

自 2020年4月 1日

至 2021年3月31日

## 2020年度 事業計画・収支予算

一般財団法人NHKサービスセンター

2020年7月

## 目 次

### 2020年度 事業計画

事業運営の基本方針	1
1 2020年度に取り組む重点事業	1
(1)新時代へのチャレンジ～ウィズ・コロナに対応したプロモーション展開～	1
(2)新たな視聴者サービスの拡充	1
(3)東日本大震災10年目の取り組み	2
(4)新たな広報展開の推進	2
(5)BCP(事業継続)のための投資および施策	2
2 効率的な事業運営・業務改革・働き方改革の推進	2
(1)効率的な事業運営	2
(2)組織改正	3
(3)働き方改革	3
3 ガバナンス、コンプライアンスの強化	3
(1)内部統制システムの整備と適切な運用	3
(2)実効性のあるコンプライアンス推進活動	3
(3)情報システムの整備と情報セキュリティ体制の確立	3
4 各部署が実施する主な事業	4
(1)広報プロモーション本部	4
(2)広報コンテンツ本部	4
(3)視聴者サービス本部	5
(4)視聴者センター	5
5 社会奉仕業務	6
【従業員数】	6

### 2020年度 収支予算

収支予算書	7
事業収益予算内訳	8

## 2020年度 事業計画

### 事業運営の基本方針

常時同時配信がスタートした2020年度は、公共メディアNHKにとって、放送・サービスの充実を図る大きな節目の年であるが、新型コロナウイルス感染拡大により、東京オリンピック・パラリンピックが1年延期になるなど、社会生活や経済活動に大きな影響を及ぼしている。

NHKグループにおいて、広報・視聴者サービスを担うNHKサービスセンターは、この激動・変革の時代に、さまざまな広報ツールを通して視聴者と向き合い、公共メディアNHKと視聴者との双方向コミュニケーションの充実・強化に努めていく。また、新たな生活様式に対応し、新時代へのチャレンジやこの時代だからこそその“NHKらしさ”を追求するNHKの取り組みを視聴者に伝え、財団の役割を果たしていく。

事業運営にあたっては、経営の透明性を図るとともに、財団の安定的・継続的發展に向け、以下の2つを柱に事業を推進していく。

- 財団の持つ専門性やスキルを最大限に発揮し、新しい時代に対応した多様な広報展開と財団にふさわしい新規事業開発を行う。
- 効率的業務推進のため、思い切ったコスト削減や業務のパフォーマンスアップなど業務改革を着実に進める。

#### 1 2020年度に取り組む重点事業

##### <公共メディアの積極的な広報、視聴者との結びつき強化>

#### (1) 新時代へのチャレンジ ～ウィズ・コロナに対応したプロモーション展開～

- 休校中の子供と親を支援する「NHK for School」キャンペーンやプロ野球、Jリーグの開幕キャンペーン、「安全・安心を届ける」キャンペーンなど、ウィズ・コロナ時代の新たな暮らしを応援する公共メディアキャンペーンを展開する。
- 参加者から動画を募集してオンラインで展開する音楽イベントの開発や、オンラインをベースに視聴者と双方向で進めるファミリーイベントの開発など、「3密」を避けた新しい形の視聴者コミュニケーション手法を開発し、事業化につなげる。

#### (2) 新たな視聴者サービスの拡充

- 公開施設などの視聴者サービスにおいても、ウィズ・コロナの対応をふまえた非接触型の視聴者サービスの拡充を図る。
- NHKスタジオパークの閉館にともない、その視聴者サービス機能を財団が運営する他の公開施設や地域局に移転する取り組みを進める。
  - ・NHKプラスクロスSHIBUYAへは、公共メディア・番組広報の機能を移転

し、立地にふさわしい、より幅広い世代へのアピールを狙う。また、「ワンワン」など親子向けイベントは、パッケージ化したうえで、首都圏各局で実施する。

- 常時同時・見逃し番組配信「NHKプラス」の普及・広報活動を推進するとともに、公共性の高いコンテンツや情報を「いつでも、どこでも」受け取っていただける機能や環境を活用した、新たな視聴者サービスを展開する。

### **(3) 東日本大震災10年目の取り組み**

- 2021年3月11日の東日本大震災10年に向け、公共メディアキャンペーン「災害列島生きるスキル〜守れ！あなたと家族の命」を展開。首都直下型地震や南海トラフ地震など、今後起こりうる災害に対する意識を高め、NHKが持つ「命を守るノウハウ」や「災害を生き抜く防災ノウハウ」を視聴者に届ける。
- 宮城県の震災復興プロジェクトの一環として、当時の行政担当者の証言インタビューのコンテンツを制作する。

