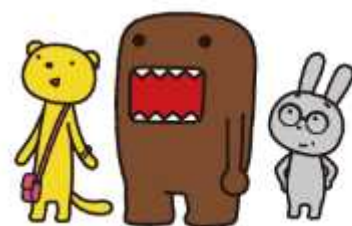


NHK

月刊みなさまの声 2022年8月



<目次>

1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	6
4. 受信料への声	6
5. 技術・受信相談への声	6
6. 経営への声	6
7. 反響が多かった番組から	7
[参考データ]	9

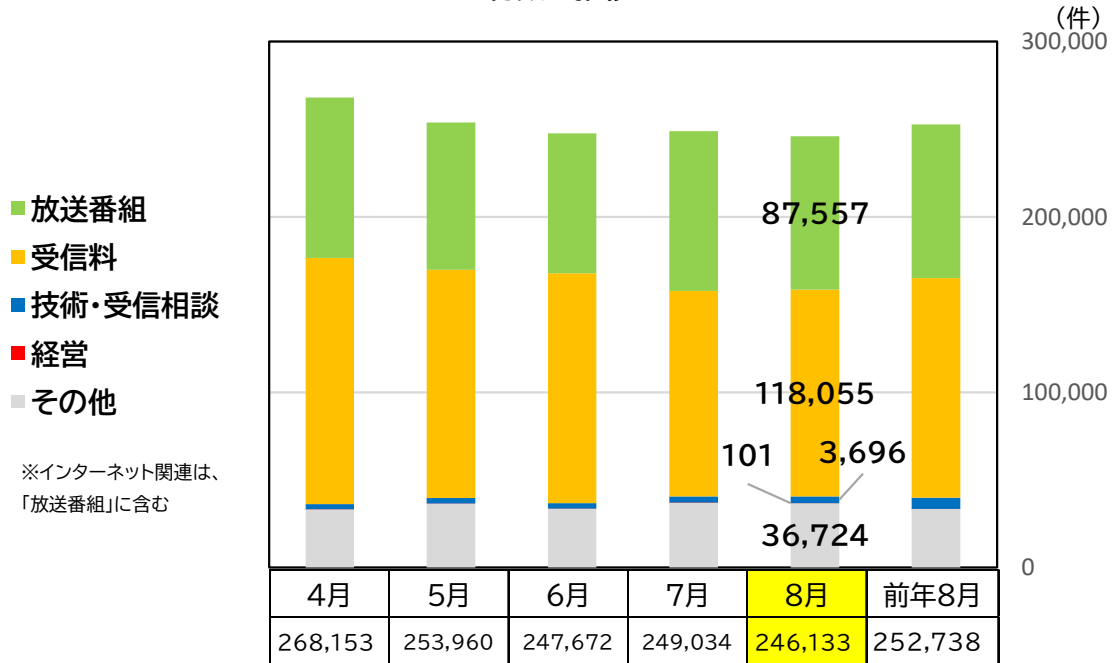
視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

■総数の推移と内訳

8月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は246,133件で、前月よりも2,901件減少し、前年同月より6,605件少なくなっています。このうち放送番組への声は、前月より3,706件減少しました。前月は、安倍元首相の銃撃事件を描いたNHKスペシャルに4,500件を超える反響が寄せられたためと見られます。一方、受信料への声は、前の月と比べてほぼ横ばいでした。

