

Weekly コラム

平成 30 年 12 月 18 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 混線し感わされる五感 『クロスモーダル知覚』

食欲の秋も真ただ中ですが、いくら空腹だからといって、買って来たお総菜をパックのまま食べたのでは味気ないですね。少々テマでも、お皿に盛り付けた方が格段に美味しく感じます。また、感じのいいお店や店員さんだと、予定になかったものをつい買ってしまふという経験もよくあります。どうも私たちは、見た目や感覚的なものに影響され、必ずしも合理的とは言えない判断をしているようです。今月は、人間の感覚と脳の働きについて考えます。

●脳は一部の情報で「思い込み」を起こしやすい

食べ物の味を感じるのは舌です。目では味を感じないにもかかわらず、きれいに盛り付けた料理の方を美味しく感じるの不思議です。もっと極端な例で実験した研究もあります。マグロの握り寿司を食べながら、ゴーグル型のディスプレイでサーモンの握り寿司を見せると、サーモンの味がするといいます。見せる映像をマグロにするとマグロの味に戻ります。目で味が分かるのでしょうか。

視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚を五感と呼び、私たちは常に五感からの情報を基に判断します。目や耳などの感覚器はセンサーの役目をしており、そこで感知した情報は脳の担当部門で処理された後、意志決定や行動の指令を出す脳の中枢に送られます。ここまで

は、防犯システムなどと同様に機械的な働きです。

人間の脳がユニークなのはこの後です。五感の情報が同時に揃うことはまれなので、一部の情報が届いた段階で過去の経験や知識と照合して判断を下し、他の知覚情報を加筆修正します。これをクロスモーダル知覚といい、このシステムによって人間は非常に迅速な判断ができるようになりました。しかし、ときにはマグロをサーモンと間違えるような判断ミスも起こしてしまうのです。以前紹介した「ヒューリスティック」とよく似た仕組みです。

●視覚を優先するから、人は見かけで判断

人間の五感の中で最も重要なのが視覚です。様々な研究を総合すると、人間は8割から9割の情報を視覚から得ているようです。そのため、クロスモーダル知覚においても視覚情報が最も優先され、判断に大きな影響を与えます。味覚や嗅覚が視覚情報に引っぱられ、勘違いするという現象も起こるので、人は見た目が9割というも、あながち誇張した表現ではありません。

視覚が人間の判断に及ぼす影響は相当大きいものですが、クロスモーダル知覚が速やかに発動されるためには、2つ以上の知覚情報が必要です。つまり、視覚に加えて他の感覚でも同じ内容(例えば、サーモンの映像にサーモンの香りをプラス)を与えれば、より確実に「これはサーモンだ」という判断が下されます。

クロスモーダル知覚を利用すると面白いことが実現します。VR(仮想現実)の分野では、架空の視覚情報を見せながら聴覚や嗅覚の情報を加えることで、非常にリアルな疑似体験をさせるプログラムが開発されています。近い将来、海外旅行はもちろん、魔法の国でドラゴンと戦うような体験も可能になるでしょう。

●クロスモーダル知覚をビジネスに活かす

実は私たちは、古くよりこの現象を利用しています。例えば、寺院や神殿を鮮やかな色で彩色したり、良

い匂いの香を焚いたりすることで神仏の威徳を伝えようとしてきました。同様にクロスモーダル知覚による効果は、ビジネスシーンにおいても有効です。お客様や得意先の心を動かすために、視覚をはじめ、五感をフルに活用した接客や対応が考えられます。

一方で逆の認識も大切です。相手と商談や交渉する際に、本質部分以外の情報に惑わされないようにしましょう。見かけだけ立派に飾り立てていたり、常識を越えた飲食接待等は要注意です。相手に悪意がない場合でも、正しい判断ができなくなる恐れがあるからです。

商品開発や企業のブランディングにおいては、視覚情報を軽視してはいけません。一見ムダな支出のように見えても、商品や企業における視覚情報をおろそかにすると、本質部分まで過小評価されることになります。背伸びして飾り立てる必要はありませんが、少なくとも本質に見合った見映えは必要です。



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。