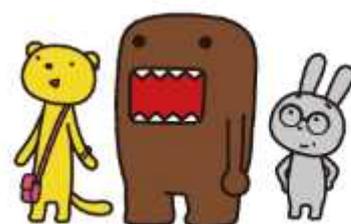


NHK

月刊みなさまの声 2023年1月



<目次>

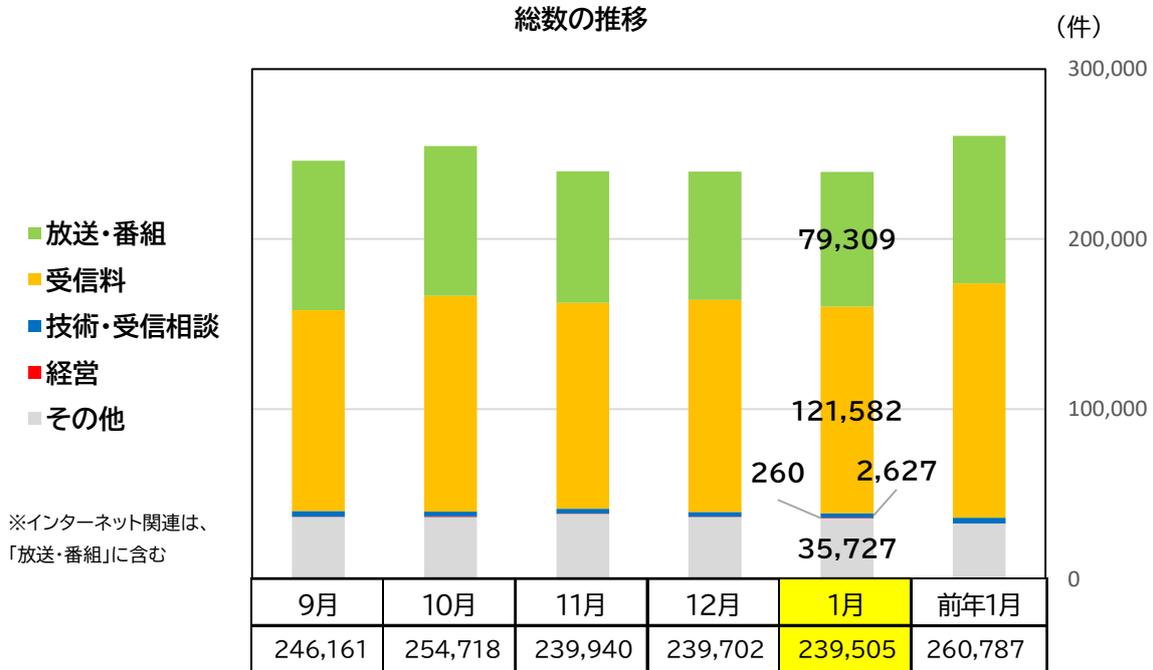
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声と対応	3
3. インターネット業務への声	5
4. 受信料への声	6
5. 技術・受信相談への声	6
6. 経営への声	6
7. 反響が多かった番組から	7
[参考データ]	9

