

論文

認知的不協和の文化的差異－顧客満足研究への一示唆－

# Cultural Variation of Cognitive Dissonance; Implications for Customer Satisfaction Studies

太田 壮哉<sup>1)</sup>

Masaya Ota

## 概要

認知的不協和理論は従来から顧客満足研究に適用されてきたが、文化的側面により不協和生起に違いがあるかもしれないということに関してはあまり考慮されてこなかった。本稿では、この点に関して相互独立的自己観と相互協調的自己観という観点から理論的に検討していくものである。その結果、西洋人（相互独立的自己観を保有）と東洋人（相互協調的自己観）の間には不協和生起に差があることが確認された。

## Abstract:

Cognitive dissonance theory has applied to customer satisfaction studies in the past without considering a difference of dissonance occurrence between cultures. This paper discusses theoretically a cultural difference of dissonance occurrence from the point of view of independent and interdependent construal of self. It turned out that there is a cultural difference of dissonance occurrence between Westerners, who have independent construal of self and Orientals, who have interdependent construal of self. Concretely, if there is not other's existence in a person's choice or decision, dissonance is easy to occur in Westerners. On the contrary, dissonance is easy to occur in Orientals if there is other's existence in a person's choice or decision.

キーワード：認知的不協和理論、相互独立的自己観、相互協調的自己観、顧客満足

Key words : Cognitive dissonance theory, Independent construal of self, Interdependent construal of self, Customer satisfaction

17

## 1. はじめに

認知的不協和理論とは、2つの認知間に不協和（不適合）な関係が生じると人間は、不協和を低減または不協和の増大を回避しようと行動の変化や認知の変化などを行い、正当化を図る（協和的な関係に修正する）という人間の正当化の心理を説明した理論である[Festinger(1957),p.31]。例えば Ehrlich, et al.(1957)は、新しい自動車を購入した人は自分の購入した自動車の広告を積極的に見る傾向があることを示している。これは「自分の納得のいく自動車を購入した」という認知と「その他にもっと魅力的な自動車があったかもしれない」という認知が不協和な関係なゆえに生じた行動である。後者の認知を自分の購入した自動車の広告を繰り返し見ることにより、「その他にもっと魅力的な自動車などなかった」という認知に変化させ、自分の決定（新しい自動車の購入）に対しての正当化を図っているわけである。その結果、自分の購入した自動車に対する満足感も当然高くなる（正確には高くした）。このように顧客満足と認知的不協

和の間には深い関わりがあり、うまくこの関係を生かせれば不満足抑制にもつながる。顧客満足研究者の権威である Oliver, R. L.は、著書 *Satisfaction; A Behavioral Perspective on the Consumer 2<sup>nd</sup> ed.* で認知的不協和に関する章を1章分も割いており、このことから顧客満足と認知的不協和が深い関わりにあることが分かる。しかしこれほど深い関わりにあるのにも関わらず、認知的不協和の文化的な差異についてはほとんど考慮されてきていないのが現状である。

このようなことから、本稿では近年行われるようになった認知的不協和の文化的差異に着目した研究をレビューし、文化的な違いによって認知的不協和の生起条件にどのような違いが見られるのかを検討していく。

本稿の構成は次に示す通りである。まず、認知的不協和の文化的差異についての原点的な研究をレビューし、その矛盾点について論じていく。次いでその矛盾がなぜ生じたかについて検討を行い、最終的に認知的不協和の文化的差異がどのような場合生じるのかをまとめていく。

1) 近畿大学産業理工学部経営ビジネス学科講師 mota@fuk.kindai.ac.jp

## 2. 不協和の文化的差異の原点的研究と矛盾

Festinger (1957) によって認知的不協和理論が唱えられてから約50年の年月が経過したが、文化的差異について検討がなされるようになったのはごく最近のことである。1990年に至るまで認知的不協和研究は、北米の研究者によって北米の被験者を用いるという形で行われてきた[Hoshino-Browne(2012),p.129]。このような傾向にあったのは、不協和を含むあらゆる心理的現象が文化横断的に共通であるとする見解があったからである [Kitayama, et al.(2008),p.171, Kitayama, et al.(2004),p.527]。認知的不協和研究においてこの均衡を最初にやぶったのがカナダ出身の研究者である Heine, et al.(1997)の研究である。

Heine, et al.(1997)は、不協和の文化的差異研究を行う上で Markus, et al.(1991)の相互独立的自己観と相互協調的自己観を用いている。

相互独立的自己観は、主に西洋で見られる文化的自己観である [Markus, et al.(1991),p.226]。この文化的自己観を持つ人々は、自己が他者から切り離されたものであるという信念に基づいており、自身の意思決定の自由、自身の欲求や好みの表出、自身の態度と行動の維持を重要とする [Hoshino-Browne, et al.(2004),p.385, Markus, et al.(1991),p.226, 北山(1994),154頁]。

