電波新聞
2021年(令和3年)8月5日(木曜日)

「ナッジ」応用の意義や進化の方向性

NTTデータ経営研究所 小林シニアコンサルタントに聞く

新型コロナウイルスとの闘いが長期化する中、人々が感染リスクの高い行動を避けるようさりげなく後押しする取り組みが広がってきた。行動経済学の知見を応用した「ナッジ（軽く突く）」と呼ぶ手法で、デジタル技術で行動変容を促す実証実験が活発化している。NTTデータ経営研究所社会基盤事業本部ライフ・バリュー・クリエイションユニットでシニアコンサルタントを務める小林健太郎氏にナッジを応用する意義や進化の方向性などについて聞いた。

◇　◇

一定の効果を発揮

――コロナ対策にナッジを応用する動きが広がっている

小林氏　ナッジは身近な生活の場面に浸透し、小さな行動変容を促すという観点で見ると、一定の効果を発揮している。例えば、スーパーのレジ前に「足跡シール」を貼り、間隔を空けて並ぶように呼び掛けている。災害対策を巡っては、自身の行動が他人を助けることにつながることを意味する「利他性」に着目した研究があり、そうした視点でメッセージの発信を工夫する動きも見られた。ただ、国民が長引く自粛生活に慣れる中、不要不急の外出自粛を徹底するという観点で見ると、ナッジの効力が低下しているように思う。

――今後はどういう工夫が求められるか

小林氏　「明るい目標」につながる行動変容は、人々の理解を得やすく組み合わせている。コロナ禍で安全に街中を移動できるようリアルタイムで人々の背中を押す試みとして注目している。

ただ行動変容を促す取り組みでパーソナライズ化を進めると、アプリケーションの構築や運用の段階で費用がかかる。投資に見合った効果が得られるかといった問題を考慮する必要がある。一律の介入とパーソナライズのどちらが有効かという見極めが大事だ。

――技術の進化で期待している点は

行政の力も必要

小林氏　人の心理はその時々の状況によって変わる。AI（人工知能）を生かしてパーソナライズ化した質問を送り、その回答結果をメッセージの発信に役立てる試みが考えられる。「今日はこういう心理状況だからこういう出し方をしよう」と考え、リアルタイムでメッセージを変えていく段階まで進化する可能性がある。また、行動変容を促す技術を広く行きわたらせるためには行政の力も必要だ。多くのタッチポイント（顧客との接点）を持つ民間と行政が組めば、健康や環境分野でも望ましい行動をとる人を増やせる。

小林氏

デジタル技術でコロナ禍の行動変容を

パーソナライズ化にも注目

考になる。

――デジタル技術を役立てる利点は

小林氏　一つはデータを獲得できることだ。行動が変わったかどうかという結果をリアルタイムで蓄積して分析できるようになる。さらにスマートフォンや「アップルウオッチ」のような身に着ける端末などを通じて、行動変容に必要な働きかけを継続的に行える。三つ目のポイントが、一人一人に最適化した情報を発信する「パーソナライズ（個別最適化）」だ。性格や認知バイアス（思考の癖）に個人差がある傾向を踏まえた上で、デジタル技術を駆使して一人一人に合った手法で介入すると効果的に行動変容を促せる。

――IT大手各社が公共交通機関を使う生活者の行動変容を促して混雑緩和につなげる実験を進めている

小林氏　人々が望む行動を後押しするのがナッジの良いところ。その利点にデジタル技術を上手