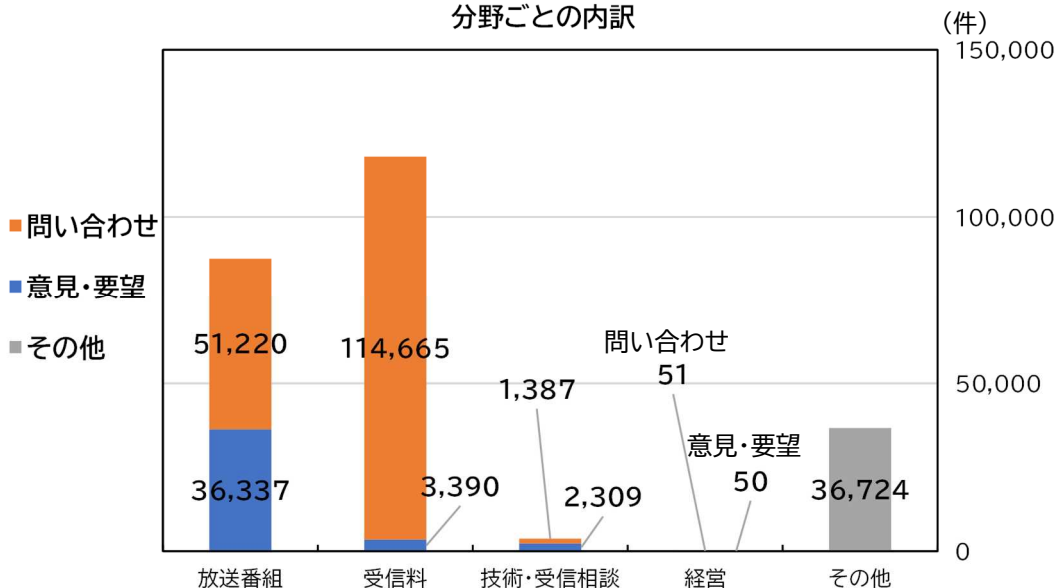
総数の推移



■分野ごとの内訳

放送番組に関する声のうち、放送日や出演者などに関するお問い合わせが51,220件で58.5%。番組内容や演出などに関する意見・要望が36,337件で41.5%でした。また受信料に関する声のうち、料金や手続きに関するお問い合わせが114,665件で97.1%を占め、意見・要望は2.9%にあたる3,390件でした。

分野ごとの内訳



いただいたお問い合わせや意見・要望に対しては、あらかじめ準備した資料などをもとに、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしたほか、内容によっては番組制作の担当部局などと連携して対応を完了しています。

2. 放送・番組への声と対応

放送に寄せられた視聴者の声は87,557件、このうち意見は、36,337件でした。分類すると好評意見が23.8%、厳しい意見は76.2%でした。音楽番組への好評意見が多かったことなどから、好評意見の割合は、前の月に比べて6ポイント近く上昇しました。

また、声をもとに対応した事例は、番組のテロップのミスや誤読などで105件(7月は77件)、ホームページの関係は42件(7月は49件)でした。制作担当者に伝えて再放送などで修正したほか、番組の責任者らが出席する各種会議などでも状況を報告し、注意を促しました。

以下は、らじる★らじるのスマートフォン用のアプリを大幅にアップデートした際に寄せられた利用者の声への対応事例です。

■らじる★らじるアプリをアップデート 声に応じて改善進行中

8月30日、NHKラジオの音声と番組情報をインターネットで提供する「らじる★らじる」のスマートフォン用のアプリが、5年ぶりに大幅にアップデートされました。

新しいアプリには公開日から1週間で1,400件を超える反響があり、その多くはアプリの操作方法についての問い合わせや改善の要望でした。NHKでは、そうした要望に対応しながら、10月にはアプリの修正版をリリースする予定です。



8月の「らじる★らじる」アプリのアップデートでは、聴き逃しコンテンツなどいつでも楽しめるコンテンツを目立たせ、速度変更、連続再生などの機能を追加、画面デザインも大幅に変更となりました。

これに対して、アプリをアップデートした利用者からは、アプリの終了の仕方や番組検索の操作方法などについての問い合わせや厳しい意見が数多く寄せられました。

【アプリ利用者から寄せられた声】

- Androidの端末を使っているが、終了の仕方が分からなくなった。今までは戻るボタンで終了していたが、今は戻るで閉じても音が出たままになる。 (70歳以上女性)
- どうやれば聴き逃しの番組を選べるのか、よく分からない。 (70歳以上男性)
- これまでは番組表に内容が詳しく載っていて、聴く前に確認できた。ところが新アプリではこうした内容がほとんど載っておらず、どんな番組なのか実際に聴いてみないとわからなくなっている。非常に不便さを感じるので、直ちに改善を希望する。 (50代男性)
- バージョンアップしてレイアウトを大きく変えるならば、変更点や案内をわかりやすくしてほしい。 (40代女性)



みなさまからの声を受けて、アプリがより利用しやすくなるよう改善につとめています。

まず、「聴き逃し配信の聴き方」について、改めてアプリのTOP画面でも周知することにしました。



TOPページに案内バナーを設置



聴き逃し番組の探し方を説明

さらに「番組内容の詳細が分かりにくい」という声にお応えして、個別の番組の情報を紹介する画面に出演者の名前や番組内で流れる曲名などを表示するようにしました。

また、ラジオの情報番組「らじるの時間」(ラジオ第1、FM、ラジオ第2)や「#NHK」「どーも、NHK」(総合)で、問い合わせの多かったアプリの操作方法を紹介しました。



