

意思決定における気分と関与が情報処理の精緻性に与える影響 ——ヒューリスティックな情報処理は現状維持を促進するか——

問題・目的

意思決定場面において、人々には現状を維持する傾向が見られる (Samuelson & Zeckhauser, 1988)。Yen & Chuang (2008)により、意思決定場面における現状維持は、ポジティブ気分によって促進されることが示された。この結果について、気分によって情報処理の精緻性が異なることを説く諸説 (Schwarz, 1990; Isen & Simmonds, 1978)に基づいて、気分が情報処理の精緻性を媒介して現状維持を促進する可能性が考えられた。しかしながら、情報処理の精緻性が現状維持の生起にもたらす直接的な影響は未だ明らかにされていない。また、ネガティブ気分かつ報酬による意思決定への関与が高い場合、情報処理の精緻性が高いと考えられる結果は得られている (秋山・竹村, 1994)が、ポジティブ気分と意思決定への関与が情報処理の精緻性にもたらす影響は確認されていない。そこで、本研究の目的は、気分と関与の程度が情報処理の精緻性にもたらす影響を明らかにすることと、情報処理の精緻性が現状維持の促進に影響するか否かを検討することであった。

方法

18歳から24歳までの男女70名 (男性14名, 女性56名, 平均年齢20.29歳, $SD = 1.36$)が個別に実験に参加した。本研究は、気分 (ポジティブ/ネガティブ/ニュートラル) と関与 (高/低) を要因とした、2要因実験参加者間計画であった。気分の操作・測定には、Yen & Chuang (2008)と同様に出来事想起課題を用いた。関与の操作は、意思決定課題で選択した菓子の試食を行う教示文の有無によって行った。意思決定課題の本試行では、所要時間・情報を取得した回数・同じ情報を再び取得した回数を測定した。実験の最後に、意思決定課題への関与を測定するために評定用紙に回答させた。

結果・考察

情報を取得した回数、同じ情報を再び取得した回数について2要因分散分析を行った結果、どちらもネガティブ気分群かつ関与高群において有意であった。このことから、ネガティブ気分群かつ関与高群において概ね精緻性が高い情報処理が採用されたことが示された。しかし、ポジティブ気分群において関与の程度に有意な結果は得られず、仮説は支持されなかった。その理由として、本研究で操作を行った報酬による関与は、水準が低い関与であったため、精緻性の高い情報処理を行う努力が促されなかったことが考えられる。続いて、所要時間、情報取得回数、情報再取得回数を平均 $\pm 1SD$ を基準として、精緻性高群 (システマティック) と低群 (ヒューリスティック) に分け、意思決定結果 (現状維持/現状変更) との χ^2 検定を行った。しかしながら、3つの変数のいずれにおいても有意な結果は得られなかったため、仮説は支持されなかった。その理由として、本研究における意思決定の対象物が安価であったため、現状変更の選択が行われやすく、現状維持の選択を行う実験参加者が少なかったことが考えられる。

属性フレーミングに対する関与の高低が好ましさの評定に与える影響

問題・目的

人は様々な意思決定を行っているが、その判断は客観的なものではなくバイアスに捉われ、偏った意思決定を行ってしまう場面がある。バイアスの一種であるフレーミングとは、論理的に同一と見なせる結果や属性の記述法を変えることによって意思決定や評価が変化する現象である。フレーミングの中でも属性フレーミングとは、属性の表現方法が持つ誘発性が認知的処理に与える影響のことを指す(本田・山岸, 2009)。属性フレーミングは比較的頑健な現象だと考えられているが、個人的な関与が高い題材に関しては、フレーミングが軽減することが知られている。Sanjay(2010)は関与の高低で群を分け、航空会社に関する好ましさ調査を行った。その結果、関与が高いほど属性フレーミングの影響が小さくなることが明らかとなった。この結果について Sanjay(2010)は、高関与群の方が低関与群より精緻な処理をしたことで、引き起こされた結果だと考察した。しかし、Sanjay(2010)が述べた精緻な処理とはいかなる認知プロセスを指すのかが定かではない。そこで本研究では、関与の高さから引き起こされる精緻な処理とは一回における処理の深さであり、属性フレーミングに及ぼす関与の効果は文章の呈示時間に依存しないという仮説の基、Sanjay(2010)が述べた精緻な処理が時間を含む認知プロセスか否かを検証した。

