

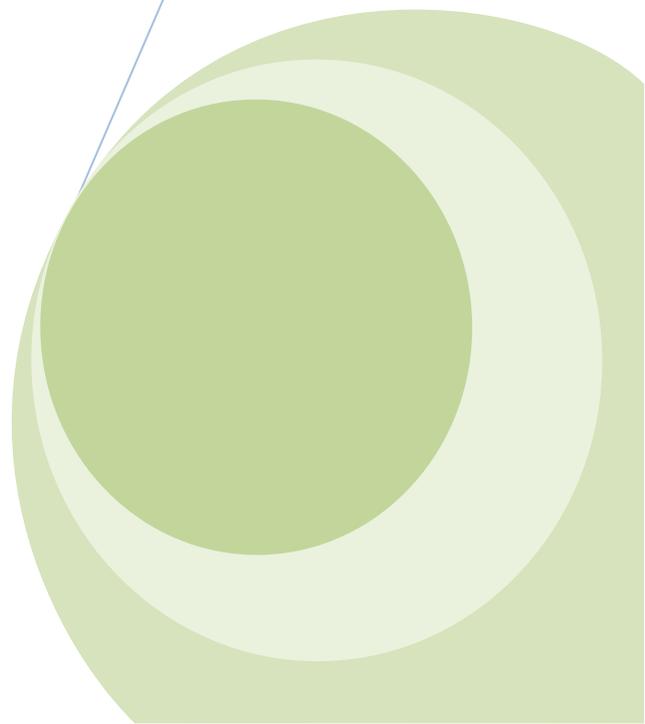
視聴者対応報告

平成25年4月



<目次>

1. ピックアップ…………… 2
2. 指摘・意見・要望への対応…………… 8
3. 視聴者の声 総数と内訳…………… 10
4. 放送番組への反響…………… 11
 - 反響の多かった番組 上位10番組
 - 再放送希望 上位10番組
5. 受信料関係の意見・要望への対応… 12
6. 技術・受信相談への対応…………… 13



1. ピックアップ

■連続テレビ小説「あまちゃん」＜新＞

平成25年4月1日（月）～

月～土 総合 前8：00～8：15、BSプレミアム 前7：30～7：45

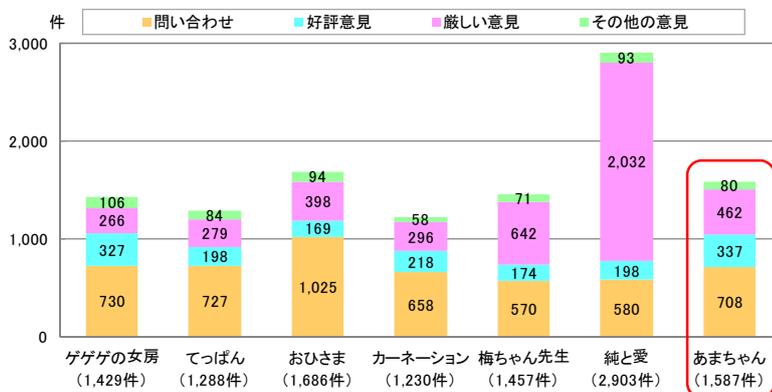
反響 1,587 件（4月1日～28日 4週間分の集計）

（好評意見 337件、厳しい意見 462件、その他の意見 80件、問い合わせ 708件）

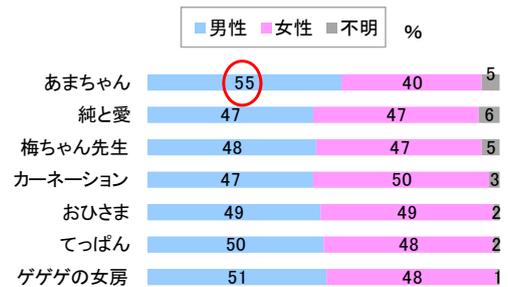
4月から始まった「あまちゃん」には、放送開始から4週間で1,587件の反響が寄せられました。午前8時に番組の開始時間が移った平成22年以降の6作品と比較すると、好評意見の割合は「ゲゲゲの女房」に次いで高くなっています。

男女別で見ると、男性からの反響が女性を上回っています。また、年代別では40代からの割合がやや多く、70代以上は少なくなっています。

連続テレビ小説「あまちゃん」および過去6作品の反響数



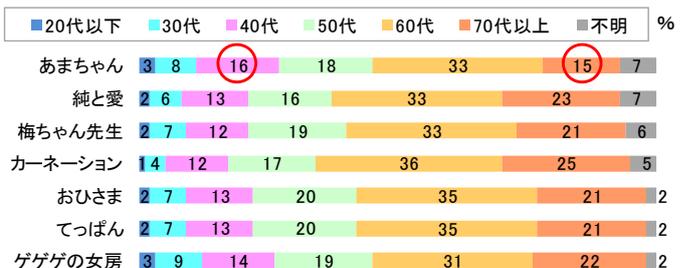
男女別



反響内容別



年代別



■好評意見

オープニングテーマ曲をはじめ、個性豊かな顔ぶれの出演者や脚本について多くの好評意見が寄せられています。「今回の朝ドラは久々に毎日見なきゃ、と思える作品」、「音楽は朝から元気が出て良い」、「ヒロインの天真らんまんな表情が魅力的」など、男女を問わず幅広い世代から好評意見が寄せられています。

