

NHK

月刊みなさまの声 2023年10月



<目次>

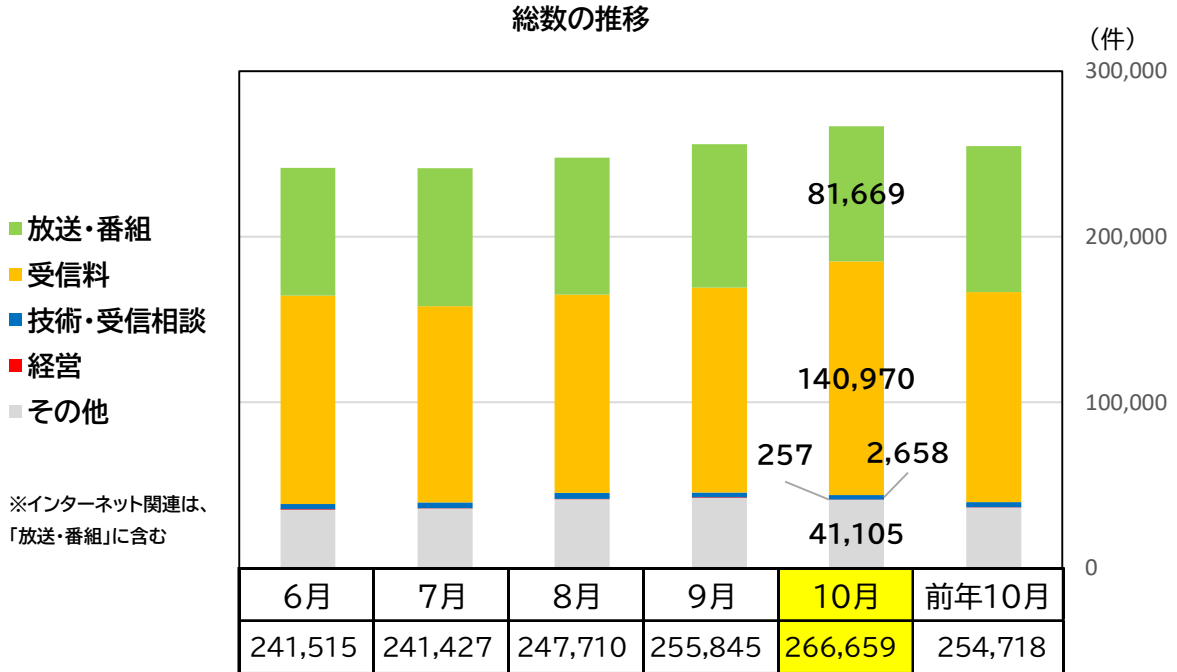
1. 視聴者の声の総数と内訳	2
2. 放送・番組への声	3
3. インターネット業務への声	6
4. 受信料への声	7
5. 技術・受信相談への声	7
6. 経営への声	8
7. 反響が多かった番組から	9

視聴者局

1. 視聴者の声の総数と内訳

■総数の推移と内訳

10月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は266,659件で、前月9月と比べ10,814件増加し、前年同月からは11,941件多くなりました。分野別の内訳では、「受信料」に関するものが140,970件(対前月比17,374件増加)で最も多く、次いで「放送・番組」が81,669件(対前月比5,023件減少)となっています。

