

視聴者対応

視聴者対応業務

窓口業務と意向集約

1 視聴者との窓口

[1] 概要

2022年度、全国のNHKに寄せられた視聴者からの意見や問い合わせは、合わせておよそ299万8,000件だった。2021年度に比べておよそ10万7,000件減少した。このうち放送への反響は、全国で99万1,000件だった。視聴者からの問い合わせに迅速・丁寧に答えるとともに、意見・要望を重要な経営資源として受け止め、番組制作や事業活動に反映させることに努めた。

[2] ふれあいセンター(放送)

ふれあいセンター(放送)では、寄せられた視聴者の意見・要望をデータ化し、速やかに各担当部局へフィードバックする“声の循環”の強化により、番組編成や制作現場における視聴者意向の反映につなげている。

2022年度にふれあいセンター(放送)で受け付けた視聴者からの意見・問い合わせ等は、電話63万2,000件、メールが24万4,000件などで、計89万件であった。

2022年度は、「参議院議員選挙」「紅白歌合戦」「2023年度番組改定」など多数の問い合わせが予想される案件についてコミュニケーターを対象に事前の勉強会を実施するなど、視聴者対応の品質とスキルの向上を図った。

また首都圏災害時に視聴者対応業務を継続するために2021年度から稼働させた札幌分室の拡張を行い、新たにメール業務への対応を進めるなどBCPの強化を図った。

[3] NHKハートプラザ

本部および全国各放送局(一部支局を含む)の

NHKハートプラザでは、来訪した視聴者の意見や問い合わせに担当者が直接対応した。またNHKの情報公開窓口としても機能した。新型コロナウイルスの感染が続く中、来館者対応においても、アクリル板設置、消毒・換気の励行、来館者同士の距離確保などの対策を徹底した。

これまで中学生・高校生の訪問学習を受け入れてきた本部のNHKハートプラザでは、コロナ時代に対応した取り組みとして、オンラインで学校と結び、放送に関する生徒の質問に答える「バーチャル訪問学習」[※]を実施。全国24校から1,107人の生徒が参加した。

※ZOOMで学校とNHKハートプラザを結んで、放送現場の経験がある職員が講師となってスタジオの舞台裏を映像で紹介しながら放送局の仕事について学習。

2 視聴者意向の集約と活用

[1] 意向の件数と内容

電話、インターネット(メール)、投書、FAX、来局で、全国のNHKに寄せられた2022年度の意向件数の合計は約300万件。内訳は次のとおり。

視聴者からの意見・問い合わせ件数

〔内容別〕 (単位 千件)

内容 年度	経営 関係	放送 関係	受信料 関係	技術・ 受信相談	その他	合計
22	3	991	1,533	36	434	2,998

〔受付方法別〕

(単位 千件)

区分	電話	投書	来局	FAX	インター ネット	その他	合計
件数	2,405	101	35	8	422	27	2,998
比率(%)	80.2	3.4	1.2	0.3	14.1	0.9	100

番組別では、『NHKスペシャル』が2万1,000件で最も多く、次いで『あさイチ』に2万件、『ラジオ深夜便』に1万7,000件、『第73回NHK紅白歌合戦』に1万6,000件、『うたコン』『NHKのど自慢』に1万3,000件などの意見・問い合わせが寄せられた。

[2] 意向の集約と周知

ふれあいセンター(放送)や全国の各放送局に寄せられた意見・問い合わせなどを集約し、放送現場や番組編成の参考となるよう、その結果をさまざまな形で報告した。

1週間ごとに集約する「週刊みなさまの声」では、反響が多かった番組や注目すべき番組への主な意見内容を紹介し、一部は放送番組審議会の資料としても利用された。また、「月刊みなさまの声」ではNHKに寄せられる全ての視聴者の声を放送・番組、受信料、受信相談、経営などジャンルごとに毎月、分析・集約して紹介した。

全役職員が閲覧できるイントラネットに掲載して情報の共有・浸透を図った。このほか、大きな反響が想定される番組や案件については、視聴者意向を別途、特別に集約し、必要に応じてSNSの反響分析結果と合わせて関係部局に周知した。

また、放送法で、視聴者からの苦情を含めた意見に適切かつ迅速に対応し、その対応結果の概要を経営委員会に報告することが義務づけられていることに従い、ふれあいセンター（放送）や本部各部局、全国の各放送局などに寄せられた意見・苦情などを取りまとめた「視聴者対応報告」を作成、3か月に1度、理事会で審議決定し、経営委員会に報告した。

