

研究員 の眼

努力の正当化の回避

長い行列に並んだ後の料理はやっぱり美味しい?

保険研究部 主席研究員 篠原 拓也
(03)3512-1823 tshino@nli-research.co.jp

日本では、街中でよく行列が見られる。スープが美味しいと評判のラーメン店、揚げ物のランチが好評の洋食店、絶品スイーツが大人気のカフェ、などなど、繁華街では人々が行列をなす店をよく見かける。

そうしたお店のグルメは、食してみると本当に美味しいことが多い。ただ、「うまい、美味しい」といった感覚は、人それぞれだ。なかには、「それほどでもなかった」と感じる人もいるかもしれない。

そんなとき、その人は後でどう考えるか。「1時間も行列に並んだ末に、ようやく食べることができたのだから本当は美味しかったに違いない。さっきは自分の感覚が少し変だったのかもしれない。そうだ、いま思い返すと料理にだし汁がほのかにきいていて、なかなか味わい深かったような気がする。やはり、長い行列に並んだ甲斐はあったようだ。」などと、行列に並んだ努力を正当化しようとする。

これは、心理学では「努力の正当化 (effort justification)」として知られている。努力の正当化は、単に自分の気持ちを正当化するだけならば特に問題はない。だが、努力の正当化にとらわれて、不合理な選択に固執したり、無意味な努力を続けたりする恐れもある。今回は、努力の正当化について、見ていこう。

◇ 努力の正当化はどのように生じるのか?

まず、用語の定義から見ていこう。努力の正当化とは、「人は、無意識のうちに、努力して達成した結果の価値を、その結果に対する客観的な価値と対比しないまま、それよりも大きいと考える傾向がある」ということを指す。

一般に、努力して達成した結果の客観的な価値が低い場合、「あんなに努力をした」という認知と、

「それにもかかわらず客観的な価値が低い」という認知が同時に生まれる。

この2つの認知には矛盾が生じる。こうした2つの認知間の矛盾は、心理学的には「認知的不協和 (cognitive dissonance)」と呼ばれる。これは、アメリカの心理学者レオン・フェスティンガー氏によって提唱されたものだ。

人は、認知的不協和が生じると、ストレスを感じるようになる。そこで、それを解消して、自分に都合のよいように正当化を図ろうとする。努力の正当化は、客観的な価値との対比を無意識のうちに避けることにより、認知的不協和から生じるストレスを解消しようとするもので、そうした正当化の一つと考えられている。

◇ 努力の正当化の例

冒頭に挙げた、飲食店への行列に並んだ末に味わった料理がそれほどおいしく感じられなかったといった場合に、努力の正当化が生じることがある。その他にもいくつか例を見てみよう。

(1) 入団時の試練

何かの組織や団体に入るときに、希望者が簡単には入団できないよう、さまざまな試練を課す場合がある。代表的なものとして、企業の入社面接や、大学や高校の入学試験などが挙げられる。

その試練を乗り越えた人だけが、組織や団体に入っていることを認められる。苦勞して入団した人は、試練を乗り越える努力をしたことにより、たとえ以前に思っていたほどの価値が感じられなかったとしても、入団できたことに誇りや価値を見出すようになるという。愛社精神や愛校心は、こんなところから生まれるものなのかもしれない。

(2) DIY

別の例としてDIY (Do It Yourself, 専門業者でない素人が自分で修理や修繕をすること) が挙げられる。

スウェーデン発祥の大手家具量販店 IKEA には、この店に由来した「イケア効果 (IKEA effect)」があるとされる。これは、ハーバードビジネススクールのマイケル・I・ノートン氏、イェール大学のダニエル・モション氏、デューク大学のダン・アリエリー氏により、2011年に発表されたものだ。

IKEA は、主として、客が自動車を持ち帰ることのできる半組立家具を開発、販売している。購入した客は、家具を自分で組み立ててから使う。その際、自分が作ったものには愛着がわき、家具の価値

が高まったように感じられる。そうした心理効果が、イケア効果だ。

DIY に取り組んだ結果、出来上がったものが思っていたものと何か違うと感じられたとしよう。そんなときにイケア効果が働いて、完成した DIY の結果に何らかの価値を見出そうとする。つまり、努力の正当化が図られる。