9月14日の「#NHK」では聴き逃し番組の探し方を紹介



放送時間や番組名、ジャンルから検索する方法を説明



こうした対応には、好評の声が寄せられています。

【利用者の声】

- ・ 番組の内容がすぐにわかるようになり、安心した。きっと少しずつ、ほかの使いづらい点も改善されると信じ、またアプリを使っていきたい。すぐに改善してもらい、本当に助かった。(40代女性)
- ・ アプリを終了する方法をたずねたところ、早い返信で、教えてもらうことができた。今後も、らじる★らじるを楽しみながら聴いていきたい、ありがとう。(50代女性)

10月にアプリの修正版をリリースするなど、今後も「らじる★らじる」をさらに便利に使っていただけることを目指します。

■8月 反響の多かった番組

コロナ禍で奮闘する人々を音楽を通して応援する生放送の音楽番組や、旧統一教会と政治との関係について深く取材したクローズアップ現代などに反響がありました。また全国高校野球選手権大会や国会中継の放送予定などにも問合せや意見が多く寄せられました。

※集計期間 8月1日～31日

ライブ・エール 宇多田MISIA福山あいみよんJO1氷川猪木！司会は内村光良(8/6)(総合、BS4K、BS8K)	1,134
パリュウの真実「高校生の怖い話▽SixTONES▽諏訪部順一」(8/2)(Eテレ)	889
国会中継(総合、ラジオ第1)	646
香川照之の昆虫すごいZ！(総合)	538
クローズアップ現代「旧統一教会と政治 見過ごされてきた関係」(8/29)(総合)	430
第104回全国高校野球選手権大会 決勝「仙台育英」(宮城)対「下関国際」(山口)(8/22)(総合、ラジオ第1)	429
【銀河テレビ小説】まんが道(1)～(15)(8/10,11)(総合)	418
うたコン[生放送！鈴木雅之▽松下光平▽スカパラ×長濱ねるSPコラボ](8/30)(総合)	289
人形歴史スペクタクル 平家物語 第一部 青雲(12)「清盛の野望」(8/14)(総合)	270
第104回全国高校野球選手権大会 第8日 第4試合「敦賀気比」(福井)対「市立船橋」(千葉)(8/13)(総合、Eテレ、ラジオ第1)	251

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関して、8月は、15,054件の声が寄せられました。7月から始まったテレビ向けアプリの登録に関する問合せが一段落したことなどから、前の月に比べて1,511件の減少となりました。一方で、前年の同じ月と比較すると約70%増加、前年度比で大幅に増えている傾向は今年4月から続いています。

7月からNHKプラスの仮登録が始まりましたが、本登録方法の問い合わせも継続してきています。また、地域放送局で放送したニュースや番組を配信している「ご当地プラス」について、配信番組が増えるなか、福岡や秋田の番組を見た利用者から「故郷の番組が見られてうれしい」「今のような時代こそ、もっと地域情報に光が当たるべきだ。プラスで何度も見た」という声が寄せられました。

4. 受信料への声

受信料に関して、8月は118,055件の意見や問い合わせが寄せられました。前の月よりも812件減っています。このうち97.1%は、受信契約の手続きや、請求内容などについての問い合わせでした。いただいたお問い合わせに対しては、ふれあいセンターをはじめとする受付窓口でお答えしました。

秋の引っ越しシーズンを前に、番組などで「住所変更手続きのご案内」を放送し、住所変更手続きをお願いしました。また、ホームページ「受信料の窓口」の手続きページについて、利用者が分かりやすく手続きを進められるようデザインや表示位置を変更する等、利便性の向上にも努めています。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は2,502件、前月よりも1,285件減少しています。ダイレクトメールなどの送付物に関する意見が多くを占めています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、8月は3,696件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち、ふれあいセンター(受信相談)および各放送局の受信窓口では3,131件を受け付けました。内訳は、映像が受信できないなどの申し出が2,457件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法などについての技術相談が674件でした。8月は高校野球関連の問い合わせが多く、特に、総合からEテレに切り替わった際に、Eテレが映らないことに気が付いたという相談が目立ちました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、8月は101件の意見や問い合わせが寄せられました。前月の78件から23件増加しました。このうち、ふれあいセンター(放送)で受け付けた意見や問い合わせは37件、内訳は「経営計画」と「公共放送について」がそれぞれ7件、「不祥事」についてが4件などでした。「経営計画」では、ラジオを3波から2波に減らしても、語学番組などは減らさないでほしいという要望が寄せられました。

