意思決定場面における選択肢の分類が選択者の満足感に与える影響

寺門　尚子

私たちは日々、あらゆる選択を行いながら日常生活を送っている。社会が豊かになり選択可能な選択肢が増える一方で、多すぎる選択肢からの選択についての問題も指摘されている。そのため選択肢の多い意思決定場面における選択過負荷を軽減する方法について検討する必要があると考えられる。よって本研究において、カテゴリーラベルが選択者の選択結果に対する満足感および選択時の認知的負荷に与える影響を実験的に検討した。

実験では、まずカテゴリーラベルが選択結果に対する満足感に与える影響および満足感を説明する要因の検討を行うことを目的とし分析 1 を行った。実験参加者には 20 種類の紅茶名が並べられたメニューが提示され、どれか 1 つを選択することが求められた。参加者はラベル要因としてラベル情報あり（「さわやか」「深み」などの 5 つにカテゴリー分けあり）、ラベル情報なし（「カテゴリーA」～「カテゴリーE」の 5 つにカテゴリー分けあり）、ラベルなし（カテゴリー分けなし）の 3 群に分けられた。また、紅茶の熟知度を尋ねる質問項目をもとに、参加者を熟知度高群、低群の 2 群に分けた。ラベル要因・熟知度別で選択結果に対する満足感を比較した結果、選択者の紅茶の熟知度による影響は見られず、ラベル要因の影響のみが見られ、ラベルなし群における満足感はラベル情報あり群より高いことが示された。また、紅茶の熟知度低群において、ラベル要因が満足感に与える影響は見られなかった。そのため、カテゴリーラベルが選択中に知覚した選択肢の多様性・選択経験に関する自己決定感を媒介し、選択結果に対する満足感を説明するという媒介関係の検討を行うことができなかった。

分析 2 では、カテゴリーラベルが選択時の認知的負荷に与える影響を検討すること、および選択時の認知的負荷と選択結果に対する満足感の関係を検討することを目的として行った。分析 1 と同一の実験から得られた指標をもとに分析を行った結果、ラベル要因に関わらず選択中の急ぎ感情は熟知度高群よりも低群で高くなり、また急ぎ感情は選択結果に対する満足感と負の相関関係にあることが明らかになった。ラベル要因間で認知的負荷を反映する急ぎ感情に差が見られなかったことから、本研究における選択対象に詳しくない選択者の認知的負荷は、カテゴリーラベルによって影響を受けないことが明らかとなった。また、選択中の急ぎ感情と選択結果に対する満足感に負の相関が見られたことから、本研究参加者の選択結果に対する満足感を説明する要因として、選択時の認知的負荷があるということが示唆された。

分析 1 と 2 より、カテゴリーラベルは選択者の選択結果に対する満足感を低下させ、選択結果に対する満足感に関係する選択時の認知的負荷を軽減しないということが示された。この結果の解釈として、ラベル情報で紅茶の味に対する期待感が上がったが、提供された紅茶の味が期待に見合うだけのもので無かったために選択結果に対する満足感が低下したということ、また先行研究と本研究とで実験参加者の文化が異なり、西洋人と東洋人とで思考の仕方が異なるためにカテゴリーラベルが選択結果に対する満足感に与える影響が異なるという 2 つの可能性が示唆された。特に後者については、文化差による認知プロセスの違いを考慮したうえで、意思決定場面における選択過負荷の軽減策を考えていくことが必要であると考えられる。(応用行動学・ボランティア行動学)