

# 認知的不協和が 行列行動に与える影響

慶應義塾大学 大垣昌夫研究会

室川明良・赤井理奈・服部元・藤田うらら

## 目次

1. 概要 .....	3
2. 序文 .....	3
3. 研究方法 .....	4
4. 研究結果 .....	4
5. 考察 .....	5
6. 結論 .....	5
7. 付録 .....	6
参考文献 .....	7

## 1. 概要

私たちは、日本の街中でよく見られる行列について焦点をあてた。人々に行列行動の選択を促すことが出来れば、消費の増大、経済成長の促進に繋がると考え、本研究を行った。列に並ぶか・並ばないかの行動の差には、認知的不協和という世界観が関連していると考え、認知的不協和の傾向が強い人ほど、より長い時間をかけて列に並ぶという仮説を立てた。アンケートを作成し、サンプルを収集し、回帰分析した結果、認知的不協和の傾向が強い人ほど、行列での待ち時間が少ないという、仮説とは逆の結果が有意に得られた。これは、認知的不協和の傾向が強い人は、「お店に入りたい」と「並びたくない」という矛盾する2つの認知に対し、「行列が出来ているがたいして美味しくないに決まっている」と思うことで不協和を解消し、列に並ばない選択をするのだと考えた。

## 2. 序文

街中でよく見かける行列。これは、日本の文化となりつつある。普段、人々は何かを得るために行列に並んでいる。例えば、人気のパンケーキ屋や宝くじの1番売り場などがある。しかし、全ての人が目的のために必ずしも並ぶとは限らない。どんなに大人気のパンケーキ屋でも、待ち時間が10時間であるならば、ほとんどの人は他の店を検討するだろう。ところが、待ち時間が30分程の場合には、並ぶことを選択する人・しない人で分かれるだろう。

私たちは、人々はこういった世界観に基づいて、行列に並ぶ・並ばないかを判断しているのかについて疑問を感じた。そこで「行列に並ぶ」という行動は、「認知的不協和」と関係しているのではないかと考えた。ここでの認知的不協和とは、「矛盾する二つの認知の摩擦による不協和と呼ばれるストレスを、自分の認知を都合の良いように解釈することで逡減させ、納得しようとする心理過程」のこととする。タバコを例に挙げると、喫煙者にとって、「喫煙は身体に害がある」という認知と「自分は喫煙している」という認知は不協和を起こす。そこで、喫煙者は、「喫煙は身体に害がある」という認知を、「人は遅かれ早かれ死んでしまうもの」という認知に置き換えることで、喫煙はそこまで身体に害がないとして納得しようとする。これが認知的不協和である。

行列に並ぶ・並ばないという行動にも、煙草と同様に何らかの認知的不協和が働いていると考えた。「認知的不協和の傾向が強い人ほど、行列の出来る店は美味しいに決まっていると考え、行列行動に至る」という仮説を立て、本研究に至った。

### 3. 研究方法

アンケートは、東京近郊の大学生を中心に 78 名に行った。東京近郊の大学生を中心にに行った理由として 2 つ挙げられる。第 1 に、東京近郊は行列という現象が頻繁に見られる地域であるから、そして第 2 に、時間に余裕のある学生ならば、行列に時間を費やせると考えたからである。より多くの回答を得るために google のサービスを利用し、インターネット上でアンケート調査を行った。

アンケート項目は、認知的不協和の強さを測る設問①～④、⑥の 5 つ、行列行動についての設問⑤の 1 つを用意した。認知的不協和を測る設問を説明変数、それに対し、行列行動を問うものを被説明変数として、設問を全て数値化して回帰分析を行った。また、年齢・性別・出身地域により、行動に差異が出る可能性を考慮し、これらを問う設問も付随した。なお、アンケートの設問に関しては巻末に付録する。

### 4. 研究結果

単回帰分析の結果、有意だったものを下記の表 1 に記す。回帰分析の際、設問①・③の間食・飲酒の頻度を問う設問では、「全くしない」を 0 とし、選択肢の順に 1,2,3…と数字を振り、数値化して行った。また、ダミー変数を用いた回帰分析、重回帰分析では有意な結果は得られなかった。

表 1 単回帰分析の結果 (有意水準 0.01→\*\*\* / 0.05→\*\* / 0.1→\*)

説明関数	被説明関数	係数	P-値	有意水準
③ 1 週間にどれくらい飲酒をしますか。	⑤ 行列に何分待てますか。	-10.4535	0.08545	*
⑥ 並んで入ったお店に不満を持ったことがありますか。	⑤ 行列に何分待てますか。	-4.51511	0.03110	**