7. 反響が多かった番組から

■NHKスペシャル

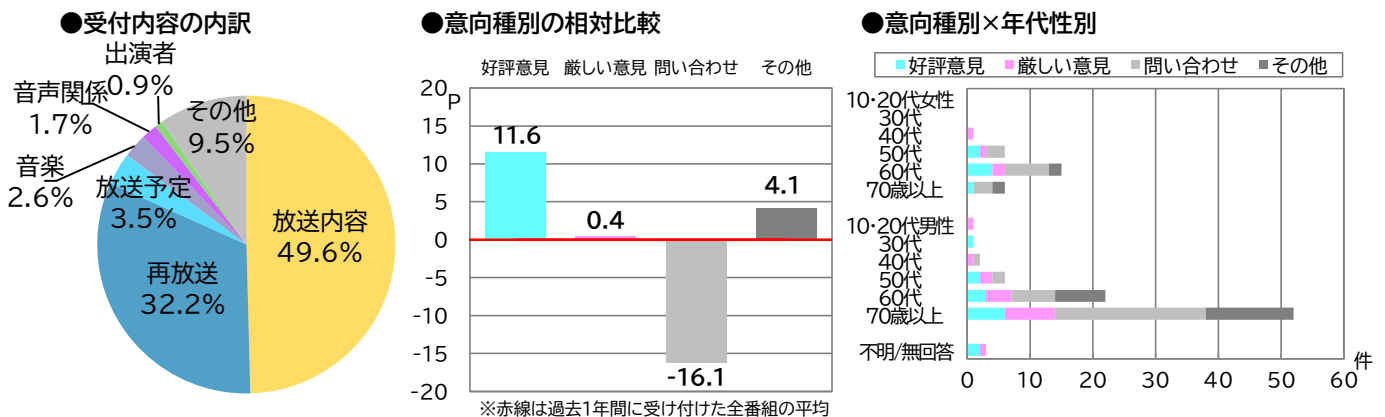
「ビルマ 絶望の戦場」

8月15日(月) 総合 後10:00~10:59

反響115件 ※8月15日~8月31日で集計
(好評意見21件、厳しい意見21件、
問い合わせ47件、その他の意見26件)



太平洋戦争で“最も無謀”といわれたインパール作戦。3万もの戦死者を出し、1944年7月に悲劇的な結果に終わりましたが、その後終戦までの1年間で、はるかに多くの将兵の命が失われていた事実はほとんど伝えられていません。今回、国内外で入手した一次資料や証言から明らかになった“絶望の戦場”の実態を記録しました。入念な取材に基づく番組に、視聴者からは「NHKの底力を感じる」など高い評価の声が集まったほか、ビルマに出兵した親族がいる人や遺族からは「真実を知ることができてよかった」という声が多く集まりました。



【主な内容】

<好評意見>

- ・ こういう番組はやはりNHKの底力を感じる。戦争経験者の方が高齢化され、生の証言を聞くことが難しくなっている今、こうした企画は大事だと思う。(年代不明)
- ・ 記録、証言、公式の文書などを土台にして番組が作られていたので、とても考えさせられた。取材力に感銘を受けた。(60代女性)
- ・ ウクライナ侵略が起きている中、戦争の現実をより身近に伝えようとする制作スタッフの意志が感じられた。(60代男性)
- ・ ビルマの戦場について今まで疑問に思っていた多くが理解できた。戦場の実態が、リアルに伝わってくるかのような内容構成だった。(年代不明)

<厳しい意見・今後への要望>

- ・ 番組で紹介した旧日本軍の傲慢さ愚かさは腹立たしく、なぜこの戦争が始まりなぜ止められなかったのかと考えさせられることは多い。しかし安全保障上の脅威が身近にある昨今、私たちには何が出来るのかなど、今後目に向けた番組制作もするべきだと思った。(60代男性)
- ・ バックグラウンドの音楽の音が大きすぎて、難聴気味の私にはナレーションの女性の声が聞き取りにくかった。ナレーションと音楽とのバランスについて、考えてもらいたい。(60代男性)

■【特集ドラマ】アイドル

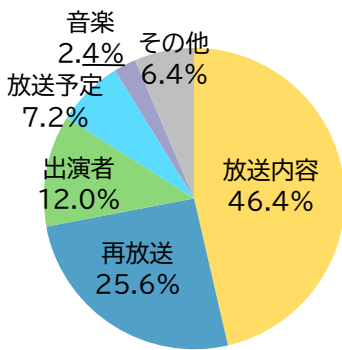
8月11日(木) 総合 後7:30~8:43

反響125件 ※8月8日~8月31日で集計
(好評意見52件、厳しい意見3件、
問い合わせ61件、その他の意見9件)

