

制御焦点理論に基づくマンション購入後の後悔惹起要因に関する研究

○明海大学不動産学部 小松 広明
JR 西日本不動産開発 辻 崇

本研究では、マンション購入時の決め手要因と購入後の後悔発現の関係性を捉えた上で、コミュニティ及び維持管理サービスに対する評価が購入者のネガティブ感情に与える影響度を把握した。分析の結果、購入後のネガティブ感情の抑制に対して、促進焦点状態（利益接近志向）の購入者にはコミュニティの満足度向上が有効であること、一方、予防焦点状態（損失回避志向）の購入者にはトラブル対応等の管理人の居住者への対応力強化が有効となることが示された。

1. はじめに

1-1 研究の背景

日本の 2023 年における既存住宅の流通シェアは、16.2%である（国土交通省：令和 6 年度住宅経済関連データ）。欧米諸国の当該シェアは 7 割を超える。依然として、既存住宅流通市場の活性化に向けた施策が求められる状況下にある。

既存住宅の流通を促進するためには、住宅の品質に関する情報の提供が欠かせない。例えば、国土交通省では、既存建物取引時の情報提供の充実化を図り、インスペクションの利用促進に向けた検討がなされている。

情報提供という意味では、既存住宅の後悔⁽¹⁾のない取引の実現に向けて、当該購入者の後悔経験を把握し、当該後悔の惹起抑制に資する情報の提供も考えられる。

具体的には、購入者の取引プロセスにおいて、重視した価格形成要因と後悔惹起の有無を捉えることで、購入者の「後悔経験」から「予期後悔」の過程（小宮・渡部・楠見 2010）のもとに、「予期後悔」によって既存住宅の価格形成要因に対する選好の変容を促すことが期待できる。

後悔の調整方略に影響を与える個人要因として、伊藤 (2022) は、制御焦点理論⁽²⁾に着目している。

制御焦点理論は、石井 (2020) によれば、「目標における焦点状態 (focus) の違いが人々の行動制御に影響を与える理論」とされる。焦点状態について、Higgins (1997) は、促進焦点 (promotion focus)

と予防焦点 (prevention focus) の 2 つに区分して捉えている。具体的には、促進焦点 (利益接近志向) の状態にある人はポジティブな結果に注目し、予防焦点 (損失回避志向) の状態にある人はネガティブな結果に注目するとして焦点状態を分けている。このように、制御焦点理論では、達成される結果に注目していることがわかる。マンションの購入行動に照らせば、購入後の結果は、最終的に当該不動産取引において後悔が惹起されるのか否かに反映されるものと考えられる。

住宅購入者の新築志向に代表される築年数に基づいた取引において、予防焦点状態 (損失回避志向) の購入者の意思決定プロセスのもとに重視される価格形成要因と意識構造を解明することは、既存住宅流通の是正を図る上では必要となろう。

1-2 研究の目的

本研究では、制御焦点理論を基礎として、マンション購入者が物件選定時に重視した要因と購入後の後悔の関係性を捉えた上で、購入後の後悔を抑制すべく要因を明らかにすることを目的とする。

1-3 先行研究

マンションの価格形成要因に関する研究では、不動産取引価格情報（国土交通省より 2006 年 4 月から提供開始）、あるいはレインズの成約価格データを目的変数とし、最寄り駅からの距離等の価格形成要因を説明変数とするヘドニック・アプローチが多用されてきた。しかし、当該データでは、購入者の年齢、性別といった属性情報までは捉え

られないことから、価格に反映された購入者の異質性を把握することはできない。今後求められる住宅価格を捉える視点として、例えば、吉江・後藤（2016）は、これまでの住環境評価の研究蓄積の時系列的整理のもと、2005年以降を「住環境の着眼の細分化期」と位置付けている。また、西山ら（2011）は、居住地移転・居住地選択に関する研究において、住民を細分化したうえで、個々の選好に即応したモデル構築の必要性を指摘している。このように、標準的・同質的購入者の住宅選好性を把握する研究から住宅購入者の異質性を捉える研究が求められていることがうかがえる。

この点について、田島ら（2011）は、アンケート調査により収集されたデータを用いて、当該購入者の個人属性と居住地選択の重視項目を捉えている。同様に、住環境に着目した購入者の選好構造を捉える研究もみられる。例えば、鈴木（2020）は、新築マンション購入者の検討プロセスにおいて、近年重視されている住環境項目を抽出するとともに、決め手、妥協の対象となる項目を明らかにしている。近年では、インターネット掲示板の書き込みをもとに、テキストマイニングを用いて住環境に対する関心事を抽出した河井ら（2023）の研究もみられる。

いずれも、購入者の住宅選択における重視項目に着目されており、購入後に惹起される後悔とその要因までは捉えられていない。これまでのところ、住宅購入に伴う後悔を対象とする研究の蓄積はみられない状況にある。

