。
- NHKふれあいホールは、2019年6月で3階ギャラリーを閉鎖し、2020年2月からは、東京オリンピック・パラリンピック大会で放送設備として使用するための改装に入る。
- NHK放送博物館は、「放送の過去・現在・未来」のコンセプトにもとづく常設展示に加え、連続テレビ小説第100作に合わせた企画展「朝ドラ100の物語～昭和・平成の朝を彩ったヒロインたち～」などを実施する。  
また、放送の博物館ならではの魅力的な企画展を年3回程度開催し、幅広い世代の人たちに放送への理解と親しみを深めてもらう取り組みを継続する。
- ふれあいセンター（放送）は、NHKの常時同時配信やインターネットサービスの充実、国際発信力の強化に対応するため、デジタル対応や英語対応の要員を増やし、体制の整備を図る。

- 首都圏での大規模災害に備えて、2020年秋以降に設置予定のふれあいセンター（放送）札幌分室について、業務・要員体制の整備を進める。

## 社会奉仕業務

- 公益目的支出計画の事業として、月刊誌「ラジオ深夜便」を全国1,800か所の老人福祉施設に寄贈する。（社福）日本点字図書館による点字週刊誌「NHKウイークリーガイド」の編集・発行への助成、「NHK杯全国中学校放送コンテスト」等のNHKとの共催・助成を実施する。これらの公益目的支出の計画額として、4,750万円を計上している。

## 経営体質の強化・改善とコンプライアンス

### （1）経営体質強化への取り組み

- 不採算業務の見直し  
支出超過の外部取引業務のうち、以下の業務について、撤退、縮小する。
  - ・ソフト及びコンテンツ販売業務の見直し  
2018年度を以って、DM（ダイレクトメール）による販売から撤退（放送コレクション、音声ソフトなど）。  
2019年度中に通販サイトを閉鎖（放送コレクションなど）。  
2019年度以降は、一般向け音声ソフトの制作・発行を中止。  
2019年度決算で、売掛債権や商品在庫の対応に目途をつける。
  - ・施設運営業務の見直し  
2018年度を以って、スタジオパーク・カフェ及びスタジオショップを閉鎖し、その後も常設店舗は設置しない。
- 新規事業の開発等  
外部コンサルタントの助言を得るとともに、「未来プロジェクト」で英知を結集し、財団の軸となる事業の開発、経営基盤安定のための支出構造の点検と見直し等について検討を行う。

## ○ 要員計画

2019年度から3か年で約50人の退職が予定されており、事業内容の変化や放送センター建替えの動きを踏まえ、柔軟で効率的な要員配置とあわせて、事業規模に見合った要員規模を構築していく。

## (2) 働き方改革を着実に推進

- 「働き方改革推進委員会」（委員長は理事長。2017年4月発足）を中心に、引き続き長時間労働を抑制するとともに多様な働き方ができる職場づくりをめざし、特に繁忙職場における業務軽減や長期休暇取得促進などでより実効性のある取り組みを進める。
- 働き方改革関連の法令に適切に対応するため、各職場での日常的な勤務点検に努めるとともに、円滑なコミュニケーションによる勤務・業務内容の共有化・透明化を図り、より計画性のある勤務管理を実現していく。

## (3) コンプライアンス

- リスクマネジメント委員会が策定する年次活動計画「工程表」に基づき、リスクマネジメントの確立とコンプライアンスの徹底に取り組む。  
推進活動の進捗状況は、四半期ごとに検証して、次の四半期の「工程表」を更新し、着実な実施を図る。
- 10月から11月を「コンプライアンス推進強化月間」として、「業務手順点検チェックシート」による業務プロセスにおけるリスクの網羅的な点検と改善、「適正経理」の徹底、「働き方改革」、「ハラスメント防止」の推進、「情報セキュリティ」等の強化をテーマにした勉強会やグループ討議を実施する。
- イベント参加者や顧客の個人情報については、漏洩・流出リスクの重大性を認識し、万全な管理・取り扱いを徹底する。
- 個人情報をはじめとした財団情報システムのセキュリティ強化に努め、NHKと連携しつつ、IT基盤およびサービスの改善、整備に取り組む。
- 業務プロセスにおける「出金管理」、「情報セキュリティ管理」、「業務委託管理」等、NHKグループリスクマネジメントの重要課題については、「関連団体リスク点検チェックシート」による重点リスクの洗い出しとその対応状況の点検を継続する。
- 2014年7月に発足した内部監査室は、翌年から全職場を対象に実地監査を開始し、2018年度までの4年をかけて1巡目の監査が終わり、延べ120項目をこえる改善提案を行った。

2019年度は、2巡目の監査を実施し、指摘した改善策が定着しているかを中心に業務や経理処理の執行を点検し、コンプライアンスの徹底を図る。

#### (4) 人材育成

- 「2018～2020年度 人材育成方針」に基づき、OJTや研修に加えてNHKとの人事交流などを通じ、広報・視聴者サービスのマインドとスキルを併せ持つ人材を養成する。
- 職員が自由闊達に議論し、適材適所で個々の能力を最大限発揮できる仕組みや職場を実現することをめざす。