

**NHKプラス テレビ向けアプリの
動作検証について
(2022年4月1日～6月30日 実施)**

(1)調査内容

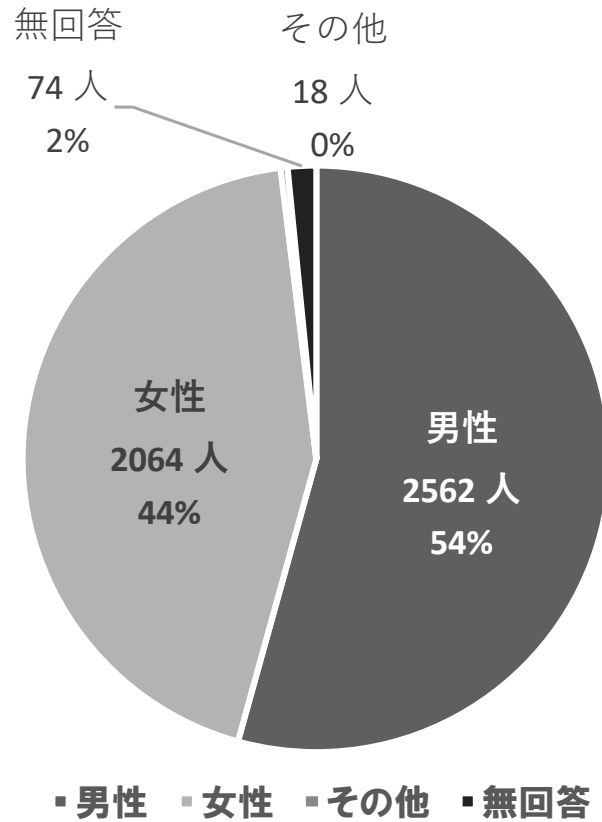
- ・「インターネットに接続されたテレビ受信機等でのNHKプラスのアプリサービス」の動作検証にご協力いただいた視聴者を対象に、動作可能な機種の種類やアプリの操作性などについて調査を実施

(2)調査方法

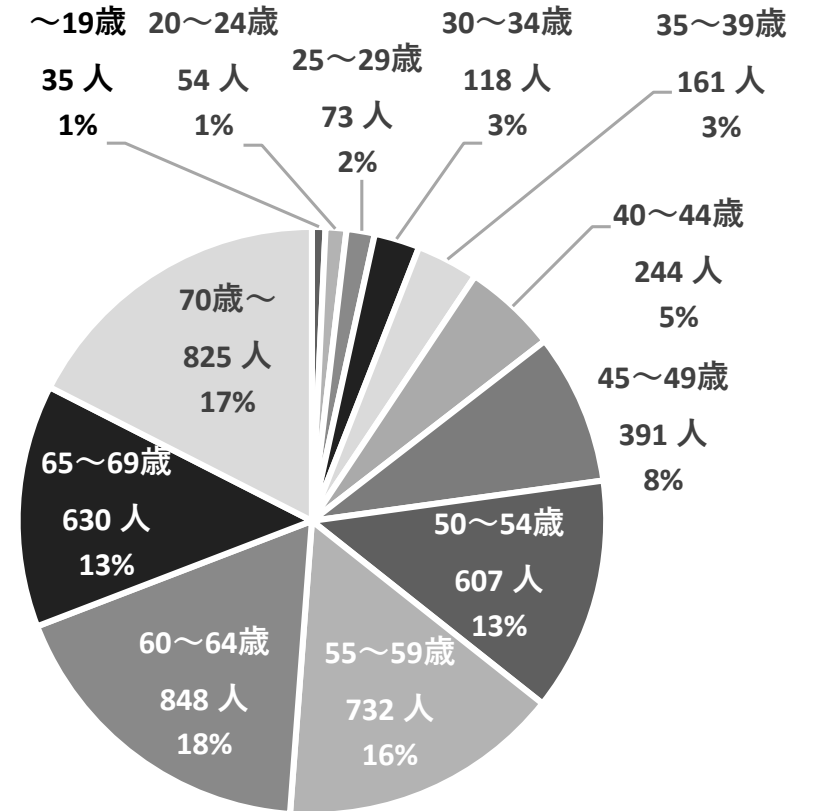
インターネット上でのアンケート調査

- ・ 調査対象: NHKプラステレビ向けアプリの利用者
- ・ 実施時期: 2022年4月1日～6月30日
- ・ 調査手法: テレビ向けアプリやNHKプラスのホームページで動作検証への協力をよびかけ
NHKのアンケート調査サイトで回答いただいた
- ・ 有効回答数: 4,718

