

消費者はどう行動するか

6

テロ、戦争、SARS（重症急性呼吸器症候群）のトリプルパンチで、ゴールデンウィークの旅行予約獲得が苦戦したとのこと。例年より6割も安いツアーが出回るなど、事態は深刻です。実体のないサービスという財は、イメージに大きく影響を受けます。大規模な航空機事故などがあると、しばらく飛行機には乗らないでおこうと考えるといったことは、誰でも一度は経験があるのではないのでしょうか。

しかしながら、SARSが流行しているから旅行をあきらめることと、航空機事故が起こったから飛行機に乗らないことは事情が異なります。前者は伝染病の

情報が、次回に旅行に行く際のリスクを高めるという意味で合理的です。それに対し後者は航空機事故が起きたからといって、次回乗る飛行機の事故率が高まるわけではないのですから、合理的だとはいえません。むしろ2度と事故が起こらないように、より厳しいチェックが徹底され、事故のリスクは低くなることすら期待できます。このような消費者行動において、鍵となるのがヒューリスティクス、あるいはヒューリスティックといわれる概念です。

ヒューリスティクスとは、直感的判断のような、簡便化された判断の方法として理解されています。意思決定において、前回までに述べたような、順を追って判断していく方法(アルゴリズム)は、確実性が高いかも

しれませんが、膨大な情報処理という努力を必要とします。しかし、日常生活において我々は時間などさまざまな制約の下にあり、すべての情報を吟味することは不可能です。そこで既に保持している固有の知識を利用して、一部の情報だけで判断を行うことがしばしば見られます。

これをヒューリスティックスというのですが、多くの場合蓋然性の高い判断を導くものの、最適解を与える保証はない、一方で問題解決の効率を非常に高める、といった特徴を持っています。例えば、知らない町で食事をする際 事前に綿密に情報を検索し、最も条件のよい店を決めて迷わずそこに直行する 適当に町をぶらついて行列のできた店に入ってみる。後者がまさ

しくヒューリスティックスの意思決定ということになります。消費者はしばしばこのようなヒューリスティックスに従って行動し、その結果として時々合理的ではない結果に到達します。行列の後ろに並んで、失敗した経験はないでしょうか。

ヒューリスティックスには幾つかの種類があり、冒頭に取り上げた航空機事故と消費抑制のような行動は「利用可能性ヒューリスティック」と言われています。あることが起こる確率の高さを判断する場合、思い出しやすい事例が多い方が、率を高く見積もるというものです。他の例で言えば、男女同数の名前が書かれたリストを見せられても、女性の名前の中に有名人が多く含まれていると、女性の方が多いと答えがちになる

といったことが挙げられます。

投資などの判断においても、株式市場暴落の経験のある投資家の方が、そのような経験のない投資家よりもクラッシュのリスクを高く見積もると言われています。厳密に言えば、冒頭のテロ、戦争、SARSによる旅行回避も実際のリスクよりも大げさに考えている可能性は大いにあり、本当に合理的かどうかは疑問です。ゴールドデンウイークを安価でゆったりとすごすチャンスを逸していると考えることができるかもしれません。

さて、このような利用可能性ヒューリスティックはエネルギー事業においてどのような示唆を与えてくれるのでしょうか。典型的な例がガス事故のイメージです。

ガス業界の努力により、事故の件数は非常に減少したものの、ガスは危険というイメージはなかなか払拭できません。事実、電化のセールストークの一つは安全、安心となっています。

確かに住宅火災の原因ではコンロが火災発生源別の約4分の1を占めてはいますが、電気製品が原因の火災も1割程度に達します(図参照)。実態の割にガスの危険性(リスク)が大きく見積もられるのも、ニュースなどで取り上げられる爆発によるイメージが大きく影響していることは間違いありません。

利用可能性ヒューリスティックに影響を与える要因の一つに、情報の鮮烈さがあります。飛行機事故と同様に、爆発映像の鮮烈さは、消費者の購買意思決定

に大きな影響力を持つこと
でしょう。

もちろん、このような情
報をコントロールすること
は不可能ですし、望ましい
ことでもありません。今ま
で行ってきたような地道な
努力が必要であることは言
うまでもありません。しか
し一方で、消費者の判断が
最適でないことも間違いあ
りません。

ガスは危ないから、と躊
躇するお客さまに対して、
「仕方ない」とあきらめるの
ではなく、実際の情報を的

確に提供し、利用可能性ヒ
ューリスティックの部分
をそぎ落とすことが不可欠
なのです。そのためにも、お
客さまとのより多様な接点
を確保する必要があるよう
に思います。

（学習院大学経済学部
特別客員教授（当時） 豊
田 尚吾）

消防庁資料「住宅火災の実
態について」データに基づ
いて筆者が作成

