

人を動かすナッジ理論 (2)

行動経済学や心理学、脳科学などからなる行動科学の知見を用い、表現のちょっとした工夫で多くの人々をより良い選択・行動へと促す「ナッジ」手法の活用は世界に広がっている。

この新たな手法にいち早く目を付けたのが英国であった。2010年、当時のキャメロン首相は内閣府に「行動インサイトチーム」(BIT、通称ナッジユニット)を設置し、公共政策におけるナッジの活用の可能性を探り始めた。「成果が出なければ2年後には解散」という状況からスタートした同ユニットであったが、様々な実証実験でナッジの有効性を証明し、世界の公共政策の関係者にその名をとどろかせることとなる。

成功した実証実験の一例が、税金徴収へのナッジの活用である。人には、多くの人々が肯定するルールに同調しようとする傾向があり、この傾向を行動科学の分野では「社会規範」と呼ぶ。英ナッジユニットがこの「社会規範」に訴える手法を用い、「あなたの街の大半の人は、きちんと税金を払っ

米フォーム「ナッジエンジン」の概要

従業員が日々、簡単なアンケートに回答



その回答を機械学習モデルであるナッジエンジンが分析



その人に応じた、良い行動を促すメッセージを適切なタイミングで発信

メッセージ例
「自分が話すのを少し控え、他のメンバーのアイデアに耳を傾けましょう」



促された行動を実行することで、職務遂行力や仕事への意欲が向上

世界200の公共機関が採用

ています」と書かれた手紙を送付したところ、送付しなかった人々に比べて20%近くも税金の徴収率が向上したのである。

英ナッジユニットの成功を受け、世界各国がナッジの活用に取り出した。米国では14年、オバマ大統領の指示で「社会および行動科学チーム」(SBST)が、オーストラリアでは16年に「オーストラリア政府行動経済学チーム」(BETA、通称：豪州ナッジユニット)がそれぞれ発足した。経済協力開発機構(OECD)のレポートによれば、18年時点でナッジを活用している公共機関は世界で202にもものぼる。

ナッジや行動科学活用の波は、公共分野だけではなく、ビジネスの世界にも押し寄せている。

配車サービスの米ウーバー・テクノロジーズは行動科学の専門家集団を社内に抱え、その知見をアプリ開発へ応用している。また、米グーグルの元人事部門トップのラズロ・ボック氏らが設立した米フォームでは、従業員が日々簡単なアンケートに答えると、その状況に合わせてパフォーマンス向上に効くメッセージが届く「ナッジエンジン」というサービスを開発し、注目を集めている。

海外では、人間行動への科学的な理解は、サービス開発においてもはや必要不可欠な要素となりつつあるといえる。



こばやし・けんたろう 18年より現職。公共政策での行動科学の活用を中心としたコンサルティング業務に従事。

民間研究機関で行動科学に関する調査や中央省庁でナッジ実証の支援業務などに携わる。