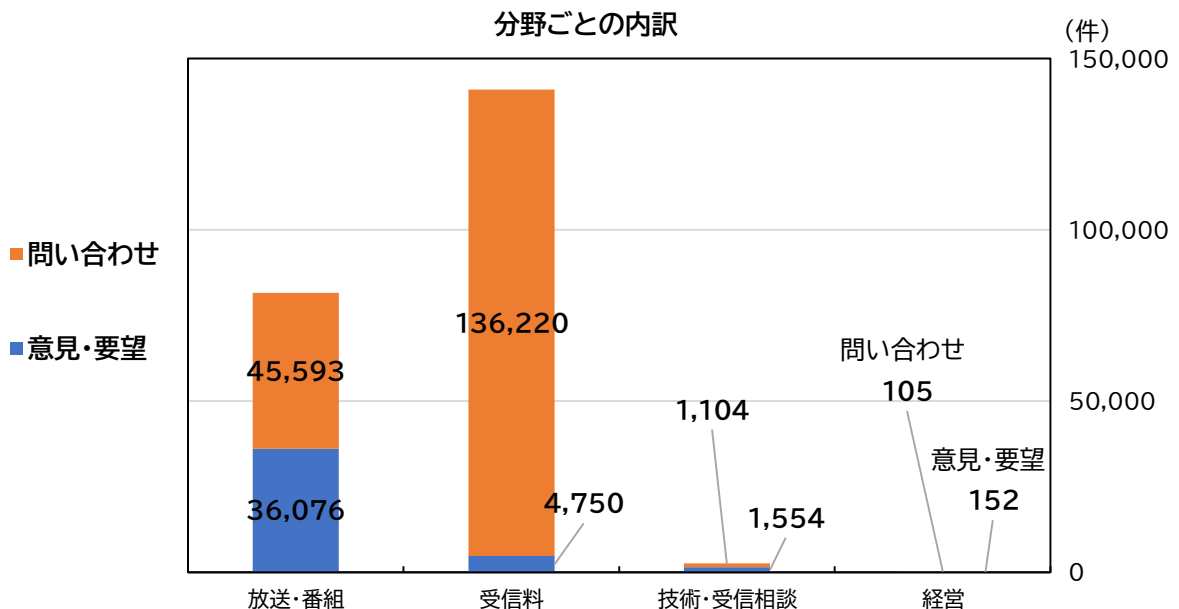


■分野ごとの内訳

「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」は45,593件で55.8%、番組内容や演出などに関する「意見・要望」が36,076件で44.2%でした。

また、「受信料」への声は、96.6%が料金や手続きに関する「問い合わせ」で136,220件、「意見・要望」は3.4%にあたる4,750件でした。

いただいた「問い合わせ」や「意見・要望」には、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回答したほか、内容によっては営業や番組制作など、担当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

「放送・番組」について寄せられた「意見・要望」は36,076件で、好評意見がおよそ3割、厳しい意見はおよそ7割でした。

	8月	9月	10月	2022年度平均
好評意見	32.0%	32.6%	27.3%	30.5%
厳しい意見	68.0%	67.4%	72.7%	69.5%

厳しい意見の中には、表記の誤りや誤読などをご指摘いただいたものもあり、放送関連では67件（前月77件）、ホームページ関連では41件（前月39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情報を共有し、注意を促しました。

10月はラグビーワールドカップ2023やプロ野球など、スポーツ中継に多くの声が寄せられました。こうした中、みなさまから寄せられる声をもとに改善を重ね、放送・サービスを進化させているNHKの大相撲中継の取り組みをご紹介します。

■大相撲ファン納得の放送・サービスを目指して

NHKでは、70年あまりに渡って、大相撲の場所を生中継でお伝えしています。毎回、大相撲ファンから寄せられるさまざまなご意見やご要望を参考にしながら、制作担当者は、さらに分かりやすく大相撲の魅力を伝えようと、場所ごとに検討し、改善を重ねています。

その一つが、スマートフォンやパソコンなどで見られる「大相撲特設サイト」。「もう一度、あの取組を見たい」「郷土力士の結果を知りたい」などの声に応じて、このサイトでは、場所中いつでも十両・幕内の全取組を動画で視聴できるほか、取組結果や特集記事を読むことができます。

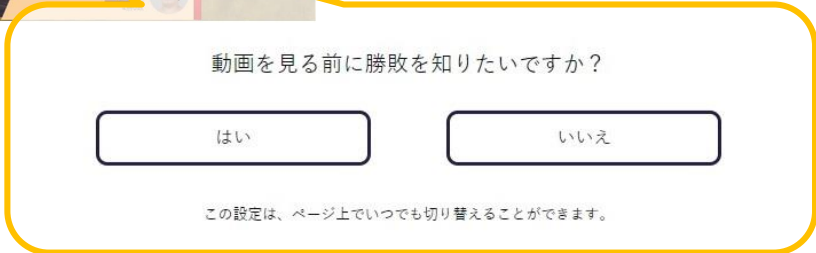


大相撲特設サイト

特設サイトを開設した後も、大相撲ファンからは、さらに取組を楽しめるよう、工夫して欲しいという要望が寄せられました。

- ・ 勝敗や決まり手などの結果を知らずに楽しみにして動画を見たいので、この操作がページのトップにあるとありがたい。(30代男性)

