

## 意思決定スタイルや選択コストが感情の時間的変化に及ぼす影響

○上市秀雄 筑波大学大学院システム情報工学研究科  
Email: ueichi@sk.tsukuba.ac.jp  
高橋由直 株式会社ロッテ

## 先行研究

- 後悔に関するシナリオ実験
- 上市・楠見 (2004)
  - 意思決定スタイルが後悔の大きさに影響
    - 分析型 ⇒ 後悔が小さい
    - 直観型 ⇒ 後悔が大きい
  - 行動一非行動が後悔の時間的変化に影響
    - » 繰り返し行動することが困難な状況 (大学受験など)
      - 行動した人 ⇒ 後悔が減少  
合理化もしやすくなる
      - 行動しなかった人 ⇒ 後悔が上昇  
合理化しにくくなる
    - » 繰り返し行動することが容易な状況 (スキー、恋愛など)
      - 行動した人 & 行動しなかった人 ⇒ 後悔が減少  
合理化もしやすくなる

- 後悔・満足に与える要因の検討
- Schwartz (2004)
  - 個人差をMaximization Scaleによって2つに分類
    - » Maximizer : 常に最良の選択肢を追求する人
    - » Satisficer : 他にもっと良い選択肢があっても満足できるものを目指す人
  - MaximizerはSatisficerより満足度が低い
    - » Maximizerは客観的で優れた選択をする可能性が高い。
    - » しかし、よいものを選んだ事がわかっていても得られる満足度は低い
      - 満足感、幸福感、樂觀性が低く、抑うつ傾向が高い
  - Satisficerは機会費用 (Opportunity cost) に影響されない
    - » 機会費用 (Opportunity cost)
      - 別の選択肢を選んでおけば得られたはずの利得
    - » Satisficerは、「そこそこで十分」と考えるため

- 意思決定後の人の考え方の個人差を考慮していない
  - 意思決定後に、「いつまでもあれこれと比較したりする」傾向が、後悔・満足に影響する可能性あり
- 意思決定時にかけた選択コストと後悔・満足との関係が不明
  - 各選択肢の各属性を十分比較した人の方が、大雑把に各選択肢を比較して決めた人よりも、悪い結果が出たとしても、後悔が低く満足度が高い可能性あり

意思決定スタイルをより細かく分類し、選択コストや後悔・満足との関係を体系的状況下で比較検討する必要

## 目的

- 様々な状況下で共通して後悔に影響を与える意思決定スタイルを明確化
- 意思決定スタイル、選択コストと後悔・満足との関連性、時間的変化を検討

## 方法

- 被験者 大学生 102名 (男性71名、女性31名)
- 調査時期 2004年12月
- 調査方法 19ページの質問紙を配布・回収
- 材料 デジカメ購入 (金銭的状况)  
温泉旅館予約 (身体的状况)  
就職先選択 (人生に関する状况)

## 手続き1: 選択肢の提示

実際のスペックおよび市場価格を使用



	製品A	製品B	製品C
価格	21000円	30700円	37000円
画素数	200万画素	410万画素	520万画素
液晶モニター	1.5インチ 5.5万画素	2インチ 15.4万画素	2.1インチ 17.3万画素

## 手続き2: 実験操作

### <選択コスト高群>

- ・デザインのみ比較した場合どの製品が欲しいですか
- ・価格と画素数を考慮するとどの製品が欲しいですか
- ・デザインと価格を考慮するとどの製品が欲しいですか

(約15分比較検討)

### <選択コスト低群>



質問:『最終的にどの製品を購入しますか』

ここで被験者が選択した選択肢を選択肢Xと定義

## 手続き3: 質問

### 選択肢X選択直後

- ・製品Xを選んだことについて満足している (満足)
- ・選択できなかった残りの製品が気になっている(心理的損失)

### 後悔が生じる状況が発生



#### 選択肢D

価格: 製品Xと同じ  
画素数: 製品Xよりやや大きい  
液晶モニター: 製品Xよりやや大きい

### 選択肢D出現直後 (後悔が生じる状況が発生した直後)

- ・選択肢Xに満足している (満足)
- ・選択肢Xを選んだことを後悔している (後悔)

### 再び後悔が生じる状況が発生



2週間使ってみたが、画素数と液晶モニターに少し不満を感じた

### 選択肢Xの効用判明後 (後悔が生じる状況発生した後)

- ・選択肢Xに満足している (満足)
- ・選択肢Xを選んだことを後悔している (後悔)

