

高齢者のセルフサービス技術の受容に関する実証的研究

—セルフレジを事例として—

法政大学専門職大学院 イノベーション・マネジメント研究科

伊坂 佳代

本研究の目的は、高齢者がセルフレジをはじめとするセルフサービス技術をどのように評価し、その評価が利用意図の形成を通じて技術受容へと至る心理的過程を明らかにすることである。

日本では高齢化の進展とともに、セルフレジなどのセルフサービス技術が急速に普及している。一方で、高齢者は技術利用に不安や戸惑いを抱きやすく、セルフサービス技術の主要な非利用層として語られることが多い。しかし、先行研究の多くは海外事例を中心としており、日本の高齢者を対象にセルフサービス技術の受容を技術評価や利用意図の形成過程として体系的に検討した実証研究は十分に蓄積されていない。この点において、研究上の空白が存在している。

本研究では、Technology Acceptance Model (TAM) を基盤とし、テクノロジー自己効力感、店員との交流支援ニーズ、楽しさによる動機付け、社会的不安といった心理的・個人的要因を組み込んだモデルを構築した。高齢者によるセルフレジ利用の実態と評価構造を明らかにするため、日本の高齢者178名を対象とした質問紙調査を実施し、得られたデータに対して共分散構造分析を行った。

分析の結果、高齢者の利用意図は、操作の容易さそのものよりもセルフレジを利用することが自らの生活にとって有用であると認識されるかどうかによって強く規定されていることが示された。さらに、知覚される有用性と知覚される使いやすさは必ずしも連動して評価されるものではなく、高齢者においては利用意図を形成する異なる評価軸として機能している可能性が示唆された。また、社会的不安は、知覚される使いやすさに対しては負の影響を与える一方で、知覚される有用性に対しては正の影響を及ぼしており、高齢者においては不安や戸惑いが一概に技術評価を低下させる要因としてのみ機能するわけではないことが明らかとなった。これらの結果は、高齢者におけるセルフサービス技術の受容が、利用意図の形成過程における複数の心理的評価軸によって支えられている可能性を示している。

本研究の結論として、高齢者のセルフレジに対する利用意図の形成過程は、操作の容易さそのものよりも、生活上の有用性の認識を中心に構成されていることが明らかとなった。また、その有用性評価は、楽しさや対人志向、不安といった心理的要因、ならびに過去の技術受容経験と相互に関係しながら形成されていることが示された。これらの知見は、高齢者のセルフレジ受容を、単なる操作習得の問題としてではなく、日常生活における意味づけや心理的要因を含む評価過程として捉える必要性を示すものである。