◇ 製品開発時に努力の正当化が考慮されることもある

努力の正当化が注目された別の事例を見てみよう。舞台は、いまから 100 年くらい前のアメリカだ。アメリカの家庭ではパンケーキを焼いて食べることが一般的だ。ただ、パンケーキのもととなる粉は、小麦粉、砂糖、食塩、香料などを一定のバランスでミックスしたものを生地とする必要があり、家庭でその配合を行うのは大変だ。

そこで、製粉メーカーはそれらを適度に配合したものをインスタント・ケーキミックスとして販売するようになった。発売当初、「この製品は間違いなくヒットするだろう」とメーカーの経営者は考えた。ところが、このインスタント・ケーキミックスを買った人はすぐに使わなくなったという。メーカーはその理由を分析して、「パンケーキをつくる過程があまりにも簡単になりすぎたからだ」と結論づけた。そこで、メーカーはインスタント・ケーキミックスに粉末全卵を入れるのをやめて、パンケーキを作る際に卵を割って粉と混ぜるよう、あえてひと手間を増やした。この新たなインスタント・ケーキミックス製品は売れた。その成功の理由として、パンケーキづくりの達成感が高まり、努力の正当化が図られるようになったためとされている。

このインスタント・ケーキミックス製品に関する卵の逸話は、アメリカではよく知られている。だが、実はどうやら作り話のようだ。1950 年代にこの製品の売上げが横這いとなり、一部のメーカーが市場から撤退する事態となった。その際に、イノベーションとなったのは、卵ではなく、フロスティング(ケーキの上にかける糖衣)だったようだ。これにより、ウェディングケーキのようなケーキをつくり、デコレーションをすることが、人々をとりこにしたという。卵を割ることではなく、デコレーションをすることが、本当の努力の中身であったわけだ。

この卵の逸話は、努力の正当化が一人歩きをして、最近生成 AI で問題となっている“ハルシネーション”(「幻覚」: 事実に基づかない情報を生成する現象)を起こしたものだといえるだろう。

◇ ハトも努力の正当化をするか?

努力の正当化については、さまざまな実証実験が行われてきた。そのなかで注目されるのが、ハトに対する実験だ。

アメリカでは2000年に、ハトの「労働倫理」と題するペーパー^(*)が公表された。その実験はノースカロライナ州で、5~8歳のホワイトカルノーハト8羽を被験者として行われた。ハトは、まずくちばしで白色のキーをつつき、その後にあられる色のついた2つのキーのうち、正解のほうをつつくとエサをもらうことができる。

白色のキーには、1回だけつつけば色つきのキーがあらわれるものと、20回つついてようやく色つきのキーがあらわれるものがあり、ハトはどちらかを選択できた。実験の結果、20回つづくほうを選ぶケースと1回だけつづくほうを選ぶケースの比率は2:1で、20回のほうが多かったという。

この現象について、「ハトは少ない努力(1回のつつき)よりもたくさんの努力(20回のつつき)の後に生じる結果の価値を高く見ているのではないか」と解釈して、努力の正当化を図ろうとしているのかもしれないとする見方があった。

しかし、常識的にみて、ハトが人間のように“努力”を意識するとは考えにくい。この現象について、ペーパーでは、コントラスト効果(contrast effect, 無意識のうちに、2つの情報を対比することで、好ましいもののほうが、より魅力的に見えるようになる、という効果)が原因ではないかと論じている。

つまり、20回もつつかなくてはならない苦行と、その後にあられる色つきキーをつついてうまくいくとエサがもらえるという報酬の間のギャップは、1回つづく場合のものよりもコントラストが大きい。そのため、ハトにとって、20回つついた後に得られた報酬の魅力がより際立って見えたのではないかという指摘だ。

◇ それでは人間の子どもではどうか?