2. 研究の方法

2-1 分析手法

本研究では、マンション購入者に対してアンケート調査を実施し、購入者のマンションに対する表明選好データを収集している。具体的には、マンションの物件選定時において決め手となった要因と購入後の後悔要因に関連するデータを、また、購入者の主観的幸福感を形成する感性評価データ

を収集している。当該後悔要因については、購入後の居住年数ごとに認識時期を時系列で捉えた。その上で、制御焦点理論に基づいて、マンション購入者を促進焦点状態（利益接近志向）、標準焦点状態、予防焦点状態（損失回避志向）の3つに区分し、促進焦点状態（利益接近志向）の購入者と予防焦点状態（損失回避志向）の購入者のパーソナリティ（人の性格）の比較を通じてそれぞれの後悔要因を把握している。分析の手順は、次のとおりである。まず、マンション購入者の決め手要因と後悔要因の関連性を二元配置分散分析によって把握する（分析①）。次に、主観的幸福⁽³⁾に関連するデータのうち、ネガティブ感情と関連性を有する後悔要因に着目し、コミュニティ評価の観点から後悔抑止の要因を捉えるためにロジスティック回帰分析を用いる（分析②）。最後に、マンションの維持管理サービス評価の観点から、当該形成要因を把握するためにロジスティック回帰分析を使用する（分析③）。

2-2 使用データ

購入物件に継続して居住するマンション購入者に対して、2025年2月4日から2月17日にWebアンケート調査を実施し、「回答者属性（10項目）」、「購入物件属性（12項目）」、購入者の性格、主観的幸福度、住まいの評価等に関する「感性項目（34項目）」、マンション管理適正評価基準項目、SERVQUALカテゴリに準拠した「管理評価（18項目）」、コミュニティの頻度と深度に着目した「コミュニティ評価（13項目）」および「決め手と後悔の有無、後悔発現時期（29項目）」に関する情報を収集した。

結果として20代から60代までの1,750名（首都圏750名、関西500名、福岡500名）の有効回答を得た。

表 2-1 アンケートの実施状況

調査対象者	自用目的のマンション購入者
	居住地：東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県

	大阪府,京都府,兵庫県,福岡県 年 齢: 20代~60代
回収数	回収数 1,750 件 首都圏 (東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県) : 750 件 関西 (大阪府・京都府・兵庫県) : 500 件 福岡県 : 500 件
調査方法	Web アンケート調査 (調査協力会社: 楽天リサーチ株)
実施時期	2025年2月4日~2月17日
調査の主な内容	① マンション購入者の制御焦点状態 ② 意思決定プロセスに即応した重視価格形成要因 ③ 購入後の価格形成要因に即応した後悔の有無

3. マンション購入者の物件選定の決め手要因と後悔惹起の関係性

3-1 マンション購入者の主観的幸福度の特徴

本アンケートでは感性評価として、現在のマンションでの暮らし(生活全般)における「幸福度」に加え、「管理」「コミュニティ」の総合的な満足度、「物件」の総合的な後悔の程度の4項目について各11段階尺度で回答を求めた。

物件の後悔の程度は反転スコアを「物件満足度」とした上で、管理、コミュニティ、物件の満足度ごとの幸福度⁽⁴⁾(SWBスコア)平均値の関係を、図3-1に示す。

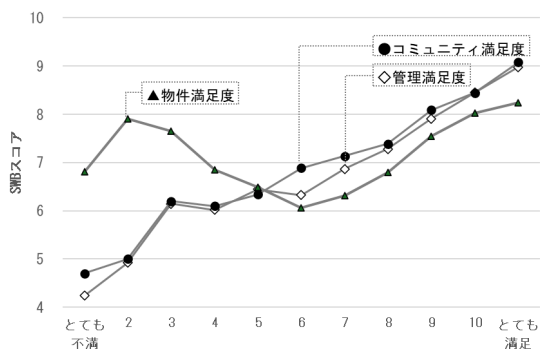


図3-1 マンション購入者のSWBスコアと感性項目の関係

管理とコミュニティの満足度は概ねSWBと比例関係にあるが、物件満足度は必ずしもそうではないことが分かる。これは物件そのものの満足度

が低くてもSWBが高くなることはあるが、管理やコミュニティの満足度が高くなければSWBも高くなりにくいということである。であるならば、先行調査(内閣府「平成23年度国民生活選好度調査」等)では、幸福度を判断する際の重要度は、明示的には家計の状況等が高く、地域コミュニティとの関係等は低い傾向だが、潜在意識においては関連付けて評価しているものと推測できる。

3-2 マンション購入の決め手要因と後悔に関する居住者意識

各項目の決め手とした、後悔した発現率を偏差値により散布図として図3-2に示す。

第一象限は決め手にしたが後悔の多い項目(間取り、日当たり、周辺環境等)、第二象限が決め手にしていなかったが後悔の多い項目(住民マナー、EV待ち時間、管理運営、長期修繕計画妥当性等)となり、総じて図3-1でSWBとの相関が確認された管理・コミュニティ関連項目、かつ購入時に見えにくい項目が多く含まれる。