この流れで、温泉旅館予約と就職先選択も行った

最後に意思決定スタイルを測定する質問を回答させた

## 質問項目

### ■ 意思決定スタイル

- 比較一般: 比較することが好き
- 選択前比較: 選択をする際選択肢を互いに比較する
- 選択後比較: 選択後、選んだ物と選ばなかった物を比較
- 直観: その時の感情で動
- 完璧: 次善で我慢したくない
- 満足: 最重視の条件が満たされていればそれでよい
- 責任: 何事も自分の責任で決める

### ■ 心理的損失

- 「選択できなかった残りの選択肢が気になっている」

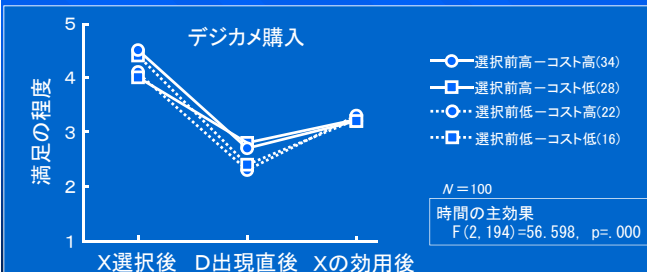
### ■ 感情

- 満足: 「その選択肢を選択した事に関して満足している」
- 後悔: 「その選択肢を選択した事に関して後悔している」

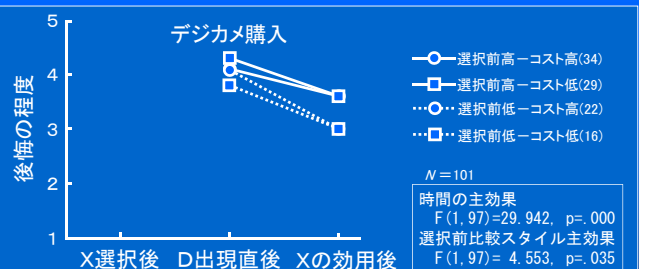
いずれも 5段階評定により測定

## 結果と考察

### ■ 選択前比較スタイル, 選択コストが感情の時間的変化に及ぼす影響



- ・時間経過とともに満足度は低下する(旅行, 就職も同様)
- ・選択コスト, 選択前比較スタイルは満足度に影響しない

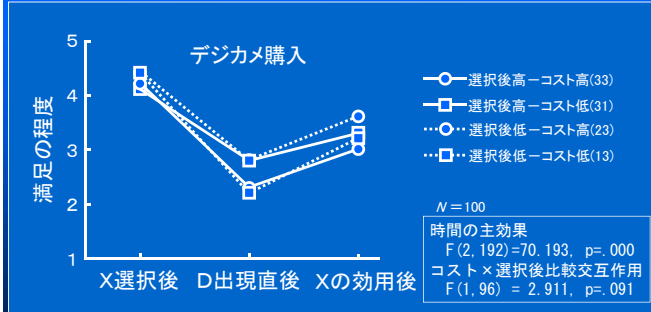


### 金銭的状况(デジカメ)のみ,

- ・時間経過とともに, 後悔減少
  - ・先行研究と異なり, 選択前比較傾向が高い方が後悔
    - 他の状況では有意な関連性なし
- ⇒今後検討する必要あり

