

ピークと終わりで記憶される、ピーク・エンドの法則（Peak-End Rule）

記事のURL

<https://www.gklibrarykor.com/ja/article/9960/>

PDFレイアウトのプレビュー - 本文の一部のみ

旅行から帰ってその時間を思い返すと、不思議なことに、すべての日が均等に思い出されるわけではありません。夕焼けの前で息をのんだ瞬間や、最終日に空港へ向かう道での気分はとりわけ鮮明なのに、道に迷ったり列に並んだりした長い時間はぼんやりしています。そして人はたいてい、そのいくつかの場面だけで「いい旅だった」あるいは「いまいちだった」と評価を下します。ピーク・エンドの法則とは、簡単に言えば「ある経験を思い出して評価するとき、全体の合計や平均ではなく、感情が最も強かった瞬間（ピーク）と最後の瞬間（エンド）を中心に判断する傾向」を意味します。楽しい経験でもつらい経験でも同じように現れ、ノーベル経済学賞を受賞した心理学者ダニエル・カーネマン（Daniel Kahneman）と同僚たちの研究によって広く知られるようになりました。この記事では、ピーク・エンドの法則を示した代表的な実験から、こうしたことが起こる理由、日常やサービスの現場での活用、そして覚えておきたい限界まで、順に見ていきます。ピークと終わりで記憶される経験、ピーク・エンドの法則の仕組みと活用 経験している最中の感じ方と、後で振り返ったときの評価は異なることがあります。ピークには楽しさだけでなく、不快さが強かった瞬間も含まれます。すべての経験に同じように当てはまる公式ではなく、持続時間やほかの瞬間も重要になりえます。根拠: Kahn