

心を動かし行動を変える  
「ナッジ」

ナッジとは、「軽くつつく、そっと押す」という意味を持ちます。そこから転じて、「**人々が自分自身にとってより良い選択を自発的に取れるように手助けする方法**」をナッジと呼ぶようになりました。その特徴は、抵抗感がなく、つつい行動してしまふこと。ナッジは元々、行動経済学の研究から生まれたもので、近年は健康保険の分野で活用されることが多く、メンタルヘルス対策にも有効とされています。



ナッジ活用事例

- レジに足跡シールを貼りソーシャルディスタンスを順守させる
- 地下鉄駅の階段に消費カロリーを記載することで、階段を選ぶ人が増加
- 男子トイレの小便器の中にハエの絵を描き、的にすることで床の清掃費を削減



人を動かす 4 つの段階

ナッジは「心を動かし行動を変える」ための方法ですが、人を動かすことは簡単ではありません。人を動かすにあたり、行動科学では次の4つの段階が示されています。

【第一段階（教育・啓発）】

正しい情報を提供して納得させて動かす

例：スーパーのレジ前で「感染症予防のために2mの間隔が必要です」とアナウンスする

【第三段階（インセンティブ）】

ご褒美と罰を与える

例：「2m間隔を空けたら2割引」と張り紙をする

【第二段階（ナッジ）】

つい行動したくなるように環境を整える

例：床に2mおきに足跡シールを貼る

【最終段階（強制）】

自発性ゼロの強制力を発動する

例：警備員が力づくで間隔を空けさせる

なぜ第一段階だけでは人は動かないのか？



脳の2つのシステム  
「直感」と「理性」

人の思考の約95%は「直感」により意思決定が行われます。直感では手に負えない場面になると「理性」が出現します。理性が発動すると、じっくり考えて正しい答えを導き出せる可能性が高まりますが、毎回発動すると脳が疲れ果ててしまうため、日常的な判断を直感が担当するのは、脳にとって効率的なのです。そのため、正しい情報を得たとしても、自分に都合良く、面倒くさくないように歪んで解釈する習性があります。この習性のことを「**認知バイアス**」と呼びます。

意思決定のプロセスと特徴

●直感的 ●不合理的

●論理的 ●合理的

●本能的 ●感情的  
●速い思考 ●無意識な行動  
●マルチタスク対応  
●疲れにくい

●理性的 ●客観的  
●遅い思考 ●意識的な行動  
●シングルタスク対応  
●疲労感・負担感

4つの要素「EAST」

- ① Easy (簡単)
  - ② Attractive (魅力的)
  - ③ Social (社会的)
  - ④ Timely (タイムリー)
- の4つを満たすことで、直感的に動きやすくなります。

属性からバイアスを推測する

「肺がんのリスクが高まります」と言っても、「自分は大丈夫」「将来の自分＝他人」という**楽観性バイアス**が強く、効果は見込めません。



「喫煙者」属性



ナッジを使うヒント



# ランダムで聞いてみた! 教えて! 10問10答



Q1: 学生時代の部活・習い事 Q2: 毎日欠かさずにやっていること Q3: 最近買って良かったもの Q4: 行ってみたい場所 Q5: 実践しているストレス解消法 Q6: テンションが上がる瞬間 Q7: 将来の夢 Q8: 座右の銘 Q9: 地球最後の日に何をします? Q10: 魔法が一つ使えるなら

## 那須 洋介 ノースジニアス・アール 想いて/札幌市出身

- |                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| A1: ダンス・柔道        | A6: 好きな音楽を聴いたとき       |
| A2: 野菜を食べることと飲酒です | A7: 家を持たずにキャンピングカーで生活 |
| A3: チキンフィレバーガー    | A8: 千里の道も一歩から         |
| A4: 友ヶ島           | A9: 震えてます             |
| A5: 寝ます           | A10: 永久に魔法を使えるようにします  |

## 保坂 浩輝 ノースジニアス・アール コレクトワン北郷店/札幌市出身

- |            |                      |
|------------|----------------------|
| A1: 水泳・吹奏楽 | A6: 友達との飲み会          |
| A2: ギターを弾く | A7: 楽器屋              |
| A3: 靴      | A8: 思い立ったが吉日         |
| A4: アメリカ   | A9: 会いたい人に会いに行く      |
| A5: 寝る     | A10: 魔法をいっぱい使えるようにする |



## 新屋 匠希 ノースジニアス 総務部/名寄市出身

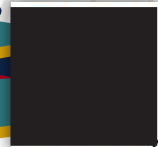
- |                     |                        |
|---------------------|------------------------|
| A1: 吹奏楽・バドミントン      | A6: ライブに当選した時          |
| A2: YouTube を見る     | A7: 趣味に溢れた老後を送る        |
| A3: スチームアイロン        | A8: 寛仁大度               |
| A4: トルコの Cappadocia | A9: お金を使い切る            |
| A5: トレーニング          | A10: ハリーポッターのクィディッチをする |





感謝 & 称賛を伝えよう!