そこで導入したのが、動画のページが表示される前に、勝敗を「表示する」か「表示しない」かを選択できる仕組みです。こうした改善を重ねたこともあり、多くの方に大相撲取組動画をご利用いただいています。



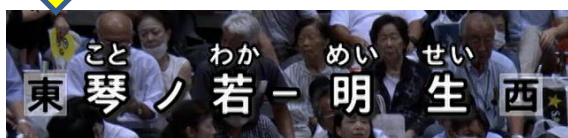
特設サイトを開くと、勝敗を知りたいかどうかの選択ボタンが表示される

さらにことしの初場所からは、大相撲ファンから数多く寄せられる、「文字情報への要望」についても改善しています。

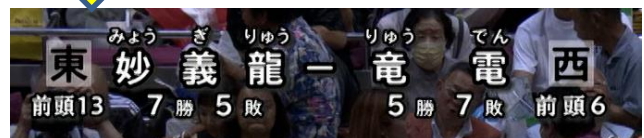
【視聴者から寄せられた声】

- ・ 行司軍配が返るまでの間、それぞれのしこ名の下に、小結などの「番付」と3勝1敗などの「前日までの勝敗数」を表示してもらえないか。(70歳以上男性)
- ・ テレビ画面の左上に東・西の力士のしこ名の字幕がありますが、「東□□(○勝○敗)ー(○勝○敗)□□西」という表示をしてほしい。(30代男性)

勝敗数については、これまでも力士が土俵にあがる場面で表示していましたが、ことしの初場所から新たに表示を増やしました。勝敗が翌場所の番付に大きく影響する13日目以降の十両・幕内の取組で、勝敗数の表示を画面の左上に出し続けるようにしたのです。



勝敗表示なし



勝敗表示あり

初場所中継の後、視聴者のみなさまからいただいた反響です。

- ・ 画面左上のテロップに「東西」および「しこ名とふりがな」に加えて、「番付」と「前日までの勝敗数」の表示についても、早速対応してもらいありがとう。これからも大相撲の放送を楽しみしている。(70歳以上男性)
- ・ しこ名の下に前頭何枚目とか、何勝何敗かを載せてほしいと前に頼んだことがある。その表示がされるようになり本当によかった。(70歳以上男性)

これからも、多くの方に大相撲の魅力を楽しんでいただける放送・サービスを目指して、場所ごとに検討と改善を進めていきます。

NHKスポーツ 相撲 <https://www3.nhk.or.jp/sports/sumo/>

大相撲取組動画 <https://www3.nhk.or.jp/sports/special/sumomovies/>

大相撲取組動画・スマートフォン用二次元コード



■10月 反響の多かった番組

最も多かったのは、さまざまな性の話題や悩みについて世界の最新情報を交えながら松本人志さんと出演者たちが語り合った特集番組で、多様なご意見や感想が寄せられました。また旧ジャニーズ事務所性の加害問題を受けて、所属タレントの起用などについて問い合わせや要望が多くありました。

※集計期間 10月1日～31日



<10月放送以外の番組への反響>

第74回NHK紅白歌合戦(12/31)

3,870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して、10月の受付件数は15,992件(前月比46件減)で、このうち86%がNHKプラスに関するものです。使い方への問い合わせが多く寄せられているほか、「NHKプラスのことを知って、思い切ってスマートフォンに挑戦。悪戦苦闘しながら、これまで見られなかった番組を楽しんでいる。(70歳以上男性)」といった好評の声も寄せられました。このほか、NHKを名乗る架空の発信元からのメールやダイレクトメッセージについての問い合わせや相談件数は76件と、前月に比べて半数以下に減りました。今後も状況を注視しながら、放送やホームページで注意喚起するなどの対応を行っていきます。

受付内容	件数
NHKプラス	13,788
ホームページ	811
動画音声配信(語学番組など)	538
らじる★らじる	242
NHKオンデマンド	174
モバイル機器の操作	153
その他	286
合計	15,992

4. 受信料への声

ふれあいセンター(営業)で受け付けた「意見・要望」は3,988件で、前月と比べて1,689件増加しました。これは9月下旬から10月にかけて受信料の値下げ等の制度変更のご案内や受信契約の手続き・案内に関する送付物を多く発送したため、増加したと考えられます。