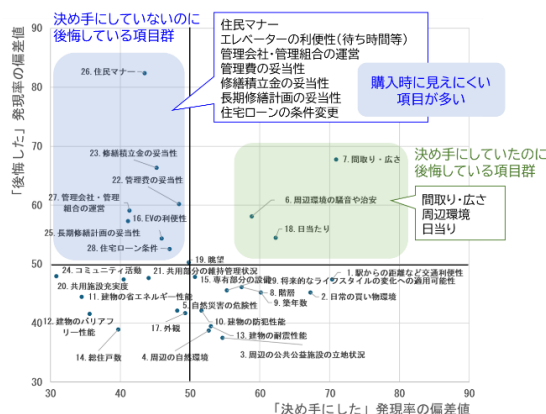


図3-2 マンション購入者の決め手要因と後悔発現の傾向

次に後悔発現時期について、購入時期から回答対象となる各発現時期の母数を調整した上で、発現率を時系列に(折線グラフ:左軸)、また総合的な発現の指標として各項目の時期別発現率の累計(棒グラフ:右軸)を図3-3に示す。

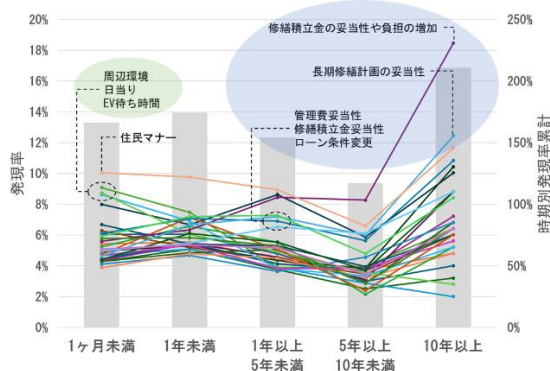


図 3-3 マンション購入者の時系列にみた後悔の発現推移

全体的な傾向として、購入後1年未満に多く発現した後、5～10年後まで減少し、10年後以降に再び増加している。項目別には、1年未満に多く発現するもの（住民マナー、日当たり、EV待ち時間等）、1～5年の間に一度ピークがあるもの（管理費や修繕積立金の妥当性、ローン条件等）、5年後以降に相対的に多いもの（修繕積立金の負担増加等）といった時系列での傾向がみられた。

中でも修繕積立金の増額等は、宅地建物取引業法第35条の重要事項説明が多岐に渡る中で、購入時の関心が低く、後に認識したと推測される。

4. 制御焦点理論によるマンション購入者の後悔発現時期の差異

マンション購入者の意識は、性格による個人差も多く含まれると考えられる。

そこで、まずは石井（2020）が提示した制御焦点を測定する10項目を使用してマンション購入者の焦点状態を把握する。

具体的には、「1：そう思わない」から「4：そう思う」の4ポイントのリッカート尺度によって回答を求めた。

一般には、促進焦点（利益接近志向）を測定する5項目の合計値から予防焦点（損失回避志向）を測定する5項目の合計値を差し引いた値を制御焦点の値とし、当該値が0以下の場合には予防焦点

状態の購入者、正の場合は促進焦点状態（利益接近志向）の購入者として2つに区分される。

しかしながら、本研究では、制御焦点状態の閾値付近においては、パーソナリティ（人の性格）としての嗜好性の相違点が見出しづらい結果となったことを踏まえ、四分位を用いて3つに区分している。つまり、制御焦点の値の下位25%以下を予防焦点状態（損失回避志向）とし、下位25%超上位25%未満を標準焦点状態、上位25%以上を促進焦点状態（利益接近志向）としてそれぞれを位置付けた。

表 4-1 マンション購入者の制御焦点の測定項目

制御焦点	質問内容
促進焦点 (利益接近志向)	① 自分にとって重要なことを達成しようとするとき、自分の思うようには振る舞えない。
	② 人生の成功に向かって前進していると感じる。
	③ 自分が望むようなチャンスに遭遇するとワクワクする。
	④ どうやったら自分の目標や希望をかなえられるか、よく想像することがある。
	⑤ 私は、“自分の理想”を最優先し、自分の希望や願い・大志をかなえようと努力するタイプだと思う。
予防焦点 (損失回避志向)	① 両親が決めた鉄則や決まりをしっかりと守っていた。
	② 自分がトラブルに巻き込まれるかについては、それほど気にしていない。
	③ 間違いを犯さないか不安である。
	④ どうやったら失敗を妨げるかについて、よく考える。
	⑤ 私は“自分の義務”を最優先し、自分に与えられた責務や責任を果たそうと努力するタイプだと思う。

