

行動経済学のビジネス活用 ～ 顧客や関係者を動かす方法とは！？ ～

マーケティング&ブランディング・ディレクター
橋本 之克



目 次

概要	1
はじめに	1
1. 行動経済学の基本	2
(1) 「行動経済学」とは	2
(2) 行動経済学の「人間」のとらえ方	2
(3) 二重プロセス理論	2
2. 5つの法則カテゴリー	3
(1) ヒューリスティクス	3
(2) プロスペクト理論	3
(3) フレーミング効果	4
(4) 時間割引	5
(5) その他の法則	6
3. 顧客獲得の行動経済学	7
(1) ポイントの事例	7
(2) ネットオークションの事例	7
(3) ある大型スーパーの事例	8
4. 予約販売の行動経済学	9
5. クチコミ促進の行動経済学	9
(1) クチコミの行動プロセス	9
(2) クチコミ行動を促すキーワード	10
6. コミュニケーションの行動経済学～応酬話法での活用～	11
(1) 応酬話法	11
(2) 応酬話法の事例	11
おわりに	12

概要

行動経済学は人間が自分でも気づかない「無意識の心理を裸にする」学問だ。
これを知れば顧客はもちろん、あらゆる人の選択や行動を誘導できる。
この、いわば「取扱注意」の学問は、既に多様なビジネスに取り入れられ始めている。
本セミナーでは、この学問の活用法について最新の事例を交えて解説する。

ポイント

- ・行動経済学がビジネスで無限に使える理由
- ・ポイントカードが人を魅了するのは「トクだから」ではない
- ・予約販売が上手くいかない時に取り組むヒント
- ・口コミを成功させたいなら、心にコミュニケーションしよう
- ・人の心理を知れば「応酬話法」がもっと上手くいく
- ・顧客を落とす「行動経済学」を活用した営業テク

はじめに

まず自己紹介をする。30年以上のマーケティング&ブランディングの戦略開発の経験及び行動経済学を活用した人間心理に関する知見をもとに、コンサルティングや企業研修を展開している。ブランドステイトメント／店舗開発／顧客獲得促進／営業社員教育などのインナーブランディングほか多岐にわたる。マーケティングを主題とした専門書の著書も多数だ。

行動経済学とは一言でいえば経済学と心理学の両方を合わせ持った学問であり、活用の仕方はさまざま。

ビジネスパーソンとしては顧客を獲得するために使われる反面、消費者の立場として無駄にお金を使わないためにも必要な知恵が得られる。

本日はいくつかのテーマに沿い、成功／失敗事例なども紹介する。行動経済学の活用の仕方や活用されている事例についても紹介する。

(※本レポートでは一部事例を割愛させていただいております。)

1. 行動経済学の基本

(1) 「行動経済学」とは

①行動経済学とは

典型的な経済学のように経済人を前提とするのではなく、実際の人間による実験やその観察を重視し、人間がどのように選択／行動し、その結果どうなるかを究明することを目的とした経済学の一分野だ。人間の選択や行動の“不合理さ”に注目することで、行動の理解や予測、そのコントロールに至るまで、今までにないアプローチを可能にした。

②行動経済学の状況

1970 年代 ダニエル・カーネマン&エイモス・ドヴァスキー

「ヒューリスティック」「プロスペクト理論」

2002 年 米プリンストン大学 ダニエル・カーネマン ノーベル経済学賞

2013 年 米イェール大学 ロバート・シラー ノーベル経済学賞

2017 年 米シカゴ大学 リチャードセイラー ノーベル経済学賞

上記のように注目されている。

(2) 行動経済学の「人間」のとらえ方

従来の経済学との違いを述べる。過去 200 年以上にわたり従来型の経済学では人間を合理的／超自制的／超利己的と規定していた。しかし、人間は合理的と限らない。時には判断を誤り、知性的ではなく衝動的な行動や利己的ではない場合もある。言葉を選ばずいえば人間は不合理なものではないか。これが行動経済学の始まりである。

(3) 二重プロセス理論

不合理な行動選択は人間の脳の働きにより起きる。人間の脳にはシステム 1、システム 2 という働きが違う脳があり、人間が無意識の判断で誤る理由はこの脳の二重のプロセスによるものである。

- ・システム 1 脳の奥の方の部分で働き、**反射的に無意識に働く**
- ・システム 2 脳の中でもより表面に近く、**大脳新皮質の働きがある**
システム 1 の単純／シンプルな間違いを起こすような判断を
システム 2 で**意識的に直していく**

この 2 つの力が働く時にシステム 2 によるモニター不足／チェック不足／チェック漏れが起きると、不合理な判断／選択／行動が起きる。人間の日常のほとんどの選択や判断は無意識や直感で判断をするシステム 1 で下される。