10月から施行された「受信料の値下げ」「学生を対象とする受信料免除の拡大」に関しては、放送・ウェブサイト・SNS・DM などさまざまな方法でお知らせしました。

	事由	件数
送付物	受信契約の手続き・案内に関する送付物について	3,090
	受信料の支払いに関する送付物について	155
諸手続き	契約に関する事務手続きについて	289
	ウェブサイト「受信料の窓口」について	53
CASメッセージ	BSデジタル放送のメッセージ消去等について	69
スタッフ関係	訪問員の対応・訪問日・訪問時間等について	68
受信料制度	受信料制度・不公平感・料金体系について	56
番組サービス	番組内容や出演者について	27
	インターネットサービスについて	4
その他		177
合計		3,988

5. 技術・受信相談への声

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受け付けた技術・受信相談に関する「意見・要望」や「問い合わせ」は2,238件でした。内訳は、映像が受信できないなどの「受信不良」の申し出が1,674件、「技術相談」は564件でした。BS4K・BS8K放送の受信方法や機器の設置や接続に関する相談が多く寄せられました。

	件数
受信不良	1,674
一次対応	991
個別受信設備不良	812
共同受信設備不良	152
雑音障害	17
建造物による受信障害	5
混信・難視聴など	5
二次対応	683
技術相談（受信方法などへの問い合わせ）	564
合計	2,238

※一次対応⇒電話による対応、二次対応⇒訪問による対応

6. 経営への声

ふれあいセンター(放送)に届いた経営に関する声は235件で、前の月(349件)に比べて、100件あまり減りました。最も多かったのは、衛星波の再編や音声波の削減についての声で、合わせて67件でした。「新たな申し込みや機器が必要なのか」「ラジオ放送の削減はいつからか」などの問い合わせやご意見が寄せられました。また旧ジャニーズ事務所の性加害問題については、メディアの責任を問う声やこれまでの経緯の検証を求める声が寄せられています。このほか、「NHK経営計画(2024~2026年度)」(案)の意見募集について、内容や送付方法についての問い合わせなどがありました。

受付内容	件数
衛星波・音声波の整理・削減	67
旧ジャニーズ事務所 性加害問題	59
受信料について	23
NHK経営計画について	22
不祥事関連	21
その他	43
合計	235

7.反響が多かった番組から

■【新】【連続テレビ小説】ブギウギ

第1週「ワテ、歌うで！」

10月2日(月)～7日(土)※本編5回、
土曜振り返り1回

総合 前 8:15～8:15

BSプレミアム・BS4K 前7:30～7:45



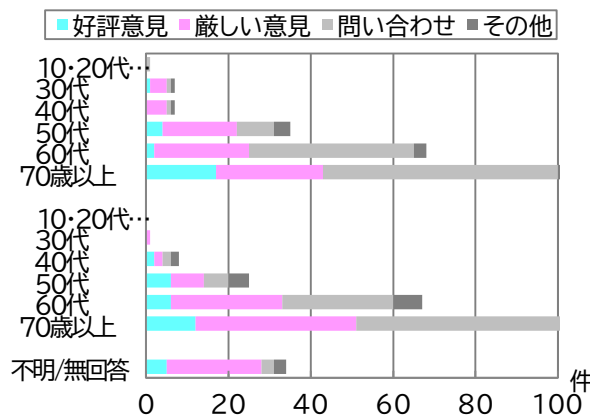
反響 495件 ※10月2日～8日で集計

(好評意見55件、厳しい意見176件、問い合わせ219件、その他の意見45件)

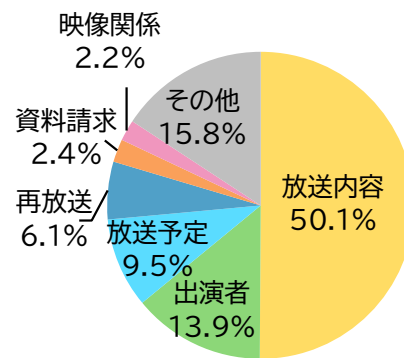
109作目となる連続テレビ小説「ブギウギ」は、「東京ブギウギ」などの大ヒット曲で「ブギの女王」と呼ばれた戦後の大スター、笠置シズ子さんをモデルに、ヒロインが大正から昭和にかけての激動の時代に多くの困難を乗り越えながら歌手の道を突き進み、人々に勇気と希望を与えていく物語です。

