

三段階要請技法について*¹

川名好裕*²

The three step request making techniques

KAWANA Yoshihiro

Abstract

The three step request making techniques were proposed combining Foot-in-the-door technique and Door-in-the-face technique. One three step request technique is the Foot-on-the-face procedure which first makes large request, then small request, finally middle size request. The other three step request technique is the Foot-in-the-door-in-the-face procedure which first makes small request, then large request, finally middle size request.

The acceptance rates of the middle size were compared among the single request making (control condition), the foot-in-the-door, the door-in-the-face, the foot-on-the-face and the foot-in-the-door-in-the face. The foot-in-the-door-in-the-face procedure proved to be the most effective request-making technique. While, the foot-on-the-face procedure was worst, the request acceptance was almost the same as the single request making.

The reasoning of the difference of acceptance rates was discussed theoretically.

[Keywords] Three step request making, Foot-on-the-face, Foot-in-the-door-in-the-face, Foot-in-the-door, Door-in-the-face

要約

二段階要請法である「段階的要請法」(Foot-in-the-door)と「譲歩的要請法」(Door-in-the-face)を組み合わせた「段階譲歩要請法」(Foot-in-the-door-in-the-face)と「譲歩段階要請法」(Foot-on-the-face)という三段階要請法が考案され、その承諾要請法の効果がフィールド実験で調べられた。「段階譲歩要請法」というのは、小要請、大要請、中要請の順に要請を出す要請法である。また、「譲歩段階要請法」とは、大要請、小要請、中要請の順に要請を出す要請法である。実験の結果、「段階譲歩要請法」が最も高い承諾率を得たが、「譲歩段階要請法」は、統制条件の「単独要請法」とほとんど変わらない承諾率であった。この2つの三段階要請法の承諾率の違いについて理論的考察がなされた。

キーワード：三段階要請技法、譲歩段階要請法、段階譲歩要請法、段階的要請法、譲歩的要請法

問題と目的

二段階要請技法

「段階的要請法」(Foot-in-the-Door technique)

誰でもが承諾するような小さな要請をして承諾実行してもらってから、承諾されることを当初からねらった中ぐらいの要請をすると、承諾率が上がることを、Foot-in-the-Door 効果という。これはセールスマンなどが商品を販売するために Door to door で訪問販売などをする場合、何らかの口実で、玄関ドアの内に足を踏み入れさせてもらう必要がある。玄関ドアの内に足を踏み入れる承諾を得てから、商品販売の勧誘をする必要があるということで、これを Foot-in-the-door 効果というのである。日本語に直訳すると「ドアの内への片足効果」ということになるが、小さい要請から段階的

* 1 この研究は、筆者川名の修士論文のうち、三段階要請法に関する未公表データを提供するものである。

* 2 立正大学心理学部教授

により大きい要請に移る技法であるから「段階的要請法」ということにしよう。これは、「小要請」から「中要請」という「二段階要請技法」ということができる。

この段階的要請技法の最初の実験は、Freedman & Fraser (1966) である。この実験では、承諾率が高いであろうと思われる小さな要請を電話です。具体的には、公益的な「消費者組合」というところのものであると自己紹介してから、第一要請の小要請は、家庭用品とくに台所用品について8つのアンケートに答えてもらうというものであった。それから3日後に承諾されることを目指した第二要請を同じく電話です。その内容は、「消費者組合」の数人の者が相手の家庭を訪問して、家庭用品を調査させてもらいたいというものであった。このフィールド実験の結果、家庭を訪問して家庭用品を調査させてもらうと要請への承諾率は、直接、単独でこの要請をした場合は、22%であったが、3日前にアンケート調査を電話で実行した後で、家庭訪問、家庭用品分類を頼んだ場合では、驚くべきことに53%の承諾率であったという。直接要請法の2倍以上の承諾率の増加である。その後多くの類似したFoot-in-the-door効果の実験が行われたが、多くの場合、直接に目的要請をするよりも、事前にそれより小さい要請をして承諾実行してもらった後で、目的のより大きい要請をすると承諾率が上がるのが多くの実験で確かめられた。