これに基づき分類した焦点状態による、後悔発現の傾向を図4-4に示す。

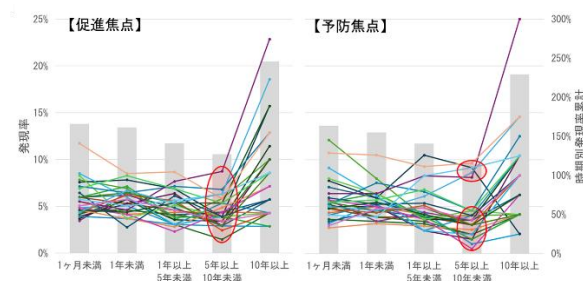


図 4-4 マンション購入者の制御焦点別にみた後悔の発現推移の比較

「促進焦点 (利益接近志向)」と「予防焦点 (損失回避志向)」を比較すると、決め手にして後悔した項目は予防焦点 (損失回避志向) に相対的に多く、また発現時期の差に着目すると、予防焦点 (損失回避志向) は購入直後から 1 年未満に周辺環境、日当り等に、促進焦点 (利益接近志向) は管理組合運営に後悔が強く発現した。購入後 5~10 年では予防焦点の発現が相対的に少ない。10 年後以降は共通して修繕積立金の妥当性や負担の増加が突出し、中でも促進焦点 (利益接近志向) は、共用部の維持管理状況、長期修繕計画の妥当性等が強く発現した。これら焦点別の決め手、後悔の発現率の差と、制御焦点状態と後悔発現時期による二元配置分散分析結果 (p 値) を表 4-2 に示す。

表 4-2 マンション購入者の制御焦点別発現率の差と分散分析結果

項目	焦点別発現率差(注1)		分散分析	
	決め手	後悔	焦点別	時系列
1. 駅からの距離など交通利便性	-5.7%	0.9%	0.607	0.011 *
2. 日常の買い物環境	-4.8%	1.1%	0.049 *	0.069 †
3. 周辺の公共公益施設の立地状況	-0.7%	2.5%	0.509	0.088 †
4. 周辺の自然環境	7.5%	0.9%	0.530	0.022 *
5. 自然災害の危険性	0.5%	0.5%	0.665	0.074 †
6. 周辺環境の騒音や治安	1.1%	-3.9%	0.635	0.045 *
7. 間取り・広さ	-0.2%	-2.1%	0.864	0.833
8. 階層	3.7%	3.7%	0.060 †	0.003 **
9. 築年数	-6.2%	-0.2%	0.558	0.000 ***
10. 建物の防犯性能	-3.4%	1.8%	0.254	0.011 *
11. 建物の省エネルギー性能	5.7%	3.7%	0.636	0.004 **
12. 建物のバリアフリー性能	2.1%	-1.6%	0.761	0.070 †
13. 建物の耐震性能	1.6%	-1.1%	0.478	0.117
14. 総住戸数	-0.5%	3.9%	0.225	0.693
15. 専有部分の設備	4.6%	2.1%	0.536	0.067 †
16. エレベーターの待ち時間が長い	0.9%	0.5%	0.952	0.009 **
17. 外観	4.3%	-0.9%	0.799	0.297
18. 日当たり	-0.5%	-1.4%	0.932	0.011 *
19. 眺望	8.0%	-1.6%	0.601	0.180
20. 共用施設・サービスの充実度	1.4%	1.1%	0.713	0.073 †
21. 共用部分の維持管理状況	0.5%	2.5%	0.403	0.197
22. 管理費の妥当性	3.7%	2.7%	0.340	0.001 **
23. 修繕積立金の妥当性や負担の増加	0.7%	-2.3%	0.501	0.001 **
24. コミュニティ活動	2.5%	3.4%	0.112	0.016 *
25. 長期修繕計画の妥当性	2.3%	0.9%	0.729	0.031 *
26. 住民マナー	-2.1%	-3.2%	0.076 †	0.012 *
27. 管理会社・管理組合の運営	4.3%	4.3%	0.594	0.013 *
28. 住宅ローン条件の変更・負担増加	-0.5%	-0.9%	0.529	0.057 †
29. 将来的なライフスタイル変化対応	4.8%	2.3%	0.536	0.151

(注1) 促進-予防: プラスは促進焦点が高い
***: p<0.001, *: p<0.01, **: p<0.05, †: p<0.1

以上を踏まえ、マンション購入者の後悔発現率が平均以上の項目を、決め手要因とした程度で区分し、時系列での特徴を図 4-5 に示す。

以上のように、制御焦点理論に基づく焦点状態の違いに時系列の視点を加え、マンション購入の決め手要因と後悔の発現の傾向を示した。

予防焦点 (損失回避志向) は相対的に後悔が少

ないが、なおも発現する項目は検討必要性の認知が低いと考えられる。特に購入時には見えにくい管理運営や長期修繕計画に関する項目、経年により形成されるコミュニティの満足度は SWB との関係が強いことが示された。

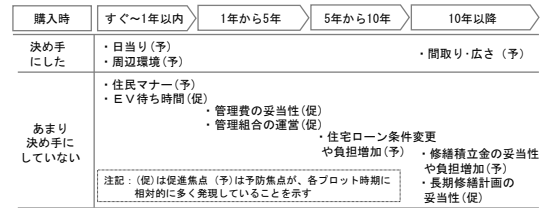


図 4-5 本分析を踏まえたカスタマージャーニ (5)