相互協調的自己観は、主に東洋で見られる文化的自己観である [Markus, et al.(1991),p.227]。この文化的自己観を持つ人々は、自己が他者と根源的に結びついているものであるという信念に基づいており、自身の欲求、好み、行動よりも、他者の考え、感情、行動を知覚することを通じて意思決定や行動を行う [Hoshino-Browne, et al.(2004),p.386, Markus, et al.(1991),p.227, 北山(1994),154頁]。この両自己観の特徴の説明の中にある「他者」とは、特に内集団のことを指す [Markus, et al.(1991),p.229]。内集団とは、一般的には家族などといった共通の運命を共にした集団のことを指すが、共通の好みなどといった類似性（その他にデモグラフィック的な類似性、活動に関わる類似性など）を共にした集団もこの内集団に該当

する [Triandis(1989),p.509]。この2つの自己観のイメージを図示すると図1のようになる。

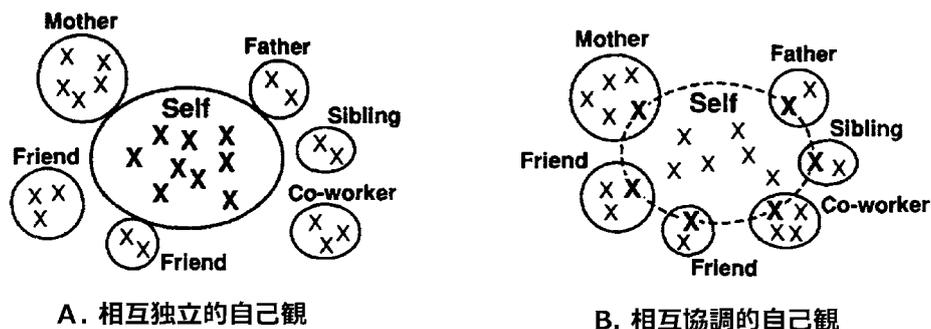
これらの文化的自己観は、認知、感情、動機付けのプロセスの様々な側面に影響を与えるとされている [北山(1994),156-163頁]。Heine, et al.(1997)は、Markus, et al.(1991)の相互独立的自己観を持つ人々の方が、相互協調的自己観を持つ人々よりも不協和を生起するという見解をベースとして、カナダ人(主として相互独立的自己観を保有)と日本人(主として相互協調的自己観を保有)を被験者に不協和の文化的差異についての検証を行った。

Heine, et al.(1997)は、相互独立的自己観を持つカナダ人は相互協調的自己観を持つ日本人よりも不協和を生起するという仮説を検証することにおいて Brehm(1956)の自由選択パラダイムを参考に実験手順を組み立てている<sup>4)</sup>。

主たる実験手順は次の通りである。①被験者は実験室に呼ばれ、実験者により40枚のCDタイトル（以降、CDと表記）が記されたリストを提示される。②次いで、自分が持っているCDに斜線を引き、残りのCDの中から気に入ったものを10枚選ぶように言われる。③それから、その選んだ10枚のCDの評価とランク付けを行うように指示がなされ、その後、実験協力の報酬として1枚のCDを贈与されることを伝えられる。④数分後、事情を説明された後に被験者は5位と6位に選んだCDを提示され、この内の1枚を選ぶように言われる。⑤そして最後に、再び②で選んだ10枚のCDを評価してもらい、実験は終了する。尚、被験者は、実験室に呼ばれた段階で2つのグループに分けられる。1つ目のグループは上記のCD実験に直接取り掛かるが（統制条件）、2つ目のグループは自分の人格についてのテストを受けた後、CD実験に取り掛かってもらう。そして、後者のグループは、実験手順⑤の前に良い評価（ポジティブ条件）あるいは悪い評価（ネガティブ条件）の人格テスト結果が封筒で渡される [Heine, et al.(1997),pp.394-395]。

不協和の測定には、選択した製品の評価の増加分と選択し

図1. 相互独立的自己観と相互協調的自己観



(出所) Markus, et al. (1991), p.226に著者一部加筆・修正。

なかった製品の評価の減少分の合計値であるSA(Spread of Alternatives)を用いている[Heine, et al.(1997),p.393]。結果、統制条件においてカナダ人のSAはゼロよりも大きかったこと、日本人のSAはゼロと変わらないということが分かった。そして、ポジティブ条件においては、カナダ人と日本人のSAは共にゼロと変わらないということ、ネガティブ条件においては、カナダ人は統制条件よりも大きなSAを示していたが、日本人のSAはゼロと変わらないということが確認された[Heine, et al.(1997),pp.396-397]。

Heine, et al.(1997)は、相互独立的自己観を持つ人々（西洋人）は、不協和を生起すること（自己に脅威を感じた場合はより不協和を生起する）、相互協調的自己観を持つ人々（東洋人）は、不協和を生起しないということを明らかにした。

このHeine, et al.(1997)の研究は、不協和は文化横断的であるとしていた従来の認知的不協和研究の考えに一石を投じるものとなった。しかし、相互協調的自己観を持つ東洋人は本当に不協和を生起しないのだろうか。日本の被験者を対象としたSakai(1981)と高田(1974)の研究はHeine, et al.(1997)とは異なる研究結果を提示している。