- ◆オープニングテーマ曲について … 120件
 - ◆出演者について … 104件
 - ◆宮藤官九郎さんの脚本について … 34件
- ※重複カウントあり

- ・ オープニングの音楽がとても良い。歌詞はないが、あの音楽を聞くと「さあ！きょうも頑張るぞ」と元気が出る。ドラマも今後の展開を楽しみにしている。(50代女性)
- ・ 出勤前に見ているが、毎日すがすがしい気持ちで一日を迎えることができる。帰宅して録画で見るとも楽しみだ。東北に対する愛情のつまった作品を楽しみたいと思う。(年代性別不明)
- ・ 今回の朝ドラは本当に楽しく、何よりキャスティングがすばらしい。特にヒロインの能年玲奈さんは適役だ。他の役者の方々も実力派ぞろいで本当に良い演技をしている。(60代男性)
- ・ クドカン(脚本の宮藤官九郎さん)ドラマの魅力は、せりふのかけあいのテンポの良さだが、スナックでミス北鉄の話をもとめるシーン、天野家での女二人の酒盛りシーンなど、とても良い。(50代女性)
- ・ 同じ東北の浜近くに住んでいる者には、とても親近感の持てる番組だ。特に東北出身の木野 花さん、渡辺えりさんに加えて、美保純さんのセリフのなまり方や早口な話し方などは、地元の人よりうまい。浜言葉がなじんでいるのが衝撃的で、親しみやすくうれしかった。(40代女性)
- ・ あまちゃんが始まるとは言わず「じぇーじぇーが始まる」と言って、楽しみにしている。出演者も明るくて、毎日の放送が楽しみだ。(70代以上女性)

■ 厳しい意見

ヒロインの父親が使用する個人タクシーが韓国車であることに、厳しい意見が多く寄せられました。60代以上からは、せりふの方言が理解しにくいという声も寄せられています。

◆タクシーが韓国車…186件 ◆方言の理解が困難…32件 ※重複カウントあり

- ・ ドラマを見ていて気になったことがあった。使用されているタクシーは韓国車だと思うが、選定をする時点でおかしいと気がつかないといけないと思う。日本の公共放送として、国産メーカーの車を使うべきではないか。受信料を支払って見ている視聴者は納得できないと思う。(50代男性)
- ※「通常のドラマ制作同様、ドラマや映画用の車を扱う会社を通して、長期の現地ロケに協力可能な車両を手配したところ、たまたま韓国メーカーのものだった」と回答
- ・ せりふの方言が強すぎるのではないかと。年をとり耳の聞こえも悪くなっていると思うが、視聴者にとっては耳慣れず聞き取りが難しいので、もう少し配慮してほしい。(70代以上男性)

■ 4月のNHKオンデマンドで上位を独占

NHKが通信回線を通じて提供する有料の番組配信サービス「NHKオンデマンド」では、4月の総合視聴数で、上位20番組中17番組を「あまちゃん」が占めました。とりわけ上位10番組すべてが連続テレビ小説となったのは初めてで、番組への関心の高さがうかがえます。

平成25年4月 NHKオンデマンド 総合視聴数 上位20番組

1	あまちゃん 第2回	おら、この海が好きだ!	7,364
2	あまちゃん 第3回	おら、この海が好きだ!	7,125
3	あまちゃん 第5回	おら、この海が好きだ!	6,700
4	あまちゃん 第4回	おら、この海が好きだ!	6,630
5	あまちゃん 第7回	おら、東京さ帰りたくねえ	6,416
6	あまちゃん 第6回	おら、この海が好きだ!	6,377
7	あまちゃん 第1回	おら、この海が好きだ! <新>	6,024
8	あまちゃん 第9回	おら、東京さ帰りたくねえ	5,971
9	あまちゃん 第8回	おら、東京さ帰りたくねえ	5,914
10	あまちゃん 第11回	おら、東京さ帰りたくねえ	5,621

11	あまちゃん 第12回	おら、東京さ帰りたくねえ	5,420
12	あまちゃん 第13回	おら、友だちができた!	5,327
13	あまちゃん 第10回	おら、東京さ帰りたくねえ	5,309
14	八重の桜 第14回	新しい日々へ	5,243
15	コズミックフロント “宇宙の終わり”に迫れ		5,234
16	八重の桜 第13回	鉄砲と花嫁	5,174
17	あまちゃん 第15回	おら、友だちができた!	4,967
18	あまちゃん 第16回	おら、友だちができた!	4,884
19	あまちゃん 第14回	おら、友だちができた!	4,715
20	あまちゃん 第18回	おら、友だちができた!	4,494

【参考】去年4月:「梅ちゃん先生」は上位20番組中9番組。最高は7位で視聴数は3,915。

■「あまちゃん」問い合わせへの対応

連続テレビ小説「あまちゃん」には、過去の作品と比較してオープニングテーマ曲のほか、番組の設定やユニークな言葉遣いなどへの問い合わせが多く寄せられています。NHKでは、回答を作成し丁寧に対応するよう努めています。