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

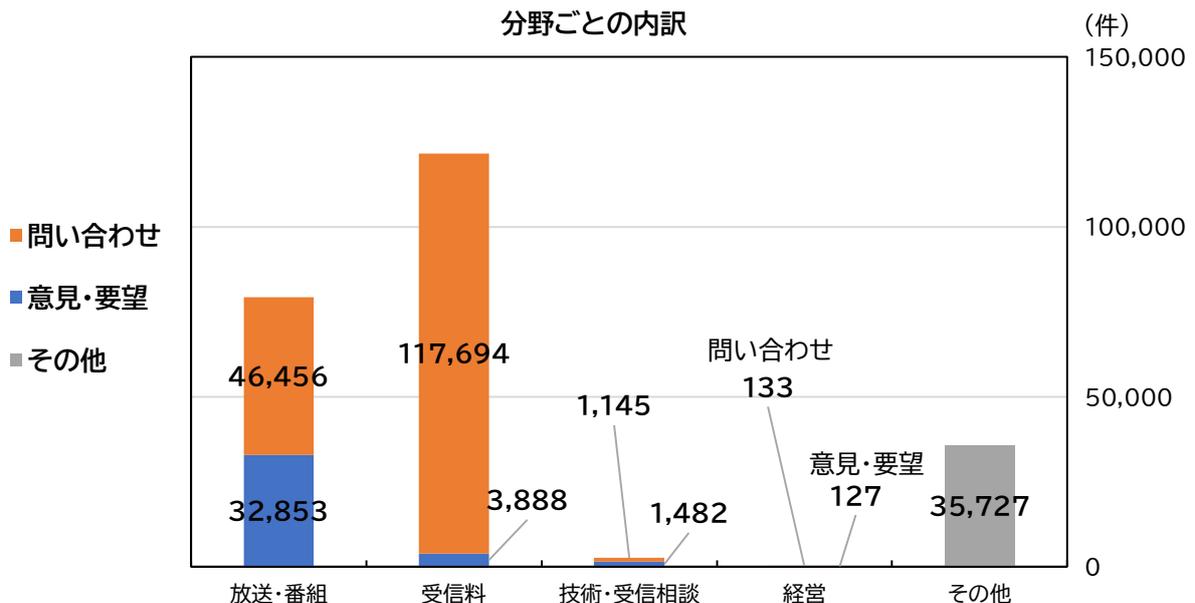
■総数の推移と内訳

1月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は、239,505件でした。これは、前月12月と比べほぼ横ばいで、前年同月からは21,282件少なくなっています。分野別内訳では、「受信料」に関するものが121,582件で最も多く、次いで「放送・番組」が79,309件となっています。



■分野ごとの内訳

放送・番組への声のうち放送日や出演者に関する問い合わせが46,456件で58.6%、番組内容や演出などに関する意見・要望が32,853件で41.4%でした。また、受信料への声は、料金や手続きに関する問い合わせが117,694件で96.8%を占め、意見・要望は3.2%にあたる3,888件でした。



いただいた問い合わせや意見・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をはじめ、担当の部局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79,309件で、このうち意見・要望は32,853件でした。分類すると好評意見が39.6%、厳しい意見は60.4%でした。好評意見は前月から13.3ポイント上昇、これは「第73回NHK紅白歌合戦」や「大河ドラマ」が多くの支持を集めたことによります。

声をもとに対応したおもな事例は、番組のテロップの誤りや誤読など80件(12月は84件)、ホームページの関係は33件(12月は30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。

また、2022年夏の全国高校野球選手権大会で東北勢として初めての優勝を決めた仙台育英高校の決勝の試合について、視聴者から「もう一度見たい」「あの感動を再び分かち合いたい」という多くの熱い声に応え、年末年始に東北6県に向けて特別編成を実施した仙台放送局の取り組みを紹介します。

■年末年始に“ぎゅっと”再放送！ 仙台育英の優勝試合＆東北の特選番組

2022年夏、深紅の大優勝旗が待望の“白河の関越え”を果たしました。東北勢として春夏通じて初めてとなる宮城の仙台育英高校の快挙は、宮城そして東北に勇気と大きな喜びをもたらしました。試合後のインタビューで須江監督が話した「青春って密」という言葉はこの年の流行語にもなりました。



仙台育英 優勝決定の瞬間



仙台育英 須江監督

「青春ってすごく“密”なので。(中略)そういうことは全部だめだと言われて…(中略)活動していてもどこかでストップがかかるなか、あきらめないでやってくれました。(中略)全国の高校生に拍手してもらえたらと思います」

【視聴者から寄せられた声】

- ・ 仙台育英の優勝をたいへん喜んでいるが、決勝は月曜日だったので仕事で見られなかった。もう一度放送してもらえないだろうか。(年代不明)
- ・ この快挙をもう一度見たい。仙台育英と下関国際の決勝戦を、試合開始から表彰式まで再放送をお願いしたい。(40代女性)
- ・ 仙台育英の決勝戦、試合自体もすばらしかったことと、監督のインタビューがとてもよかったと知人から聞いたのでどうしても見たい。(70歳以上男性)



このような声を受け、仙台放送局では、家族や友人が集まる年末年始の帰省シーズンに決勝戦を再放送できないか、検討を重ねました。せっかく放送するのであればと、試合だけでなく、印象的だった試合後の須江監督や選手のインタビューも盛り込み、さらに監督自身の解説を聞きながら決勝の舞台裏を振り返る演出を取り入れました。

もう一度見たい！2022夏の全国高校野球
決勝「仙台育英」対「下関国際」

2022年12月31日(土) 東北ブロック 総合
前8:18~11:02(中断ニュースあり)

番組の主音声は夏の中継をそのままお伝えし、副音声では須江監督に「試合中どんな心境だったか」「この場面では選手にどう声をかけたか」など、裏話を交え決勝戦を振り返ってもらいました。



