

少数のせっかちな人が混雑を生み出す

—反応閾値モデルと質問紙調査を使った検討—

○谷本弥央・須山巨基

(安田女子大学心理学部)

目的

近代の消費行動において、レジに並ぶという光景は日常風景の一部となっている。そのなかで人が一斉にレジに並び始めるという現象が一部の人のによって観測されている。本発表では、なぜ人々が一斉にレジに並ぶのかという現象について、さまざまな要素を考える。

本現象について、いくつかの可能性がある。一つは、マーフィーの法則という心理現象である(Matthews, 1997)。これは人間が不都合なことが起こる確率を高く見積もってしまう傾向があるという法則である。レジに並ぶ場合も、一人が並ぶと他の人も一斉に並び始めることがあるが、それは偶然の一致であっても、自分にとって不都合なことだと感じて印象に残りやすいからだとされている。では偶然でないとしたらどのようなプロセスが考えられるだろうか。

この群衆行動を説明するために本研究では反応閾値を使う。反応閾値とは、ある刺激に対して行動を起こすのに必要な刺激量の限界値のことである(Granovetter, 1978)。群衆において、時間に比例して人数が一定して増えると反応閾値上では直線になる。本研究では、質問紙調査とフィールド調査を合わせて以上の点を検討する。

実験①・②の方法

実験①では女子大生 126 名、実験②では一般人 122 名を対象に質問紙調査を行った。質問紙では、せっかち尺度(甲村,1994)、同調尺度(横田・中西,2010)、本研究のために作成したシナリオ、そもそも行列に並ぶかを問う質問項目、参加者の属性の回答を求めた。シナリオでは、店(パン屋・スーパー・雑貨屋)で自分以外に特定の数(10人・20人・30人)いたとして、回答者自身が、何人の人がレジに並びはじめたら自分の列に加わるのか尋ねた。よって、3x3の参加者内要因で調査を実施した。

結果と考察

実験②の 30 人のシナリオにおいて一般化線形混合モデルを実施した結果、せっかち度は有意であり ($B = -$

$0.23, z = -2.63, p = .009$)、同調志向は有意でなかった ($B = -0.03, z = -0.25, p = .804$)。反応閾値モデルに当てはめると、3~5 人がレジに並びはじめるとそれ以外の人がレジに群がること示された。

実験③の方法

地方の薬局で 18 時~19 時の 1 時間にかけて行われた。ストップウォッチを使用し、列に並んだ人数と並ぶまでの時間を計測した。一人目の客が並びはじめたところから次の人が並ぶまでに 60 秒が経過したところを区切りとし、行列の回数を計測した。実験①・②で観測された一斉に並ぶ現象が、実際の店舗でも起こるかを検証した。また実験①・②の結果から、4 人が並ぶと他の人も並びはじめるといふ仮説を立てた。

結果と考察

1 時間のうちで何回行列ができたかを調べた結果、19 回であった。また、次の人が並ぶまでの時間を調べた結果、3~5 秒で並び始める人が最も多く、それ以降は徐々に人数が減っていくことが分かった。仮説どおり 4 人が並ぶと他の人も並び始めるかを調べた結果、5 人以上が並ぶと他の人も並び始めることがわかり、4 人以上だと他の人が並び始める前に列がなくなるということがわかった。本実験により、レジに一斉に群がる現象は思い込み(マーフィーの法則)ではなく、現実社会でも起きていることが分かった。今後の課題として、シナリオと現実では、1 人だが差があった。シナリオの設定をより詳細に記述し、現実場面と整合性をとることで、本実験の仮説により近い結果が得られると考えられる。

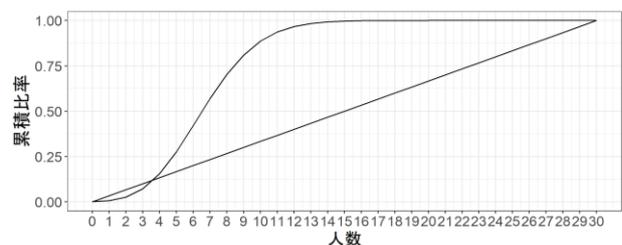


表 1 実験①・②の 30 人の結果のフィッティングを行ったときの反応閾値モデル