

番組情報の提示と端末連携機能を用いたテレビ視聴に関する考察

瀧口 徹† 池尾 誠哉† 大亦 寿之† 藤沢 寛† 藤井 亜里砂†

日本放送協会†

1. はじめに

日常生活において、放送番組の情報はインターネット（ネット）など様々なメディアから得ている^[1]。情報の入手にはスマートフォン（スマホ）を利用することも多く、スマホの利用時間も年々増加傾向にある^[2]。一方で、放送はリアルタイム性が高いメディアであるため、ユーザーの意向に関わらず視聴の機会を逃すことがある。ユーザー体験の観点においては、ネットから得られた情報から確実に番組視聴へ繋げることでユーザーの満足度は向上し、ネットと放送の双方のメディアで活性化が見込まれる。テレビで放送を視聴するためにはリモコンを操作することが一般的だが、スマホの様々なアプリや Web サイトから入手した情報からテレビ番組をすぐに視聴する機能は実現されていない。そこで我々は、現在の Hybridcast のテレビ起点でスマホを利用できる機能を拡張し、スマホ起点でテレビを視聴できる新たな機能（端末連携機能）を検討している^[3]。

今回、視聴機会の損失理由と試作中の端末連携機能の利用意向およびその関係性を把握するために Web アンケート調査と端末連携機能を用いた試作アプリによるユーザー満足度の評価実験を実施したので報告する。

2. 調査概要

本調査は 2017 年 11 月 24 日～12 月 17 日の期間において、登録者数が 350 万人の調査会社のパネルのうち、20 代～50 代のテレビ所有者かつスマホ利用者を対象とした。

まず、視聴者のメディア接触の実態と、端末連携機能に対する利用意向を定量的に把握するため、Web アンケート調査を実施した。対象者は日本全国における各年代の男女 125 人ずつ計 1000 人とした。

続いて、試作中の端末連携機能を用いたアプリによる評価実験を実施した。対象者は東京近郊の男女約 50 人ずつ計 103 人とした。なお、対象者には事前調査として Web アンケートと同様

の調査を実施した。

3. Web アンケート調査による分析

3. 1 テレビの視聴機会の損失(調査 1)

視聴機会の損失の有無を調べるために、テレビ番組に関する情報を得たにも関わらず視聴しなかった理由を調べた。その結果、図 1 の「理由 3」のように視聴意向の有無に関わらず視聴する機会を損失している割合が一定数あった。



図 1 番組情報を得て見なかった理由 (3つ選択)

3. 2 視聴意向のある番組の見逃しの経験(調査 2)

テレビ番組の視聴意向があったにも関わらず、テレビ番組を見逃した経験を調査した。その結果、全体の約 7 割がテレビ番組を見逃すことが「ある」と答え、さらにそのうちの約 8 割は見逃したことを「残念に思う」と回答した (図 2)。

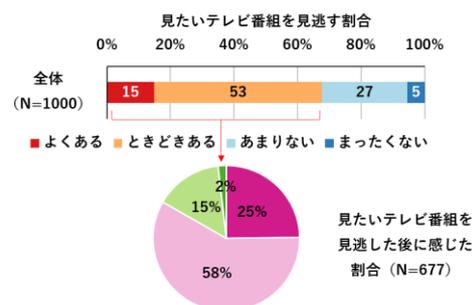


図 2 視聴意向のある番組を見逃した経験の有無

3. 3 端末連携機能の利用意向(調査 3)

視聴意向のあるテレビ番組を見逃した際に感じることと端末連携機能に対する利用意向の関係性を調査した。なお、被験者に対しては図 3 を示し、端末連携機能について説明した。その結果、調査 1 のテレビ視聴を見逃して残念に思っている人の方が本機能に対する利用意向が高くなる傾向があった (図 4)。また、テレビ番組を

Research on User Behaviors of Linear TV Viewing in Cross-Device Environments

†Tohru TAKIGUCHI †Masaya Ieko †Hisayuki OHMATA
†Hiroshi FUJISAWA †Arisa FUJII
†NHK(Japan Broadcasting Corporation)

見逃して残念に思う人について、本機能を利用したい理由の約4割が「見たい番組を見逃すことが減りそうだから」と回答した。

スマホで閲覧しているアプリやWebサイトから簡単な操作で、しかもワイヤレスで、リアルタイムの放送番組をテレビで視聴できる機能です。例えば、スポーツのアプリやWebサイトに表示された「テレビで見る」ボタンや、LINEやTwitterなどのSNSのコメントに書かれた番組のリンクを押すだけで、リモコンを使わずに、今放送中の番組をテレビで簡単に視聴することができます。