# サンクスメッセージ



細越さんから堂佛さんへ

いつもバイヤーが店に戻ると率先して荷下ろしを手伝ってくれてありがとうございます！  
作業員としての活躍はもちろん、徐々にバイヤーとして出る機会も増えていると思います。  
日々周りからの意見を柔軟に取り入れながらチャレンジする姿を見せてくれているので、  
その調子でどんどん活躍の場を増やしていきましょう！！



石墨さんから佐藤さんへ

いつも細やかな気遣い、ありがとうございます。  
佐藤さんの先回りした行動にとても助けられています。  
とても素晴らしい、お手本となる動きだと感じています。  
これからもよろしくお願いします。



金子さんから比嘉さんへ

いつも前向きに店内業務に取り掛かる姿勢や、外作業でのパフォーマンスは若さだけでなく  
今までの経験値が比嘉くんを成長へと繋げているなど感じました。  
これからもよろしくお願いします！  
期待しています！



# グループ 情報

=Ryge=  
**アルトイイ**  
ALTO I I

## 『北海道新聞 さっぽろ 10 区』掲載

北海道新聞デジタルで連載中の媒体でアルトイイの記事が掲載されました！  
札幌のアンティークショップ特集 前編で南区のお店と一緒に紹介されています。  
店内写真と共に、古き良きものを使い続けることの良さを小野寺さんが語ってくれました♪  
ぜひご覧ください！

<記事はこちらから！>

おまかせ  
**ネコの手**  
ネコの手にお任せください。

## イメージキャラクター完成！

ホームページやチラシ・パンフレットなどで、よりお客様に親しまれ、  
わかりやすくサービスをご案内するため、現在イメージキャラクターを制作しました！  
キャラクター原案は北郷店の林さん♪  
外部デザイナーとも校正を重ねながら、ネコの手らしいキャラクターを生み出してくれました！  
完成したキャラクターは順次各媒体へ登場します！お楽しみに♪



## 服の図書館～レンタルで楽しむファッション～

### 衣服もレンタルの時代！オランダ「服の図書館」

衣服のレンタルといえば、観光地の着物のイメージが強いのではないのでしょうか。日本では「非日常」を体感するために衣装をレンタルすることが多いですね。

今回、紹介するのは非日常を楽しむためではなく、日常的に着用する普段着のレンタルサービスです。

そのサービスを提供してくれるのはオランダ・アムステルダムにあるショップ「LENA」。

LENA では図書館の本のように気に入った服をレンタルすることができます。

料金も定額ではなく、衣服によって異なる仕様で幅広い人に受け入れられています。

### 普段着をレンタルする意味って？

普段着をレンタルすることで、服を「買う」機会を減らすことが環境保全に繋がっていきます。

着なくなった衣服は主に焼却処分になるため、廃棄される衣服が増えると、排出される二酸化炭素量も増加してしまいます。

普段着のレンタルは生産・消費される衣服の量を削減し、廃棄のリスクを減らすことができます。

### まとめ

今回は外国での SDGs な取り組みを紹介しました。このサービスを利用する人は、新しいジャンルの服を楽しんだり、購入を検討している服を試して必要か判断したりに活用しているそうです。このような興味深い SDGs の施策が世界中で行われています。そこから真似できそうな取り組みを探してみてくださいはいかがでしょう。



# Philosophy

## 他者を豊かにする松澤さん

「他者を豊かに」と聞いて真っ先に思い浮かぶのは松澤さんです。現場に同行した際、いつもお客様に対して、状況的にも金銭的にも最善の提案を端的にしている印象が強いです。

お客様にズバリ言い切る姿は決して押しつけでなく、逆に安心感を与えていると感じます。的確に失礼なく接するのは時に難しいですが、松澤さんは普段からよく周りの人を気にかけて観察しているから咄嗟の場や現場においても迷いなく相手に伝えられるのだと思います。

お客様だけでなく僕たちのちょっとした言動などからも何か悩みがないか聞いてくれたり相談に乗ってくれて一緒に最善の方法を考えてくれます。

おまけに愛妻家で子煩悩の松澤さん。普段は冗談を言い合う(言わせてもらってる)仲なので少し恥ずかしくて面と向かっては照れちゃうのですが尊敬できる人の1人です。

これからも引き続き僕の心を豊かにしてください笑



ノースジニアス・アール  
小野寺 崇

# OUR ACTION



ノースジニアス・アール  
石丸 敬太

## EZO AUDIO 同じ温度感でいい時間を提供

店頭持ち込みで来店いただいたお客様に、その機器とのエピソードを伺った際、売却を検討されていたポータブル機器を「この子」と称してお話しされていました。

並々ならぬ思い入れがあると感じ、どのようなジャンルを聴かれていたのか、この機器と出会うまでにどのような機器を使われてきたのか、自分史を伺いながら査定。

その場では売却に至らず、同日に他の店舗でも相見積もりされることになりましたが、後日再度来店いただき売却となりました。最初の来店時、そして Google の口コミでも私の接客に「感激した」と感謝のお言葉をありがたくもいただいております。

自分自身オーディオと関わってきた時間がそれなりにあり、かつ、思い入れもある身なので、お客様にも同じ温度感で接していい時間をご提供できるように、これからも努めていきたいと思っております。

# Purpose