

人を動かすナッジ理論 (11)

表現の工夫などで人々の自発的な行動を促す「ナッジ」流行の背景に「手軽さへの過信」がないだろうか。アイデアを競い合うアイデアソンなどで個別の事例がうまくいったのを喜び合っているうちはよい。しかし、本当は効果もないことを税金や時間を奪うような政策・経営施策として強制されたらたまったものではない。もしあなたがナッジを業務や政策に使うとする責任者ならば、一歩立ち止まって考えてほしい。

確かに人々の行動を変える技術はたくさんある。しかし、あなたはそれを有効に使えるだろうか。そうした技術の一つでよく使われるものに「デフォルト効果」がある。人間の現状維持バイアスを利用し、させたい行動をあらかじめ初期設定しておくものだ。米スタンフォード大の学生でも使いこなすのは難しいようだ。2017年に同大が発表した実験を見てみよう。

ビジネススクールの学生に「最高経営責任者（CEO）になったつもりでデフォルト戦略を使い、従業員の職務選択を誘導するように」と指示をする。例えば高給な仕事と有給の多い仕事のうち「高

ナッジ活用時の注意点

「知る」と「使える」は違う

人は頭で分かっているけど、適切に使えない傾向がある

意味がある誘導を

目標とすることが本当にメリットがあるかどうか

副作用に注意

行動変化によって副次的に望まない結果が生じないか

使う前に一度立ち止まって

給」を選ばせると言われたら、「今のあなたは高給の仕事ですが、給料減らして有給増やしますか」というのがデフォルト戦略上、正しいが、なんとその戦術をちゃんと使えたのは半分だった。

また、ナッジで目指す先が人間にとって意味がなければしょうがない。がん検診は健康余命にエビデンス（証拠）があるが、実は健康診断はほぼ意味がないことが12年のデンマークの研究によって分かっている。健康診断に行く施策のメリットは少ない。何の行動が有益かを考えるのが先で、「良さそうな行動だから」と根拠なくナッジを活用するのは無駄だ。

副作用にも注意したい。軽症者の「コンビニ受診」を減らし医療費を下げるには、自費負担率を上げることが有効であると分かっている。だがそれで健康が損なわれたら本末転倒であるため副作用を考慮すべきだ。ちなみに高い自費負担率による悪影響はほぼない。

知識は多いが極めて断片化されているのが、ナッジを取り巻く世界だ。米英では膨大な研究結果を機械学習などで体系化し、さらなる研究の促進を目指している。日本は後れを取っているが、対象は経営から健康政策まで幅広いため、今からでも遅くはない。真に役に立つ研究とその応用を産官学で取り組む活動を期待したい。



いばらき・たくや 修士（医学）。認知神経科学が専門。脳に関する科学技術と知識を事業や社会に応用する業務に従事。今年9月に日本で開く世界初の脳科学の事業応用に関する国際会議の主催事務局の責任者。