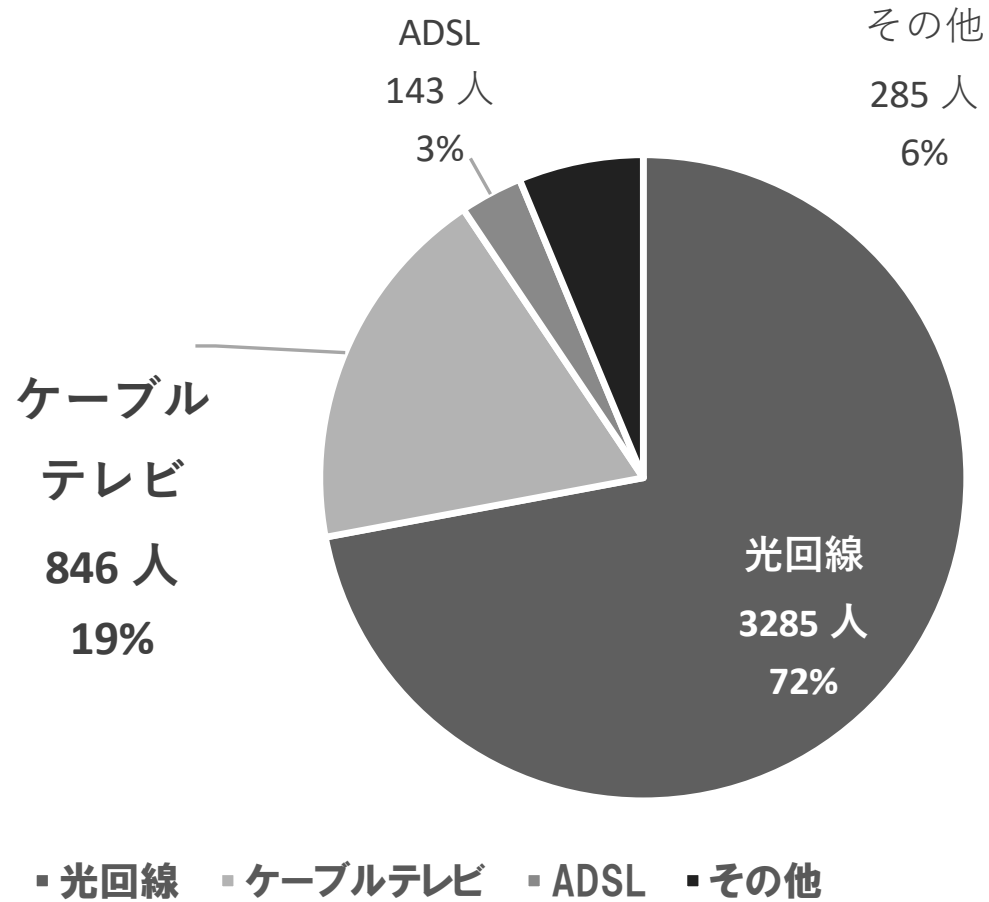
性別



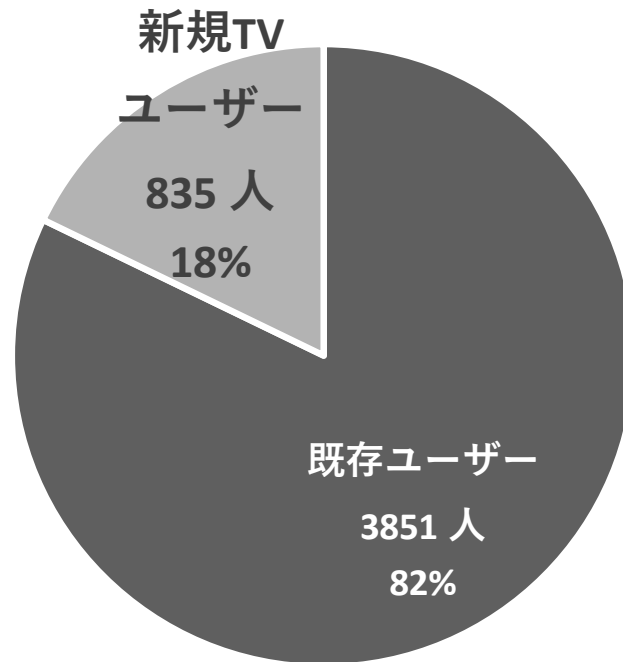
年齢



ご利用の
通信環境



NHKプラス 利用経験



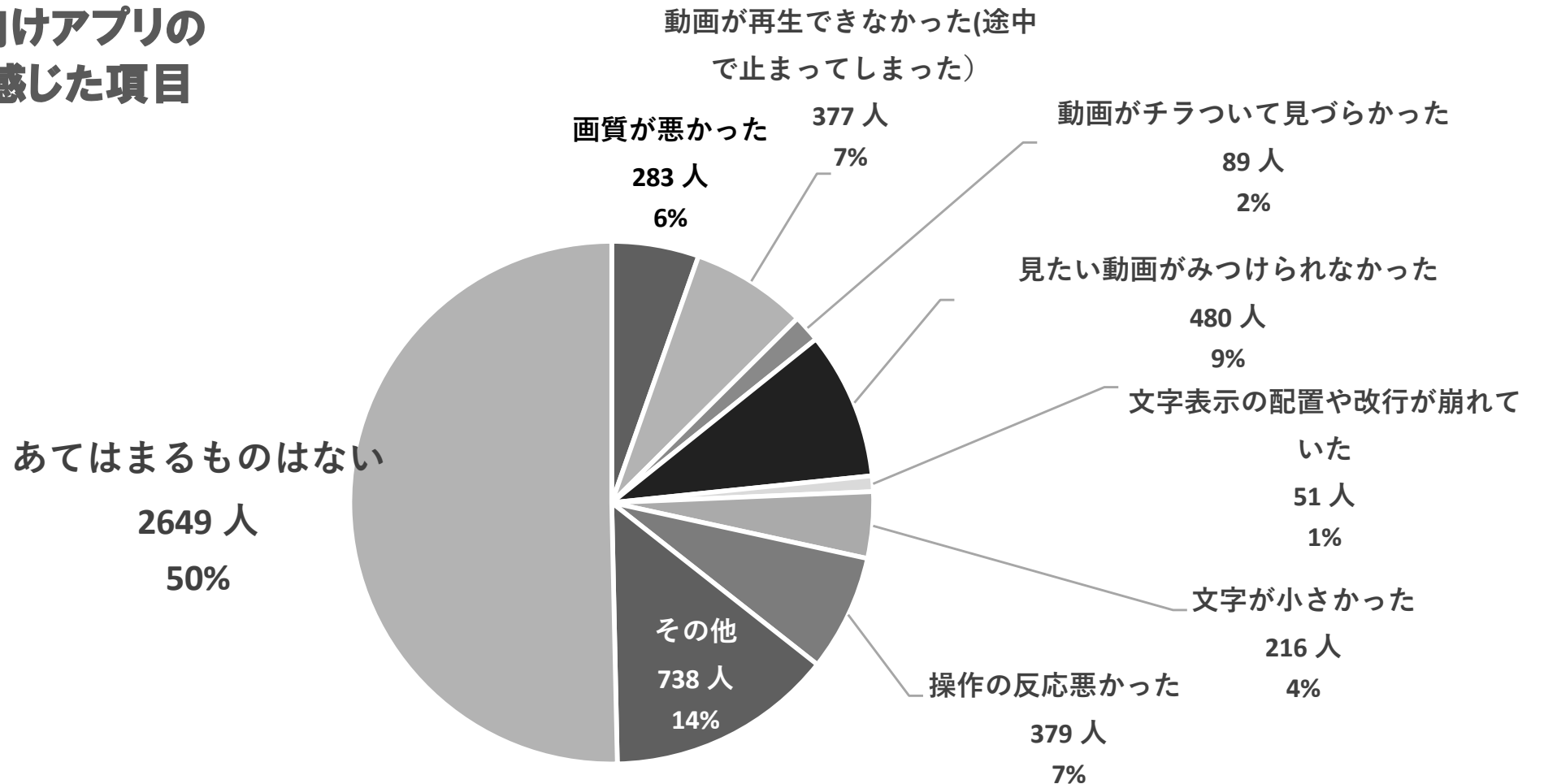
■ 既存ユーザー ■ 新規TVユーザー

既にNHKプラスユーザーである人が82%

TV向けアプリをきっかけにNHKプラスユーザーとなった人が約20%

年式	メーカー	人数
2021年	A社	27
	B社	47
	C社	16
2020年	A社	44
	B社	74
	C社	19
2019年	A社	39
	B社	52
	C社	2
2018年	A社	26
	B社	32
	C社	1
それ以外		85