◆方言「じえじえ」について…32件、◆電車の呼び方…25件 など ※重複カウントあり

【指摘】

「ドラマに登場する気動車（ディーゼルカー）をドラマの中で“電車”と言っているが、電車は電気で動く。この表現はおかしくないか」（60代男性）

【回答】

実際はディーゼルエンジンで走る車両であるため、電車という表現は正確ではありません。ただ、話し言葉として全国的に広く自然に台詞を聞かせたい意図を優先して、列車等の表現ではなく、電車という表現を多く用いています。ご理解をいただければと存じます。



【問い合わせ】

驚いたときに使われる「じえじえじえ」の表現について、「連続テレビ小説『あまちゃん』で出てくる方言のじえじえじえは、本当はじゃじゃじゃではないのか」（30代男性）、「あまちゃんのじえじえの意味を教えてほしい」（60代女性）

【回答】

岩手県久慈市小袖地区で、実際に驚いた時に使われている言葉です。北三陸地方で広く使われている言葉ではありませんが、言葉の響きがドラマのイメージにマッチしているため、ドラマ内では頻繁に使用しています。

【問い合わせ】

「駅長さんと、副駅長さんの2人はいつも駅の仕事をしていない。副駅長さんは喫茶店で、駅長さんはスナックにいるシーンをよく見かける。それも制服のまま。職場放棄ではないか。小さな鉄道会社だから余計に鉄道の仕事をしなければならないのに、仕事をしているシーンがない。この2人は仕事なくてもよい設定なのだろうか」（60代男性）

【回答】

喫茶店（夜はスナック）の『リアス』のオーナーは北三陸鉄道で、店主である天野夏は、北三陸鉄道から雇われているという設定です。したがって、副駅長の吉田が店を手伝っているのは、北三陸鉄道の仕事でもあります。二人が客として店にいる時は、業務の合間で、ドラマに描写されていないところで仕事をしているとご理解ください。



■そのほかの新番組への反響

4月からは、週末を中心に各放送波でさまざまな新番組を放送しています。そのうち、主な番組に寄せられた反響をまとめました（反響数は4月の総計）。

総合テレビ

突撃 アツとホーム

（毎週土曜 午後8時～）

反響：233件



国内外のユニークな家族を紹介する、笑い涙の家族ドキュメント。総合司会は、さまぁ〜ず。

4/13(土)放送の「恩師に感動の卒業サプライズ」を見た。サプライズそのものもすばらしかったが、生徒たちが立ち直ったエピソードひとつひとつに涙があふれた。もう少し長い時間をかけて一本の番組にしても良いくらい、中身の濃い内容だった。（30代男性）

総合テレビ

ドキュメント72時間

（毎週金曜 午後10時55分～）

反響：146件



駅や空港など様々な場所の“三日三晩”をぶっつけ本番で切り取り、驚きと発見を見つけるドキュメンタリー。

4/19(金)の「大阪串かつエレジー」を見たが、大変良かった。初対面でも励ましたりして、人情が厚い大阪の土地柄がよく伝わってきた。私自身も関西の出身なので、すごく懐かしかった。（50代男性）

Eテレ

チョイス @病気になったとき

（毎週土曜 午後8時～）

反響：480件



病気になった時、様々な選択肢からどんなチョイスをすればいいのか、ベストなチョイスを考えてもらおうという新感覚の健康情報番組。

大変良い番組だった。今までの番組では、「こういう症状ならこうしましょう」と、右から左に答えが決まっていたのに対して、この番組では、まさにチョイス(選択肢)を与えてくれた。人によって答えが一つじゃないことなど、自分自身が良いと思ったことを選べるシステムは画期的で、そこがこの番組のすばらしいところだ。（70代以上女性）

Eテレ

クラシック音楽館

（毎週日曜 午後9時～）

反響：179件



NHK交響楽団の定期演奏会を中心に、一流のクラシックコンサートをノーカットでたっぷり届ける音楽芸術鑑賞番組。

4月から、ノーカットでN響定期公演を2時間にわたって聴かせてもらえてうれしい。日曜日の夜にゆったりとした気分になれる。「そろそろ生を聴きに行こう！」という気にもなるし、ぜいたくな週末の最後の夜を過ごせる。これからもこうした番組作りをお願いしたい。（40代女性）

Eテレ

SWITCHインタビュー
達人達 (たつじんたち)

(毎週土曜 午後10時~)

反響：152件



一見まったく異なる分野の第一線で活躍する達人どうしが互いの仕事の現場を訪ね合い、共通する方法論や成功へのヒントを探るクロス・インタビュー番組。

- ・アントニオ猪木さんと天野篤さんの対談はとてもおもしろく、猪木さんが平和を大切にされている方だと初めて知り、感動した。(20代男性)
- ・「荒木飛呂彦×千住明」の回、大変すばらしかった。漫画と音楽というそれぞれの世界を常にリードしてきた二人の姿を見て励まされた。(10代女性)

BSプレミアム

スペシャル時代劇 大岡越前

(3月30日から土曜 午後8時~)

反響：1,229件



昭和45年から30年にわたって、TBS系列で放送された時代劇のリメイク版。八代将軍吉宗を支えた大岡忠相の“裁き”が見どころの痛快時代劇。

- ・昔、TBSでやっていた加藤剛主演の「大岡越前」が大好きだったが、それと同じ登場人物・設定で、音楽もほとんど同じ。NHKで、こんな斬新なおもしろいことやるんだと、そのチャレンジに称賛を送りたい。とにかく見られてうれしい。(50代女性)
- ・あまりにも民放番組にそっくりになっている。なぜNHKがここまで同じものを放送しなければいけないのか理解できない。(60代男性)