図3 Webアンケートでの端末連携機能の説明

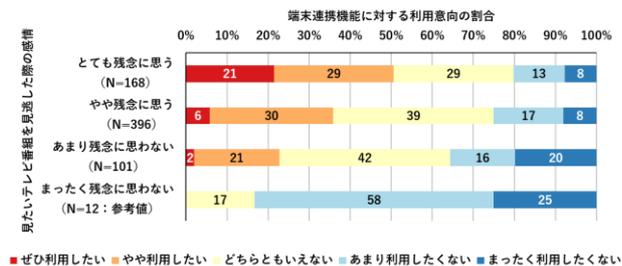


図4 テレビ番組を見逃した際の感情と端末連携機能の利用意向の関係

4. 試作アプリを用いた評価実験による分析

試作中の端末連携機能を実装したアプリを用いた評価実験によって、スマホ起点でのテレビ視聴に関するユーザー満足度を評価した。本アプリを使うと、スマホ上の番組情報にあるボタンをタップすることで、ペアリングされたテレビを起動したり、該当の番組を選局したりできる(図5)。被験者は番組情報の通知を手元のスマホで受け取った後に、「リモコンによるテレビ視聴」と「試作したアプリによるスマホ起点でのテレビ視聴」の操作をそれぞれ行った。

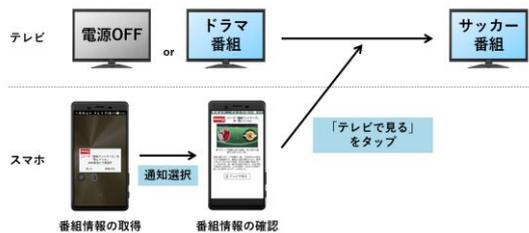


図5 試作したアプリの動作

評価実験後のアンケートにより、端末連携機能によってテレビの視聴頻度が増えるかどうか(調査4)と、事前調査の図3の説明と比較して実際に操作した後の本機能の印象の変化(調査5)を調べた。その結果、調査4では約8割から視聴頻度の増加について肯定的な回答を得られた(図6)。また、調査5では、機能の印象が

「良くなった」という回答が約9割を占めた(図7)。

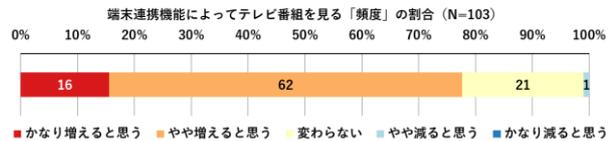


図6 端末連携機能によるテレビ視聴頻度の変化

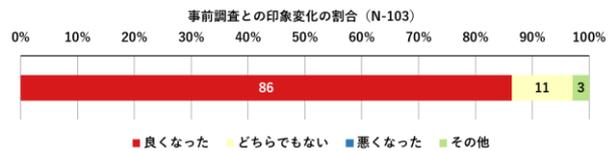


図7 端末連携機能の印象の変化

5. 考察とまとめ

以上の調査結果をまとめると、調査1より、リアルタイム性の高い放送は、テレビ番組の情報を得ても、「理由3」「理由5」「理由7」のように視聴意向の有無に関わらず視聴する機会を損失している利用者が一定数いることが分かった。これより、番組情報の接触からスムーズなテレビ視聴を促すことができれば、視聴機会の損失を防げる可能性がある。また、調査2よりテレビ番組の視聴意向があっても多くの人が番組を見逃し、さらに残念に思っていることが分かった。実際にスマホ起点でのテレビ視聴について、調査3から番組を見逃して残念に思う人ほど端末連携機能に対する利用意向が高くなる傾向があり、番組の見逃しを防いでユーザー満足度を向上させる手段として、本機能が有効な可能性があることが分かった。さらに、調査4により端末連携機能を用いることでテレビ視聴の頻度が増える可能性が見込めるとともに、調査5により端末連携機能が利用者に対して優れたユーザー体験を提供できる可能性があることが分かった。

今後は端末連携機能を効果的に活用できる提供手段や利用方法の検討を進める。

参考文献

[1]NHK 放送文化研究所：“放送研究と調査 2017年10月号”，NHK出版(2017)
 [2]総務省：“平成29年版 情報通信白書”，日経印刷(2017)
 [3]大亦ほか：“Hybridcast Connect X：生活行動と番組視聴のシームレスな連携を可能にするアプリケーションフレームワークの提案”，情処学マルチメディア，分散，協調とモバイル(DICOMO 2017)シンポジウム論文集，pp.360-369(2017)