努力の正当化か、コントラスト効果か、という議論には続きがある。成人には、努力の正当化が生じうる。一方、ハトにはコントラスト効果が働く。それでは、人間の子どもではどうかという議論だ。

2008年に公表されたペーパー^(*)で、人間の子どもを対象とした実験の結果が公表された。舞台はフランスのリール郊外の公立小学校で、この学校に通う7~8歳の42名の児童が被験者とされた。子どもたちは、モニター上の領域をマウスでクリックしていき、正解をクリックすると、9つの短い歌を聞いたり、RazmoketやTituefといったフランスの短編マンガを見たりすることができる。

この実験では、画面上の青の領域をクリックするとすぐに報酬を受けられるかどうかの二者択一の選択フェーズに移れるが、赤の領域をクリックすると、8秒間待たされた後に同様の二者択一の選択フェーズに移ることとされた。赤をクリックしたときに8秒間待たなくてはならないということが、“努力”に相当するわけだ。

実験の結果は、8 秒間待たなくてはならない赤を選ぶケースが、待つ必要のない青を選ぶケースよりも多かったという。

この結果の解釈として、努力の正当化なのか、それとも、コントラスト効果なのかが、論じられた。ペーパーでは、結果の統計的仮説検定などを検討し、そのうえで、子どもは結果を得るための努力と結果の評価の関係について経験が少ないことから、コントラスト効果に起因するものだとの説を支持している。そして、認知的不協和が、その効果を強化している可能性もあるとしている。

◇ 努力の正当化を避けるには?

努力の正当化について、いくつかの事例や実証実験を見てきた。努力の正当化が問題となるのは、知らず知らずのうちに、過去にとった行動やすでに行った決断が、現在や将来の意思決定や行動に影響を与える点といえる。つまり、努力の正当化を図ろうとするあまり、合理的ではない選択に固執したり、無意味な努力を続けたりすることとなる。

このように過去にとった行動や、すでに行った決断が、今後にも影響を及ぼし得るという点は、サunkコストの誤謬(サunkコストは、既に費やしてしまっており、いまさらとりかえせない費用を指す。これは過大視されやすく、これにこだわり過ぎるとついつい不合理な判断をしてしまう。)に類似していると言える。

それでは、努力の正当化を避けるにはどうしたらよいだろうか?

そのためには、努力は横において、結果だけを検証してみることが効果的と考えられる。得られた結果は、好ましいものなのか、そうではないのか、途中過程で行った努力は見ずに判断してみる。

その際、結果を冷静に客観的に評価することが大事なポイントとなる。「もし、自分が第三者の立場で、結果だけを見せられたとしたら、どのように評価を下すだろうか?」ということを一歩下がって考えてみる。

特に、何かの組織や団体に入る際の試練には注意が必要だ。団体によっては、入団後のメンバーの帰属意識やメンバー間の結束力を高めることを狙いとして、入団希望者にあえて過酷な(または無意味な)試練を課しているかもしれない。その辺りを、冷静によく考えてみる必要がある。

以上、努力の正当化について見ていった。今度、有名なお店の行列に並んで料理を食べたときには、努力の正当化によく注意して、味わった料理を冷静に評価するようにはいかがだろうか。

(参考文献)

- (*1) ““Work ethic” in pigeons : Reward value is directly related to the effort or time required to obtain the reward” Tricia S. Clement, Joann R. Feltus, Daren H. Kaiser, and Thomas R. Zentall (Psychonomic Bulletin & Review, 2000, 7(1), 100-106)

- (*2) “Cognitive dissonance in children : Justification of effort or contrast?” Jérôme Alessandri, Jean-Claude Darcheville, and Thomas R. Zentall (Psychonomic Bulletin & Review, 2008, 15(3), 673-677)

- (*3) “The Art of Thinking Clearly” Rolf Dobelli (Harper Paperbacks, 2014)

- (*4) “Contrast and the justification of effort” Emily D. Klein, Ramesh S. Bhatt, and Thomas R. Zentall (Psychonomic Bulletin & Review, 2005, 12(2), 335-339)

- (*5) “A History of the Cake Mix, the Invention That Redefined ‘Baking’” Michael Y. Park (bon appétit, Sept. 26, 2013)

- (*6) 「動物も不協和を感じるか？ — 「努力の正当化」を巡る動物研究 —」柴崎全弘(名古屋学院大学論集 社会科学篇 第53巻第4号, 219—230, 2017年3月31日)

- (*7) “Effort justification” (Wikipedia)

- (*8) “Effort Justification: Weighing Effort and Results” (Hustle Escape, Aug. 22, 2020)