BSプレミアム

おとうさんといっしょ

(毎週日曜 午前8時~)

反響：55件



放送5年目を迎える「おかあさんといっしょ」を、より家族で楽しめるよう発展させた幼児向け総合番組。

- ・「おかあさんといっしょ」よりも型破りで斬新な感じだった。子どもたちはかなりツボにはまって、喜んで見ていた。(40代女性)
- ・正直言ってコンセプトがよくわからない。お兄さんは若すぎるし、シュシュやポッポとのやりとりがごちない。(30代女性)

ラジオ第1

午後のまりやーじゅ

(毎週月~金曜 午後1時5分~)

反響：1,076件



山田まりやさんがメインパーソナリティーを務め、男性アナとゲストとともに伝える、肩が凝らず元気が出る4時間の生ワイド番組。

- ・金曜日の赤坂泰彦さんのコーナーでの選曲がとても良い。いつもうれしい気持ちで聞かせてもらっている。(80代女性)
- ・NHKラジオが大好きなリスナーだが、この番組は我慢できない。長時間にわたって甲高い声を聞かされるので本当に苦痛だ。安易にタレントを起用せず、しっかりとしたトークと落ち着いた内容で勝負してほしい。(40代女性)

ラジオ第2

英語で読む村上春樹 (毎週日曜 午後10時50分~) 反響：54件

30を超える国で翻訳され愛読されている村上春樹さんの作品。英語に訳された村上作品を通して、世界的文学者の作品の魅力を見出す。



楽しみに聞いている。テキストもとてもよくできており、私のような英語が苦手な者も、興味を持って読み進めていく。CDの発売予定は今のところないということだが、ぜひ検討してほしい。(30代女性)

■「足元の小宇宙～82歳 植物写真家と見つめる生命～」への反響

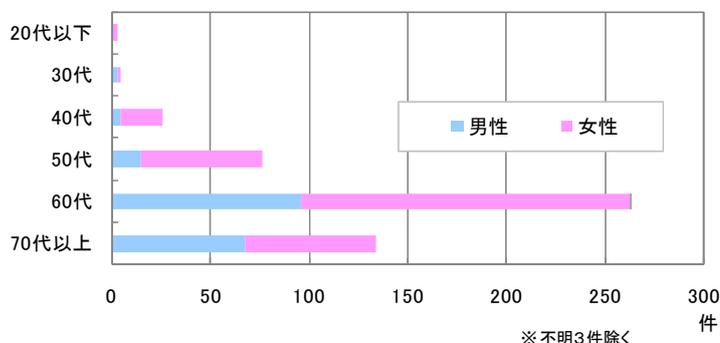
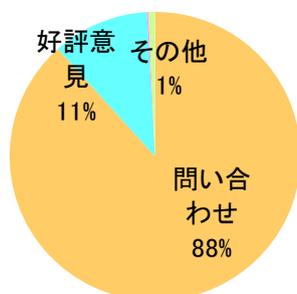
平成25年4月29日（月・祝）GTV 前8：20～9：19

反響 549 件（4月29日～5月10日の集計）

（好評意見 59件、厳しい意見 1件、その他の意見 4件、問い合わせ 485件）



大型連休中の4月29日の朝、82歳の植物写真家、埴沙蒨（はに しゃぼう）さんの撮影の日々を取り上げた番組に多くの反響が寄せられました。群馬県みなかみ町に住む埴さんは、自称「草撮りじいさん」。身近な草花の小さな命の輝きを写真に封じ込めてきました。自身の豆鉄砲でさやがはじける瞬間、風媒花が花粉を飛ばす瞬間、キノコの胞子が空中に舞う様子を強い光を当てて撮影した幻想的な光景。見過ごしてしまいそうな「足元の小宇宙」の驚くような姿の連続に、この時間帯の単発の番組としてはきわめて多い500件を超す反響が寄せられ、その多くが好評意見や再放送の希望、問い合わせでした。



- ・ 仕事が休みなので夫と見ていたが、とても癒やされた。最近、夫がシイタケを栽培し始めたのだが、こんなに小さな世界を気にしたこともなかったと、2人で感動した。写真家の先生の奥様が作る野菜の人形もとても良かった。（60代女性）
- ・ 彼の生きざま、自然の美しさと、とにかくすばらしい番組だった。高齢な方なのに希望が持てた。再放送をお願いしたい。（40代女性）
- ・ ナレーションがわかりやすかった。写真がすばらしいので見ていたが、語りのほうがすばらしかった。話し方の間が良いのだろう。年寄りなので早口では聞き取れない時があるが、このような話し方だと解説の意味がよくわかる。ありがとう。（70代以上男性）
- ・ 後半から見たのだが、すばらしい番組だった。足元の植物に焦点を合わせるなんて驚きだ。ぜひ全体をもう一度視聴したい。（60代男性）

