

Weekly コラム

平成 30 年 7 月 24 日

〒541-0055 大阪府中央区船場中央 2-1

船場センタービル 4 号館 4 階

船場経済倶楽部

Tel 06-6261-8000

(NPO 法人 SKC 企業振興連盟協議会) Fax 06-6261-6539

人の輪・衆智・繁栄

活動方針



当団体は、異なる業種の経営者が相集い、力を合わせ、自らの研鑽と親睦を通じて、斬新な経営感覚と新たな販売促進を創造して、メンバー同士でより健全な事業所とその事業所のイメージアップを図り、地域社会に貢献できる事業所となることを目的とする。

脳と心の仕事術

■恋愛とビジネスの共通項『ザイアンス効果』

織姫と彦星は年に一回しか会えなくても永遠の愛を育みます。しかし、この二人は非常に強い絆で結ばれているからであって、通常は少し会わないと相手への関心が薄れ疎遠になっていきます。逆に頻りに顔を合わせていると、相手に好感を抱き、次第に親密な関係になります。これは恋愛感情だけに限らず、ビジネスにおいても同じです。現代では電子メールなどの普及によって、ほとんど顔を合わせることなく仕事が進むケースも珍しくありませんが、果たしてこれは正しいあり方なのでしょうか。今回は、「直接会う効果」について科学的に検証します。

●会うだけで好きになるは本当か

同じ人に数多く接するうちに好印象を持つようになることは、経験的によく知られています。これを単純接触効果といい、洋の東西を問わず、古来より人付き合いの秘訣とされてきました。半世紀ほど前に発表されたアメリカの心理学者ロバート・ザイアンスの論文「単純接触が態度に与える効果」は、このことを科学的に解明し、現在に至るまでビジネスの現場で幅広く活用されています。そのため、単純接触効果はザイアンス効果とも呼ばれます。

ザイアンスは、様々な実験によって「人は数多く目にしたのものや、数多く会った人を好きになる」ことを証明しました。例えば、知らない言語の単語を何回か見せて良い意味か悪い意味かを問うと、数多く見せた単語の方が良い意味だと答えました。同じように人の顔写真を

使った実験でも、やはり数多く見せた顔の方を好ましいと評価する傾向がありました。

●ザイアンス効果が起こる脳と心のしくみ

それではなぜ、数多く接触することで人や物を好きになるのでしょうか。ザイアンスは、危険を回避しようとする動物的本能に関係していると考えました。「日頃から見慣れたものは安全で、見たことのない新しいものは危険」と判断することで、効率良く危険を回避できます。「新奇性と親近性」のメカニズムと同じ無意識の反応です。

ザイアンスの論文を受けたその後の研究により、更に興味深い事実が分かってきました。無意味で抽象的な対象よりも、ストーリーや法則性を持ったものの方が好まれます。また、元々好ましいと認識している人や物の場合は、接触頻度が高まることによって好感度が促進されますが、好ましくないと感じている場合は逆に不快感が増大します。さらに、ある時点までは接触回数と好感度の上昇は比例しますが、おおむね会う回数が 30 回を超えると逆に好感度が低下することも分かりました。「飽き」が生じるのです。

「単純」接触効果と言いつつも、それほど単純な話ではなかったのです。しかし、これらの研究によって、ザイアンス効果を応用する場合のポイントも明らかになり、科学的・効率的な活用が進みました。

●ビジネスに活かすザイアンス効果

営業の基本は、まず顔を覚えてもらうこと。昔からよく言われることですが、科学的にも正しいことが分かります。最初は、何よりも接触回数を増やすことが大切です。メールよりも、電話よりも、直接会って視覚的な情報や人柄などのストーリー性のある記憶を定着させましょう。見た目の第一印象はほとんど影響しないことも分かっていますので、容姿を気にするのも無用です。

初対面の相手だけでなく、旧知の間柄でもザイアンス効果は働くようです。ハーバード大学の研究によ

ると、論文を共同執筆する場合、メンバー間の物理的距離が論文の評価と関係すると言います。つまり、遠距離でメールでやりとりして執筆するより、直接顔を合わせて執筆した方が良い論文ができるのです。このことは、とかくメール等で済ましてしまう現代の仕事のあり方に、警鐘を鳴らしているのではないのでしょうか。

ザイアンス効果を最も有効に活用しているのは、マーケティングの分野です。典型的な例が、頻繁に目にするホテル料金比較サイトのCM。少しごちない日本語の外国人女性を、いつの間にか好ましく感じている方も多いのではないのでしょうか。しかも、膨大なCMを投下しながら少しずつ演出を変えることで「飽き」も防いでいます。一般に広告戦略では、メディアの選択と集中を行い、限られた予算でザイアンス効果を利用するのが上策とされています。



記事の内容に関するお問い合わせは事務局までご連絡ください。

ウィークリーはメールでの配信も行っております。お手数ですが、「メール希望」・「配信停止希望」と件名にご入力の上、
skc-soudan@skc.ne.jp まで空メールをご送信ください。また、FAX ご不要の際は、その旨をお電話にてお申しつけください。