Sakai(1981)は、日本人の学生を対象に強制承諾パラダイムを用いて不協和の生起について検証を行っている<sup>9)</sup>。主たる実験手順は次の通りである。被験者は、まず実験前の説明において共学に反対であるという意見をテープに吹き込んでもらうことについて伝えられ、その意見が書かれたカードを手渡される。次いで、「実験者らは態度へのコミュニケーションの長期的効果に関心があること」が伝えられる。その後、被験者によってテープへの吹き込みが開始される。最後に共学に対する被験者の本当の意見についての評価が行われ、実験は終了する。尚、実験前に被験者は3つの条件に割り振られる。1つ目の条件は、テープへの吹き込みが終わった後に1年生にこの意見を聞かせるので、上級生からのものであることを理解してもらうために名前、クラス、学年を書くように指示がなされる（パブリック条件）。2つ目の条件は、同段階において名前等を書かなくて良いという指示がなされる（匿名条件）。3つ目の条件は、テープへの吹き込みを行わない（統制条件）[Sakai(1981),pp.2-5]。

被験者の共学の意見の変化傾向を分析した結果、パブリック条件の被験者は、匿名条件と統制条件の被験者よりもテープに吹き込んだ意見へと変化している傾向が確認された。また、匿名条件と統制条件の共学の意見の変化傾向を分析したところ、有意な差は得られなかった[Sakai(1981),pp.4-5]。

高田(1974)もSakai(1981)と同様に学生を対象に強制承諾パラダイムを用いて不協和の生起についての検証を行っている。主たる実験手順は次の通りである。被験者は実験室に入り、10分間魅力を欠いた退屈な単純作業を行う<sup>10)</sup>。次いで、

実験の目的について説明を受け、「単純作業は面白かった」というエッセイを書く。そして最後に単純作業に対しての個人的な評価を行い、実験は終了する。尚、被験者は、実験の目的の説明の段階、エッセイを書く前の段階、エッセイを書く段階において2つの条件に割り振られる。実験の目的の説明の段階では、単純作業は最近米国で開発された知能テストであることを伝えられる条件（正当化大条件）、米国で開発された知能テストの検査用紙が切れたため、その代用の紙でテストが行われたことを伝えられる条件（正当化小条件）に分けられる。エッセイを書く前の段階では、エッセイを書く拒否権がある条件（決定の自由大条件）とない条件（決定の自由小条件）に分けられる。エッセイを書く段階では、書いたエッセイをテープに吹き込んでもらい、それを他の被験者に直接聞かせるということを伝えられる条件（コミットメント大条件）と書いたエッセイは他の被験者に聞かせる体験談の参考にするということを伝えられる条件（コミットメント低条件）に分けられる。また、単純作業とその評価のみを行う条件（統制条件）も設けられている[高田(1974),223-225頁]。

単純作業の評価について統制条件と各条件の組み合わせをt検定により比較分析した結果、低正当化×高コミットメント×決定の自由大条件、低正当化×低コミットメント×決定の自由大条件においてでしか、有意な差はみられなかった。しかし、全体の傾向として、単純作業を行った後に説得行為を行った条件の被験者は、説得行為をせず単純作業のみを行った統制条件の被験者よりも作業の評価は高いものとなった[高田(1974),225-227頁]。

以上のように相互協調的自己観を持つ日本の被験者を対象にしたSakai(1981)と高田(1974)の研究では不協和の生起が確認された。これはHeine, et al.(1997)の研究結果とは矛盾するものである。それではなぜこのような矛盾が生じてしまったのだろうか。Kitayama, et al.(2004)、Hoshino-Browne, et al.(2004)、そしてHoshino-Browne, et al.(2005)の研究はこの矛盾の答えを提供してくれている。

### 3. 東洋人の不協和生起要因

Kitayama, et al.(2004)は、相互協調的自己観を持つ人々の場合、重要な他者が自分の製品選択についてどのように考えるのかについて考えさせれば、不協和を生起させることが可能であることを指摘した[p.528]。この見解は、相互協調的自己観においては、自己は他者と根源的に結びついており、自己よりも他者の考え、感情などに基づいて意思決定や行動を行うという特徴からきている。

Kitayama, et al.(2004)は、上記のことについて日本人の被験者（学生）を対象に自由選択パラダイムを用いて検証を行った。実験手順は、Heine, et al.(1997)のものと一部を除い

てほとんど同じである。Heine, et al.(1997)の実験手順と異なる部分は、CDのリストが40枚から30枚になっていること、選んだ10枚のCDの評価・ランク付け段階において被験者自身の評価・ランク付け以外に平均大学生の好みを想定して評価・ランク付けを行うという手順が追加されていること、以上の2点である。尚、後者の部分には、被験者自身の評価・ランク付けを行ってから、大学生の好みを想定した評価・ランク付けを行う条件（自己先条件）、その逆の条件（他人先条件）という2つの条件が設定されている。また、大学生の好みを想定して評価・ランク付けを行わない条件（統制条件）も設定している [Kitayama, et al.(2004),p.528]。