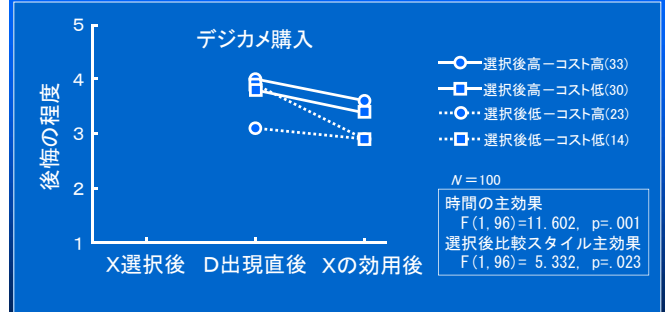
■ 選択後比較スタイル, 選択コストが感情の時間的変化に及ぼす影響

13



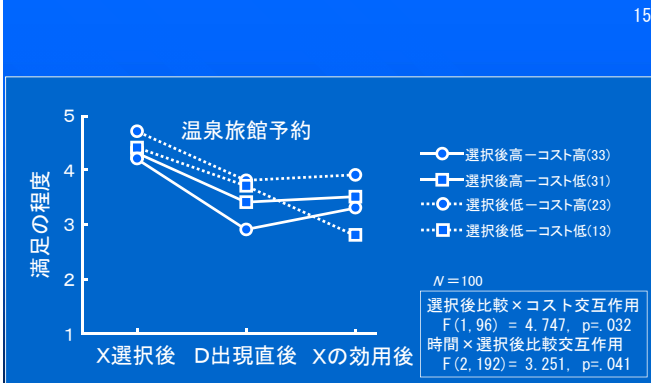
- ・ 時間経過とともに満足度は低下
- ・ 選択後比較傾向が低く, 選択にコストをかけた人は満足度が高い傾向を示唆

14



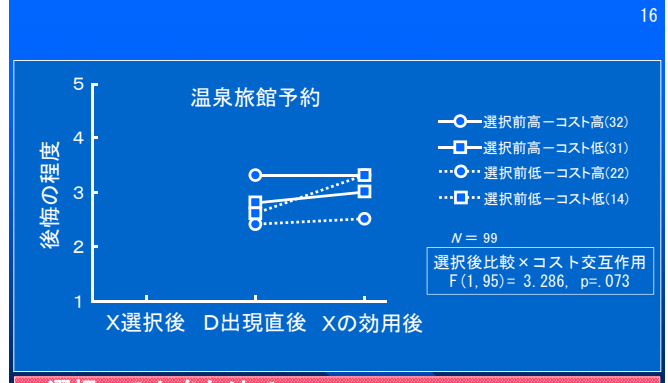
- ・ 時間経過とともに, 後悔減少
- ・ 選択後比較傾向が高い方が後悔する

15



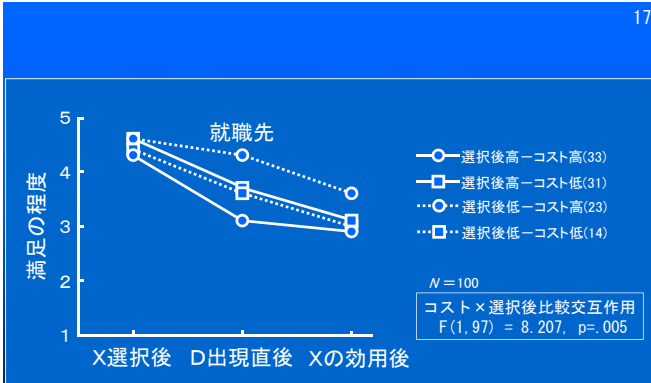
- ・ 選択後比較傾向が低く, 選択にコストをかけた人は満足度が高い傾向
- ・ 選択後比較傾向が高い人は, 選択肢Dを知った直後満足が低い

16



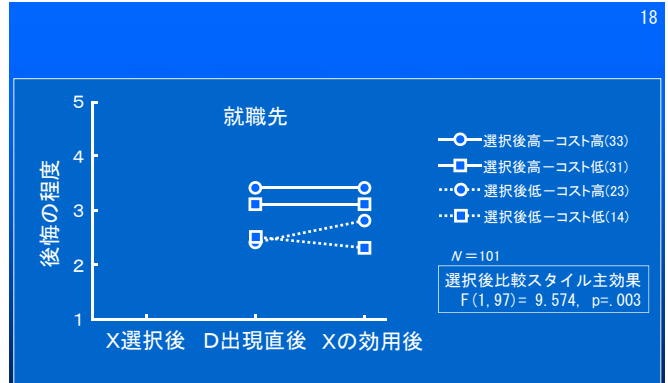
- ・ 選択コストをかけて 選択後比較傾向が高い方は後悔が大きく,
- ・ 選択コストをかけて 選択後比較傾向が低い人は後悔が小さい傾向が示唆