以下では、SWB の 3 領域となる「人生評価」「エウダイモニア」「感情」のうち、後悔と相対的に強い関連性 (6) を有する「感情:ネガティブ感情」に着目し、当該感情に影響を与える後悔要因を明らかにする。

5. ネガティブ感情に影響を与えるマンション購入者の後悔要因

マンション居住に対するネガティブ感情として、「憂うつな気分」「不安な気持ち」「ストレス」「悲しい気持ち」「イライラと腹立たしい気持ち」「孤独」の 6 項目を対象として、各 7 段階尺度で回答を求めた。当該 6 項目をもとにネガティブ感情のスコア (平均値) を把握し、当該四分位を考慮のうえ、50%点以上、75%点以上の当否をダミー変数で表した。

ロジスティック回帰分析の結果、ネガティブ感情が 50%点以上では、促進焦点 (利益接近志向) の購入者は「管理費の妥当性」(1.59 倍) が後悔要因と認識され、ネガティブ感情を抱く確率を高めている。一方、予防焦点 (損失回避志向) の購入者においては、「修繕積立金の妥当性や負担の増加」(1.99 倍) と当該認識を高める傾向にある。当該結果は、購入時において、段階増額積立方式のもと、購入後の具体的な修繕積立金額の増額を認識していないことを示唆している。

表 5-1 ネガティブ感情に作用する後悔要因（オッズ比）

	ネガティブ感情50%以上			ネガティブ感情75%以上		
	予防焦点	標準焦点	促進焦点	予防焦点	標準焦点	促進焦点
駅距離	0.95	1.72	1.10	1.23	1.70	1.94
買い物環境	1.13	1.46	1.73	0.62	1.18	1.72
公共施設立地状況	1.94	1.27	0.67	0.82	1.14	0.67
周辺自然環境	1.60 †	0.47	0.71	2.01 †	0.63	0.52
自然災害危険性	1.09	2.09	1.63	0.85	1.41	1.48
騒音・治安	1.01	1.35	1.82	1.14	0.76	1.49
間取り・広さ	1.88	1.00	1.17	1.84	1.00	0.80
階層	0.74	1.40	1.09	0.66	1.07	1.38
築年数	1.23	1.05	0.71	0.50 *	1.94	0.79
防犯性能	1.52	0.89	0.57	1.10	0.69	0.49
省エネ性能	1.03	1.07	1.38	1.31	0.77	1.28
バリアフリー性能	2.20	0.83	0.79	1.58	1.90	1.03
耐震性能	0.68	1.00	1.27	1.78	0.75	0.98
総住戸数	1.45	1.59	0.62	1.07	0.85	1.18
専有部分設備	1.12	1.43	0.79	1.14	2.52 *	0.83 †
エレベーター待ち時間	0.55 **	2.36 *	1.15	0.69	1.10	1.51
外観	1.08 *	0.25 **	2.13 **	1.64 *	0.39 †	1.62 †
日当たり	1.10	0.77	2.58 *	1.09	0.84	1.26
眺望	0.68 *	2.65 *	0.81 *	1.17	1.81	1.78
共用施設・サービス充実度	2.21	1.06	1.34	1.28	0.45	0.80
共用部維持管理状況	1.69	1.45	0.74	1.56	0.69	1.36
管理費妥当性	0.77	0.49 †	1.59 *	1.27	0.53	0.65
修繕積立金妥当性	1.99 *	0.68	0.80	1.48	1.20	0.93
コミュニティ活動	0.55 **	1.41	0.86	0.60 *	2.82 *	0.72 *
長期修繕計画妥当性	0.37 †	1.13	0.57	0.40	0.98	0.84
住民マナー	1.23	1.09	0.93	1.44	1.41	0.66 †
管理組合運営	1.53	1.64	1.24	1.08	2.14 †	1.67
住宅ローン条件	0.95	0.63	0.95	0.71	0.93	0.56
ライフスタイル変化対応	1.08	0.49	2.15 **	1.09	0.68	3.60 **
McFadden疑似決定係数	0.148			0.165		
サンプルサイズ	1,750			1,750		

注) ***: p<0.001, **: p<0.01, *: p<0.05, †: p<0.1
表中において、5%以上の統計的有意性を示す後悔要因を着色。

ネガティブ感情の75%点以上においては、「地域やマンション内のコミュニティ活動」に対する入居後の後悔認識として、標準焦点状態の入居者（2.82倍）が最もネガティブ感情を抱きやすいことがわかる（表5-1参照）。