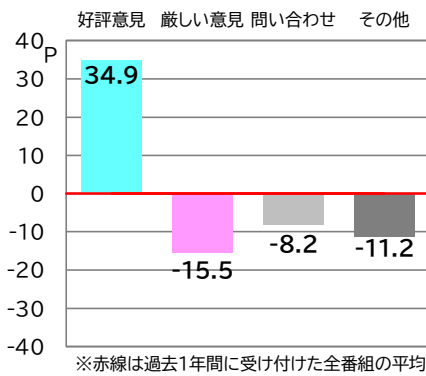


昭和初期のムーラン・ルージュ新宿座を舞台に、主人公の明日待子(古川琴音さん)の青春を描いた物語。やがて絶大な人気を誇り、トップアイドルとなった待子の人生を戦争が変えていくドラマには、「現在のコロナ禍のエンターテインメントで奮闘する人にも重なるようで、心を打たれた」など、日本社会の現状に重ね合わせた感想や、「まるでミュージカル映画を見ているようで胸が躍った」といった華やかなステージシーンへの好評意見が寄せられました。

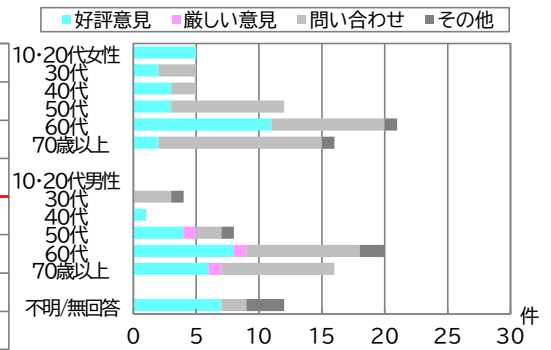
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

<好評意見>

- 戦時下でも人々のためにステージに立ち続ける主人公や舞台を守ろうとする人たちの姿が、現在のコロナ禍のエンターテインメントで奮闘する人にも重なるようで、心を打たれた。(年代不明)
- 戦争を描いた番組はつらく苦しい展開が続くことが多いが、ミュージカルも含んだ内容で、時に楽しみながら見る事ができた。そのような意味でも娯楽は大切なのだと感じた。(30代女性)
- 想像以上に沢山のダンス・歌唱シーンがあり、まるでミュージカル映画を見ているようで胸が躍った。(20代女性)
- キャストिंगがすごくよかった。主人公の歌唱力もあったし、山崎育三郎さんや田村芽実さんもよかった。(70歳以上男性)
- 声高にではなく、反戦を訴えている番組だと思った。NHKでなくてはできない番組だ。(60代女性)

<厳しい意見・今後への要望>

- 私たちのまだ件知らないことを題材にした戦争の話は、もっと番組の宣伝をしてもらいたい。(70歳以上女性)
- ドラマの終わり方が気になったので、主人公たちのもっと先の人生も知りたかった。(70歳以上女性)

[参考データ]

■放送番組への意見

8月に放送に寄せられた視聴者の声は87,557件、このうち意見は、36,337件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が23.8%、厳しい意見は76.2%でした。音楽番組への好評意見が増えたことなどから、前の月に比べて好評意見の割合が多くなりました。

	6月	7月	8月	2021年8月
好評意見	30.4%	18.0%	23.8%	16.0%
厳しい意見	69.6%	82.0%	76.2%	84.0%

■受信料への意見 ※ふれあいセンター(営業)扱い分

	事由	件数
送付物	ダイレクトメールの送付・内容など	1,246
スタッフ関係	訪問員等の対応、説明不十分等	211
	訪問日、訪問時間に対する不満	0
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	38
	料金体系・料額への不満	11
事務処理関係	事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	45
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	33
その他	BSデジタル放送のメッセージ消去など	918
合計		2,502

■技術・受信相談への意見 ※ふれあいセンター(受信)、各放送局扱い分

事由		件数
受信不良		2,457
	一次対応	1,243
	個別受信設備不良	1,003
	共同受信設備不良	191
	建造物による受信障害	9
	雑音障害	39
	混信・難視聴など	1
	二次対応	1,214
技術相談(受信方法などへの問い合わせ)		674
合計		3,131

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応