番組は、春の選抜高校野球大会の開幕を控えた3月12日に、全国に向けBS1でも放送する予定です。



【視聴者から寄せられた声】

- ・ こ、これは…大みそかにあの夏を、高校野球を、仙台育英の優勝をもう一度見られるってこと！？ (ツイッターの投稿より)
- ・ 仙台育英が優勝した試合の放送を楽しんでいるが、須江監督の話が聞けるとの案内を見た。聞いてみたいので副音声への切り替え方法を教えてほしい。 (70歳以上男性)
- ・ 帰省したらNHKで仙台育英が優勝した甲子園決勝の放送をしている。9回表、結果を知っていてもドキドキする。東北初の優勝、うれしかったなあ。 (ツイッターの投稿より)

また、3年ぶりに行動制限のない年末年始に家族や友人が集まる機会が増えるなか、家族の団らんとともに、東北ならではの魅力を楽しめるような集中編成を行うことにしました。

	<p>限界集落に住んでみた 山形編 たっぷり45分版 2022年12月31日(土) 東北ブロック 総合 前11:07~11:52</p>
	<p>東北ココから 「あなたの町の映像アルバム」岩手・福島編 秋田・山形編 青森・宮城編 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後2:20~3:41</p>
	<p>純烈の東北であつたまろう旅 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後3:55~4:40</p>
	<p>民謡をどうぞ3000回！うだっコフェス キスマイ横尾渉もノリノリ！東北民謡×ラテン 和楽器×アニソン 2023年1月1日(日) 東北ブロック 総合 後4:40~5:52</p>



【視聴者から寄せられた声】

- ・ 年末に「限界集落に住んでみた」を見たが、素の東北を見てもらえるいい番組だ。 (40代女性)
- ・ 民謡の概念をくつがえす番組だった。出演者と観覧者、会場が一体になって楽しんでいるのが伝わってきてとてもよかった。 (40代女性)

NHKは今後も地域のニーズを機敏に捉え、各放送局が所有するアーカイブス素材も活用しながら、ふるさとの魅力を世代を越えて伝えることで、地域サービスの一層の充実につなげていきます。

■1月 反響の多かった番組

8日から始まった【大河ドラマ】「どうする家康」には、脚本や出演者についての好評意見が相次いだほか、当初は東海地区のみで放送した大河ドラマの関連番組を、視聴者からの要望に応える形で、2月に全国放送しました。また、「クラシックTV」「うたコン」「The Covers」といった定時の音楽番組にも、多くの反響が届いています。なお、大みそかに放送した「第73回NHK紅白歌合戦」への反響は、年初にも続きました。

※集計期間 1月1日～31日

【大河ドラマ】どうする家康[新]第1回「どうする桶狭間」(1/8)(総合、BSプレミアム、BS4K)	1,237
【大河ドラマ】どうする家康 第2回「兎(うさぎ)と狼(おおかみ)」(1/15)(総合、BSプレミアム、BS4K)	596
クラシックTV「羽生結弦 フィギュアスケートと音楽」(1/5)(Eテレ)	502
東海 ドまんなか!【「どうする家康」松本潤&家臣団が大集結!ウラ話トークSP】(1/27)(総合)	440
うたコン 生放送!リクエストSP▽新メンバー!純烈▽麻倉未稀▽IKKO(1/17)(総合)	342
【大河ドラマ】どうする家康 第3回「三河平定戦」(1/22)(総合、BSプレミアム、BS4K)	337
The Covers 青春ポップスナイト!SixTONES京本大我さかいゆう(1/15)(BSプレミアム、BS4K)	301
あしたが変わるトリセツショー「もう“めまい”に悩まない!★解明!耳の迷宮SP」(1/12)(総合)	246
PGAゴルフツアー2022-2023	225
放送予定問い合わせ多数 ※放送権契約終了のため、放送なし	

<1月放送以外の番組への反響>第73回NHK紅白歌合戦「LOVE&PEACE-みんなでシェア!-」(12/31)(総合、BS4K、BS8K、ラジオ第1) 3,197件

3. インターネット業務への声

インターネット業務に関する声の受付件数は16,887件で前月より3,155件増加し、10月以降の年度下半期で最も多くなりました。うち87%がNHKプラスについてで、これは昨春からNHKプラスの見逃し配信サービスが対応済みのテレビ受信機でも利用可能となり、「紅白歌合戦を見逃した」「もう一度家族と大画面で楽しみたい」というユーザーの問い合わせが一気に増えたことによるものです。