2. 指摘・意見・要望への対応

■ 「曲の全体を放送してほしい」という要望に応えました

NHKスペシャル「魂の旋律～音を失った作曲家～」

平成25年3月31日（日）GTV 後9：00～9：49

反響 516 件（3月31日～4月30日の集計）

（好評意見 25件、厳しい意見 8件、その他の意見 7件、問い合わせ 476件）

反響には、再放送の要望や問い合わせに加えて、番組で一部を紹介した「交響曲第1番 “HIROSHIMA”」の曲をすべて聞きたいとか、紹介してほしいという声も寄せられました。



そこで、NHKスペシャルで使用するために収録してあった、2月に東京芸術劇場で開かれた演奏会のもよみをベースに、新たな番組

「佐村河内守 魂の旋律 交響曲第1番

“HIROSHIMA”」（Eテレ 後3：00～4：20）

を制作し、4月27日に放送しました。

番組に対しては、再放送の要望がさらに寄せられたほか

「曲をCDでは聞いていたが、とても良かった。良い放送をありがとう。感動した」（60代女性）などあわせて99件の反響がありました。



NHKは今後も、視聴者の声を受けとめて放送に反映させる取り組みを積極的に行っていきます。

■誤記・誤読などの指摘への対応

視聴者からの指摘をもとに確認した結果、放送での誤読やテロップのミスなどが、4月は61件（3月は63件）ありました。指摘については、ふれあいセンターや視聴者部から直接番組担当者に連絡し、訂正するよう努めました。また再発防止のため、放送関係の各部署で構成する放送倫理連絡会で周知し、放送現場へ注意を喚起しました。

【4月】

(誤記・誤読などの例)

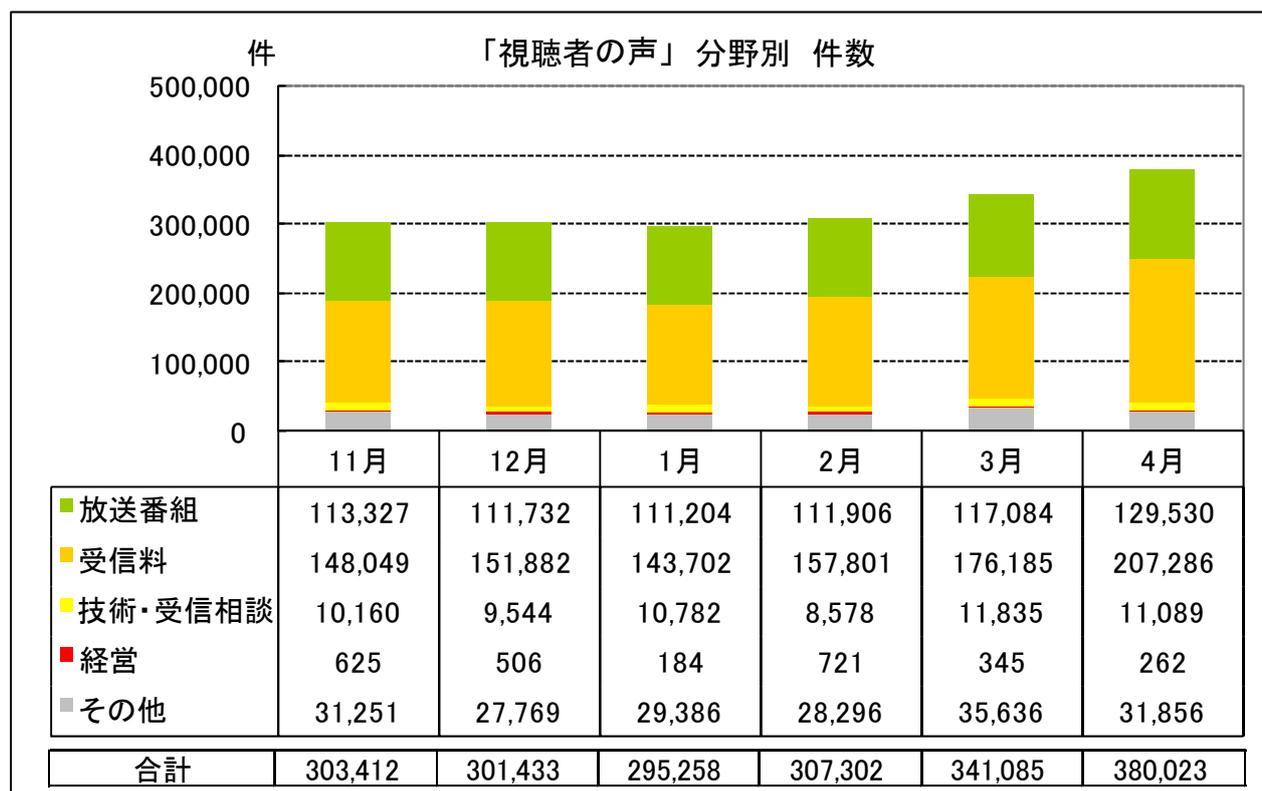
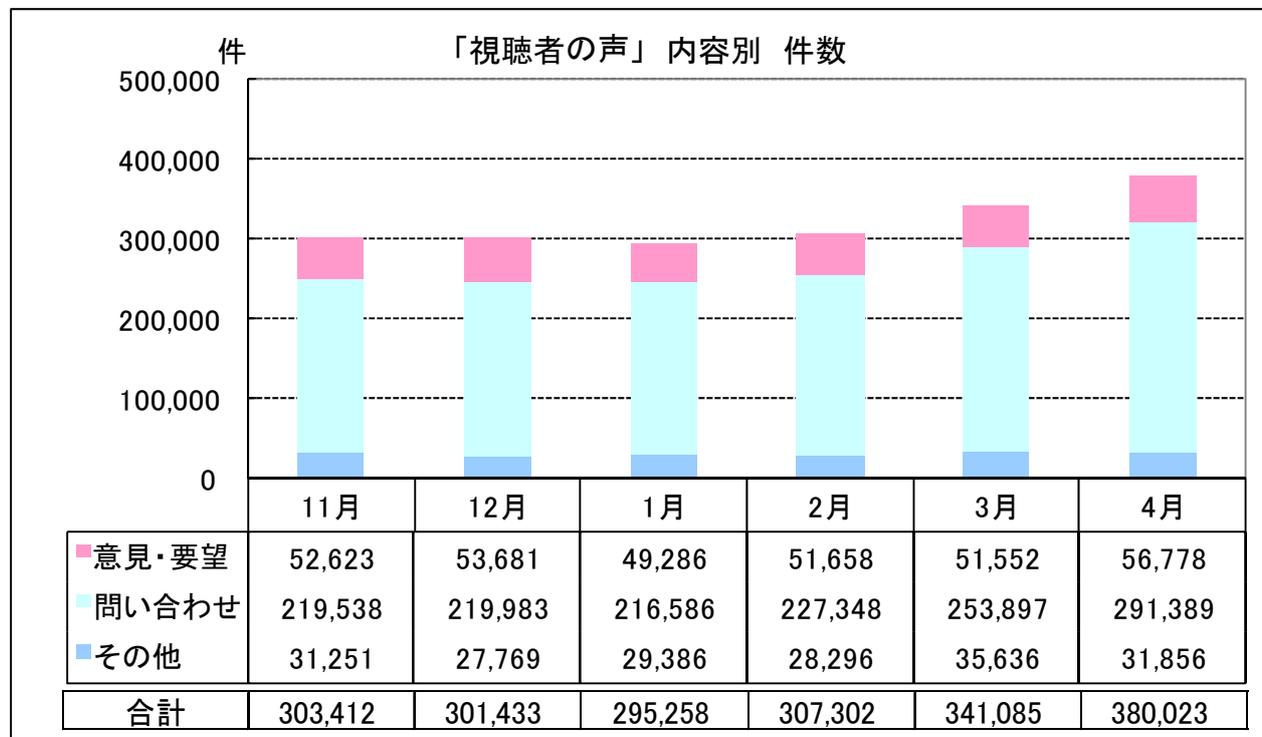
番組名	間違い種別	間違い内容
あなたが主演 50ボイス (総合テレビ)	テロップ	劇団の ×主催 ○主宰
ニュース7 (総合テレビ)	読み	×エアバック ○エアバッグ
おはよう日本 (総合テレビ)	テロップ	×懸命な判断 ○賢明
ニュース (総合テレビ)	テロップ	松井選手の出身高校 ×星陵高校 ○星稜
青山ワンセグ開発 ナイトの言い間違いで 覚える日本史 (Eテレ ワンセグ2)	テロップ	紫式部が仕えた中宮 ×障子 ○彰子
BSデータ放送 (データ放送)	表記	巨人の選手 ×阪本選手 ○坂本

