

心を動かす手法の確立を目指した感動の類型化の試み Classifications of emotional experiences to develop methods for moving people's hearts

堀井麻央[†], 井関彩乃[†], 田中麻沙子[†], 山口茜[†], 青野恵太[†], 戸梶亜紀彦[‡]
Mao Horii, Ayano Iseki, Asako Tanaka, Akane Yamaguchi, Keita Aono,
Akihiko Tokaji

[†]株式会社乃村工藝社 未来創造研究所「遊びと感動学」チーム, [‡]東洋大学
NOMURA Co., Ltd., Toyo University
ma.horii@nomura-g.jp

概要

空間での体験デザインにおいて、心を動かすことを指して多用される「感動」を改めて捉えなおし、体験によって引き起こされる多様な心の動きについて探索的分類を試みた。「心が動いた体験」のインタビューを実施した結果、それら体験による心の動きには少なくとも9の種類があることが見出された。中には、「感動」という言葉では表しにくい心理状態も含まれており、その多様性を把握することの重要性が示唆された。

キーワード：感動

1. はじめに

空間での体験デザインを考えるうえで、「その空間の何をきっかけとして、どのような心の動きが引き起こされるのか」について正しく認識することは、クリエイターにとって非常に重要である。たとえば、人々が集まる様々な空間での体験デザインを手掛けるディスプレイ業では、商業施設やイベント、文化施設、ホテル、テーマパーク等の領域において、目的に沿ったある心の動きが引き起こされるように、空間を創造している。

そのような空間での体験デザインを検討する場において、「感動する空間が欲しい」、「感動体験を提供してほしい」といった要求をされることは少なくない。人々の感動を喚起することは、消費行動や集客を促す有効な手段であると考えられており（加藤・三井, 2024）, 「感動」という言葉は、空間デザインを検討するビジネスの場でもキーワードの一つとして使用されている。

しかしながら、「感動」から連想される具体的な心の動きについては共通認識が曖昧であり、「感動」と称される心の動きについて適切に捉えることが困難な場合がある。たとえば、「感動するホテルを作ってほしい」という要求に対しても、「日々の喧騒を忘れさせるリラックスできるホテル」なのか、「物語の世界の一員になったかのような好奇心を高めるホテル」なのかによって、「感動」というキーワードに付随している心の動きは異なってくるであろう。戸梶（1999）において、感動

体験の際に含まれる感情として、喜び、悲しみ、驚き、尊敬等が報告されていることから、デザインによって「感動」を喚起するためには、「感動」に伴う心の動きの種類を把握することが重要であると考えられる。

さらに、空間での体験デザインにおいては、「感動」という言葉のみでは捉えきれない、様々な心理・認知状態を広く取り扱っているのが実情である。「感動」は、一般的には強い心の動きと捉えられており、感動体験を経てポジティブな感情となると考えられているが（戸梶, 2003）、たとえば、読書をしながら心を落ち着かせる空間（ex. 図書館）や、悲しみと向き合い気持ちを整理する空間（ex. 葬儀場）等、「感動」という言葉からは連想されにくい体験を伴う場合も、空間での体験デザインの対象である。

したがって、そのようなデザインの検討過程において、「感動」というキーワードの扱いには留意する必要がある一方、「感動」という言葉を多用してしまう要因の一つに、ある空間に求められる「心の動き」についての体系的な整理がなされていないことが挙げられる。さらに、「目指していた心の動きがその空間で実際に引き起こされたか」の裏付けも乏しい。その結果、本来目指していたはずの心の動きを見誤るといった事例に繋がっている可能性があると考えられている。

そこで、本研究では、空間での体験デザインに関わる上記課題を解決する初段として、「感動」という言葉に集約されてしまっている心の動きや、一般的に「感動」という言葉では連想されにくい感情や認知の変化を含め、「心が動いた体験」についてのエピソードを幅広く収集し、その多様性を把握することを目的とした調査を実施した。

2. 方法

株式会社Nの社員と都内の私立大学の学生に対し、心の動きに関する調査の一環として座談会を開催する

ことを周知した。内容に同意した計 51 名（男性 26 名，女性 25 名，20 歳代～50 歳代）を対象にグループ単位でインタビューを行った。なお，グループは，社員で 6 組，学生で 1 組の計 7 組（各グループ 6 名～9 名）とし，メンバー構成は初対面ではない組み合わせとした。