NHKプラス TV向けアプリの 動作で問題を感じた項目



N=1,450

Q.8

テレビ向けアプリについて感じたこと(自由記述)

高評価・感謝	207
低評価・不満	67
早送り操作のガイド、リモコンボタン活用	116
字幕等、再生設定方法がわからない	35
検索性の向上	94
画質に関する言及	99
画質に不満	18
対応機種	241
機器a	132
機器b	45
機器c	29
その他	35
ログイン関連	31
BS放送の配信	63

※人によって重複していることもあります。

【高評価・感謝】

「NHKプラスを大変よく利用していて、テレビ画面で見ることができたら良いのに、と残念に思っていたので、非常に嬉しいです。今後は、テレビで視聴してみます。」

－60～64歳・女性・既存ユーザー

「録画付きのテレビの録画がいっぱい、消しながら録画を繰り返してましたが、NHKプラスを大画面で見られるようになって、手間が省けます。スマホは画面が小さくて、最近まで横にできる技を知らずあまり使ってませんでした。これからは見たい番組が重なった時など録画しなくても、大画面で見られるのはホントに嬉しいです。」

－55～59歳・女性・既存ユーザー

「今までTVで見られずに、子供に渋々タブレットで見せていましたが、TVで見せられるようになり、子供もタブレットより大きいいつもの画面で見られることが嬉しかったようです。私の環境では動作もスムーズで、みたい番組もすぐに探せて、特に動きが止まったりすることもなく見ることができたので、大満足です。ありがとうございます。」

－40～44歳・女性・既存ユーザー

N=1,450

Q.8

テレビ向けアプリについて感じたこと(自由記述)

高評価・感謝	207
低評価・不満	67
早送り操作のガイド、リモコンボタン活用	116
字幕等、再生設定方法がわからない	35
検索性の向上	94
画質に関する言及	99
画質に不満	18
対応機種	241
機器a	132
機器b	45
機器c	29
その他	35
ログイン関連	31
BS放送の配信	63

※人によって重複していることもあります。

【低評価・不満】

「エラーコードの問い合わせ先がわかりません。テレビで見られるのを楽しみにしています。」 -45~49歳・女性

「タブレットならアプリをインストールすれば簡単に観られるが、テレビアプリはどうすれば表示されるのかわからない。誰か教えて。」

-55~59歳・女性・既存ユーザー

「リモコンの早送りやリwindボタンが使えず、カーソルの左右ボタンとなっているが、不便。また、その際場所表示されないのどこまで行ったかわからない。」

-60~64歳・男性・既存ユーザー

「古いTVでは使えない」

「私のハードの問題かも知れませんが、動画の再生中に、少し前を見たいと思ってもプレイバックできません。改善をして頂ければと思います。」

「設定の仕方がよくわからない」

「朝ドラを連続再生する際に、前回分に戻るのではなく、次回分に進んで欲しいです」

N=1,450

Q.8

テレビ向けアプリについて感じたこと(自由記述)

高評価・感謝	207
低評価・不満	67
早送り操作のガイド、リモコンボタン活用	116
字幕等、再生設定方法がわからない	35
検索性の向上	94
画質に関する言及	99
画質に不満	18
対応機種	241
機器a	132
機器b	45
機器c	29
その他	35
□グイン関連	31
BS放送の配信	63

※人によって重複していることもあります。

【早送り操作のガイド、リモコンボタン活用】

「視聴を一時停止した後に再開する際、リモコンの再生ボタンを押しても何も起こらず、再度一時停止ボタンを押したら再生が再開しました。」

—55～59歳・女性・既存ユーザー

「一時停止、早送り等の操作ができるようにしてほしい。字幕表示機能が欲しい。」

—55～59歳・女性・既存ユーザー

「早送りが、円の右矢印→でしかできない。もしくはこれしか見つからない。」

「早送りをしたときに何秒飛ばしたか表示してほしい。」

【字幕等、再生設定方法がわからない】

「とっても使いやすいです！画質もキレイだし字幕もつくし、UIもスマホ版とほぼ変わってないので感覚的に見やすいです。ただ、動画視聴中に設定を変えたいときに少し迷ったので、視聴中にどれかボタンを押すと設定や戻るボタンが分かるメニューコマンドの表示が5秒程度あるといいなと思います。」