(事実関係などの例)

番組名	間違い種別	間違い内容
ひるブラ (総合テレビ)	テロップ	「米子駅」の案内 ×JR中央線「米子駅」 ○JR山陰線
BS歴史館 (BSプレミアム)	静止画	東北諸藩の紹介 青森県八戸市付近を×津軽藩と表示 ○南部藩
NHKスペシャル (総合テレビ)	静止画	長時間地震動の波形を観測した場所 宮城県×塩釜 ○南三陸
ローカルニュース (総合テレビ)	内容	市町村ではない「奥日光」を×奥日光市と誤って紹介
ラジオ深夜便 (ラジオ第1)	内容	次回のアンカーの予告 ×遠藤ふき子 ○森田美由紀

3. 視聴者の声（意見・要望、問い合わせ） 総数と内訳

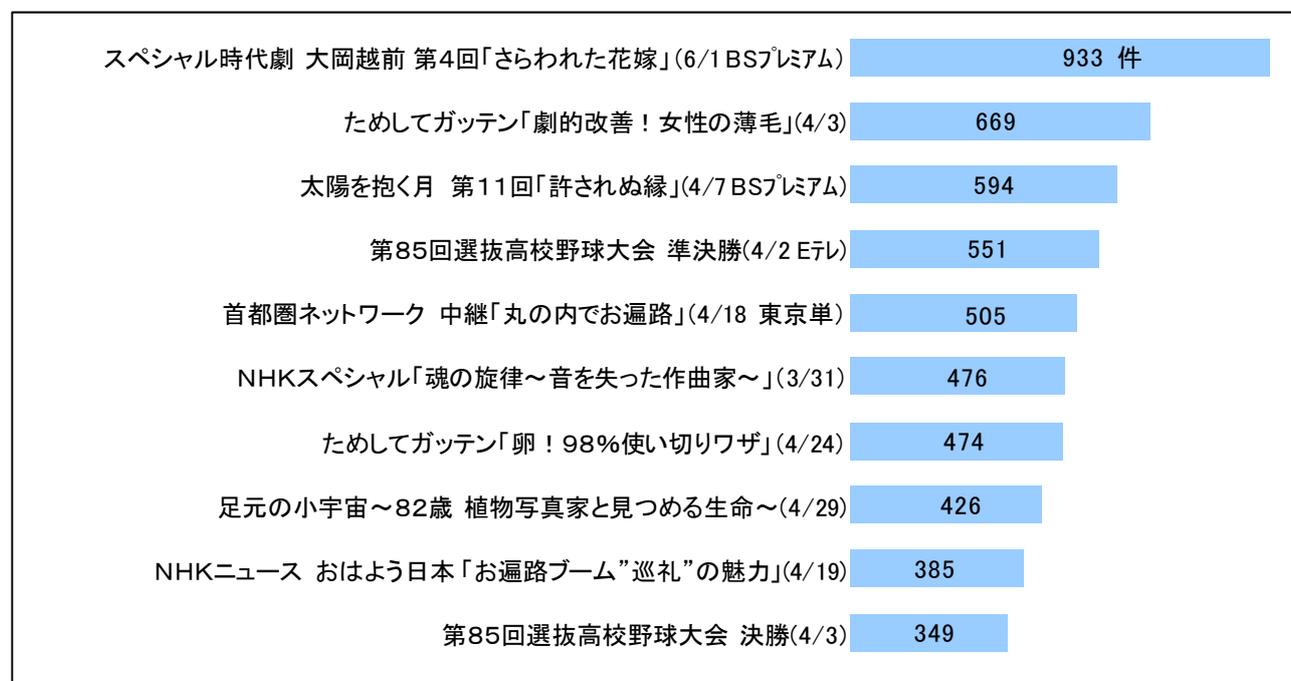
平成25年4月にNHKに寄せられた視聴者の声の総数は380,023件で、前月より39,000件ほど増加しています。4月は異動期で受信料に関する問い合わせなどが増えたことが大きな要因です。