17



- ・ 選択にコストをかけて 選択後比較傾向が低い人は, 満足度が高い傾向

18



- ・ 選択後比較傾向が高い方が後悔が大きい

## まとめ

19

- **選択前比較スタイルは感情の時間的変化にあまり影響しない**
  - 選択前比較スタイルは満足度には影響しない
  - しかし後悔に関しては、上市・楠見（2004）と反対の結果
    - 》金銭的状况において、選択前に比較する傾向が高い人は後悔が大きい傾向
- ⇒ 今後検討する必要あり
- **選択後比較スタイル、選択コストは感情の時間的変化に影響する**
  - 選択コストかけた場合
  - 選択後比較スタイルの人 ⇒ 満足度小、後悔大
  - 選択後比較スタイルでない人 ⇒ 満足度大、後悔小

## 今度の課題

20

- **現実場面の意思決定状況において検証する必要あり**
  - 本研究はビニエット実験であるため、現実場面の意思決定と異なる可能性あり
    - 》仮想的な時系列ではなく、真の時系列データによって検証する必要がある
  - 現実場面の意思決定における感情・選択コストを時系列的に測定する必要あり
- **他者との相互作用のある意思決定場面において検証する必要あり**
  - 集団の意思決定
  - 他者とのコミュニケーションがある場合の意思決定
- **本研究結果をモデル化し、シミュレーション**

## 参考文献

21

- Gilovich, T., & Medvec, V. H. 1995  
The experience of regret: What, when, and why. *Psychological Review*, 102, 379-395.
- Gilovich, T., Medvec, V. H., & Kahneman, D. 1998  
Varieties of regret: A debate and partial resolution. *Psychological Review*, 105, 602-605.
- ラドフォード 1991  
意志決定行為、ヒューマンティワイ
- Schwartz 2004  
The paradox of choice, Ecco Press.
- Sternberg 1997  
Thinking style, Cambridge University Press
- 上市秀雄・楠見孝 2004  
後悔の時間的変化と対処方法 *心理学研究*, 79 (6), 487-495.
- Zeelenberg, M., van Dijk, W. W., van der Pligt, J., Manstead, A. S. R., van Empelen, P., & Reinderman, D. 1998  
Emotional reactions to the outcomes of decision: The role of counterfactual thought in the experience of regret and disappointment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 75, 117-141.

## 温泉旅館選択状況

22

- **温泉旅館(宿泊料金、温泉の特徴、料理の特徴)**
  - A: 22200円、田沢湖を望む露天風呂あり、創作懐石料理
  - B: 14850円、庭園に面した大浴場が2つある、  
地場素材を使ったバランスのよい料理
  - C: 9500円、露天風呂とサウナあり、ごく普通の料理
- **後悔状況1 (選択肢Dの出現)**
  - 宿泊料金 : 選択肢Xと同じ
  - 温泉の特徴 : 無料の貸切露天風呂あり
  - 料理の特徴 : 地場素材を多用した創作料理と郷土料理
- **後悔状況2 (選択肢Xの効用が期待以下)**  
楽しかったが、温泉からの眺めと料理には少し不満を感じた

## 就職先選択状況

23

- **就職(初任給、企業のランク、希望の職種に就ける可能性)**
  - A: 206000円、シェア40%、可能性低
  - B: 197000円、シェア20%、希望とかけ離れた職種には就かない
  - C: 174000円、シェア8%、希望している職のみの募集のため確実
- **後悔状況1 (選択肢Dの出現)**
  - 初任給 : 企業Xと同じ
  - 企業のランク : 企業Xよりやや大きい
  - 希望の職種に : 希望の職種のみの募集のため、  
確実に就ける可能性
- **後悔状況2 (選択肢Xの効用が期待以下)**  
企業Xでの仕事にやや不満を感じている

## 因子分析結果 — 比較スタイル

24

選択後比較スタイル	
最終的な選択をした後、選ばなかった選択肢のメリットが余計気になる	.83
考え抜いた結果の選択の後でも、選ばなかった選択肢が気になる	.82
自分の選んだ選択肢と選ばなかった選択肢をいつまでも比較する	.68
最終的な選択をした後でも、選ばなかった選択肢が気になる	.66
自分の選ばなかった選択肢はあまり気にならない*	-.65
最終的な選択をした後、選んだ選択肢の長所よりも短所が気になる	.61
買物から帰ってきて、購入しなかった商品が気になる	.57
選択前比較スタイル	
何かを決めるときは、できる限り様々な選択肢を比較したいと思う	.84
何かを決めるときは、様々な選択肢を互いに比較しながら決める	.69
何かを決めるときは、様々な条件を総合的に判断して決める	.53

因子間相関 .03