### **(4) 新たな広報展開の推進**

- 財団全体のプロモーション展開を戦略的に推進していくヘッドクォーターとして「展開推進プロジェクト」を設置。公共メディアにふさわしい新しい広報展開を推進していくほか、相互協力広報展開のスキームなどを活用し、財団の将来を見据えた新規事業開発に取り組む。
- 視聴者がメディアをより良く利用するための、幅広い年代を意識したメディアリテラシー教育のフォーマットを開発し、公共メディアNHKの放送サービスの価値を体感してもらうプログラムとして事業化する。

### **(5) BCP（事業継続）のための投資および施策**

- 新しい社会・生活様式にふさわしい事業継続実現に向け、引き続き在宅勤務のためのリモートアクセス環境の整備や、職場感染拡大防止に必要な措置を行っていく。
- 業務の効率化やリモートワークの一層の促進を図るため、電子承認・文書管理システムを導入する。

## **2 効率的な事業運営・業務改革・働き方改革の推進**

### **(1) 効率的な事業運営**

- ・日常的な業務フロー、既存発注業務の点検や外部発注業務の内製化などによるパフォーマンスアップを図る。
- ・1つ1つの業務ごとの採算性を重視した業務運営を定着させ、採算の見通しが立たない業務は廃止を原則とする。

## **(2) 組織改正**

- ・ 広報番組制作部と広報プランニング部、広報展開推進室を統合してプロモーション展開部として再編し、公共ディア時代に対応した新しい広報展開を開発・推進していく。
- ・ ステラ編集部、ラジオ深夜便編集部、広告・特別編集部のステラ関連の編集機能の一元化により効率的な業務運営と編集機能の強化を図る。また、広告・特別編集部の広告企画・営業の機能をコンテンツ展開部に移行し、営業の一元化による効率的な運用と機能強化を図る。
- ・ 経営課題にスピード感をもって取り組み、業務改革を着実に推進するため、臨時職制「業務改革推進室」を新設し、改革施策の立案、実行、促進を図っていく。

## **(3) 働き方改革**

- ・ 「NHKグループ働き方改革宣言」を踏まえ、組織ごとの業務フローの点検や効率的な業務の推進によって生産性の向上を図り、ひとり一人が能力を有効に発揮できる、働きやすい職場環境を実現する。
- ・ 改正労働基準法を遵守し、毎月働き方点検の日を設けて勤務状況や休務状況を的確に把握し、適正で適切な業務管理や勤務管理を行う。

## **3 ガバナンス、コンプライアンスの強化**

### **(1) 内部統制システムの整備と適切な運用**

- ・ 2020年度も昨年度に引き続き2巡目の監査を実施し、1巡目に指摘した改善策が定着しているかを点検する。あわせて、財団の業務運営の迅速な改革・改善に資するため、業務プロセス監査により業務リスクのコントロール状況を点検する。
- ・ 2019年度に整備した「業務の適正を確保する体制」に沿って、健全かつ有効・効率的に業務が運営されるよう徹底を図り、その運用状況、評価については、2020年度事業報告で報告する。

### **(2) 実効性のあるコンプライアンス推進活動**

- ・ 組織別リスク点検活動と今日的課題に留意したモニタリングやコンプライアンス推進強化月間の取り組みなどを通じ、コンプライアンスの徹底と業務改善に取り組む。

### **(3) 情報システムの整備と情報セキュリティ体制の確立**

- ・ 業務効率の向上、システムの安定運用のための情報システムの整備と情報セキュリティ強化を図るための関連規程の整備や体制の見直しを行う。

## 4 各々が実施する主な事業

### (1) 広報プロモーション本部

- 連続テレビ小説「エール」「おちょやん」「おかえりモネ」や大河ドラマ「麒麟がくる」「青天を衝け」「鎌倉殿の13人」の広報を、さまざまなツール・メディアを使って展開。SNSなども活用し、より幅広い世代に見てもらえるように情報発信を強化する。
- 4K・8Kの普及促進をはかるため、好感度の高いナビゲーターを起用し、ポスターやリーフレットなどを全国のNHK放送局や家電量販店に掲出し、4K・8K番組ならではの魅力をアピールする。
- NHKワールドJAPANのプロモーションを強化するため、成田・羽田国際空港等で広報展開を拡充する。
- 2020年度から小学校で始まるプログラミング授業に対応するEテレ番組「Why!プログラミング」のコンテンツを活用したファミリー向けワークショップの複合商業施設等での展開を図る。
- 「NHK for School」の普及・促進を図る教員向けのワークショップについては、オンライン化等、新たな手法を開発する。

