

コンビニエンスストアにおけるレジ店員への羞恥感情が購買意欲に及ぼす影響

平松 美紀¹

要約

大野らは、消費者の態度と行動の乖離といった非一貫性に注目し、行動に至らない原因として、認知ではなく感情心理に基づきアプローチした。なかでも分離情動理論に依拠した個別情動として、罪感情と恥感情に着目している。私は日々の生活の中で、羞恥感情によって実際の欲求とは異なる購買行動が生じると考えた。本稿では、羞恥感情に焦点を当て、個人がもつ羞恥感情が購買行動にどのような影響を及ぼすのかを調査した。その結果、羞恥傾向や商品購入へのためらいには年代や性別によって差が見られ、また、レジの店員の性別や年齢によっても商品購入へのためらい度合いに差が見られることが明らかになった。

JEL 分類番号 : D91

キーワード : 羞恥感情, 消費者心理

¹ 立命館大学総合心理学部 cp0022hp@ed.ritsumei.ac.jp

1. はじめに

大野らは、消費者の態度と行動の乖離といった非一貫性に注目し、行動に至らない原因として、認知ではなく感情心理に基づきアプローチした。なかでも分離情動理論に依拠した個別情動として、罪感情と恥感情に着目している。本稿では、恥感情に焦点を当て、個人がもつ恥感情が購買行動にどのような影響を及ぼすのかを調査した結果について述べる。

2. 方法

本調査は、インターネットを用いて調査協力者を募り、羞恥傾向とコンビニエンスストアでの購買行動についてのアンケート調査を行った。

羞恥傾向尺度は、成田らの状況別羞恥感情質問紙から「かっこ悪さ」、「気はずかしさ」、「性」の3つの因子に関する質問を抜粋して用いた。購買行動については、成田・寺崎・新浜（1990）の状況別羞恥感情質問紙から項目を抜粋して短縮したものを採用し、各項目において「まったく恥ずかしくない」「少し恥ずかしい」「恥ずかしい」「非常に恥ずかしい」から1つ選ぶ4件法で答えてもらった。そして、「まったく恥ずかしくない」を0から「非常に恥ずかしい」を3と数値に置き換え、各質問項目での平均値を求めた。

コンビニエンスストアでの購買行動については、回答者がひとりでコンビニエンスストアで買い物をする際に、どのような商品を買うことにためらいを感じるのか、またレジの店員の性別や年齢によってためらいの度合いに差は見られるのかを調査した。各質問項目につき、「レジの店員が10代から30代までの同性だった場合」「レジの店員が40代以上の同性だった場合」「レジの店員が10代から30代までの異性だった場合」「レジの店員が40代以上の異性だった場合」の4つ全ての場合で「まったくためらわない」「少しためらう」「ためらう」「非常にためらう」の1つを選ぶ4件法を用いて答えてもらった。

3. 結果

コンビニエンスストアでの購買行動と羞恥傾向を照らし合わせた。

①全体としては「食べ物をたくさん買ったり、高カロリーなものを買ったりすること」をレジの店員の性別や年齢に関わらず「まったくためらわない」と回答した人が多かったが、レジの店員によって差が出た回答者は「レジの店員が10代から30代までの異性だった場合」に最もためらいを感じていた。この傾向は10代から20代の女性の回答者に見られ、羞恥傾向の「体格がスマートでないと思う時」に「恥ずかしい」「非常に恥ずかしい」と回答していた人が多かった。反対に、レジの店員の性別や年齢に関わらず「まったくためらわない」と回答した人は、「体格がスマートでないと思う時」に「まったく恥ずかしくない」と回答していた。

②また、「おつとめ品や見切り品など、安くなった商品を買うこと」についても、全体的に見れば「まったくためらわない」と回答した人の割合が高かったが、「少しためらう」と回答した人は、その多くがレジの店員の性別や年齢に関わらず4つ全ての場合にお

いて「少しためらう」と回答していた。そして、羞恥傾向では「かっこ悪さ」の因子に対する羞恥傾向が強く見られ、「人前で自分の行為がとがめられ、おこられた時」や「支払いの時、お金が足りないことに気がついた時」に「非常に恥ずかしい」と回答していた人が多かった。

③ためらいを感じる人が最も多かった項目は、「コンドームや生理用品、アダルト系商品を買うこと」であった。この項目では、レジの店員の性別によってためらいの度合いに差が出た回答者が多く、レジの店員が同性のときよりも異性の時に強くためらいを感じていた。また、その多くは20代中心の若年層であった。そして、羞恥傾向では「気はずかしさ」や「性」の因子に対する羞恥傾向が、「コンドームや生理用品、アダルト系商品を買うこと」を「まったくためらわない」と回答した人たちと比べて強く見られていた。