—45～49歳・女性・既存ユーザー

「字幕がつけば嬉しいです」「字幕が表示できると更に良い。」

「字幕を出してみたいのに、設定する前に自動再生してしまい字幕付きでみられない。「設定」をクリックして見てみたが、そこにも字幕の設定はなかった。主人の耳が遠いので字幕付きでみられるようにしてほしい。」

「字幕の表示ですが、テレビの場合とほとんど同じ大きさで表示されてます。出来たら字の大きさをもう少し小さく、隅に表示されると有難いです。」

N=1,450

Q.8

テレビ向けアプリについて感じたこと(自由記述)

高評価・感謝	207
低評価・不満	67
早送り操作のガイド、リモコンボタン活用	116
字幕等、再生設定方法がわからない	35
検索性の向上	94
画質に関する言及	99
画質に不満	18
対応機種	241
機器a	132
機器b	45
機器c	29
その他	35
ログイン関連	31
BS放送の配信	63

※人によって重複していることもあります。

【検索性の向上】

「検索などはスマホのほうがやりやすいので贅沢を言えば、スマホのをテレビへ飛ばせたら更に良い。バッテリーを気にせずテレビで見られてとても便利です。」

－45～49歳・女性・既存ユーザー

「ログインしてスマホ側で見つけた番組をテレビでそのまま再生したい。また、今放送中の番組の追いかけ再生も対応してほしい。」

－45～49歳・男性・既存ユーザー

「キーワード検索方法がよくわからない。ひらがなの後にカタカナでの入力『あさいち』と入れられなかった。」

－55～59歳・女性・既存ユーザー

「番組表から番組を探せるのが便利だったため、タブレット版でも同様に検索できるようにしてほしい。メニューの最上部(検索)から最下部(設定)、最下部から最上部への遷移ができるようにしてほしい」

－20～24歳・女性・既存ユーザー

「「検索」に入れた文字列全体を削除するボタンが欲しい。今は、ボタンまでの移動が面倒で、且つ、1文字ずつしか消せない。」

－70歳～・男性・既存ユーザー

「TV版は、スマホ、PC版よりかなり使い勝手が良い、特に番組表から視聴できるのは素晴らしい。画質も全く違和感なく驚いている。困ったことは、TV時間が増えそうであるということ。」

－60～64歳・男性・既存ユーザー

N=1,450

Q.8

テレビ向けアプリについて感じたこと(自由記述)

高評価・感謝	207
低評価・不満	67
早送り操作のガイド、リモコンボタン活用	116
字幕等、再生設定方法がわからない	35
検索性の向上	94
画質に関する言及	99
画質に不満	18
対応機種	241
機器a	132
機器b	45
機器c	29
その他	35
□グイン関連	31
BS放送の配信	63

※人によって重複していることもあります。

【画質に関する言及】

「4K画質対応お願いします」

「4Kなど高画質のキレイな映像の特集ページも欲しいです。BS4K トランスよりもビットレートの高い映像も見てみたいです。」

「4月9日のカムカム最終週まとめを視聴しましたが、音声の遅れ以外の動画音声にはおおきな問題ありませんでした 流石に4Kではないからか、劇中に表示された雑誌の文字は粗くて読めませんでした(^)」

—55~59歳・女性・既存ユーザー

「PCで見るより画質が鮮明なので、とても良いと思います。」

「ずっとテレビでもみたかったのでうれしいアプリです。やはり、スマホやPCでみると、テレビの大画面で見るのとでは画像が違いますね、とてもきれい。操作は問題なくできました。」

「リアルタイムで見るあさイチよりも少し画像が粗い。サブチャンネルで放送がある時みたい。」

「以前はタブレットで視聴していました。テレビで観られるといいなと思っていたところテレビ向けが出来たと聞き早速ダウンロードして拝見。テレビ放送の画質に慣れているせいか画質も悪く光量も暗く感じました。でも他の動画アプリでもそう感じるので、下の問いからすると通信環境によっても違うのでしょうか？」

