

自 平成30年4月 1日  
至 平成31年3月31日

## 平成30年度事業計画及び収支予算

一般財団法人NHKサービスセンター



# 平成30年度事業計画

## 目 次

事業運営の基本方針	1
30年度事業運営の重点事項	2
30年度に取り組む事項	4
1 公共メディアNHKの広報と視聴者サービスを積極的に展開	4
広報プロモーション業務	4
広報コンテンツ業務	4
視聴者サービス・視聴者対応業務	5
2 地域社会に貢献する地域放送局を広報・視聴者サービスの分野で支援	6
3 社会奉仕業務	6
4 働き方改革の積極的な推進とコンプライアンスの徹底	7
(1) 働き方改革	7
(2) コンプライアンス	7
(3) 人材育成	7

## 事業運営の基本方針

平成30年度は、「2018～20年度 3か年経営計画」の初年度にあたり、12月には圧倒的な映像・音響を提供する4K・8Kスーパーハイビジョンの本放送がスタートする。

“公共メディアNHKの周知・普及と番組の広報”という財団の役割を果たすため、多彩で魅力的なコンテンツの広報をあらゆるツールを活用して展開する。

また、NHKスタジオパーク等の運営、番組公開、展示、催物の開催、視聴者の意向把握等、多様な視聴者サービスを積極的に展開する。

NHKグループでは、効率的で透明性の高い組織運営をめざす「グループ経営改革」、活力ある組織で創造性を発揮する「働き方改革」と多様な地域社会に貢献する「地域改革」に取り組んでいる。2020年の東京オリンピック・パラリンピック終了後には、放送センター建替がスタートする。

こうした状況のもと、財団は不採算業務を抜本的に見直すなど業務を不断に見直すことによって、強靱な経営体質を作り、広報・視聴者サービスの専門家集団としてスキルアップを図る。

それにより、「広報ならNSC」という評価を内外に確立し、財団のNHKグループ内におけるポジションを不動のものとしていく。

### 「2018～20年度 3か年経営計画」基本方針

- NHKグループの広報・視聴者サービスの分野を担い、公共メディアNHKの広報を積極的に展開します。
- 地域社会に貢献する地域放送局を広報・視聴者サービスの分野で支援します。
- NHK経営計画への対応と直面する財団の経営課題への取り組みにより、安定的な経営基盤を構築します。
- 広報・視聴者サービスを将来にわたって担う“NHKグループの広報パーソン”を育てます。
- 「働き方改革」を積極的に推進するとともに、コンプライアンスを徹底し、信頼性と透明性の高い業務運営を行います。

### 30年度事業運営の重点事項

- (1) 本放送が始まる4K・8Kスーパーハイビジョン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。
- 「FIFAワールドカップ・ロシア大会」、「NHK杯国際フィギュアスケート競技大会」、「NHK紅白歌合戦」等のビッグイベントでパブリックビューイングを実施し、“8Kならではの圧倒的な映像・音響”の魅力を伝える。
  - スタジオパークでは、新たに設けた8Kリビングシアターで、家庭でも楽しめるスーパーハイビジョンの体験を提供、「NHK ウイークリーステラ」でも、本放送にあわせた関連記事を強化するなど、認知度の向上、普及促進の取り組みを加速させる。
- (2) 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、「最高水準の放送・サービスの提供」に貢献。
- 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の制作、NHKの「東京2020」に向けた取り組みを伝えるなどNHKのブランドイメージ向上に貢献する広報を展開する。
  - 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。
  - 「NHK ウイークリーステラ」でも、東京オリンピック・パラリンピック情報を継続的に取り上げる。
- (3) SNS等インターネットを活用し、幅広い世代へのリーチ拡大を図る。
- インターネットやSNSの利用拡大を踏まえて、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2018」や「どーも、マンガです。」など各媒体の特性をいかしながら新しい手法にチャレンジし、若年層や日頃NHKを見ない視聴者に対してリーチ拡大を図る。
  - 「NHK for School」のブログと教師向けデジタルコンテンツ「授業力アップ」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杯高校放送コンテスト」のウェブサイトをリニューアルし、若い世代のリーチ拡大をめざす。