4. 考察

①の結果が出た要因として、10代から20代の女性が自分自身の体型を気にしており、特に同年代の異性に対してどう見られているか敏感になっていることが考えられる。その結果、コンビニエンスストアで食べ物をたくさん買ったり高カロリーなものを買ったりしたいと思ったとしても、レジの店員の目が気になりためらわれる場合があるのだ。

②の結果が出た要因として、おつとめ品や見切り品などの安くなった商品を買うことをためらう人は「かっこ悪さ」の因子に対する羞恥傾向が強く見られたことから、自分自身を良く見せたい、プライドが高い人は、安くなった商品を買う姿をレジの店員に見られることに少し抵抗があると考えられる。また、このような人はレジの店員の性別や年齢に関わらずためらいを感じており、ある特定の年代や性別に対する意識はあまりもっていないと言えるだろう。

③の結果は、「気はずかしさ」や「性」の因子に対する羞恥傾向と「コンドームや生理用品、アダルト系商品を買うこと」へのためらいには関係性があることを表している。特に20代中心の若年層には強い羞恥傾向が見られ、性的な商品であることから異性の店員に対して抵抗があると考えられる。

5. 引用文献

大野 幸子 (2013). 感情心理アプローチによる行動喚起を促す罪感情を用いたマーケティングへの示唆：行動喚起に導くための尺度構築と罪感情に関する仮説の検証(本文)

大野 幸子 (2017). 行動喚起を促す罪感情のマーケティングへの戦略的適用：CRMによる消費者の購買行動を対象として 和光経済, 49, 9-24.

6. 参考資料

羞恥感情とコンビニエンスストアでの購買行動に関する調査

1. あなたの個人属性について

あなたの性別を教えてください。(男性・女性・その他)

あなたの年齢を教えてください。() 歳

あなたは立命館大学の学生ですか。(はい・いいえ)

あなたは立命館大学・総合心理学部の学生ですか。(はい・いいえ)

どのようにしてこの調査を知りましたか。

(調査者から直接聞いた・調査者の SNS を見た・調査者のゼミ (指導教員) の SNS を見た・授業やゼミで宣伝を聞いた・調査者の家族から聞いた・その他)

2. 状況別羞恥心に関する質問

FACTOR1——「かっこ悪さ」の因子——

1. みっともない髪型や服装をしている時。

(まったく恥ずかしくない・少し恥ずかしい・恥ずかしい・非常に恥ずかしい)

2. 人前で自分の行為がとがめられ、おこられた時。

3. 静かな教室でお腹が鳴った時。

4. 体格がスマートでないと思う時。

5. 支払いの時、お金が足りないことに気がついた時。

FACTOR2——「気はずかしさ」の因子——

1. 初対面など、知らない人と話をする時。

2. 大勢の前で自分の意見を発表した時。

3. 好意を持っている人に話しかけられた時。

4. 異性にみつめられた時。

5. 電車等で他人と目が合うなどして、視線のやり場に困る時。

6. あまり親しくない人に自分のことを話す時。

FACTOR3——「性」の因子——

1. トイレに行く時 (特に人前、異性の前で)。

2. セックスについて話をする時。

3. 街中でラブシーンを見た時。

3. コンビニエンスストアでの購買行動に関する質問

あなたがコンビニエンスストアを最もよく利用する時間帯はいつですか。

1. 午前 6 時から午前 10 時
2. 午前 10 時から午後 2 時
3. 午後 2 時から午後 6 時
4. 午後 6 時から午後 9 時
5. 午後 9 時から午前 0 時
6. 午前 0 時から午前 6 時

1. 食べ物をたくさん買ったり、高カロリーなものを買ったりすることを
レジの店員が 10 代から 30 代までの同性だった場合

(まったくためらわない・少しためらう・ためらう・非常にためらう)

レジの店員が 10 代から 30 代までの異性だった場合

(まったくためらわない・少しためらう・ためらう・非常にためらう)

レジの店員が 40 代以上の同性だった場合

(まったくためらわない・少しためらう・ためらう・非常にためらう)

レジの店員が 40 代以上の異性だった場合

(まったくためらわない・少しためらう・ためらう・非常にためらう)

2. おつとめ品や見切り品など、安くなった商品を買うこと

3. SNS などで話題になった商品を買うこと

4. コンドームや生理用品、アダルト系商品を買うこと

5. 「体脂肪を減らすのを助ける」などと書かれた特定保健用食品や機能性表示食品を買うこと