「週刊みなさまの声」の概要と「月刊みなさまの声」、視聴者の声を反映した取り組みなどは、NHKオンライン「みなさまの声にお応えしま

す」ページで公開した。

[3] 視聴者系システム

NHKに寄せられたご意見・ご要望は、放送、技術、営業などの各部門で検討し、業務の改善に取り組んでいる。ふれあいセンター（放送）では番組内容や出演者、再放送の日時など幅広い問い合わせに対応できるよう、NHKコールセンターシステム（VOIS[※]）を使って対応している。寄せられたご意見やお問い合わせ内容は、直ちにシステムに登録し、NHKの全役職員が自席のパソコンからデータにアクセスできるようにして、番組や業務の参考にしている。

このNHKコールセンターシステムは、2021年度に引き続き、システムの安定運用を実現するため、サーバー関連設備の更新など維持管理作業を実施した。また、受信料関係コンタクトセンターの整備では、デジタルを活用した視聴者の利便性向上やコスト抑制を目的にシステムの刷新を行うため、要件定義書および調達仕様書の準備を進め、国際調達を実施した。

※VOIS=Viewer satisfaction is made by many Opinions through the Integration System



(<https://www.nhk.or.jp/css/>)



視聴者活動

概況

(受信料制度の詳細⇒p.548)

NHKならではの放送・サービスを通じて公共の価値に共感していただき、納得して受信料をお支払いいただけるよう、新しい取り組みを進めている。

受信料の公平負担と経費削減の両立に向けて、契約・収納活動の抜本的な改革を継続。「訪問によらない営業」では、ケーブル会社や不動産会社等と引き続き連携を図り、視聴者との接点を活用した契約取次数の向上、NHKホームページ「受信料の窓口」を中心としたデジタル営業の推進、文書によるご案内などに取り組んだ。

2022年度、民事手続きによる支払督促の申し立てについては、全国で102件実施し、これまでの累計で1万1,636件の申し立てを行った。未契約者に対する民事訴訟については、38件提起し累計で637件となった。公共放送の役割や受信料制度の意義などについて誠心誠意説明を行ってもなお、契約や支払いに応じなかったため、最後の手段としてやむをえず民事手続きに至った。

契約総数は、年度内に13万件（有料無料計）減少し、2022年度末の契約総数（有料無料計）は4,448万件となった。衛星契約は、年度内に3万件（有料無料計）減少し、2022年度末の衛星契約数（有料無料計）は、2,268万件となった（⇒p.550）。

活動全般

1 営業拠点

スリムで強靱な体制を目指して、協会全体で組織の見直しを進める中、営業部門は視聴者部門として体制をあらため、4月に営業局を廃止し視聴者局を設置したほか、全国の地域放送局（北海道を除く）で組織改正を実施した。大都市圏での営業拠点の集約も進め、4月には愛知県内1か所、5月には兵庫県内1か所、7月には大阪府内2か所、9月には東京都内1か所の計5か所

の営業拠点を閉鎖した。

2 営業活動単位

営業職員は、地域スタッフの指導や法人委託事業者の支援活動、ケーブルテレビ・事業所等との渉外業務や視聴者からの問い合わせ対応、地域状況の分析を実施。また受信料の契約・収納業務を行った。

地域スタッフは、委託契約に基づき、受信料の契約・収納業務を行った。

法人委託については、委託契約に基づき、受信料の契約・収納業務を行った。電器店や不動産会社等、契約業務のみを行う場合もあった。

受信契約

1 受信契約者の維持・増加活動

法人・個人委託事業者による訪問活動にあたっては、対面時の対応時間を極力短くするなど、感染防止対策を徹底したうえで活動を展開した。

一方で、契約取次業務を委託しているケーブルテレビ事業者や電器店、不動産事業者等の窓口等における契約取次数の向上に向けて連携強化を図ったほか、CASメッセージ機能やダイレクトメールを活用した契約勧奨、「受信料の窓口」や「NHKフリーダイヤル」による受信契約・住所変更の受け付けを行った。

2 事業所などの受信契約

新型コロナウイルスの感染拡大の影響による事業所の休廃業が引き続き発生した。丁寧な受け付けを行うとともに、休廃業に伴う放送受信料の返戻処理を実施した。放送受信料の支払いが困難な事業者より支払延伸の申し出を受け付け、請求を保留する処理を行った。また、事業所においても、理解促進によるアプローチを含めた「事業所対応」により、理解・納得の上で事業所の契約適正化を図るとともに、従業員等からの自主申し出につながる対応を行った。

3 営業システム

受信料の請求、収納など営業活動の支援は、営業システム「EGGS」と、これに連携した携帯端末システムを活用して実施した。2022年度は「新たな営業活動」で「訪問によらない」営業活動として、特別あて所配達郵便などさまざまな各種施策についてシステム対応を行った。また、社会環境や業務の変化に迅速に対応かつ経費削減を図ることならびに機器老朽化更新時期などを鑑み、営業基幹システムのマイグレーション対応に向け、要件定義書および調達仕様書を策定し国際調達を実施した。