#### (4) 国際放送の広報展開に努める。

- 国際放送「NHKワールド JAPAN」へのリニューアルを受け、周知のための企画・提案を積極的に実施。発信力をさらに強化するテレビ国際放送の広報展開を推進する。
- 成田・羽田・関西国際空港での展示ブース・サイネージ等を積極的に活用し、増加する訪日外国人に対するPRを強化。また、2020年に向けて訪日外国人に対するSNS広報の企画・開発に取り組む。

#### (5) 地域放送局を広報・視聴者サービスの分野で支援。

- 地域放送局との連携をいっそう強化し、「地域発ドラマ」のポスターやパンフレット、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。また、大河ドラマ「西郷どん」「いだてん」、連続テレビ小説「半分、青い。」「まんぷく」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」「NHK介護百人一首」等、NHKハートプロジェクト関連イベントを全国の放送局で実施し、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することで、地域における視聴者サービスのより一層の強化を図る。

#### (6) 経営体質の強化に努める。

- 広報・視聴者サービスを担う役割を果たすため、不採算業務の見直しを加速し、収支構造を安定させる。

#### (7) 働き方改革を着実に推進。

- 在宅勤務を30年度から本格的に導入し、利用者を段階的に増やし、多様な働き方のできる柔軟な職場環境をめざす。
- 特に従来慣例や慣行にとらわれず、マンパワーの適切な配分や弾力的な運用に努める一方で、棚卸を含めて業務の見直しに取り組み、長時間労働を抑制する。

## 30年度に取り組む事項

### 1 公共メディアNHKの広報と視聴者サービスを積極的に展開

#### 広報プロモーション業務

- 連続テレビ小説は2019年前期「夏空」で100作を迎える。これに向けてサービスセンターを横断する「朝ドラ100プロジェクト」を中心に、支局も含めた関係部局が連携して、放送・出版・イベント等、幅広く広報を展開。“朝ドラ”の歴史と魅力を伝える。
- 大河ドラマ「西郷どん」や連続テレビ小説「半分、青い。」「まんぷく」「夏空」では、舞台となった自治体や公共交通機関との「相互協力」による広報を展開。ポスター、パンフレット、ラッピングトレイン、ステラ特別編集版の発行などを通じて、地域を盛り上げ、番組の広報に結び付ける。
- 「FIFAワールドカップ・ロシア大会」や「第100回全国高校野球選手権記念大会」等、視聴者の関心の高いビッグスポーツイベントで広報番組やスポット等を展開。12月22日の「どーもくん誕生20年」に向けても企画・提案に取り組む。
- 2年目を迎える総合テレビの「ごごナマ」(月～木曜)は継続。「オシばん」(月～金曜)では、金曜日の放送を2分から3分に拡大して週末の番組を分厚く紹介するなど、積極的にアピールする。
- 「うたコン」(年27本)「ザ少年倶楽部」(年12本)「NHK紅白歌合戦」や「思い出のメロディー」等の定時・特集番組をNHKホールやふれあいホール等で公開するほか、「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。

#### 広報コンテンツ業務

- 週刊番組ガイド「NHKウィークリーステラ」(年50号発行)は、「朝ドラ100」に向け、グラフNHK時代から積み重ねてきたドラマ関連情報を生かし、過去の作品を年間を通して紹介。臨時増刊「ワールドカップ放送をぜんぶみる！」を発行する。
- 月刊「ラジオ深夜便」(年12号発行)は、好評のアンカー企画を拡充し、

番組の新コーナー「ごはんの知恵袋」の出演者による連載を開始する。「ラジオ深夜便のうた」(年6曲)のCD付ファンブックを発行する。

- NHK語学講座と連動する「音声テキスト(CD)」は、新番組「遠山頭の英会話楽習」を含む毎月16講座を発行する。
- 配信サイト「NHKサービスセンター ダウンロードストア」は、新年度のスタートダッシュキャンペーンや「まとめて購入」対象の語学講座を増やすことで、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「N響名曲コンサート(12枚組)」などの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)」などのカレンダーや、NHKラジオキャラクター「らじる」、「NHKのだ自慢」など番組関連グッズを企画・販売する。
- 放送センター建替に向けて、来館者・来場者サービスとしての物販や飲食提供業務の抜本的な見直しを図る。