Foot-in-the-door効果は、「強制なき承諾誘導法」(Compliance without pressure)として位置づけられており、第1の小要請に被要請者が承諾することによって、相手や外部の圧力ではなく、自分の自主性から小さな承諾行動をすることによって、小さな態度変容が起き、それが第2のより大きい要請への承諾率をあげているからであると、行動変化→態度変化という「自己知覚理論」(Bem,1972)の理論的枠組みで説明されている。

「譲歩的要請法」(Door-in-the-Face technique)

もう一つの「二段階要請法」は、Door-in-the-Face techniqueと言われているものである。Door-in-the-Faceとは、セールスマンが玄関ドアでセールスの話をし始めると、相手から「そんなものは要らない!」と言って、目の前でドアをバタンと閉められる(Shut the door in the face)という「拒絶」を逆利用した要請テクニックということができる。

この要請法の最初の研究は、Cialdini et al (1975) である。この要請手続きでは、第1要請として拒絶が予想されるほど大きな要請をして、拒絶されてから要請の大きさを譲歩して、それより小さい目的の要請をするという方法である。「大要請」から「中要請」に移る「二段階要請法」ということができる。Cialdini et al (1975)のフィールド実験では、拒絶が予想される「大要請」と、承諾されることをねらった「中要請」とが準備される。拒絶が予想される「大要請」の内容は、大学キャンパス内を歩いている学生に、「非行少年を助けるボランティア活動をしている者」と自己紹介してから、相手に「非行少年の相談役のボランティア活動を無報酬で毎週2時間、2年間やって欲しい」と要請をする。こうした「大要請」にはほとんどの人が拒絶するのである。この「大要請」を要請して拒絶された後、承諾をねらった「中要請」に移るのである。「中要請」の内容は、「非行少年を週末の2時間だけ一回きり動物園に連れてゆく役割」をお願いするものであった。実験の結果、「中要請」を単独で要請する統制条件では、その承諾率が17%に過ぎなかったが、「大要請」をして拒絶させてから、譲歩のかたちをとってその後、「中要請」に移る手続きをとると、「中要請」への承諾率は、50%位に跳ね上がったのである。実に3倍近い承諾率の上昇である。Cialdiniらは、「大要請」→拒絶→「中要請」という手続きを「拒絶・譲歩手続き」と呼んでいる。ここでは、簡略的に「譲歩的要請法」ということにする。Cialdiniは、この要請法が成功しやすい理由としては、要請者と被要請者との間に「譲歩の返報性」があるからだとして説明している。要請者は、「大要請」から「中要請」に譲歩したのに対して、被要請者は、「大要請の拒絶」から「中要請の承諾」に譲歩を返したというので、「譲歩の返報性」と言うのである。

三段階要請技法

筆者、川名(1978)は、その修士論文研究の一部で、上の「段階的要請法」(Foot-in-the-door)と「譲歩的要請法」(Door-in-the-face)とを組み合わせた「三段階要請法」を考案して、公益的で無報酬なボランティア要請状況でフィールド実験を行った。要請の大きさで表現すると、「段階的要請法」は、「小要請」を承諾実行してから目的の「中要請」に移る「小中型」であり、「譲歩的要請法」は、「大要請」をして拒絶されてから目的の「中要請」をするので「大中型」である。「段階的要請法」と「譲歩的要請法」を組み合わせた「三段階要請法」として2つの要請法が考えられる。承諾率の高い「小要請」と拒絶率の高い「大要請」と承諾、拒絶が変動する「中要請」の3つの要請を組み合わせる場合、要請の大きさの順で「大小中型」と「小大中型」の2つが考えられる。「大小中型」は、「大要請」をして拒絶させ、そ