不協和の測定には、Heine, et al.(1997)と同様にSAを用いている [Kitayama, et al.(2004),p.529]。結果、統制条件よりも自己先条件と他人先条件のSAが大きいということ、自己先条件と他人先条件のSAに違いはないことが確認された。また、統制条件のSAはゼロと大差のないこと、自己先条件/他人先条件のSAはゼロよりも大きいことも確認された [Kitayama, et al.(2004),p.529]。

次いで、Kitayama, et al.(2004)は同様の実験を、日本人と米国人の被験者を用いて行っている。但し、本実験では、前実験において自己先条件と他人先条件との違いがなかったことから、自己先条件のみを採用している [Kitayama, et al.(2004),p.529]。

結果、日本人の場合、統制条件（SAの平均値=0.36）よりも自己先条件（SAの平均値=2.16）のSAが大きいということ、米国人の場合、統制条件（SAの平均値=1.28）と自己先条件（SAの平均値=1.08）のSAに有意な差がないということが分かった。また、日本人の場合、統制条件のSAはゼロと大差のないこと、自己先条件のSAはゼロよりも大きいこと、米国人の場合、統制条件と自己先条件の平均SAはゼロよりも大きいということが確認された [Kitayama, et al.(2004),p.529]。

さらにKitayama, et al.(2004)は、同実験を好きな人あるいは嫌いな人を想定して評価・ランク付けを行う条件に変えて検証を行っている（前者：好き条件、後者：嫌い条件）。その結果、日本人は好き条件（SAの平均値=1.89）の方が嫌い条件（SAの平均値=0.39）よりもSAが大きいこと、米国人は好き条件（SAの平均値=1.07）と嫌い条件（SAの平均値=1.86）のSAに有意な差はないことが確認された。また、日本人の場合、好き条件のSAはゼロよりも大きいこと、嫌い条件のSAはゼロと大差のないこと、米国人の場合、両条件の平均はゼロよりも大きいことが確認された [Kitayama, et al.(2004),p.530]。

Kitayama, et al.(2004)は、このように内集団に関連した他者という要因を組み入れることで東洋人（日本人）に不協和

を生起させた。また、統計的な有意差は確認できなかったが、西洋人（米国人）の傾向として好きな人を想定してCDを評価・ランク付けした条件（SAの平均値=1.07）よりも嫌いな人を想定してCDを評価・ランク付けした条件（SAの平均値=1.86）と統制条件（SAの平均値=1.28）の方が不協和を生起させていた。これは、内集団に関連した他者（好きな人）で大きな不協和を生起させた東洋人（日本人）とは逆の傾向である。この傾向はHoshino-Browne, et al.(2004), Hoshino-Browne, et al.(2005)にも見られる。

Hoshino-Browne, et al.(2005)は、相互協調的的自己観を持つ人々は、友人のために製品を選択すると不協和を生起するという仮説を日本人とカナダ人の被験者を用いて自由選択パラダイムにより検証を行っている。実験手順は、Heine, et al.(1997)とKitayama, et al.(2004)とほとんど同じものだが、製品がCDから中華料理に置き換えられている点、条件に被験者自身のために製品を評価・ランク付けする条件（自己条件）は同じく設定されているが、友人のために製品を評価・ランク付けする条件（友人条件）を設定している点が異なる。また、不協和の尺度もHeine, et al.(1997)らと同様SAを用いている。

結果、自己条件においてカナダ人のSAは日本人よりも大きいということ、友人条件の日本人のSAは自己条件の日本人よりも大きいということが分かった。また、カナダ人の場合、自己条件のSAはゼロよりも大きく、友人条件のSAはゼロと有意な差はないということ、日本人の場合、友人条件のSAはゼロよりも大きく、自己条件はゼロと有意な差はないということが確認された [Hoshino-Browne, et al.(2005),p.301]。

Kitayama, et al.(2004)の研究結果では、統計的な有意差はなかったにしろ、Hoshino-Browne, et al.(2005)の研究においても、重要な他者を介在させると相互独立的自己観を持つ西洋人(カナダ人)の不協和は減少している。逆に相互協調的的自己観を持つ東洋人(日本人)の不協和は上昇するという同様の傾向が見られている。

さらにHoshino-Browne, et al.(2005)は、同様の検証をアジア生まれ（香港、ベトナム、中国など）のアジア系カナダ人とヨーロッパ系カナダ人（以降、カナダ人と表記）に対して行っている。結果、自己条件においてカナダ人のSAは日本人よりも大きいこと、友人条件のアジア系カナダ人のSAは自己条件のアジア系カナダ人のSAよりも大きいということが分かった。そして、カナダ人の場合、自己条件のSAはゼロよりも大きく、友人条件のSAはゼロと大差がないこと、アジア系カナダ人の場合、友人条件のSAはゼロよりも大きく、自己条件のSAはゼロと大差がないことが確認された。さらにHoshino-Browne, et al.(2005)は、アジア系カナ