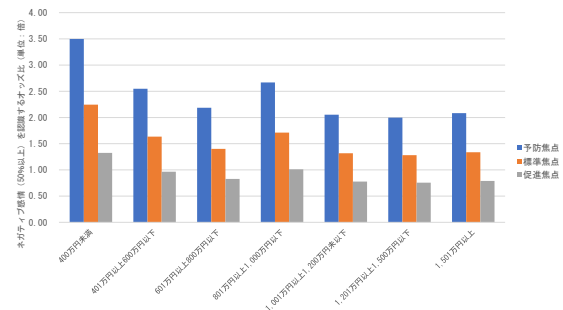


図 5-1 マンション購入者の制御焦点別にみたネガティブ感情（50%以上）を認識するオッズ比（世帯年収別）

居住者のパーソナリティ（人の性格）の特徴として、世帯年収の増加に即応してネガティブ感情を認識する確率は低下傾向にあること（図5-1参照）、また、予防焦点状態（損失回避志向）の居住者が促進焦点状態（利益接近志向）の居住者に比べてネガティブ感情を感じる傾向にあることが見

て取れる（図5-1参照）。

所得の上昇とともに幸福感⁽⁷⁾が高まる傾向にある（橋木・高松 2018）ことから、当該幸福感と負の相関関係⁽⁸⁾にあるネガティブ感情が低下していくことは理に適う。

6. マンション居住者のコミュニティに対する制御焦点別評価

マンション内のコミュニティに対する満足度は、総じて20代が最も高く、年齢とともに低下する傾向を示す（図6-1参照）。特に、コミュニティに対する満足度は、促進状態（利益接近志向）にある女性において相対的に高い。家族形態別にみると、夫婦と子の家族が5.61（5%水準で統計的に有意）であることから、子供の存在がマンション内のコミュニティ形成のきっかけとなっていることが窺える（図6-2参照）。

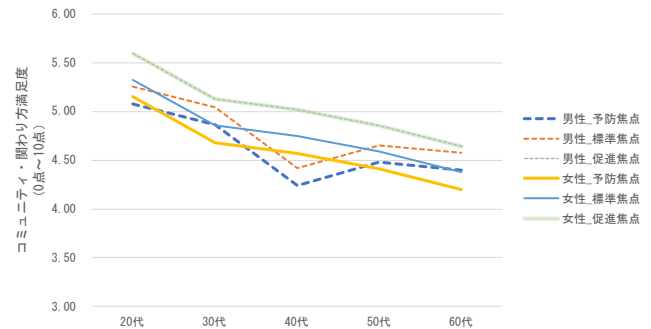
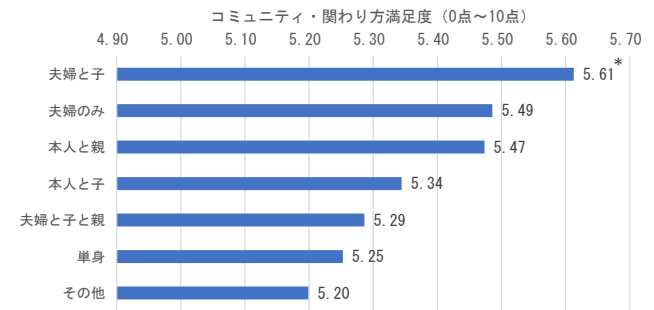


図 6-1 マンション居住者のコミュニティに対する満足度の制御焦点別比較



注) ***: p<0.001, **: p<0.01, *: p<0.05, †: p<0.1

図 6-2 マンション居住者の家族形態別コミュニティ満足度の比較

マンション内のコミュニティ（活動等）、関わり方に対する満足度を高める交流要因としては、促進焦点の居住者に顕著にみられ、会話、連絡、活動の3要因があげられる。それぞれ週1回以上あるいは月1回以上の交流を有する居住者は、コミュニティに対する満足度を高める傾向にある（図6-3参照）。つまり、マンション居住者と積極的に協調性をもって接することで、コミュニティに対する満足度が高められることから、結果としてネガティブ感情の低下にも寄与しているものと考えられる。この点について、橋木・高松（2018）は、幸福を感じるうえで、調和性（対人関係における協調性）や外向性（対人関係に対する積極性）という対人関係を円滑にするパーソナリティ⁽⁹⁾が重要となることを指摘しており、本研究では、当該指摘と整合する結果が得られている。

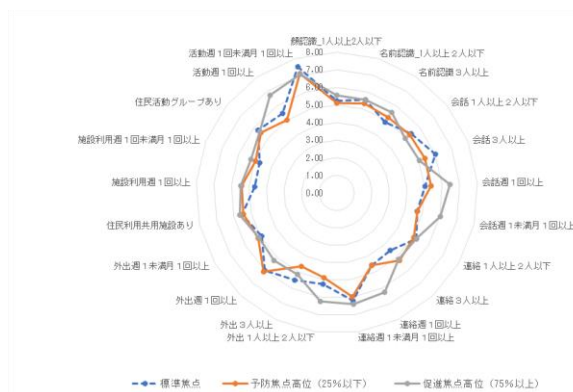


図 6-3 マンション内コミュニティ満足度と与える要因比較

7. マンション居住者の管理業務に対する制御焦点別サービス評価

維持管理に対するサービス評価 (SERVQUAL) の観点から、サービス評価50%点以上(7点以上)を示す居住者の評価(オッズ比)をみる(図7-1参照)。

予防焦点状態(損失回避志向)の居住者は、「管理会社の緊急時等の対応に満足していますか」(緊急対応: 5.44倍)「期日を守り、住民が困った際には頼りになりますか」(トラブル対応: 4.12倍)に