受信料の収納

1 口座振替など間接收納の促進

受信料の収納には、口座振替・クレジットカード等継続払・継続振込がある（⇒p.549）。

収納の安定化のため、振込用紙発送時や新規の受信契約を取り次ぐときには、口座振替・クレジットカード等継続払の利用を積極的に勧奨した。

2022年度末の口座振替・クレジットカード等継続払による受信料支払い件数は3,164万件で、これらの利用割合は76.3%となった。

2 受信料の収納体制

【1】口座振替

口座振替は、都市銀行、地方銀行、第二地方銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫、農協、漁協、ゆうちょ銀行、ネット銀行の一部が利用可能。

【2】クレジットカード等継続払

クレジットカード等継続払は、2022年度末時点で19ブランドのカードが利用可能。また、NTT電話料金との一括支払いやスマホ決済アプリサービスを通じての支払いが可能。

【3】継続振込の取り扱い窓口

継続振込の取り扱い窓口は、都市銀行、地方銀行、第二地方銀行、信用金庫、農協、コンビニエンスストア、ゆうちょ銀行。

このほか、ケーブルテレビ事業者による衛星受

信料「団体一括支払」制度により、収納の安定的かつ効率的な推進に努めた。

3 メッセージ機能の活用

BS放送の設置確認を効果的に行い、受信料の公平負担を徹底するため、BS放送のテレビ画面にBS受信機の設置についてNHKへの連絡を促す設置確認メッセージを表示している（図1）。

受信機設置後、初めてNHKのBS放送を選局した時から、NHKのBS放送にチャンネルを合わせるたびに、テレビ画面の左下隅に設置確認メッセージが表示される。画面に表示されたいずれかの方法で、B-CAS（ビーキャス）カード番号あるいはACAS（エーキャス）番号、名前や住所などをNHKに連絡すると、設置確認メッセージ表示の消去を受け付ける。NHKでは、この情報を基に、契約状況を確認し、衛星契約が済んでいない人には、契約の依頼を行っている。さらに、受信機設置の連絡後、一定期間を経てもなお衛星契約の届けがない場合に契約案内メッセージが表示される。

図1 BS受信機 設置確認メッセージ

【受信機設置のご連絡のお願い】

NHKでは、衛星契約済みの方も含め、衛星放送受信機ごとに、設置のご連絡をお願いしております。メッセージの消去方法は、リモコンの青ボタンを5秒以上押すと表示されます。電話の場合は0120-933-933（おかけ間違いにご注意ください）

視聴者リレーション

視聴者との回路作り

1 視聴者との結び付き強化

[1] 受信料の理解促進活動と視聴者対応

インターネット、経営広報番組、スポット放送などを通じて受信料制度や公共放送の役割などを伝える理解促進活動を積極的に展開した。

① インターネットや放送を通じた理解促進活動

NHKオンライン「受信料の窓口」の利便性向上に向けて掲載内容や手続き欄等をユーザー視点で改修するとともに、アクセスしやすいように、アイコン表示を共通ヘッダー欄に変更した。また、受信料制度や公共放送の役割などを伝えるブランドページを設置し、デジタル広告等と連動した理解促進活動を展開した。

② 多様なコンテンツと連動した理解促進活動

日本で鉄道が開通した150年の節目に合わせて、メディア総局・首都圏局と連携して「鉄道キャンペーン」を展開した。また、お客様にNHKの番組をより楽しんでもらうため、NHKプラスの利用促進に向けて、さまざまな媒体を通じて周知活動を実施したほか、ご利用環境を整えるため、デジタルセンターと連携して、テレビ向けアプリの開始、仮登録導線の導入、ホームページの変更等に取り組んだ。

2 視聴者の意向収集と業務への反映

電話対応など日常の活動の中で、視聴者意向の収集に努めた。

3 NHKふれあいセンター (受信料関係)

東京・福岡・仙台・札幌の全国4拠点で視聴者からの電話による「放送受信契約の申し出」や「受信料関係の問い合わせ」の受付業務を実施した。そのほか、口座振替やクレジットカード継続払の利用勧奨や継続振込等の入金依頼、衛星契約の契約勧奨など、受信契約者へのアウトバウンド

業務も展開した。

また、東京では、BSデジタル放送の「メッセージ消去」の受け付けも行った。

(BS受信機 設置確認メッセージ⇒p.135)

イベント事業

公共メディアNHKだからこそできる多彩な公開番組やイベント、キャンペーンを、新型コロナウイルス対策を施しながら全国各地で1,546本実施し、665万人の視聴者とのコミュニケーション強化を図った。イベント参加者へのアンケートでは、全国平均でNHKの価値実感度は87.9%、NHKへの好感度上昇率は62.8%と、いずれも高位の数値を得た。また、アンケートの結果を、視聴者リレーション活動として実施するイベントのPDCAサイクル推進に活用した(イベント一覧⇒p.554)。