—55~59歳・女性・既存ユーザー

N=1,450

Q.8

テレビ向けアプリについて感じたこと(自由記述)

高評価・感謝	207
低評価・不満	67
早送り操作のガイド、リモコンボタン活用	116
字幕等、再生設定方法がわからない	35
検索性の向上	94
画質に関する言及	99
画質に不満	18
対応機種	241
機器a	132
機器b	45
機器c	29
その他	35
ログイン関連	31
BS放送の配信	63

※人によって重複していることもあります。

【対応機種】

「youtube、hulu、abema などアプリで閲覧可能なのに、NHKプラスの当アプリだけサポートされていないとのことで、アプリ自体はダウンロードできたものの、起動できませんでした。大変残念です。」

—45～49歳・女性・既存ユーザー

「Androidだけでなく、他でもアプリを出して欲しい。」

「86歳の母がタブレットやパソコンは見にくいと言っていた。4月からTVで見るのを楽しみにしていた。今朝からガッカリしている。民放のTVerに加入するとか、民放のようにHuluのようなアプリを開発できないのか。TVで機種が限定されている、なんて、ありえない。民放は広告料で資金面を解決できるかもしれないので、一緒にはできないかもしれないけど、これはあんまりだと思った。」

— 45～49歳・女性・既存ユーザー

「アプリストアからNHKプラスアプリをインストールしました。しかし、読み込みに失敗しました、という画面が出て使用できません。インストールしたアプリが違うのでしょうか？」

N=1,450

Q.8

テレビ向けアプリについて感じたこと(自由記述)

高評価・感謝	207
低評価・不満	67
早送り操作のガイド、リモコンボタン活用	116
字幕等、再生設定方法がわからない	35
検索性の向上	94
画質に関する言及	99
画質に不満	18
対応機種	241
機器a	132
機器b	45
機器c	29
その他	35
ログイン関連	31
BS放送の配信	63

※人によって重複していることもあります。

【ログイン関連】

「「マイキーワード」の連携をしたいので、ログイン「も」できるようにしてほしいです。」
 -55~59歳・男性・既存ユーザー

「うちのテレビに録画機能がないため、テレビでNHKプラスが見られるなんて非常にありがたいです。息子も大喜びでした。感謝しています。7月からもログインのみでスムーズに見られるのかだけが気になります。」

-25~29歳・女性・既存ユーザー

「(ID連携) 6月以降もログインが簡素化されるものと期待する。(2回目以降はIDやPasswordをイチイチ入れずに済む)」

-70歳~・男性・既存ユーザー

【BS放送の配信】

「BSと4Kもできるようにして下さい。」

「BSや4K番組も見られると良い。」

「BSも見られると嬉しいで。」

動作検証期間に寄せられた要望・意見への対応

アプリの操作性、UI等の改善

動作検証期間に寄せられた要望・意見の一部を開発ベンダーと共有し、以下の項目について改善を行いました。また今後のアップデート時にも改善を行う予定で、それ以外の内容についても今後の開発の中で改善課題として検討を続けます。

No.	項目	概要
V1.1.1 での対応(2022/8/8リリース)		
1	リモコンボタン割当	一部の機種で、テレビに付属しているリモコンの早送り巻き戻しボタンに、テレビアプリ操作機能を割り当て、早送りや巻き戻し等の操作が可能に。
2	全画面再生時の巻き戻し・早送り表示	全画面で再生している際の操作性を向上。 操作時に+10SEC、-10SECが表示されるようにしました。
3	再生設定のUI改善	どこで字幕表示できるのか、倍速再生ができるのか分からないという声に応え、以前から実装されていた倍速・字幕・音声等の再生設定をユーザーによりわかりやすくするために、番組再生画面上のボタンから変更できるようになりました。
V1.1.2 またはV1.1.3(今後リリース予定) での対応		
4	シークバーの早送り巻き戻しの際の位置表示	早送り巻き戻しのシークバー画面が、大きくなって、見やすくなります。また、リモコン操作方法も、より直感的に改善されます。
5	自動再生順の変更	プレイリストによって（特にドラマなどで）連続再生する際の自動再生方向を設定できるようにします（新しいものが続いて連続再生される）。
6	枠外字幕の設定	字幕が番組にかぶってしまっていて見づらい際（例えばグラフなど）に、枠外へ字幕を表示する設定ができるようになります。