ダ人を対象に回帰分析により、アジア文化に属している意識が強いほど、友人条件においてSAが高まる傾向があること、自己条件においてSAが低くなる傾向があることを確認した[Hoshino-Browne, et al.(2005),p.299]。加えてHoshino-Browne, et al.(2004)でも、統計的分析までは行っていないが、アジアの文化認識の高いアジア系カナダ人は友人条件で高いSAを示し、アジアの文化認識の低いアジア系カナダ人は自己条件で高いSAを示すという同様の結果を得ている[p.389]。

以上をまとめると、次のとおりになる。

- ① 相互独立的自己観を持つ西洋人は、他者（内集団）を介在させると不協和が小さくなる。他者（内集団）を介在させないと不協和は大きくなる。
- ② 相互協調的自己観を持つ東洋人は、他者（内集団）を介在させることによって不協和が大きくなる。他者（内集団）を介在させないと不協和は小さくなる（あるいはほとんどなくなる）。

Sakai (1981) と高田 (1974) の研究は双方共に強制承諾パラダイムを用いており、それには他者が必ず介在している。さらに同じ学内の学生（内集団）に対して自分の態度とは異なる意見を言うという状況であったことから、大きな不協和が生起したと考えることができる。一方、Heine, et al.(1997)の研究では、他者（内集団）の介在が存在していなかったことが東洋人に不協和を生起させなかった要因であると考えられる。しかし、問題となるのは相互独立的自己観を持つ西洋人と相互協調的自己観を持つ東洋人とでは、他者（内集団）介在による不協和の程度が逆になっているということである。次項では、①と②の不協和生起のメカニズムについて検討することによって、なぜ他者（内集団）介在による不協和生起が逆に働くのかについて検討していく。尚、以降の「他者」は、内集団に属する他者という意味合いで用いることにする。

#### 4. 不協和生起のメカニズム

相互独立的自己観と相互協調的自己観の特徴として、前者は高い自尊心であり、後者は低い自尊心であるという傾向がある。例えば、Spencer-Rodgers(2004)は東洋の文化では、西洋の文化よりも自尊心が低い傾向にあることを指摘している[p.1416]。またSchmitt, et al.(2005)は、53カ国の自尊心について調査しているが、東洋の国は西洋の国に比べて自尊心が低い傾向にあるという結果を示している[p.631]<sup>4)</sup>。この自尊心と不協和との関係を説明している理論としては自己一貫理論と自己肯定理論がある。

自己一貫理論は、自己を期待として捉えており、不協和は個人の行動が自己概念と一致しないときに生じるものとしている[Aronson(1968),p.168]。そして、この自己一貫理論で

は、高い自尊心は態度と一致しない行動の後、大いなる不協和を露呈させるとしている[Cooper(2007),p.103]。Aronson, et al.(1962)は、高自尊心の人ほど不協和を生起するという点について学生を対象に実証的な知見を得ている。Aronson, et al.(1962)は、3人の内誰が統合失調症であるのかというテストを100カード分回答させた。テストは20カードごとに行われ（計5セクション）、4セクションまでの正答率によって高自尊心（高正答率）と低自尊心（低正答率）を操作した。5セクション目では、被験者に低い正答率であることを伝えた後に、5セクション目のテストに不備があったことを伝え、先ほどと同じ問題を出すので回答が同じになるように回答することを指示した。分析の結果、高自尊心の被験者の方が低自尊心の被験者よりも回答を多く変えている傾向を示した。換言すれば、高自尊心の被験者は、自分が抱えている自己への期待へと回答を変更することによって正当化を図ったのである[Aronson, et al.(1962),pp.179-181]。

Heine, et al.(1997)の研究やKitayama, et al.(2004)らの他者を含んでいない条件で東洋人が不協和を生起させなかったのは、自己を期待として捉えていたからであると考えられる。自分の選択力に期待している被験者は、自分が抱えている自己への期待に一致させようとするために不協和が生起し、正当化が図られたのである。従って、他者が介在していない状況において、相互独立的自己観を持つ西洋人で不協和が生起し、相互協調的自己観を持つ東洋人でそれが生起しなかったのは、自己を期待として捉えていることが理由であると考えられる。

続いて、自己肯定理論から不協和生起のメカニズムを検討していく。自己肯定理論は、自己を資源として捉えており、高自尊心の人は自己の完全性を肯定する資源を多く保有していることから、不協和が生起されないとしている。一方、低自尊心の人は、自己の完全性を肯定する資源が少ないので、不協和が生起されるとしており、自己一貫理論とは逆の立場にたっている[Spencer, et al.(1995),pp.22-23]。Holland, et al.(2002)は、低自尊心の人ほど不協和が生起されることについて実証的な知見を得ている。Holland, et al.(2002)は、自動車通勤者に自動車通勤する上でのデメリット（有毒ガスの排出、騒音など）と公共の乗り物で通勤する上でのメリット（時間の有効活用、健康に良いなど）を与え、高自尊心者と低自尊心者での正当化の程度を検証した。その結果、低自尊心者の方が、高自尊心者よりも自動車通勤する上でのメリットをより想起し、正当化している傾向が確認された[Holland, et al.(2002), pp.1716-1717]。換言すれば、低自尊心の被験者は、自己を守る資源が足りないため、不協和が生起し、正当化を図ったのである。