の次に「小要請」をして承諾を得てから目的の「中要請」をする「三段階要請法」で、これを「譲歩段階要請法」と名付ける。「譲歩段階要請法」の英語表現は、「顔をつぶす」という意味合いで Foot-on-the-face というふうに名付けた。もう一つの「小大中小型」では、「小要請」をして承諾を得てから、次に「大要請」をして拒絶させ、最後に目的の「中要請」をする「三段階要請法」で、これを「段階譲歩要請法」と名付けることにする。「段階譲歩要請法」の英語表現は、Foot-in-the-door 効果と Door-in-the-face 効果の相乗効果が期待されるという意味で、言葉のシャレから Foot-in-the-door-in-the-face と名付けた。

本研究の目的

本研究は、要請技法として有名な「二段階要請技法」である「段階的要請技法」(Foot-in-the-Door-Technique) と、「譲歩的要請技法」(Door-in-the-Face-Technique) の両方を組み合わせた「三段階要請技法」として考案された「段階譲歩要請法」と「譲歩段階要請法」の効果をフィールド実験で調べることである。

方 法

被実験協力者および実験時期

被験者としては、東京都内の電話帳から任意の姓をいくつか選び出し、直接電話した。外に仕事をもっていない家事専業の主婦を対象とした。電話の時間帯は午前 9 : 00~11 : 30 および午後 12 : 30~3 : 30 頃で主婦が家にいて比較的時間の余裕がある時間帯に電話をかけ要請をした。実験時期は、1978年である。

実験手続き

本実験は、電話を用いたフィールド実験である。数人の実験者が東京都内の電話帳からランダムに選んだ家庭に電話をかける。実験者は「放送受信協会」というテレビ・ラジオの放送内容を改善してゆくためにできた公益団体の者であると自己紹介をしてから、実験条件に従って各要請をした。実験で使われたセリフは、以下のとおりである。

「こちらは、放送受信協会と申しまして、テレビ・ラジオの番組を、民間、公営の区別なく視聴者の側から、よりよいものにしてゆくためにできた受信者の力によって経営している、受信者のための公益団体の者ですが、この程、テレビ・ラジオについて視聴者の意見を調査するために、直接電話でお伺いしているわけです。」

要請の大きさ：

要請の大きさとして、承諾を得るのが極めて難しい「大要請」、実際に承諾を得ることをねらった承諾率が中程度の「中要請」と、だれでもが承諾するような小さな要請の「小要請」とを設定し用意する。本実験で使われた要請の大きさは 3 種類で、以下のようなものであった。

小要請：「それで、時間はほとんどかかりませんから、これからテレビ・ラジオについて 5 つほどの短いアンケートに答えていただきませんか?」、以下次のような質問をした。

1. あなたは、テレビとラジオのどちらを多く視聴していますか。
2. 一日平均、何時間ぐらい視聴していますか。
3. 番組の内容なんですが、ニュース、ドラマ、クイズ、歌謡音楽、スポーツ、深夜番組などのうち、特にどれを多く視聴していますか。
4. あなたの好きな番組で、毎日、あるいは毎週決まった曜日に視聴している番組があったら教えてください。
5. これから、どんな番組ができたと思いますか。あるいは、今ある番組でなくして欲しいというような番組があったら教えてください。

中要請：実験で用いられた中要請は、以下のとおりである。

「それで、お願いがあるのですが、こちらが指示する来週のある日の、ある番組をその日の 1 時間だけ視聴していただき、その番組についてのご意見、ご感想を番組の後で、こちらからお電話を差し上げますから、お答えいただくというモニターをやっていただけではないでしょうか。番組はこちらからいくつか指定させていただきますが、モニターしていただく番組は、そちらの都合に合わせた時間帯で選んでいただけます。それに対して報酬とかお

礼とかは、差し上げられないのですが、やっていただけないでしょうか。」

この要請に不承諾の場合は、「とにかく、どうもありがとうございました。」と言って電話を切った。もし、承諾した場合には、次のように言った。

「どうもありがとうございます。それでは、こちらでモニターの人数を調整しまして、正式にやっていただくことになった場合には、今日中にもう一度お電話を差し上げます。その時にモニターしていただける時間帯を選んでいただきます。もし、こちらから電話がなかった場合には、モニター数が必要数に達したということで、お宅にはお断りしたいということですから、まことに勝手ながらご了承下さい。それでは、どうもありがとうございます。失礼します。」と言って電話を切った。