対して肯定的評価を示すことで、満足度が高められている(図7-1参照)。トラブル対応では、いずれの焦点状態もオッズ比は1.5を示す。つまり、マンション管理業務のサービスとしての評価には、管理人自体の一律ではない居住者への個別的な対応力が大きく作用していると考えられる。

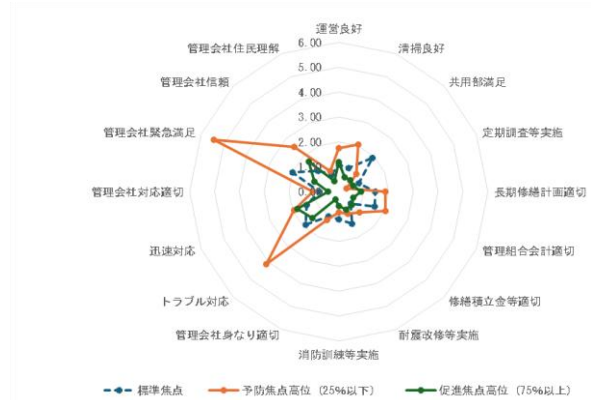


図 7-1 マンション居住者による維持管理サービス評価の要因比較(オッズ比)

8. おわりに

購入物件の管理とコミュニティの満足度は、概ねSWBと比例関係にある。SWBを阻害するであろう後悔について、購入の決め手にはなりにくいが後悔が発現されやすい項目は、購入時に見えにくく、その発現時期が遅い上、予防焦点にその傾向がより強い。よって購入時には判断に有用な、長期目線での適切な情報を得ることが肝要である。

購入後においても、マンション居住に対するネガティブ感情には、コミュニティに対する後悔認識は正に作用する。コミュニティの満足度は、居住者と積極的に協調性をもって接することで高められる。また、維持管理サービス評価の向上には、管理人の個別的な対応が求められる。つまり、マンションに住まうことから感じる豊かさの形成には、居住者相互のコミュニティに対する良好さ認識の向上が欠かせない。管理人と日頃からのコミュニケーションの醸成を図ることで、個別的な対応も促されると考えられる。マンション購

入後の後悔惹起を事前に回避するためにも、コミュニティの醸成には留意を要する。

[脚注]

- (1) 本研究では、後悔とは、物件選択の結果が購入前の期待とは異なる購入後に生じるネガティブな感情を意味する。この点、上市・楠見 (2004) は、「後悔は行動選択の結果が自分の予想や期待と悪い意味で異なる場合に生じる感情」と定義している。
- (2) 制御焦点理論の特徴として、尾崎 (2011) によれば、快樂原則、つまり、人は「快に接近し不快を回避する」という行動原理において、質的内容を考慮し、具体的に「どのような快の状態に接近し、どのような不快の状態に対して回避するのか」という質的な差異を区別する点を指摘している。具体的には、促進焦点のシステムでは、「利得の存在に接近し、利得の不在を回避するように行動をコントロールする。」とされる。一方、予防焦点のシステムでは、「損失の不在に接近し、損失の存在を回避するように行動をコントロールする。」としている。本研究が対象とするマンションの購入行動に照らすと、例示として、促進焦点状態の購入者は、将来のキャピタルゲイン (利得) を期待して、キャピタルロス (損失) を回避できる物件を選択する傾向にあることが予測される。一方、予防焦点状態の購入者においては、修繕積立金額の潤沢な状況 (損失の不在) を重視し、当該金額の不足 (損失の存在) を回避できる物件を選択する傾向にあるものと考えられる。
- (3) OECD では、主観的幸福とは、「健全な精神状態と自らの生活に対する感じ方を示す。」と定義している。その上で、主観的幸福を測る際には、①生活評価、②感情、③エウダイモニアの3要素に注目している。
- (4) 主観的幸福度は一般的に OECD ガイドラインに基づき3要素で評価するが、本研究では幸福度の回答を直接的にSWBとした。
- (5) 顧客が製品やサービスを認知してから、購入、利用、そしてその後の関係に至るまでのすべての体験を時系列で可視化したものであり、新築マンション購入においては、認知、資料請求、モデルルーム来場、契約決済、居住後の管理・コミュニティといった一連の体験をさす。
- (6) マンション居住者の感性スコア (幸福度、ポジティブ感情、ネガティブ感情、エウダイモニア、NPS、サービス管理評価、コミュニティ評価、後悔度合い) による相関分析の結果は以下のとおりである (表1・表2参照)。ネガティブ感情と後悔度合いの相関係数は0.281 (4.96E-33) となり、マンション居住者の感性スコアの中では相対的に高いことが見て取れる。

