

2. 選択のオーバーロード現象に待機列による焦燥感が及ぼす効果

松田 憲（北九州市立大学）・畔津憲司（北九州市立大学）・有賀敦紀（広島大学）

The effects of impatience by the waiting line on choice overload

Ken MATSUDA(University of Kitakyushu), Kenji AZETSU(University of Kitakyushu), Atsunori ARIGA (Hiroshima University)

目的：過剰な選択肢は買い物客の関心を高くひくものの購買意思決定には逆効果であるという現象を「選択のオーバーロード現象」というが（Iyengar & Lepper, 2000），その再現性は度々疑問視されている。本研究では，選択を待つ他者の存在によって焦燥感を非明示的に与えることで選択のオーバーロード現象が生起するのではないかと考え，選択時に待機列を置くことでの検証を行った。

方法：待機列あり条件では，参加者は10名の待機列が視界に入る状態でPCの前に着席した。PC画面上に4枚ないし12枚の画像が同時に呈示され，参加者は画像の中から欲しい画像に1位から3位までの順位付けを行った。参加者は順位付けを終えた後に席を移動し，全順位付けに対する満足度と後悔度の主観的認知の評定をそれぞれ6段階で行った。待機列なし条件では，待機列のいない状態で同様の手続きで行った。

結果：後悔度評定値において待機列と選択肢数条件の交互作用が有意であり，待機列によって焦燥感を感じると多数選択肢条件で後悔度が上昇することが示唆された。また，待機列がある条件で選択肢数と主観的認知の交互作用が有意であり，待機列によって焦燥感が生じると選択肢が多いほうが満足度が低下して後悔度が上昇するという選択のオーバーロード現象が生起する結果となった。さらに，選択肢が12枚の条件において待機列と主観的認知（満足度と後悔度）の交互作用が有意であり，選択肢が多いと焦燥感によって満足度が低下し後悔度が上昇することが考えられた。

結論：選択時に待機列があることで選択のオーバーロード現象が生起することが明らかになった。この結果は，待機列によって生じた焦燥感が認知的制御を妨害し，効用を最大化するような厳密な論理による選択が阻害された結果として，自身の選択に対する満足度の低下と後悔度の上昇が生じたのではないかと考えられる。そしてそのような傾向は選択肢が多いときほど顕著になると考える。