大要請：実験で用いられた大要請の内容は、次のとおりである。

「それで、お願いがあるのですが、こちらが指定する番組を毎週2時間、1年間続けて視聴していただき、毎月こちらからお送りする調査用紙に、その番組についてのご意見、ご感想を書いて送っていただくモニターを広く募集しているのです。それに対して報酬とかお礼とかは、差し上げられないのですが、やっていただけないでしょうか。番組はこちらからいくつか指定させていただきますが、モニターしていただく番組は、そちらの都合に合わせた時間帯を選んでいただけますが、いかがでしょうか。」

要請技法の説明：

二段階要請法としては、「段階的要請法」(Foot-in-the-Door-Technique)では、「小要請」を要請し、承諾を得てから、実際に承諾してもらうことをねらった「中要請」をする(小中型)。「譲歩的要請法」(Door-in-the-Face-Technique)では、拒否される可能性が高い「大要請」を要請して、拒否されてから目的の「中要請」を要請する(大中型)。

これらの「二段階要請法」を組み合わせた「三段階要請法」としては、「大要請」-「小要請」-「中要請」の順に要請する「譲歩段階的要請法」(大小中型)と、「小要請」-「大要請」-「中要請」の順に要請する「段階譲歩的要請法」(小大中型)が考えられる。さらに統制条件して、「中要請」のみを単独とする「単独要請法」がある。

したがって、実験で使用した統制条件および実験条件は以下ようになる。

- ① 単独要請法(中型)：承諾をねらった中要請だけを最初から要請(統制条件)
- ② 段階的要請法(小中型)：小要請の承諾を得てから中要請をする。
- ③ 譲歩的要請法(大中型)：大要請をして拒絶されたら中要請をする。
- ④ 譲歩段階要請法(大小中型)：大要請をして拒絶されたら小要請をして承諾を得て、最後に目的の中要請をする。
- ⑤ 段階譲歩要請法(小大中型)：小要請が承諾されたら、大要請をして拒否されたら、目的の中要請をする。

なお、小要請はほとんど承諾されるが、拒否されたらその時点でお礼を言って電話を切った。また、大要請はほとんど拒否されると予想されるが、承諾されたら、その時点でお礼を言って、正式にお願いする場合は当日中に後から電話すると言ひ、電話がなければお断りしたいという説明をして電話を切った。

結 果

小要請への承諾率

要請手続きの中に小要請がある条件での小要請への承諾率を表1に示す。

表1. 小要請への承諾率

要請技法	手続き	承諾者数	要請者数	承諾率(%)
段階的要請法	小中型	31人	32人	97%
譲歩段階要請法	大小中型	28人	30人	93%
段階譲歩要請法	小大中型	30人	30人	100%

段階的要請法(小中型)での小要請への承諾率は、97%(32人中31人の承諾)であった。また、譲歩段階要請法(大小中型)での小要請への承諾率は、93%(30人中28人の承諾)であった。段階譲歩要請法(小大中型)で

の小要請への承諾率は100%（30人中30人の承諾）であった。これらの結果は、小要請は、ほとんどの人が承諾すると予想されるほどの小さいものという条件を十分に満たしていると思われる。

大要請への承諾率

要請手続きの中に大要請がある条件での大要請への承諾率を表2に示す。

表2. 大要請への承諾率

要請技法	手続き	承諾者数	要請者数	承諾率 (%)
譲歩的要請法	大中型	8人	35人	23%
譲歩段階要請法	大小中型	1人	30人	3%
段階譲歩要請法	小大中型	4人	30人	13%

譲歩的要請法（大中型）での大要請への承諾率は、23%（35人中8人の承諾）であった。また、譲歩段階要請法（大小中型）での大要請の承諾率は、3%（30人中1人の承諾）であった。さらに段階譲歩要請法（小大中型）での大要請への承諾率は13%（30人中4人の承諾）であった。大要請は拒絶が予想されるほど大きな要請ということであるから、3%～23%と割合、承諾率が小さいものといえることができるであろう。