番組開始から1週間に寄せられた反響は495件で、前作「らんまん」(492件)と同程度でした。主人公の明るいキャラクターやテンポのよいストーリー展開に好評の声が寄せられました。また再放送や土曜日のダイジェスト版の放送予定のほか、番組のポストカードなどの広報物の入手方法についてなど、問い合わせが半数近くを占めました。一方、タイトルバックの映像や言葉遣いなどへの厳しい意見も目立ちました。

●意向種別×年代性別



●受付内容の内訳



【主な内容】

<好評意見>

○主人公や出演者について

- ・ 楽しみにしていた「らんまん」が終わり、残念に思っていたところ、2日から始まった「ブギウギ」は「らんまん」とはまた違う感じの明るいヒロインで、朝から元気をもらった。(40代女性)
- ・ 好きな俳優が出演していると聞き、生まれて初めて朝ドラというものを見た。始まってみると、歌と明るくエネルギッシュな空気感にあふれた、とても楽しい時間だった。(50代女性)

○ストーリー展開や時代背景について

- ・ とても楽しくておもしろくて、いいドラマだ。私はBSP7:30～を見た後、総合8:00～と昼の再放送と1日3回も見ている。1日3回も見るのは「マッサン」以来だ。(70歳以上女性)

- ・ ドラマの主人公が実在した人物をモデルにしていると当時の時代背景も分かりやすく、見る方もやはり実感がわく。2日から始まった「ブギウギ」も笠置シズ子さんのことをドラマにしているので今後が楽しみだ。(70歳以上女性)
- ・ 今回は主演の趣里さんや蒼井優さんなど魅力的な俳優陣の出演とあり、1回目からどっぷりハマっている。この時代は私の生まれるずっと前のことなのに、なぜか懐かしく温かい気持ちになり、なぜか毎回、涙がこぼれる。どんな展開になるのか。とても楽しみだ。(50代女性)

○タイトルバックについて

- ・ 最初に目に焼き付いたのはオープニングの曲に合わせて踊る人形の動画だ。とてもすてきで、気に入った。きょうの話はどんな展開になるのかワクワクさせてくれる。(70歳以上女性)
- ・ オープニングの映像で人形が踊っているが、以前、教育テレビで放送していた人形劇のようで当時が懐かしく思い出され、とてもすばらしい。(60代男性)

※タイトルバックへの好評意見 4件

<厳しい声>

○タイトルバックについて

- ・ オープニングに登場する人形の顔に違和感がある。主人公を模したのだろうが、イメージと違う。見る人を元気づけるドラマなら、なおさらあの人形は逆の印象を受ける。(60代男性)
- ・ オープニングで踊っている人形は手足が長くて細い。やせていてウエストも細くて、顔も怖く感じる。(60代女性)

※タイトルバックへの厳しい意見 100件

○方言や言葉遣いについて

- ・ この番組のタイトル「ブギウギ」のアクセントについて、さまざまな番組でアナウンサーは頭高で発音しているが、大阪生まれ大阪育ちの私にしてみれば、大阪弁にはないアクセントで大阪弁を話すような違和感があるのでやめてほしい。(60代女性)

※「ブギウギ」のアクセントについての意見 6件

- ・ 私は大阪生まれの大阪育ちだが、せりふにあった「おおきに」という言葉についてイントネーションが違うと思う。放送で使っているのは京都のイントネーションだ。大阪とはちょっと違い、納得がいかない。(70歳以上女性)

※「おおきに」のイントネーションについての意見 5件

- ・ 大阪では「アホやな・・・」とかは会話の中で普通に言うけれど、「アホのおっちゃん」というのは、いくらだらしない相手に対しても言葉がきついのではないかと思う。(60代男性)

※「アホのおっちゃん」という言葉遣いへの意見 4件

○演出についての意見

- ・ 演出で気になることがあった。いくら主人公の実家が風呂屋とはいえ、少女の鎖骨が出るような形で入浴シーンを何度も映すところだ。昨今、子どもへの性加害が多く取り沙汰されている中、不適切だと思った。幅広い年齢層を対象にした朝ドラなのだから、十分に注意して制作してほしい。(年代不明)