

口コミ閲覧による自己の行動変容の類推が行動変容促進型商品の評価に与える影響

法政大学大学院 社会学研究科 博士後期過程

木暮 美菜

法政大学 社会学部 准教授

諸上 茂光

要約

ダイエットなどの消費者自身の変化を期待する「行動変容促進型商品」は消費者の努力の程度によって商品から得られる結果が異なる。そのためダイエット器具の口コミを閲覧する消費者は、口コミ閲覧者自身が可能な努力の程度によって口コミに対して知覚する共感感情が異なり、口コミから類推する製品の評価や購買意思決定が異なると予測される。そこで本稿は口コミ閲覧者の自己効力感とダイエットに対する価値の知覚によって、ダイエットの口コミに対する認知的共感、情動的共感が異なること、知覚する共感の違いによって製品評価やダイエット器具の効果の予測が異なることを場面想定法を用いたアンケート調査から検証した。

分析結果より消費者の自己効力感やダイエットの価値の知覚によって口コミに対する認知的共感、情動的共感が異なること、口コミ閲覧者の自己効力感は成功口コミへの共感に関係し失敗口コミへの共感には関係しないことが確認された。また口コミに対する認知的共感やダイエット器具のダイエット効果の予測を高める一方で、口コミに対する情動的共感やダイエット器具の製品評価に影響することが確認された。

キーワード

口コミ、行動変容促進型サービス、ダイエット、認知的共感、情動的共感

I. 本稿の背景と目的

筋力強化や減量など消費者自身の変化を期待する「行動変容促進型製品」は、消費者がどの程度努力をするかによって製品から得られる結果が異なるため（森藤, 2018）、消費者によって口コミ内容が異なる。口コミを閲覧する消費者はダイエットに成功した口コミや失敗した口コミを閲覧し共感しながら、自身に置き換えて類推し製品を評価すると予測される。

本稿は口コミ閲覧者が口コミから自身の行動変容を類推する過程を明らかにするため、ダイエット器具の口コミを閲覧する消費者が知覚する共感を認知的共感と情動的共感という共感（Mehrabian & Epstein, 1972）に分別して心理過程を示すことを試みた。そして口コミ閲覧者は知覚した認知的共感に基づいて製品の性能について客観的に類推する一方で、情動的共感に基づいてダイエット器具を使用する苦痛を自身が耐えられるかどうか類推すると推測した。またダイエット器具の口コミに対して知覚する共感感

情は口コミ閲覧者のダイエットに対する態度が関係すると考えられるため、ダイエット行動の自己効力感、太っていることへの主観的評価、意思決定バランスによって、ダイエット成功口コミとダイエット失敗口コミに対する認知的共感、情動的共感が異なるのではないかと予想した。そのうえでダイエット器具の口コミサイトにおいてダイエットが成功した口コミとダイエットに失敗した口コミが投稿されている場面を想定させた調査を行い口コミ閲覧者の心理評価を測定した。

II. 実証実験の結果と考察

調査の分析結果より、ダイエットに対する価値の知覚は口コミに対する認知的な共感に影響し、ダイエットを実行する自信の知覚は成功口コミに対する共感に影響することが確認された。また口コミに対する認知的共感やダイエット器具のダイエット効果の予測を高める一方で、口コミに対する情動的共感やダイエット器具の製品評価に影響することが示された（図-1）。さらに口コミ閲覧者の特性によって共感の知覚や製品評価、購買意思決定が異なること

が確認された。とくに製品評価や購買意思決定を高める成功口コミに対して知覚する認知的共感と情動的共感には、口コミ閲覧者の自己効力感が影響することがわかった。そのため変容促進型の商材についてインフルエンサー・マーケティングを考案する場合、消費者の自己効力感の高さに合わせて共感されやすい推薦者を起用することが効果的であるという実務的な示唆を得た。

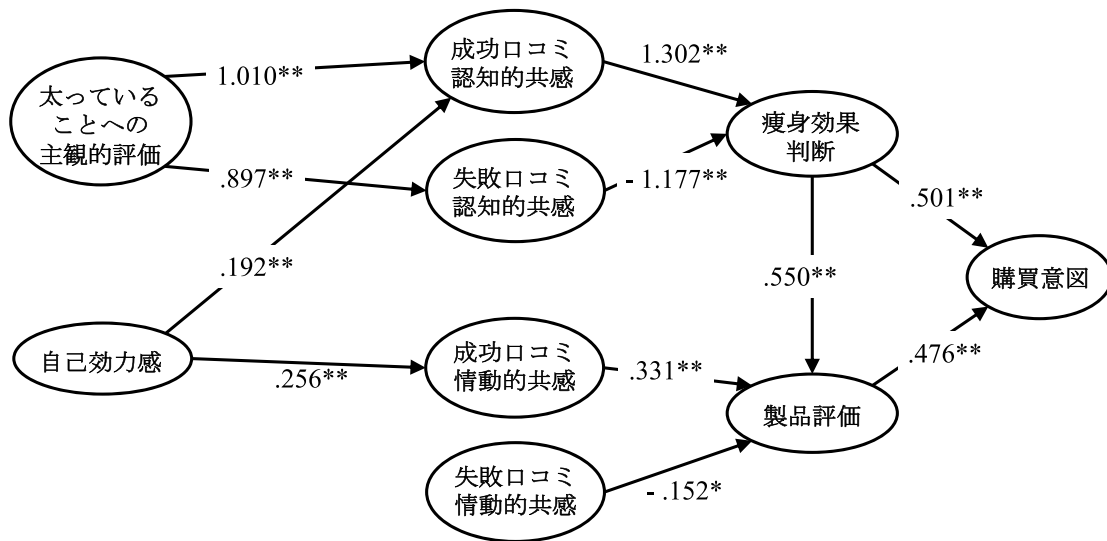
謝辞

本研究は国立情報学研究所のIDRデータセット提供サービスにより株式会社 T.M.Community から提供を受けた「ダイエット口コミデータセット」を利用したものです。また本研究はJSPS 科研費 #20K01971 による助成を受けたものです。

主要引用文献

Mehrabian, A., Epstein, N.(1972). "A Measure of Emotional Empathy," *Journal of Personality*, 40(4) : 525-543.
 森藤ちひろ (2018). 「行動変容促進サービスにおける自己効力感の役割 - 医療サービスを事例に -」『流通科学大学論集 - 流通・経営編 -』 31 (1), 123-146.

図-1 行動変容促進型商品に関する口コミ閲覧者の心理モデル



最尤法 n=198 p= .000 CFI= .901
 GFI= .785 AGFI= .734 RMSEA= .084
 パス係数は標準化係数 ** p<.01 , * p<.05
 観測変数, 誤差変数は省略