

「職員は外へ出て、お客様の要望・意見を積極的に聴きなさい！」

沖

縄放送協会「OHK」。沖縄県が本土復帰前に創設された「NHK」の前身である。

そんな「OHK」宮古島放送局に入局し、沖縄県本土復帰とともに、“宮古島に住む唯一のNHK職員”となった本村さん。

激動の時代を“宮古島の顔”として活躍された本村さんの姿は、究極の地域限定型職員の理想像ではないでしょうか？

経営計画にも掲げられている「地域を元気にする拠点となります」を体現するために、視聴者の皆様がNHKに対して求めているものは何なのか…。地域一筋で職務を全うする本村さんを直撃した。



本村 洋子

NHK宮古事務所 営業事務スタッフ

プロフィール

1946年生まれ。米軍占領下の沖縄の公共放送 OHK（沖縄放送協会）宮古島放送局に入局。沖縄返還後、NHK 宮古事務所においてNHKの営業職員として活動。定年退職を迎えた現在も営業事務スタッフとして引き続き地域一筋で活躍中。

「視聴者の生の声」の大切さ

訪問集金制度の廃止により、視聴者の皆様との回路が減ったと言われる今のNHK。経営目標として「接触者率」の向上が掲げられている中で、より視聴者の皆様の要望に沿った番組を提供していく必要があるにもかかわらず、その声を吸い上げる回路を失ったことは大きな損失と考えるべきでしょう。

視聴者の皆様と直接話をして頂戴する意見・要望は、間接的に目にするモニター報告やコールセンター報告とは違い、我々に訴えかける力が非常に大きいです。「期待に応えなければ」と思わせる力強さがあります。「いつでも、どこでも、もつと身近にNHK」。この経営計画のローガンを達成していくための答えは、NHK内部ではなく、外部にしかありません。

営業職員として受信料制度の堅持に努めながらも、宮古島で唯一のNHK職員として、職種の枠に囚われず、お客様の様々な意見・要望・批判にも向き合ってきた本村洋子さん。莫大なニーズを把握してきた本村さんだからこそ持っている「NHKの理想像」があるはずだ。

メディア改革が急速に進む中で、今後更に視聴者の支持を得るNHKを作っていくためにはどうすべきか、そのヒントを伺いました。

宮古島で唯一のNHK職員誕生

——本村さんの経歴をまず教えてください。

はい。1968年（昭和43年）9月にOHK宮古島放送局に入局しました。職種は庶務です。編成を兼ねながらニュース送出なんかもしていました。本土復帰前は職員が

3名。本土復帰を契機に「NHK」となり、宮古島放送局は営業拠点だけを残すということになりました。庶務から営業に変わったのはその時です。他の職員さんは全員那覇に行ってしまいました。局長さんも復帰後半年くらいはいいましたが、那覇へ戻りました。

——そうして「宮古島で唯一のNHK職員」が誕生したんですね。

はい。シーンとした宮古島放送局の中で一人。寂しかったですよ。だけど、仕事は一人で全部やらなくちゃいけない。書類をやるのに必死でした。間に合わないので、手直しもせずに那覇へ送ったら、そのまま送り返されてきた(笑)。



本当に仕事を辞めようかと思いました。だけど、「あららがま精神」※1で頑張ってきましたよ。2006年(平成18年)1月に退職するまで、宮古島で営業一筋務めてきました。言葉にならないような習得をさせてもらいました。私の宝物です。

沖縄は受信料制度の原点

——沖縄は受信料制度の原点だと言われています。民放が先にできたということ、さらにはOHK(NHK)が戦争に加担したという意識が県民に根強く残っているということもあり、歴史的に制度への理解が進まないと聞きます。宮古島でもそうなのでしょうか。

宮古島では、OHKが民放より先にできました。戦争に加担したという感覚も島民には薄いと思います。

1980年(昭和55年)に受信料の課金が始まった時も、「取れるところから取ってみよう」という感じで、違和感なく進みました。石垣島も宮古島と同じようにスムーズに進んだと思います。

——沖縄本島が受信料制度に対する理解が進まなかったということですね。

本島は大変だったと思います。戦争に加担したという反感があるのは事実ですし、民放が先にできており、テレビを見るのにお金を払うという意識は全くありませんでした。また、収入面でも厳しいというのも当然ありました。歴史上の難しさが、現在にも根強く残っていると思います。

地域限定型職員の理想像

——協会は、地域放送やサービスの充実に向けて、地域に根差した人材を採用する「地域限定型職員制度」を導入する準備を進めています。どう思われますか。

とてもよい方向に働いていると思います。NHK職員は短い期間での転勤が多いですね。いくら地元の人と親しくなっても、転勤することがわかっていいるから、特に田舎の人は腹を割って話をしないと感じます。やはり地元の間がいないといけませんね。方言で会話することはとても大切なことです。

——本村さんも宮古島出身という強みを感じることはありましたか。

たくさんありました。事務所にいても、受信料を払ってきてくれる人、免除申請書を届けにくる人、受信相談にくる人、取材の申込みにくる人、怒って怒鳴り込んでくる人

※1「あららがま精神」
宮古島の方言。なにくそ！負けてたまるか！という意味。

など様々いました。どこにいけば、私がいるか地元の人はわかっていきますから（笑）。私が動かなくても、お客様自らが動いてくれる。そういう状況は私にとつての強みでした。「宮古島で一人だけのNHK職員」というのは、私にとつての誇りです。