また、動画・音声配信への声も471件と、今年度最多の実績でした。紅白の関連動画について、SNSなどを通じて知った利用者から配信予定の問い合わせや動画の感想が寄せられ、NHKプラス同様に“シェア紅白”に押し上げられた格好となりました。

4. 受信料への声

受信料に関して、1月は121,582件の意見や問い合わせが寄せられました。このうち96.8%が問い合わせで、受信契約の手続きや請求内容に関するものでした。いただいた問い合わせに対しては、ふれあいセンター(営業)をはじめ受付窓口でお答えしました。また、春の引っ越しシーズンに向けて、公式サイト「NHK受信料の窓口」での住所変更の手続きを番組などで案内したほか、郵便局でも住所変更の申し込みができることをポスターで周知しました。例年この時期増える新規契約の申し出など受信料各種手続きについて、引き続き分かりやすく説明していきます。

ふれあいセンター(営業)で受け付けた意見は2,884件で、前月よりも391件減少しています。最も多かったのは送付物に関するもので1,942件、契約・事務処理に関するものが250件、スタッフに関するものは107件でした。年末以降、ふれあいセンター(営業)に電話がつながりにくい状態が続いており、視聴者からも厳しい声が続いていましたが、オンラインでの手続きを併用しながら受け付け体制を強化、混雑緩和に努めています。

5. 技術・受信相談への声

技術・受信相談に関して、1月は2,627件の意見や問い合わせが寄せられ、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2,190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1,600件、受信方法やテレビのリモコンの操作方法といった技術相談が590件でした。また、7日の日中帯に発生した衛星放送全波へのノイズ混入に伴う受信障害については、25件の問い合わせや相談がありました。

6. 経営への声

NHKの経営に関して、1月は260件の意見や問い合わせが寄せられ、前月の157件から103件増加しました。このうち、ふれあいセンター(放送)に届いた意見や問い合わせは214件、最も多かったのは経営計画修正案に関するものでした。衛星波の削減については51件の反響があり、削減案に反対する意見のほか、BSプレミアムの番組が見られなくなるという誤解も含めて削減の実施時期、BS4Kの視聴方法についての問い合わせがありました。また、割増金の請求などを盛り込んだ受信規約が総務省に認可されたことについては41件、16日に公表したラジオセンター職員の不正行為による懲戒処分について、「処分が甘い」といった厳しい意見を中心に30件の声がありました。このほか、25日に行った稲葉延雄新会長の就任記者会見には、「公正・公平で確かな情報」への期待や、「これまで以上に国民の声に耳を傾けてほしい」などの要望が寄せられました。

7.反響が多かった番組から

■駅伝2022-23

第41回都道府県対抗全国女子駅伝

1月15日(日) 総合 後0:15~3:13

ラジオ第1 後0:15~3:15

第28回都道府県対抗全国男子駅伝

1月22日(日) 総合 後0:15~3:10

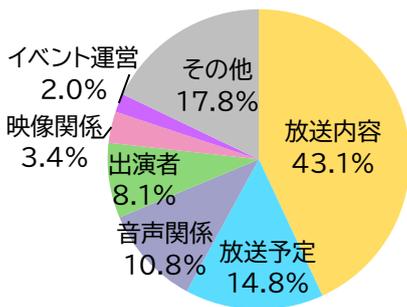
反響297件 ※1月9日~23日で集計

(好評意見12件、厳しい意見96件、問い合わせ134件、その他の意見55件)

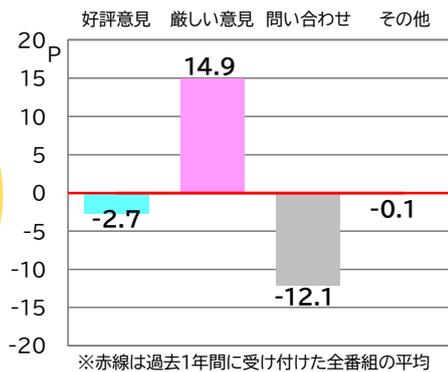


中学生から社会人までのランナーがふるさとの思いを胸にたすきをつなぐ都道府県対抗駅伝。女子の大会は15日に京都(42.195キロ・9人)で開催、大阪が最終9区で逆転し8年ぶり4回目の優勝を果たしました。男子の大会は22日に広島(48キロ・7人)で開催され、長野が大会新記録で史上最多の9回目の優勝を飾りました。番組には、冬のロードレースの熱い競り合いを楽しんだという意見のほか、実況の際の選手の呼称、取り上げが上位チームに偏在していることへの指摘などがありました。