事前準備として，参加者には，座談会の 1 週間前に「あなたの日々の中で，心が動いた体験を教えてください」といった質問を投げかけ，座談会当日までに Google フォームに自由記述形式で回答させた。なお，「心が動いた体験」の数や経験した時期の制限は設けなかった。ただし，本調査では，ディスプレイ業における空間での体験デザインに関する「心の動き」を調査対象としており，個人住宅のような空間は当業種の対象とならないため，「家の中で起こることではなく，出先や外での体験」に関する回答を推奨した。

調査当日，参加者は会議室に集合し，座談会に参加した。なお，本調査は，参加者がエピソードの詳細情報を話しやすくするために，昼食ありの会食形式とした。いずれのグループにおいても同一の調査者が担当し，調査冒頭に，調査者が「心が動いた体験」の例となるエピソードを話した。その後，ランダムな順番で指名された参加者は，事前回答として送付していた「心が動いた体験」の概要を話した。調査者は，その内容について，時期や場所，同伴者の有無，明確に心が動いた瞬間，どうして心が動いたと感じたのか等の質問を投げかけ，情報を収集した。座談会終了後，本調査の目的を再度説明し，発表したエピソードの分析等を含む本調査への同意書の記入を求めた。

3. 結果

インタビューの結果，計 61 エピソードを収集した。そのうち，「家の中で起こることではなく，出先や外での体験」という推奨条件に当てはまらないものは存在せず，全てのエピソードを分析の対象とした。これらについて，最も明確に心が動いたと捉えられた瞬間に，何が心の動きに作用したかを抽出し，「心の動きに作用した要素」とした。分析は調査者 3 名で実施し，全員の合議の結果，最終的に抽出した「心の動きに作用した要素」について異論が出たものはなかった。なお，1 つのエピソードにつき，複数の要素が見出せるものもあり，その場合，それらをすべて採用した。

表 1 「心が動いた体験」の類型化

エピソード No.	心の動きに作用した要素	心の動き (心理状態)
9, 13, 26, 28, 32, 58	自然の力/壮大さ/解放	
47	反射的に良い/鳥肌が立つ	
2, 10, 15, 16, 18,	常識や期待を超える圧倒	
26, 37, 39, 42, 52,		
53, 55, 57, 58		驚き・圧倒
50, 51	非日常的な物理刺激を受ける	
39, 42, 51	過去の偉業の凄さ/次元の違いを感じる	
19	苦からの解放	
12, 24, 57	身近な人の幸せ/喜びが伝染	
29, 38, 59, 60	身近な人/動物/植物の成長が嬉しい	
46, 55	他者に自己投影する	共感・実感
10, 44, 46	愛を共有する	
31, 43, 52, 53	人の営みの積み重ねを感じる	
33	世界に希望を見出す	
5, 29, 39, 40, 48	自分の殻を破る	
21, 23, 24, 43	他人の新たな一面に出会う	
30	使命を持つ	認知的転換・
37	敬意を持つ	発見・再認識
48	自分の理想/理想を超えたものに会う	
49, 56	卓越性を再認識する	
8, 16, 25	夢が叶う	
9, 17, 32, 44	自分の欲望を満たす	
14	推しが輝くことが嬉しい	満足感
22, 34, 35, 41, 54	偶然に出会う喜び	
1, 11, 25, 26, 27	努力/苦労が報われる	
20, 27	目標到達し達成感を得る	達成感
7, 28, 31, 56, 58	好奇心を刺激する	
1	やる気を刺激する	高揚
3, 13, 17	癒し/心が緩む/解放	癒し・安堵
53, 55	皆で一つに向かう一体感	団結感・
33	意図しない一体感	一体感
36	思い出を呼び起こす	ノスタルジー
4	巡り合わせを実感する	
6, 45	手を差し伸べられる	
36	感慨深い	その他
61	伝統芸能後継者の使命と葛藤	

全エピソードの検証後、「心の動きに作用した要素」について、KJ法を用いて、類似性に基づく統合を行った。この作業には先の調査者3名に加えて心理学の専門家1名を加えた4名で実施した。その結果、9種類の心の動きに分類された。類似性については、心の動きを引き起こした要因、心の動きが起こっている間の心情変化、結果的に至った心情の状態等に基づいて統合した。KJ法の結果について、最終的な全員での合議の結果、表1のようになり、この9つの分類について異論が出たものはなかった。