## 視聴者サービス・視聴者対応業務

- NHKスタジオパークは、新たに毎週水曜日に人気キャラクターの「ワンワン」を活用したイベントを実施して、ファミリー層を中心に来館者の増加を図る。
- NHKスタジオパークは、放送センター建替に向けて、閉鎖への対応や工事期間中の視聴者サービスを維持するための代替施設の検討を進める。
- NHKホールは、館内共聴システムをハイビジョン化して、防犯・管理機能を強化するほか、建物や設備の補修・更新を遅滞なく行い、より安心安全に利用できる環境を整える。
- NHKホールを大規模災害時の帰宅困難者受け入れ施設として利用するため、施設内での災害備蓄品の保管・管理を開始する。
- 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、今年度は、70年代から80年代にかけて人気を博した「減点パパ・減点ファミリー」などの企画展を実施。愛宕山8Kシアターで、出演者や制作者のトークも交えた番組鑑賞会を随時開催するなど、幅広い世代に放送への理解と親しみを深めてもらう。
- ふれあいセンター(放送)は、NHKの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、体制を強化する。

- 首都圏での大規模災害に備えて、2020年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。

## 2 地域社会に貢献する地域放送局を広報・視聴者サービスの分野で支援

- 番組と連動した「描かれた西郷どん展」や「MINIATURE LIFE 展」「上橋菜穂子とく精霊の守り人」展等を全国で開催し、地域への貢献と番組の周知に努める。
- 拡大する関東甲信越各局実施の公開番組等の支援要請に応えるほか、全国で実施される「ガラピコぷ〜小劇場」や「みんなDEど〜もくん」等のファミリー・若年層向けの公開番組やイベントをWEB募集する場合は、その業務を一元的に受託・支援していく。
- NHK放送博物館の収蔵品を地域放送局の会館公開などにあわせて全国巡回する「移動博物館」を実施する。
- 今年度オープンする金沢新放送会館など地域放送局の見学施設向けに展示用コンテンツを企画提案する。
- 地域放送局の視聴者対応業務の軽減を図るとともに、視聴者対応の品質向上に資するため、スーパーバイザーの派遣も含め、業務連携をいっそう強化。
- 大阪支局では、スポットや経営広報番組を制作するほか、BKプラザ・インフォメーション業務と電話交換業務を新たに受託。
- 2018年2月の仙台放送局の新放送会館スタートにあわせて、仙台支局ではインフォメーション業務を拡大したほか、今年度より名古屋支局、札幌支局で、インフォメーション業務等を新たに受託し、視聴者サービスのより一層の強化に努める。

## 3 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1,900か所の老人福祉施設に寄贈。（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、「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は、4,750万円。

## 4 働き方改革の積極的な推進とコンプライアンスの徹底

### (1) 働き方改革

- 「働き方改革推進委員会」（委員長は理事長。去年4月発足。）を中心に、健康的で多様な働き方ができる職場づくりをめざし、より実効性のある具体的な取り組みを引き続き実施する。
- 適正な勤務管理を推進するため、各職場での日常的な勤務点検の徹底をはじめ、円滑なコミュニケーションによる勤務内容の共有化・透明化を促進。

### (2) コンプライアンス

- 事業活動上および会計処理上のリスクや内部統制の有効性等については、役員が常に情報を共有し、役員会やリスクマネジメント委員会において、定例的に課題やその取り組み状況等について確認・点検する。
- 年次活動計画「リスクマネジメントとコンプライアンス推進の工程表」に基づき、「コンプライアンス推進強化月間」や「出前研修」等を通じて、リスクマネジメントの確立と一人ひとりに届く実効性の高いコンプライアンス活動に取り組む。
- 30年度は、前年度にNHKの实地調査で指摘された情報セキュリティや勤務管理、出金管理の点検を重点に監査を行い、不正・不祥事を抑止していく。そのうえで、「規則やマニュアル等を周知・徹底するリスクマネジメントの確立」に役立つ監査を実施する。

### (3) 人材育成

- 人材育成方針に基づき、OJTや研修等を通じ、マネジメント力を併せ持つ広報・視聴者サービス業務のプロフェッショナルを育成。
- 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、企画の開発・提案・進行に努める。
- 広報・視聴者サービスの専門性とNHKグループの一員としての意識向上のため、NHKとの人事交流を積極的に行う。