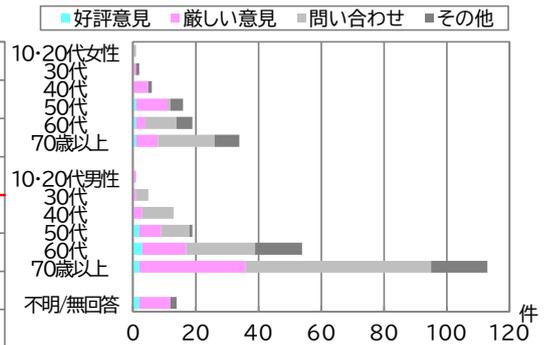
●受付内容の内訳



●意向種別の相対比較



●意向種別×年代性別



【主な内容】

○第41回都道府県対抗全国女子駅伝

- 女子駅伝を見たが、専門的な解説と分かりやすい実況がとてもよかった。後半の抜きつ抜かれつの競り合いのあと、たすきを渡した直後のねぎらいの言葉に胸が熱くなった。(50代)
- 17人抜き(3区のドルーリー朱瑛里選手 岡山、中3)のすごい選手が出てきた。将来どんな活躍をするか、放送で見るのを楽しみにしている。(50代男性)
- 「舞台は京都・都大路」の文字テロップや、コース地図に名所も示されており、どのあたりを走っているのか分かってとてもよかった。(60代男性)
- データ放送で各チームの情報や、リアルタイムで順位が表示されていて便利だった。(50代女性)
- 解説者が選手を「さん」づけで呼んでいるのに、実況アナウンサーは呼び捨てだった。頑張っている選手に失礼ではないかと感じた。(70歳以上男性)

※実況の際の選手の呼称について同様意見5件

- 最終ランナーがゴールしてないのに、なぜ勝利者インタビューをしたのか？視聴者はそれぞれ郷土のチームを応援しているので、下位のチームも平等に報道してもらいたい。(70歳以上男性)

※競技が続いているなかインタビューしたことについて同様意見5件

- ・ 選手やチームの紹介が上位に偏っていたのではないだろうか。競技なので仕方ないかもしれないが、できるだけ全都道府県を取り上げてもらいたい。 (70歳以上男性)
- ・ 中継所のたすきリレーの映像について。メイン画面で先頭を走る選手、小さなサブ画面でたすきの受け渡しが映っていたが、応援する都道府県を見たいので逆にしてほしい。 (60代男性)

○第28回都道府県対抗全国男子駅伝

- ・ テレビで応援した。男子は3年ぶりの開催ということもあり、沿道に人がたくさんいて、活気を感じることができた。 (50代女性)
- ・ 駅伝の中継がすばらしかった。解説の尾方剛さんと、実況のアナウンサーも情報を事前によく調べてあって楽しかった。 (60代男性)
- ・ 沿道の歓声や拍手の音が大きすぎて、実況と解説の声がよく聞きとれなかった。 (50代女性)
※実況・解説が聞きとりにくいことについての同様意見21件
- ・ 先頭ばかりが映っていて自分が応援している県をあまり見るできない。全チームまんべんなく映してほしい。 (60代男性)

[参考データ]

■放送・番組への意見

1月に放送や番組に寄せられた視聴者の声は79,309件、このうち意見は32,853件でした。好評と不評で分類すると、好評意見が39.6%、厳しい意見は60.4%でした。

	11月	12月	1月	2021年度平均
好評意見	25.6%	26.3%	39.6%	25.3%
厳しい意見	74.4%	73.7%	60.4%	74.7%

■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	送付物の送付、内容など	1,942
契約・事務処理関係	契約手続きや支払い、事務手続き(割引・返金等)の遅れ等による苦情	250
スタッフ関係	訪問員の対応、説明不十分、訪問日、訪問時間に対する不満など	107
BSデジタル放送	BSデジタル放送のメッセージの消去など	69
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	46
	料金体系・料額への不満	11
番組サービス	番組内容や出演者への不満	54
その他		405
合計		2,884

■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	一次対応	913
	個別受信設備不良	738
	共同受信設備不良	130
	建造物による受信障害	9
	雑音障害	33
	混信・難視聴など	3
	二次対応	687
	技術相談(受信方法などへの問い合わせ)	590
合計		2,190

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応