分類された9つの種類について、具体的な内容と特徴を以下に示す。なお、パーセンテージは各種類に該当するエピソード数の割合を示す。

① 驚き・圧倒 (28.13%)

圧倒されるような自然現象や衝撃的な物事、壮大な光景等に出会ったときに訪れる、驚きを伴った心の動きと考えられる。人智を超えた神的な超越感に対して、畏怖を覚え自然と心動かされる、または、物事が圧倒的な程度（大きさ、速さ、技巧、繊細さ、リアル感等）を伴っている場合に起こる驚きを伴った心の動きである。驚きの対象そのものだけではなく、それを作り出した人の技や想いにまで想像が及ぶこともある。

② 共感・実感 (16.67%)

他者の感情が自分にも伝染し同じ感情にさせられたり、他者の様子から様々な背景を想像して共感したりするときに訪れる心の動きと考えられる。とくに、人の成長や努力、生活の営み等、自分自身の経験との共通性を見出せたり、自分と直接的な関係性があったりする場合に、共感や実感に繋がりやすい。

③ 認知的転換・発見・再認識 (15.63%)

ある物事について、先入観を持っているときに、その状態を覆し刺激してくるような出来事に出会うと、自分の中の価値観に変化が訪れる。または、全く知らない状態であったり、部分的にしか知らなかったりする物事の、新たな事実や異なる一面を発見する、もしくは普段は無意識下にある物事や関係性が、改めて意識に上ってきたときに、そこに価値を見出せるような場合だと考えられる。このような認知や価値観の変化があったとき、同時に心情面においても変化が起こる。

④ 満足感 (13.54%)

結果が自分の満足のいくもの、理想が叶うものだった場合に訪れる充足感を伴う心の動きと考えられる。過程の苦労や困難は必ずしも必須の要因ではなく、結果が得られたこと自体がその人の願望や欲求を満たし、

心動かされる要因となっている。またその場合、同じような結果でも繰り返し満足を得られる場合がある。

⑤ 達成感 (7.29%)

物事が一つの達成に至ったとき、それまでの苦労や困難を振り返り、それを乗り越えてきたプロセスと共に押し寄せる心の動きと考えられる。結果的な成功・失敗や、完遂する・しないに関わらず、そこに至るまでの過程に充足感を見出すことができる。

⑥ 高揚 (6.25%)

一定の期待や想定を超えて、予想外に自分の琴線に触れるような出来事があったときに、途端に好奇心や興味が刺激され、高揚する心の動きと考えられる。その時の経験が元になり、興味が継続したり、同じことを繰り返したりする場合がある。

⑦ 癒し・安堵 (3.13%)

気持ちが癒され、心が緩んだ瞬間に訪れる心の動きと考えられる。抑圧的な気分や苦しい状況が続いている時に、ふいに優しさや温かさ、良い気分になれるような出来事が訪れると、苦しさから一時的にでも解放されたような気分になる。または、気がかりな物事や問題が解決し、気持ちが解放される瞬間に訪れる心の動きと考えられる。苦しさを取り除かれることで、安堵の気持ちが広がることもある。この場合、実際に問題が取り除かれ、マイナスだった状況が通常の状態に戻ることによって安心すると考えられる。

⑧ 団結感・一体感 (3.13%)

共通の目的や目標を持った複数の人々が、そこに向かう過程を共に過ごすうちに、仲間意識を醸成していくときに訪れる心の動きと考えられる。または、大勢の他人が一堂に会している時、たまたま皆が同じ方向に注目したり、瞬間的に皆が同じような感情を強く抱いたりしたときに生まれる、集団エネルギーのような一体感を伴う心の動きと考えられる。

⑨ ノスタルジー (1.04%)

生育環境や文化圏に近いもの同士が、共通してイメージする抽象的な過去の光景（学校の風景、山や海、夕暮れや雪景色等）により引き起こされる、懐かしさを伴う心の動きと考えられる。また、自分自身の具体的な過去の思い出がよみがえることで引き起こされる、感慨深さを伴う心の動きの場合もある。

⑩ その他 (5.21%)