4. 放送番組への反響

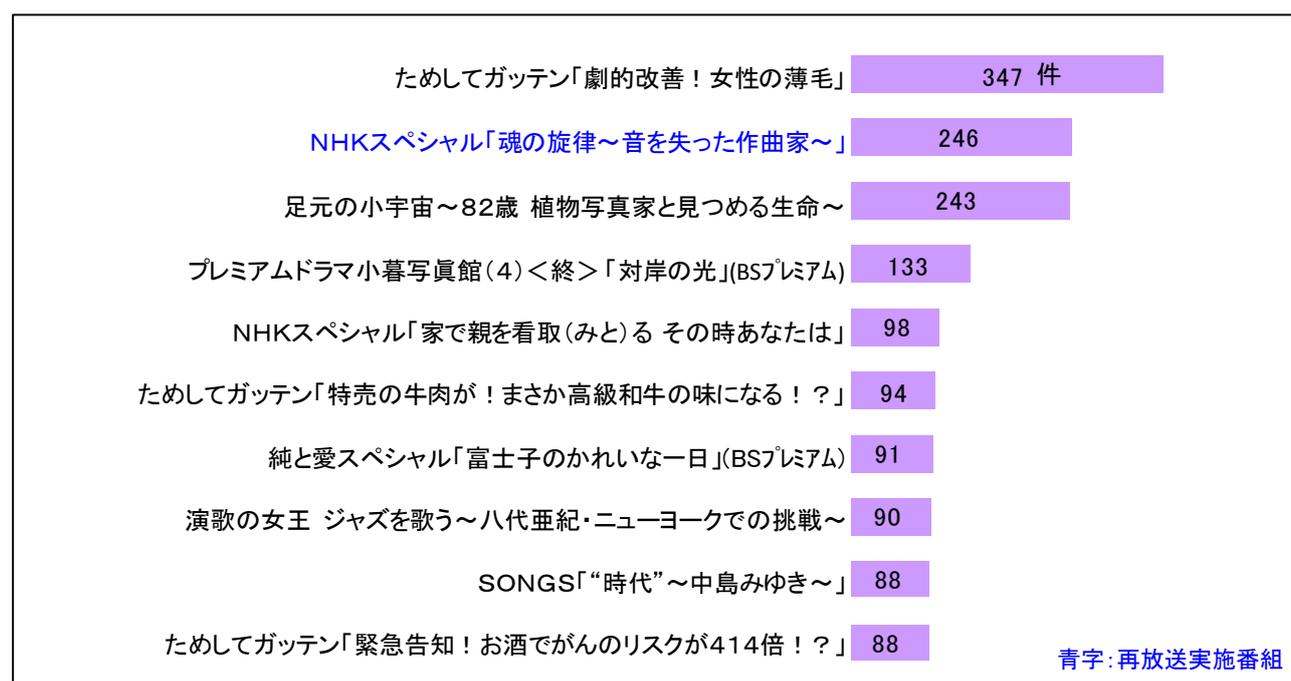
■ 4月 反響の多かった番組 上位10番組（放送別）

4月に放送番組に関して寄せられた意見・要望・問い合わせなどの反響総数は、129,530件、内訳は、意見・要望40,897件、問い合わせ88,633件でした。



■ 4月 再放送希望 上位10番組（放送別）

4月に視聴者から寄せられた、再放送を希望する問い合わせと要望は9,690件でした。



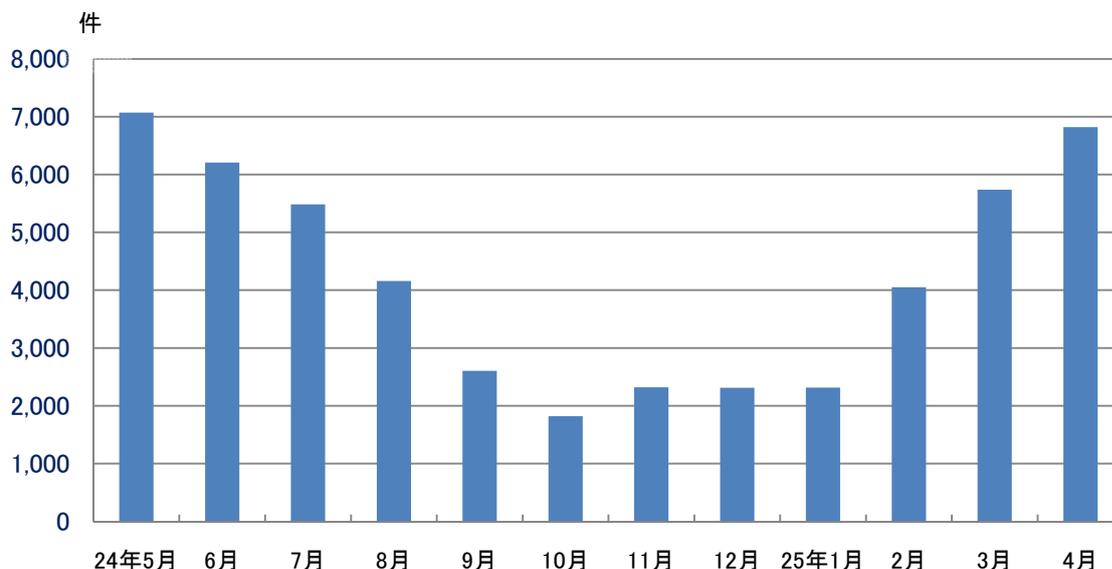
5. 受信料関係の意見・要望への対応

■家族割引に関する問い合わせの増加

4月は新生活スタートのシーズン。NHKでは、親元を離れ一人暮らしを始めた学生や単身赴任を始めた方からも、新たに放送受信契約のお届けをいただいています。その際に、同一生計で離れて暮らす家族などを対象に、受信料額の半額を割り引く「家族割引」制度を案内しています。

「家族割引」についての問い合わせはこの時期に特に多く寄せられ、今年4月は6,821件にのびりました。

家族割引に関する月別の問い合わせ件数



NHKでは、新生活を始められる方を対象とした受信料のパンフレットも作り、その中に家族割引制度についても必ず掲載しているほか、インターネット営業センターのトップページにも大きくご案内を掲載することで、広く周知しています。

この結果、4月に新たに契約した家族割引制度の利用件数は、およそ77,000件となっています。



「家族割引」制度を詳しく紹介する受信料のパンフレット(一例)

受信料に関して4月は、207,286件(前月は176,185件)の意見や問い合わせが寄せられ、ふれあいセンター(営業)では165,058件を受け付けました。

このうち、ふれあいセンター(営業)で受け付けた苦情や要望を含む視聴者意見は6,170件で、一次窓口で対応を完了したのは、3,052件(49%)でした。残る3,118件(51%)については、担当地域の営業部・センターが二次対応しました。

■苦情・要望などへの対応の内訳

	事由	件数
スタッフ関係	地域スタッフ等の対応、説明不十分等	3,151
	訪問日、訪問時間に対する不満	48
受信料制度	受信料制度への不満・不公平感	278
	料金体系・料額への不満	97
事務処理関係	手続き方法(割引・返金等)の遅れ等による苦情	208
番組サービス	「番組内容が悪い」等の不満	59
その他	経営関連、アナログ終了関連、匿名での意見等	2,329
合計		6,170

6. 技術・受信相談への対応

技術・受信相談に関して4月は、11,089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相談窓口では8,781件を受け付けました。

これらの意見や問い合わせの内訳は、受信不良の申し出が5,853件、地上デジタル放送の受信方法やテレビのリモコンの操作方法などの技術相談は2,928件です。

このほか、受信相談窓口には、番組内容や受信料などに関する問い合わせが2,937件寄せられました。

受信不良の申し出については、一次窓口で対応を完了したのが3,240件(55%)で、残る2,613件(45%)は訪問による二次対応を行い改善の指導や助言を行い、技術相談については、ふれあいセンターや各放送局の受信相談窓口で対応しました。

■受信相談窓口で対応した内訳

事由	件数
受信不良	5,853
一次対応	3,240
個別受信設備不良	2,931
共同受信設備不良	226
建造物による受信障害	16
雑音障害	55
混信・難視聴など	12
二次対応	2,613
技術相談(地デジ受信方法などへの問い合わせ)	2,928
合計	8,781

放送法

第27条

協会は、その業務に関して申出のあった苦情その他の意見については、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

第39条 第3項

会長は、3箇月に1回以上、自己の職務の執行の状況並びに第27条の苦情その他の意見及びその処理の結果の概要を経営委員会に報告しなければならない。