1 公開番組・教育・次世代・ 教養・スポーツイベント

全国各地からの要請に応え、『NHKのど自慢』『にほんごであそぼ』『新・BS日本のうた』『上方演芸会』など計220本の公開番組を、地方自治体と共催して実施した。また、NHKホール・NHK大阪ホールでは『うたコン』『ザ少年倶楽部』といった定時公開番組のほか、『第73回NHK紅白歌合戦』『ライブ・エール』などの特集番組を実施した。そのほか、外部施設で『NHK新人お笑い大賞』や『The Covers' Fes.』などの公開番組を実施した。

また、青少年の健全な育成に資する取り組みとして、「学校音楽コンクール」「放送コンテスト」「高専ロボコン」「学生ロボコン」などを実施した。乳幼児向けには、「おかあさんといっしょファミリーコンサート」「いないいないばあっ！ワンワンわんだーらんど」「ファンターネ！小劇場」などを全国各地で実施した。放送教育の分野では、「NHK for School」の学校での活用を目指し、各地の放送教育研究会などと共に研究大会を開催したほか、先生向けワークショップを各地で実施した。

スポーツの分野では、健康増進への寄与を目的として、「夏期巡回／特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を全国各地で実施した。また、「NHK杯国際フィギュアスケート競技大会」や「全日本

「ブレイキン選手権」など、NHKが共催する大型スポーツイベントを全国で12大会実施した。

2 社会に貢献する公共メディア キャンペーン・イベント

“みんなで助かるために、いま、できることを”を共通コンセプトに、夏の出水期には「水害から命と暮らしを守る」、冬に「大雪から命と暮らしを守る」防災キャンペーンを展開。地域放送局が中心となって、それぞれの地域に役立つ防災減災の情報を、放送やデジタルなどできめ細かく伝えた。さらにNHKが取材・記録してきた東日本大震災の映像を通して災害の教訓を得たり、最新の防災のノウハウを学んだりできるイベントを全国30か所で開催。会場ではNHKニュース・防災アプリの案内も行い、視聴者の防災意識の向上につなげた。

「就活生応援キャンペーン」では、学生リポーターが“いま知りたい”ニュースや就活に役立つ情報を深掘りする「就活応援ニュースゼミ」サイトやTwitterを軸に、全国の就活生に確かな情報を届けた。SDGsに関する番組や記事を、HP「未来へ17アクション」やTwitter「長濱ねるのSDGs日記」で発信、さまざまな番組と連携してSDGsの理解促進を図った。「#BeyondGender ジェンダーをこえて」では、男女共同参画、LGBTQ、性教育を巡る課題や解決の手がかりとなる番組情報・記事をHP「みんなでプラス ジェンダーをこえて考えよう」で発信し、誰もが性別に縛られずに生きられる社会づくりを目指した。

共生社会の実現を目指す福祉イベントでは、障害のある人の詩を展示する「NHKハート展」をはじめ、「NHKハートフォーラム」「交流教室パラリンピアンがやってきた!」「NHK福祉大相撲」などのほか、「NHK歳末・海外たすけあい」「NHK災害たすけあい」「NHK障害福祉賞」「認知症とともに生きるまち大賞」などの事業を行った。

3 芸術・文化を紹介する展覧会 や音楽・伝統芸能イベント

東京国立博物館創立150周年に合わせて開催した「8K文化財プロジェクト」の集大成企画「未来の博物館 時空をこえる8K」では、国宝洛中洛外図屏風などを8Kの3DCGの技術を用いて詳細に紹介した。同時開催の特別展「国宝 東京国

立博物館のすべて」では館所蔵の国宝89件を全て公開。30以上の番組と連携し、コロナ禍以降異例となる35万人以上を動員した。「展覧会 岡本太郎」は全国3会場で開催し、45万人以上が来場。特に関連番組『TAROMAN 岡本太郎式特撮活劇』は大きな話題を呼び、タローマンの展覧会やイベントもNHK放送博物館など各地で展開した。沖縄復帰50年の節目にあたり、関連番組と連携しながら、琉球王国ゆかりの文化財などを一堂に紹介する特別展「琉球」を東京と福岡で開催し、13万人以上が来場した。また、音楽の分野では、19回目を迎えた『NHK音楽祭』でNHK交響楽団と東京都交響楽団による有料2公演のほか、『クラシック音楽館 共生へのアンサンブルコンサート』や『カブキ・チューン』を無料の公開番組として実施した。そのほか、国内外のパレエ団で活躍するパレエダンサーたちが一堂に会した『NHKパレエの饗宴』、NHK交響楽団による地方公演を有料で実施した。『NHKニューイヤーオペラコンサート』は2021年度に続き無料の公開番組として実施した。