表1 相関係数

	Happiness	Positive_ave_score	Negative_ave_score	Eudaimonia_ave_score	NPS	Maintenance_score	Community_score	Regret_score
Happiness	1.000							
Positive_ave_score	0.653	1.000						
Negative_ave_score	-0.325	-0.306	1.000					
Eudaimonia_ave_score	0.497	0.652	-0.076	1.000				
NPS	0.576	0.493	-0.139	0.574	1.000			
Maintenance_score	0.496	0.449	-0.105	0.482	0.622	1.000		
Community_score	0.460	0.439	-0.092	0.470	0.572	0.607	1.000	
Regret_score	-0.270	-0.232	0.281	-0.161	-0.203	-0.227	-0.104	1.000

表2 相関係数のp値

	Happiness	Positive_ave_score	Negative_ave_score	Eudaimonia_ave_score	NPS	Maintenance_score	Community_score	Regret_score
Happiness	0							
Positive_ave_score	1.3E-213	0						
Negative_ave_score	2.41E-44	2.66E-39	0					
Eudaimonia_ave_score	5.9E-110	2.9E-212	0.001551	0				
NPS	6.6E-155	6.7E-108	5.43E-09	4.5E-154	0			
Maintenance_score	1.7E-109	1.25E-87	1.01E-05	1.4E-102	2.9E-188	0		
Community_score	2.32E-92	2.8E-83	0.00011	5.13E-97	1.1E-152	2E-176	0	
Regret_score	1.36E-30	8.27E-23	4.96E-33	1.32E-11	1.04E-17	6.8E-22	1.36E-05	0

(7) 内閣府「平成23年度国民生活満足度調査結果」では、「幸福感を判断する際に、重視した事項は何ですか」との設問に対する回答が集計されている。回答割合が最も高い選択肢は、「家計の状況 (所得・消費)」であり、回答割合は62.2%であった (複数回答可)。所得が幸福感の一つの判断基準となっている状況がうかがえる。

(8) ネガティブ感情と幸福感との相関係数は、-0.325であり (表1参照)、負の相関関係にある。

(9) 人のパーソナリティを、①誠実性 (主に仕事における勤勉さ、真面目さ)、②開放性 (知的関心の高さ)、③調和性 (対人関係における協調性)、④外向性 (対人関係に対する積極性)、⑤神経症傾向 (不安の感じやすさ) の5つの側面をとらえたビッグ・ファイブが用いられている (橋本・高松 2018)。

[参考・引用文献]

- 1) 有馬雄祐 (2021) 「ウェルビーイング研究に基づく家が関連する主観的幸福とその決定要因」『日本建築学会環境系論文集』第86巻、第785号、pp.680-691.
- 2) 石井裕明 (2020) 『消費者行動における感覚と評価メカニズム-購買意思決定を促す「何となく」の研究』千倉書房、pp.189-220.
- 3) 上市秀雄・楠見孝 (2004) 「後悔の時間的変化と対処方法-意思決定スタイルと行動選択との関連性-」『心理学研究』第74巻、第6号、pp.487-495.
- 4) OECD (2021) 『OECD 幸福度白書5 より良い暮らし指標：生活向上と社会進歩の国際比較』明石書店
- 5) 尾崎由佳 (2011) 「制御焦点と感情-促進焦点と予防焦点にかかわる感情の適応的機能-」『感情心理学研究』第18巻、第2号、pp.125-134.
- 6) 河井 優・後藤春彦・吉江 俊 (2023) 「東京におけるマンション購入検討者たちの関心事-匿名掲示板にみる関心事の地理的傾向と論点の連関構造に着目して-」『日本建築学会計画系論文集』第88巻、第808号、pp.1939-1949.
- 7) 小宮あすか・渡部幹・楠見孝 (2010) 「後悔の社会的適応メカニズムに関する研究の外観と展望-他者損失状況における後悔に着目して-」『心理学評論』第53巻、第2号、pp.153-168.
- 8) 鈴木雅智 (2020) 「首都圏郊外分譲マンションへの流入世帯における住環境嗜好構造の変化」『都市計画論文集』Vol.55, No.1, pp.58-66.
- 9) 田島夏与・今井美矢子・村田喜彦 (2011) 「東京都内40市区における居住環境選択に係わる重視度及び満足度と居住者属性」『都市住宅学』第75号、pp.44-49.
- 10) 橋本俊詔・高松里江 (2018) 『幸福感の統計分析』岩波書店
- 11) 西山悠介・中谷隼・栗栖聖・荒巻俊也・花木啓祐 (2011) 「居住地属性の住民選好に基づく類型化による居住地選択行動の解析」『土木学会論文集G (環境)』, Vol.67, No.6 (環境システム研究論文集、第39巻)、pp. II-1-II-10.
- 12) 吉江俊・後藤春彦 (2016) 「社会属性と住環境欲求からみた首都圏生活者の住宅選好メカニズム」『日本建築学会計画系論文集』第81巻、第727号、pp.1959-1969.
- 13) Higgins, E. Tory (1997), "Beyond Pleasure and Pain," American Psychologist, 52(12), pp.1280-1300.