### (2) 広報コンテンツ本部

- 「NHKウイークリー ステラ」を49本発行。大河ドラマ・連続テレビ小説などの番組情報に加え、常時同時・見逃し番組配信などの新サービスやイベントなど視聴者コミュニケーション活動をPRし、公共メディアへの理解促進に努める。
- 月刊ラジオ深夜便を12本発行。放送開始30年を迎えた同番組を核に、高齢層を中心とした視聴者の拡大、NHKとの結びつき強化を図る。
- 「ステラ関西版」を2020年10月発行（9月発売）号から休刊し、全国版に一本化して、編集・発行の効率化を進める。
- 「エール メモリアルブック」や連載エッセーの再編集などにより、MOOKを6本発行する。
- ドラマ舞台地を紹介するステラ抜き刷りによる特別編集版を随時発行して地域に貢献するとともに、健康などステラ・深夜便の記事を活用した広報印刷物を開発する。
- NHK語学番組と連動する音声テキスト（CD）を前期は毎月16講座、後期は17講座発行し、NHKコンテンツの展開を図る。
- 同講座を中心にNSCダウンロードストアなどで音声配信を行い、NHKのネット展開を補完する。
- NHKの映像・音声コンテンツや素材を活用したコンテンツ制作業務で、2020年度は、宮城県震災復興コンテンツや中学校教科書向け音声コンテンツを制作する。
- 2021年版「NHKワールドJAPANカレンダー」、「ラジオ深夜便 誕生日の花カレンダー」、「女性の手帳」を発行・販売する。
- こども・幼児向けイベント会場、のど自慢会場などでの物販は、次年度以降の業務

のあり方を検討し、年度内に結論を得る。

○NHKホールでのカフェ業務は、ホールの長期休館明け後の業務のあり方を検討し、年度内に結論を得る。

○音声商品は、コンテンツ展開部の営業・在庫管理機能をコンテンツ制作部に移行し（9月）、企画・制作から販売までの一貫体制を確立する。

### **（３）視聴者サービス本部**

○スタジオパークは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため2020年2月末から臨時休館していたが、東京オリンピック・パラリンピックの延期に伴い、放送センター建て替え工事の準備作業にスケジュールの変更が生じたことから、再開しないまま、9月の閉館予定を前倒しすることが5月に決まった。半世紀以上にわたって親しまれ、年間50万人が利用する施設だけに、記録映像の公開や記念誌の配布で利用者の愛顧に応えるとともに、番組広報や放送体験学習機能の移転をNHKの他の施設などに進めていく。

○NHKホールは、新放送センター第1期工事の影響を受ける2021年3月から2022年6月までの1年4か月間にわたって休館し、天井などの大規模修繕工事を行う。着工前は着実なホール運営を行うとともに、工事期間中の業務を効率的に推進できる体制を整備する。

○NHKプラスクロスは、開館から1年間で25万人としていた入館者の目標を初年度の5か月間だけで大きく上回った。臨時休館からの再開後は、感染拡大防止に最大限の配慮をしながら、公共メディアNHKの進化をアピールする展示コンテンツ・イベントを投入し、新たなタッチポイントとしての役割を果たす。

○放送博物館は、臨時休館からの再開後は、感染拡大防止対策を取りつつ、「おかあさんといっしょ」「ラジオ深夜便」などの企画展やイベントで、幅広い年代の人に放送の魅力を伝える。また、スタジオパークからの機能移転であるメディア学習のパッケージを開発するとともに受け入れ体制を整備し、年度内に試行を行う。

### **（４）視聴者センター**

○ふれあいセンター（放送）は、コロナ禍での事業継続を最優先に万全の対刷を取りつつ、常時同時・見逃し番組配信サービスの開始や2021年の東京オリンピック・パラリンピックに対応してデジタル班や国際班を拡充し、来館者対応のハートプラザとあわせ、広聴業務で公共メディアへの進化に寄与する。

○首都直下地震などのBCPとして計画された「ふれあいセンター（放送）札幌分室」の開設準備を進め、11月から業務を開始する。

○災害時などの地域局へのSV派遣や地域局からの全中電話転送の拡大によって、視聴者センター（放送）を核とした、視聴者対応業務のネットワーク化を進め、対応品質の向上を図るとともに、NHKの地域改革を支援する。

## **5 社会奉仕業務【公益目的支出計画額：49,742千円】**

- 公益目的支出計画の事業として、月刊誌「ラジオ深夜便」の全国1,800か所の老人福祉施設への寄贈、(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・発行への助成等を実施する。
- 現行の公益目的支出計画事業の範囲内で、NHKグループの公益法人にふさわしい社会奉仕業務の拡大を図る。

**【従業員数】** 234人(2020年4月1日現在)