Kitayama, et al.(2004)やHoshino-Browne, et al.(2005)の他者

を含んでいる条件で相互独立的自己観を持つ西洋人で不協和が生起されなかったのは、他者の介在が自己を資源として捉えさせていたからであると考えられる。例えば、他者の好みに基づいて選択した場合、自分が過去にその他者を喜ばせたという資源などが思い起こされ、その資源が不協和を打ち消していると考えられる<sup>6)</sup>。従って、他者が介在している状況において、相互独立的自己観を持つ西洋人で不協和が生起されず、相互協調的自己観を持つ東洋人で不協和が生起されたのは、自己を資源として捉えていることが理由であると考えられる。それでは、次節ではこれまでの検討をまとめ、今後の顧客満足研究において認知的不協和をどのように捉えていくべきかを考えていく。

### 5. 不協和の文化的差異

ここまでの不協和の文化的差異について検討してきたことをまとめると図2のようになる。

相互独立的自己観を持つ西洋人の場合、他者が介在しない方が選択（あるいは決定）における不協和生起の程度は強まる。西洋人は自分の選択したものに対して自信を持っている（自己を期待として捉えている+高自尊心）。自信を持っているがゆえに自分の選択に対しての過ちを認めきれず、不協和を生起させることに繋がる。また、その選択に対する自信は他者が介在していたとしても変わらない。他者へのプレゼントの選択をする場合であっても、過去にその他者に感謝されたことがあるという記憶などが不協和を打ち消してしまう（自己を資源として捉えている+高自尊心）。それゆえに他者が介在すると不協和生起の程度は弱まる。一方で、相互協調的自己観を持つ東洋人の場合、西洋人と真逆の傾向となる。東洋人は自分の選択に自信をあまり持っていない（自己を期待として捉えていない+低自尊心）。そのため、自分の選択

に対しての過ちを認めることができることから、不協和生起の程度は弱まる。しかし、その自分の選択に対する自信のなさは、他者介在時に不協和生起の程度を強める。他者へのプレゼントの選択をする場合に、過去にその他者に感謝されたことがあったとしても、その選択に自信がないため、不協和を西洋人のように打ち消すことができない。結果、不協和生起の程度を強めることに繋がる。

これらのことから、Ehrlich, et al.(1957)の研究について改めて考えてみる。Ehrlich, et al.(1957)は、新しい自動車を購入した人はその自分の選択を正当化するために自分の購入した広告を積極的に見る傾向があることを示した。もちろん、被験者は西洋人である[Ehrlich, et al.(1957), p.99]。西洋人は自分の選択に自信を持っているがゆえに過ちを認めながらもという特徴がある。自分の購入した広告を積極的に見るという行動はまさにこの特徴の現れである。しかし、東洋人の場合は、西洋人ほど積極的に広告を見るという行動はしないことが考えられる。なぜなら、西洋人に比べて東洋人は自分の選択に対してそれほどの自信を持っていないからである。

一方、東洋人を対象とし、他者介在の条件を取り入れた不協和生起の研究としてはOta(2014)の研究が挙げられる。Ota(2014)は、自分の好きな有名人（他者）の推奨広告を見た場合、たとえその製品の品質が良くなかったとしても、ある程度期待外れが抑制されるということを実証的に示した。これは、「好きな有名人の感想（面白かった）」と「自分の感想（面白くなかった）」という2つの認知間に不協和な関係が生じ、その不協和を低減するために「自分の感想」を「好きな有名人の感想」に合わせた結果、期待外れが抑制されている<sup>6)</sup>。自分の好きな有名人との感想の違いが不協和を生起させたのである。Ota(2014)の研究では日本人（東洋人）が被験者として用いられている[p.7]。東洋人は、自分の選択（あ

図2. 不協和の文化的差異

<西洋>	他者介在なし	<東洋>
相互独立的自己観	強い ←————→ 弱い	相互協調的自己観
(高自尊心)	不協和生起の程度	(低自尊心)
<西洋>	他者介在あり	<東洋>
相互独立的自己観	弱い ←————→ 強い	相互協調的自己観
(高自尊心)	不協和生起の程度	(低自尊心)

(出所) 著者作成。

るいは決定)に自信を持ってないという特徴があり、好きな有名な人の感想に自分の意見を合わせるという行動は、まさにその特徴の現れである。好きな有名な人に意見を合わせるによって落ち着きを得ているのである。それでは、西洋人の場合、同じ結果になるだろうか。西洋人の特徴は東洋人の真逆であることから考えると、好きな有名な人の感想と自分の感想に違いがあったとしても合わせようとはしないはずである。従って、Ota(2014)の研究結果は、東洋人では確認されるが、西洋人では確認されない可能性が考えられる。