中要請への承諾率

本実験での中要請は5つの条件のすべてにあり、これらが承諾をねらった目的要請となっていたが、各条件での中要請への承諾率を表3に示す。

表3. 中要請への承諾率

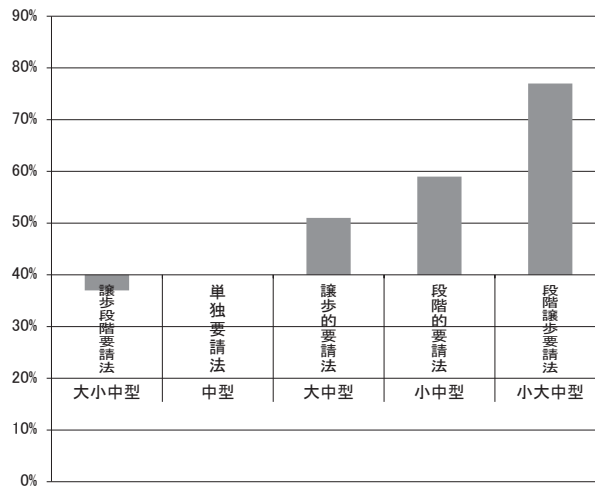
段階要請レベル	手続き	要請技法名	要請者数	承諾者数	承諾率 (%)
一段階要請法	中型	単独要請法	30人	12人	40%
二段階要請法	小中型	段階的要請法	32人	19人	59%
	大中型	譲歩的要請法	35人	18人	51%
三段階要請法	大小中型	譲歩段階要請法	30人	11人	37%
	小大中型	段階譲歩要請法	30人	23人	77%

単独要請法（中型）は要請テクニックを使わない統制条件であるが、中要請への承諾率は、40%（30人中12人の承諾）であった。

二段階要請法の段階的要請法（小中型）では、小要請の承諾を得てから中要請をしたが、その承諾率は、59%（32人中19人の承諾）であった。もう一つの二段階要請法である譲歩的要請法（大中型）では、大要請をして拒絶されたら中要請をしたが、その中要請への承諾率は、51%（35人中18人の承諾）であった。

次に三段階要請法である譲歩段階要請法（大小中型）では、大要請をして拒絶されたら小要請をして承諾を得て、最後に目的の中要請をしたが、その中要請への承諾率は、37%（30人中11人の承諾）で、統制条件（中要請の単独要請条件）を下回った。要請技法効果が全然ないという結果であった。しかし、もう一つの三段階要請法である段階譲歩要請法（小大中型）では、小要請が承諾されたら、大要請をして拒否された後で、目的の中要請をしたが、この中要請への承諾率は、77%（30人中23人の承諾）となり、実験条件の中で最も高い承諾率となったのである。

図1. 目的要請（中要請）への承諾率（%）
Acceptance rate for middle size request



手続き	要請技法名	中要請承諾率 (%)	比率の有意差
大小中型	譲歩段階要請法	37%	**
中型	単独要請法	40%	**
大中型	譲歩的要請法	51%	*
小中型	段階的要請法	59%	
小大中型	段階譲歩要請法	77%	

比率の有意差は、段階譲歩要請法との違い
(χ^2 検定) * $p < .05$
** $p < .01$

request size	Request Technique	Middle size request Acceptance %	significance
large-small-middle	Foot-on-the-face	37%	**
middle	Single request	40%	**
large-middle	Door-in-the-face	51%	*
small-middle	Foot-in-the-door	59%	
small-large-middle	Foot-in-the-door-in-the-face	77%	

Significance: Difference from the Foot-in-the-door-in-the-face
 χ^2 test * $p < .05$
** $p < .01$

図1は、5つの要請法の承諾率を小さい承諾率から大きい承諾率に並べかえたものである。単独要請法（中要請のみ）が統制条件となり、これへの承諾率が40%であるので、これより承諾率の大きいものを棒グラフが上に伸びるように示し、これより小さいものを下に伸びるように示した。