上記①から⑨に該当しない特異な体験に基づくものは、現時点ではすべて分類不能として扱い、その他とした。

4. 考察

分類結果を踏まえ、いくつかの点について考察する。

まず、最も多く報告された心の動きは、「驚き・圧倒」であったことから、驚きや圧倒の要素を含む体験において、多くの人の心が動き、印象深いものになることが推察された。しかしながら、本調査では、驚きを伴わない心の動きも多数見出され、「驚き・圧倒」の割合よりも、それ以外を合計した割合の方が高い結果となった。これは、体験によって引き起こされる心の動きは、必ずしも驚きや圧倒を含んでいるとは限らず、非常に多様な感情や認知の変化を伴っていることを示していると考えられる。したがって、体験のデザインにおいては、「驚き・圧倒」等の限られた心の動きを検討するだけでは不十分であり、今回見出されたような多様な心の動きの種類も、可能性として探る必要があると考える。

次に、本調査で得られたエピソードは、「感動」のエピソードを収集した先行研究（戸梶，2004）と類似する結果となった一方で、「心が動いた体験」を聞き取ったこともあり、「癒し・安堵」、「ノスタルジー」といった心の動きについても収集することができた。これにより、一般的に「感動」という言葉では連想されにくい比較的マイルドな感情の変化も、心の動きとして生じ得ることが明らかとなった。したがって、体験のデザインにおいては、目指す心の動きは必ずしも劇的とは限らず、マイルドな感情の変化についても、検討すべき心の動きの種類として取り扱うべきであろう。

また、結果から、「認知的転換・発見・再認識」の中で認知への影響に関するエピソードについても報告されたことから、人々は体験による考えや行動の変化も踏まえて、その体験を「心が動いた体験」として認識していることが示唆された。一方で、心の動きに含まれる「感動」については、その効果の一つとして認知的枠組みの更新があることが報告されている（戸梶，2004）。したがって、これらの認知的転換を伴う体験については、心が動いたことの結果として考えや行動の変化をもたらす一方、認知的変化が訪れたため、心が動いた体験としての印象を強く抱く可能性も同時に考えられるであろう。

なお、今回の調査においては、見出された9分類に当てはまらないエピソードが5つ存在した。これらは、収集するエピソード数を増やし、他のエピソードに同種の要素が見出せた場合、新たな種類として分類される可能性があると考えられる。

5. 今後の課題

最後に、本研究ではいくつかの限界点があると考えられる。一つ目は、座談会形式のインタビューを採用したため、人前では話しにくい内容が報告されていない可能性があった点である。これに対しては、座談会形式を採用したことに対する事後アンケートを実施することで、その影響の検証と改善を図っていく必要がある。

二つ目は、エピソードの基本情報（本人の属性や当時の周辺環境等）の収集に不足があった可能性である。今後は、基本情報を含む構造化したアンケートを事前に収集し、記述の漏れを補うための座談会を実施する等、エピソード収集の方法を見直すことで、心の動きのデータをより高い精度で蓄積していく必要がある。

三つ目は、定量データの収集が欠けていた点である。心の動きの程度や、エピソードを想起した際の鮮明度等を尋ねることで、エピソードについての理解をより一層深めることができると考える。また、それらの数値の関連性に関する分析から、たとえば、「心の動きが大きい」場合についての詳細な検討が行えるかもしれない。

本研究では、「感動」に限定せず「心が動いた体験」についてのエピソードを幅広く収集した。一方で、感動の生起には価値が関わるという価値アプローチの視点から、感動が人間関係だけでなく、芸術や自然、目標達成といった様々な事柄で喚起されることが報告されており（加藤・三井，2024）、本研究で見出された心の動きの種類との類似する点も見受けられた。このような先行研究を踏まえながら、心の動きの種類が体系的に把握できるようになれば、デザイン検討の場において、目指すべき心の動きの方向性がより明確になると筆者らは考えている。今後は、心の動きの種類をより包括的に把握し、デザインに必要な条件や要素の探索を試みたい。

文献

- 加藤 樹里・三井 雄一. (2024). 消費者行動における感動の位置づけ. 心理学の諸領域, 13(1), 1-14.
- 戸梶 亜紀彦. (1999). 感動に関する基礎的研究 (3). 日本発達心理学会第10回大会発表論文集, 170.
- 戸梶 亜紀彦. (2003). 自分を変えた出来事に関する特徴 ―何がどうして変わるのか(変化のメカニズム)―. 日本発達心理学会第14回大会発表論文集, 55.
- 戸梶 亜紀彦. (2004). 『感動』体験の効果について: 人が変化するメカニズム. 広島大学マネジメント研究, 4, 27-37.