以上、不協和の文化的差異について検討してきた。顧客満足の領域において認知的不協和理論の研究を用いる場合は、その被験者が西洋人なのか、それとも東洋人なのかを理解しておく必要がある。その違いによって、全く異なる研究結果が導き出される可能性があるからである。

## 6. おわりに

本稿ではまず、不協和の文化的差異研究の原点である Heine, et al.(1997)の研究をレビューし、相互独立的自己観を持つ西洋人は不協和を生起させ、相互協調的自己観を持つ東洋人は不協和を生起させないということを確認した。しかし、日本人をサンプルとして用いた認知的不協和研究では、不協和の生起が報告されており、Heine, et al.(1997)との研究結果の矛盾についても同時に確認した。

次いで、Heine, et al.(1997)以降の Kitayama, et al.(2004), Hoshino-Browne, et al.(2004), Hoshino-Browne, et al.(2005)の研究を取り上げ、他者の介在が相互協調的自己観を持つ東洋人の不協和生起の要因となっているということが分かった。また、他者の介在が相互独立的自己観を持つ西洋人の不協和生起に関係がないということも同時に確認した。次に、他者介在によりなぜこのような逆の不協和生起が生じるのかを自己一貫理論と自己肯定理論の2つを用いて検討した。そして、他者が介在しない状況において、自己を期待として捉えていることが相互独立的自己観を持つ西洋人に不協和を生起させ、相互協調的自己観を持つ東洋人に不協和を生起させなかった理由である可能性を示唆した。また、他者が介在していない状況において不協和生起の程度が逆になったのは、自己を資源として捉えていることが理由である可能性も同時に示唆した。

他者が介在している状態なのか否かで西洋人と東洋人の不協和生起の程度が異なってくる。顧客満足研究において認知的不協和理論を適用するときはこのことを留意しておく必要がある。

最後に本稿の限界と今後の課題について述べていく。まず、本稿の限界は、不協和の文化的差異研究の歴史の浅さに起因するものである。不協和の文化的差異研究は、Heine, et

al.(1997)の研究に端を発してから、まだ十数年しか経過していない。このようなことから、今後も不協和の文化的差異研究の動向を観察し、新たな知見を本稿の知見に組み入れていく必要がある。もう一つは、あくまで本研究は理論ベースの取組みにすぎないということである。今後は、西洋人と東洋人によって、本当に本稿で述べたような結果になるのかどうかを実証的に確かめていく必要がある。

## 注

- (1) Brehm(1956)は、被験者に8つの製品(コーヒーメーカー、グリルメーカー、シルクスクリーンの絵画、トースター、蛍光電気スタンド、ストップウォッチ、絵画本、ポータブルラジオ)の好ましさを評価させ、その内1つの製品を提供することを伝えた。そして、無作為に選んだ2つの製品の中から1つを選ばせ、選んだ製品を再評価させた。その結果、2つの製品の魅力が拮抗している(代替製品の相対的魅力が高い)場合、選んだ製品の魅力を増大、あるいは選ばなかった製品の魅力を減退させて正当化を図ろうとする傾向が示された[Brehm(1956),pp.385-387]。このように複数の製品の中から魅力が拮抗している製品を選択させると不協和が喚起され、態度や認知が変化するという考え方を自由選択パラダイムと呼んでいる。
- (2) 強制承諾パラダイムとは、自分の態度とは異なる意見を言われた後に再度意見について問われると、不協和が喚起され、意見が変化するという考え方を言う。この強制承諾パラダイムを用いた代表的な研究としてはFestinger, et al.(1959)が挙げられる。
- (3) 被験者は、数字が1行100個、36列計360個印刷されたSG式精神検査(別名:クレペリン検査)用紙を使用し、休憩なしに終了の合図があるまで計算を行い続けるという単純作業を行う[高田(1974),223頁]。
- (4) 著者がSchmitt, et al.(2005)の53カ国のランキング化したところ、上位10位にアジアの国はランクインしていないが、下位10位に集中していることを確認している(日本53位、台湾49位、香港52位、韓国43位)。
- (5) Dodgson, et al.(1998)は、高自尊心の方が自分の強みへのアクセスが容易にできることを実証的に示している[p.184]。
- (6) これはHeider (1946,1958)のバランス理論がベースとなっている。バランス理論とは、Pを主体である人、OをPとの関係者、Xを事象とし、この3者間がインバランスの状態になると緊張が生み出され、バランスの状態に修正しようとするというものである[Heider (1946), pp.107-108, Heider (1958), pp.207-209]。ここでいうインバランスな状態とは、不協和な状態と同義である[Festinger (1957), p.8]。例えば、自分(P)は映画A(O)を気に入っていないが、自分の彼氏あるいは彼女が映画A(O)を気に入っている場合、自分の彼氏あるいは彼女に意見を合わせることによって3者間のバランスを保とうとする。