二段階要請法である「譲歩的要請法」（51%）と「段階的要請法」（59%）は、統制条件の単独要請法（40%）より承諾率は高いようである。それに対して、三段階要請法に関しては、「段階譲歩要請法」（小大中型）は、承諾率77%と他の要請法より圧倒的に高い承諾率である。それに対して、「譲歩段階要請法」（大中小型）の承諾率は、37%と単独要請法と有意差はないが、5つの要請法の中で最も承諾率が低い。統制条件の単独要請法の承諾率（40%）とほとんどかわりがなく、承諾率上昇の効果が全くないという結果であった。

考 察

「二段階要請法」である段階的要請法（Foot-in-the-Door）および、譲歩的要請法（Door-in-the-Face）は、要請テクニックを用いずに目的の中要請をする「単独要請法」に比べて承諾率が上がることは、従来の多くの研究で確かめられている。今回の研究目的は、「段階的要請法」と「譲歩的要請法」を組み合わせた「三段階要請法」である「譲歩段階

要請法」(大小中型)と、「段階譲歩要請法」(小大中型)との承諾率の効果であった。

今回の実験では、テレビ・ラジオの番組を公益的に改善するという公益的な要請で無報酬(ボランティア的状况)での要請であった。「二段階要請法」の「譲歩的要請法」および「段階的要請」は、「単独要請法」より承諾率が高いことは確かめられた。それらの要請法を組み合わせた「三段階要請法」では、「譲歩段階要請法」(大小中型)では、ほとんど承諾率上昇の効果がないのに対して、「段階譲歩要請法」(小大中型)では、対照的に圧倒的な承諾率上昇の効果が認められた。

5つの承諾率をおおよそ比較すると以下のような結果であった。

「小大中型」>「小中型」、「大中型」>「中型」、「大小中型」

すなわち、「段階譲歩要請法」>「段階的要請」、「譲歩的要請法」>「単独要請法」、「譲歩段階要請法」ということになる。

「三段階要請法」の「譲歩段階要請法」(大小中型)がほとんど承諾率上昇の効果なかった理由として考えられるのは、この手続きでは、「段階的要請効果」も「譲歩的要請効果」もともに相殺して生起していないと考えられる。手続きの前半で、大要請を拒絶した後の小要請の承諾で「譲歩効果」は解消しており「中要請」への承諾に効果を持たない。また「小要請」の承諾は、「譲歩効果」に心理的に使われてしまい、次の「中要請」への段階的効果を生起していないからだと考えられる。

それに対して、「三段階要請法」の「段階譲歩要請法」(小大中型)が承諾率上昇に大きな効果を持つ理由は、小要請の承諾の段階的要請効果(Foot-in-the-Door)が、次の大要請承諾ほどの効果を持ちえないが、その後の中要請の承諾で効果をもつこと、それから、大要請を拒絶したことからくる譲歩効果(Door-in-the-Face)も中要請への承諾に相乗的效果をもつからであろうと推察される。

つまり、「三段階要請法」の「譲歩段階要請法」(大小中型)がほとんど承諾率上昇の効果なかったのは、譲歩的效果と段階的効果とが相殺してしまうからで、対して、「段階譲歩要請法」(小大中型)が承諾率上昇に大きな効果を持つのは、譲歩的效果と段階的効果とが相乗的に効果をもつからであると考えられるのである。

以上

引用文献

Bem, D. J., Self Perception Theory. In L. Berkowitz (ed). Advances in Experimental Social Psychology, Vol 6, 1972.

Cialdini R.B., Vincent, J.E., Lewis, S.K., Catalan, J., Wheeler, D., & Darby, B.L. 1975

Reciprocal Concessions Procedure for Inducing Compliance: The door-in the face Technique.

Journal of Personality and Social Psychology 31, 206-215.

Freedman, J. L. & Fraser, S. C. 1966

Compliance without pressure: The foot-in-the-door technique.

Journal of Personality and Social Psychology, Vol 4(2), 195-202.

川名好裕 1978年 承諾反応の規定条件に関する研究 (Foot-in-the-Door 効果と Door-in-the-Face 効果を中心として)

東京大学大学院人文科学研究科 心理学専攻 修士論文