方法

大学生 238 名(男性 81 名, 女性 154 名, 無回答 3 名, 平均年齢 20.38, $SD = 1.34$)を対象に個別で質問紙調査を行った。フレームの種類(ポジティブフレーム条件, ネガティブフレーム条件)と関与(高関与群, 低関与群)からなる 2×2 の実験参加者間計画であった。本試行では、Sanjay(2010)で使われた課題を和訳し、どの群も文章の呈示時間を制限した状態で航空会社に対しての好ましさ評定を 5 項目 7 件法で評定した。

結果・考察

フレームによって好ましさ得点に差があるか、および関与の高低によって好ましさ得点に変化するか否かを確認するため、好ましさ得点についてフレームと関与の二要因分散分析を行った。その結果、フレームと関与で主効果が現れ、交互作用は有意ではなかった。フレームの効果に関与の程度は影響を与えないことが明らかとなったため、仮説は支持されず、Sanjay(2010)が述べた精緻な処理とは、時間をかけて課題に取り組むなど時間を含む認知処理であることが明らかとなった。

精緻な処理を伴う利用経験が美的ユーザビリティ効果の抑制に及ぼす影響

問題・目的

「美しいものは使いやすい」と判断することとして、美的ユーザビリティ効果がある。この効果は、デザインの美しさによって消費者が体感する「見かけ上の使いやすさ」が向上することで、消費者の外観訴求性を向上させる。しかし、製品の使いやすさを測定するユーザビリティテストにおいて、美的ユーザビリティ効果によって製品の使いやすさを正しく測定することができなかった場合、機能上の問題点を抱えたまま製品が販売されてしまう可能性がある。そのため高橋・北神（2015）は美的ユーザビリティ効果を抑制させる研究を行った。その結果、実際の利用経験が美的ユーザビリティ効果を抑制させることが判明したが、高橋・北神（2015）では、実験段階における問題点がいくつか指摘された。

そのため本研究では高橋・北神（2015）の手法を修正し、利用経験による美的ユーザビリティ効果の抑制について、再度検討を行った。加えて、高橋・北神（2015）では触れられなかった利用経験の内容に着目し、精緻な処理を伴う利用経験と単純な処理を伴う利用経験という異なる2種の利用経験において、美的ユーザビリティ効果の抑制が成されるのか否かを検討した。仮説は以下に設定した通りであった。

仮説：美的ユーザビリティ効果の抑制に効果をもつのは精緻な処理を伴う利用経験であり、単純な処理を伴う利用経験には抑制の効果は認められない。

方法

実験参加者は大学生45名（男性21名、女性24名、平均年齢20.36歳、 $SD=1.30$ ）であった。実験材料として、日本にある大学のホームページ画像10枚と3つの課題（精緻な処理条件課題、色数カウント条件課題、単語完成条件課題）を用意した。実験では、実験参加者が液晶画面に呈示されるホームページに対して、美しさおよび使いやすさの6段階評定を行った。その後3群に分かれて、ホームページ上で必要な情報を探索する精緻な処理条件課題、ホームページに使用されている色を数える色数カウント条件課題、□に文字を入れて単語を完成させる単語完成条件課題をそれぞれ行った。その後再度、ホームページに対して美しさおよび使いやすさの評定を行った。

結果・考察

本実験では、プレ評定からポスト評定へかけての美しさおよび使いやすさ評定の相関係数の増加量が、精緻、色数、単語の順に大きかった。よって、利用経験が美的ユーザビリティ効果を抑制することは示されず、仮説も支持されなかった。この結果から、本実験では高橋・北神（2015）と利用経験および評価対象が異なっていたために、美的ユーザビリティ効果の抑制ではなく強化が発生した可能性が考えられた。加えて、単語条件の増加量が他2つの利用経験群と比べて小さかったことから、評価対象と利用経験によっては、利用経験を実施せずに期間を空けて再度測定した方が、美的ユーザビリティ効果は抑制される可能性が示唆された。