〈参考文献〉

- Aronson, E. (1968) "Dissonance Theory: Progress and Problems," In Abelson, R.P et al. eds, *Theories of Cognitive Consistency: A Sourcebook*, Chicago: Rand McNally, pp.5-27.
- Aronson, E. and Carlsmith, J. M. (1962) "Performance Expectancy as a Determinant of Actual Performance," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.65, pp.178-182.
- Brehm, J.W.(1956) "Postdecision Changes in the Desirability of Alter," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.52, No.3, pp.384-389.
- Cooper, J.(2007) *Cognitive Dissonance : Fifty Years of Classic Theory*, London : SAGE.
- Dodgson, P. G. and Wood, J. V. (1998) "Self-Esteem and the Cognitive Accessibility of Strengths and Weaknesses after Failure," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.75, No.1, pp.178-197.
- Ehrlich, D., Guttman, I., Schönbach, P. and Mills, J.(1957) "Postdecision Exposure to Relevant Information," *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.54, No.1, pp.98-102.
- Festinger, L. and Carlsmith, J.M. (1959) "Cognitive Consequences of Forced Compliance," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.58, No.2, pp.203-210.
- Festinger, L.(1957) *A Theory of Cognitive Dissonance*, Evanston, Ill : Row, Peterson.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: Wiley & Sons.
- Heider, F.(1946) "Attitudes and Cognitive Organization," *Journal of Psychology*, Vol.21, pp.107-112.
- Heine, J.S., and Lehman, R.D.(1997) "Culture, Dissonance, and Self-Affirmation," *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol.23, No.4, pp.389-400.
- Holland, R.W., Meertens, R.M. and Vugt M.V. (2002) "Dissonance on the Road : Self-Esteem as a Moderator of Internal and External Self-Justification Strategies," *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol.28, No.12, pp.1713-1724.
- Hoshino-Browne, E.(2012) "Cultural Variations in Motivation for Cognitive Consistency : Influence of Self-Systems on Cognitive Dissonance," *Social and Personality Psychology Compass*, Vol.6, Issue2, pp.126-141.
- Hoshino-Browne, E., Zanna, A. S., Spencer, S. J., Zanna, M. P., Kitayama, S., and Lackenbauer, S. (2005) "On the Cultural Guises of Cognitive Dissonance: The Case of Easterners and Westerners," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.89, No.3 pp.294-310.
- Hoshino-Browne, E., Zanna, A. S., Spencer, S. J., and Zanna, M. P. (2004) "Investigating Attitudes Cross-Culturally: A Case of Cognitive Dissonance among East Asians and North Americans," In Haddock, G. and Maio, G.R. eds, *Contemporary Perspectives on the Psychology of Attitudes*, Hove, East Sussex : Psychology Press, pp.375-397.
- Kitayama, S. and Imada, T.(2008) "Defending Cultural Self : a Dual-Process Analysis of Cognitive Dissonance," *Advances in Motivation and Achievement*, Vol.15, pp.171-207.
- Kitayama, S., Snibbe, A.C., Markus, H.R. and Suzuki, T.(2004) "Is There Any Free Choice? : Self and Dissonance in Two Cultures," *Psychological Science*, Vol.15, No.8, pp.527-533.
- Markus, H.R. and Kitayama, S.(1991) "Culture and the Self : Implications for Cognition, Emotion, and Motivation," *Psychological Review*, Vol.98, No.2, pp.224-253.
- Oliver, R.L. (2010) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer 2<sup>nd</sup> ed.*, Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe, Inc.
- Ota Masaya (2014) "Consumer Satisfaction Communication: The Production of Assimilation Effect by Celebrity Endorsement Advertising," *Distribution Studies: the Annual Report of Japan Society for Distributives Sciences (JSDS)*, No.34, pp.1-15.
- Sakai, H. (1981) "Induced Compliance and Opinion Change," *Japanese Psychological Research*, Vol.23, No.1, pp.1-8.
- Schmitt, D.P. and Allik, J. (2005) "Simultaneous Administration of the Rosenberg Self-Esteem Scale in 53 Nations: Exploring the Universal and Culture-Specific Features of Global Self-Esteem," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.89, No.4, pp.623-642.
- Spencer, S.J., Josephs, R.A. and Steel, C.M.(1995) "Low Self-Esteem : The Uphill Struggle for Self-Integrity," In Baumeister,R.F. eds, *Self-Esteem : The Puzzle of Self-Regard*, New York : Plenum Press, pp.201-218.
- Spencer-Rodgers, J., Wang, L. and Hou, Y.(2004) "Dialectical Self-Esteem and East-West Differences in Psychological Well-Being," *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol.30, No.11, pp.1416-1432.
- Triandis, H.C.(1989) "The Self and Social Behavior in Differing Cultural Contexts," *Psychological Review*, Vol.96, No.3, pp.506-520.
- 北山忍 (1994) 「文化的自己観と心理のプロセス」『社会心理学研究』第10巻第3号、153-167頁。
- 高田利武 (1974) 「不十分な正当化が認知的不協和発生に及ぼす効果」『群馬大学教育学部紀要』第24巻、219-234頁。