(設問④で 1～4 を選択した、飲酒が身体に害だと思っていない 33 人に対して)

設問④で 1～4 を選択した、飲酒が身体に害だと思っていない 33 人に対して行った、設問③と⑤の単回帰分析にて、有意な結果が得られた。係数が負であることから、飲酒が身体に害だと思っていない人で、飲酒の頻度が多い人ほど、待ち時間が短いことが分かる。また、飲酒が身体に害だと思わず、飲酒の頻度が多い人は、認知的不協和の傾向が強い人であるので、認知的不協和の傾向が

強い人ほど待ち時間が短いと言える。

設問⑥と⑤の単回帰分析では、係数が負であることから、実際に並んで入ったお店に不満を持ったことが少ない人ほど、待ち時間が長いことが分かる。並んで入ったお店に不満を持ったことが少ない人は、認知的不協和の傾向が強い人であるので、認知的不協和の傾向が強い人ほど待ち時間が長いと言える。

## 5. 考察

認知的不協和の世界観が強い人程、待ち時間が短いという結果と、認知的不協和が強い人程待ち時間が長いという結果について、2つに分け、以下に考察を述べる。

1) お酒を害であると思わない人の中で、お酒を多く飲む人程行列に並ぶ時間が短いことが分かる。つまり、不協和の度合いが強い程、並ぶ時間が短いと言える。認知的不協和に関する代表的なお話である「すっばいぶどう」でも、不協和が生じたキツネが「このぶどうはすっばいに違いない」と思い込むことで不協和を解消した。同様に、不協和の度合いが強い人々は、「たいして美味しくないに違いない」と思うことで不協和を解消しているのではないだろうかと考えた。

2) 並んで入ったお店に不満を持ったことが少ない人程、待ち時間が長いといえる。つまり、不協和の度合いが強い程、並ぶ時間が長い。このことから、「これだけ多くの人が並んでいるのだから美味しいに違いない」と思うことで不協和を解消していると考えられる。

認知的不協和が強い人ほど、待ち時間が長い、短いという2つの結果が出てしまったことについては、その人の経験に影響を受けているのではないか。実際にお店に並んだ後、お店に不満を抱いたか、満足したかの違いで、前者の場合は、その後行列を見たときに「たいして美味しくないに違いない」と考え、後者の場合は、「これだけ多くの人が並んでいるのだから美味しいに違いない」と考えることによって、2つの結果が出たのではないかと考えた。

## 6. 結論

## 7. 付録

アンケートに用いた質問票を下記に掲載する。

①あなたは1日にどれくらい間食をしますか。

全くしない ・ 1回 ・ 2回 ・ 3回 ・ 4回以上

②あなたは間食をすると太ると思いますか。

(全く思わない) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(とても思う)

③あなたは1週間にどれくらい飲酒をしますか。

全くしない ・ 1回 ・ 2回 ・ 3回～4回 ・ 5回～6回 ・ 7回以上

④アルコール摂取は、脳細胞の破壊を加速させ、また依存性になる可能性があるという科学的証明があります。あなたは飲酒が身体に害があると思いますか。

(全く思わない) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(とても思う)

⑤あなたは、〇〇屋さん(あなたの大好きのお店)に電車で1時間かけて行きました。すると、そのお店の前にはなんと行列ができていました。あなたは何分待てますか。

- ・ 0分                      ・ 45分
- ・ 5分                        ・ 60分
- ・ 10分                      ・ 90分
- ・ 15分                      ・ 120分
- ・ 20分                      ・ 150分
- ・ 30分                      ・ 180分以上

⑥実際に並んで入ったお店に不満を持ったことがありますか。

(全くない) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10(よくある)

⑦性別を教えてください。

男・女

⑧年齢を教えてください。

\_\_\_\_歳

⑨出身地(6歳～18歳で主に過ごした地域)を教えてください。

- ・北海道
- ・東北地方
- ・北陸地方
- ・関東地方
- ・中部地方
- ・近畿地方
- ・中国地方
- ・四国地方
- ・九州地方
- ・海外

## 参考文献

- ・真壁昭夫. 2010. 『基礎から応用までまるわかり 行動経済学入門』. ダイヤモンド社.
- ・フェスティンガー著、末永俊郎監訳、1965. 『認知的不協和の理論 社会心理学序説』