——逆に地元の人間だから苦勞したということはありましたか。

それはあまり感じたことはないですね。ただ、「NHK」という三文字を背負ったことは、私の人生において色々な面で自己規制をするきっかけとなりました。周囲から見張られているような気がして（笑）。

また、私は営業職員だったから、なかなか受信料をお支払してくれない方は、仕事以外の時にお会いしても、目も合わせてくれないこともありました。だから、わざと近くに行つて挨拶したりもしてましたよ。その方々も後ろめたそうにしました（笑）。

——宮古島では、NHK職員に対する視聴者の期待は大きいと感じますか。

はい。「NHK職員だから何でもできる」と思っているところがあります（笑）。お堅い立派な会社という意識を持っています。そのために、色々とお願ひされることがあります。自分では無理と思つているようなことでも、「受信料払つてるよ」と言われると弱くなつちやいます。

例えば、同級生が還暦を迎えた時にパーティーをするこゝとなつて、友人が「NHKの人だから」というだけで、勝手に司会の役を私に決めてきました。アナウンサーでもないのに。でも、向こうは「NHKだから何でもできる」

NHK宮古島事務所



あれば何でもやる。小さなことかもしれないませんが、その積み重ねがCS向上に繋がるんだと思います。

視聴者の皆様が求めているもの

——本村さんの長年の経験から、視聴者の皆様はどのようなことをNHKに求めていると思いますか。

地域に密着した放送だと思ひます。例えば、第一回の宮古島トライアスロンをNHKが中継しました。そのおかげで宮古島は有名になつて観光客も増えました。地元の人も大喜びしていました。NHKが放送するということは、それだけの価値や影響力があるということなんです。

地元のケーブルテレビは、小学校の運動会とか小さなニュースを隅々まで拾つて流しています。それを、視聴者はよく見ています。「なぜNHKは放送しないの？受信料払つてるのに」と言われることもあります。NHKは全国規模の放送なので限界があることも説明してある程度は納得してもらえますが、視聴者のニーズが地域に密着した放送であることには間違いがないと思ひます。漁師や農家



OHK 宮古島放送局跡

付き合いが少なくなっています。地域のコミュニティーを取り戻すのに、NHKが一役買うことはできると思います。例えば、『のど自慢』。必ずしも立派な会場でやる必要はないんです。きれいな青空の下で、広い場所に人を集めてわいわいがやが

やする。祭りみたいな雰囲気。それができれば、人は自然と集まるし、幸せな気分になると思います。単純な事かもしれませんが、それが難しい世の中になっています。NHKに対する視聴者の皆様の期待も大きいから、「やっぱりNHKって凄い」と言わせていただきますよ。

——NHKを好きになってもらうことは重要ですね。そうなんです。NHKの番組、イベントなんかだけでなく、NHKで働く人間も視聴者の皆様から好きになってもらわなければ、受信料も快くお支払頂けないし、応援してもらえません。

今までのNHKは、受信料をお支払い頂いているお客様へのサービスが足りなかったと思います。何でもいいんです。番組ガイド一枚をお渡ししたり、お子様へはシールをあげたりとか。顔を合わせて感謝の気持ちを伝えるだけでいいんです。そうでなければ、一口株主として応援しようという気持ちになっちゃってしまい、離れていってしまいます。

もちろん、公平負担を実現するために、お支払いさされていないお客様への対応にお金を使うことも必要な事ですけど。お支払いして頂いているお客様と地方をもっと大事にしてほしいです。

「NHKを好きになってもらうんじや」

——NHKが果たすべき役割は他にどのようなものがあると思いますか。

最近の世の中は、人と人が顔を合わせて付き合う地域のコミュニティーが減ってきていると思います。核家族化が進んだことや携帯電話やネットの普及が進んだことも影響しているんでしょうね。一昔前は、子供がいたずらなんかしていると近所のおじい・おばあにも怒られていたん時代だったんですけどね（笑）。若い世代の人は、特に地域での

の方は、地域の細かい天気予報などを要望する声も多いです。

——全国放送も大事だけど、地域放送の充実が必要不可欠ですね。

はい。その局その局でできることを、視聴者のニーズに沿ってやっていけばいいと思います。そのニーズを把握するためにも、NHKの職員はもっと外に出て、視聴者の皆様の意見・要望をもっと真剣に聴くべきです。決してNHK側の自己満足で終わらないようにするためにもね。



「OHK 宮古島放送局」と書かれた石碑

——最後に、本村さんはNHKのことが好きですか。
はい。NHKが好き、大好きです。何かお返ししていきたい気持ちでいっぱいです。NHKで働く人間は、もっとNHKのことを好きでいてほしいです。

インタビューを終えて

本村さんの長年の経験から語られたお話の内容は、至極当たり前のように感じました。しかし、今までのNHKがそれをどこまで実現できていたのか……。自信をもって「Yes」と言える役職員はそう多くないと思います。

メディア間の競争が激化している中で、いかにして「NHK」の存在価値を示していくのか。すべては、本村さんがお話された「視聴者本位」であること、それにより「NHKを好きになってもらうこと」に尽きると思います。冒頭にも書いた経営計画のスローガン「いつでも、どこでも、もっと身近にNHK」。これを達成することが、NHKの存在価値を高める近道です。組織の壁を越えて一体となり、真剣に「視聴者ニーズ」に向き合い最大限応えていく。全役職員がそういう意識を持って、今後の業務運営をおこなっていくことが、「公共放送NHK」に与えられた使命であり、あるべき姿であると考えます。

報告 関西支部書記長 服部 慶典

九州支部書記長 大島 功嗣