

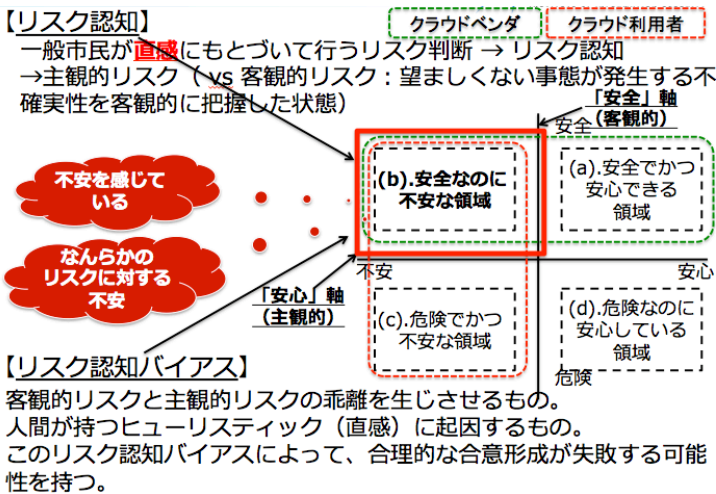
クラウドサービス利用検討時における心理面に関する考察

A study of psychology in cloud service use.

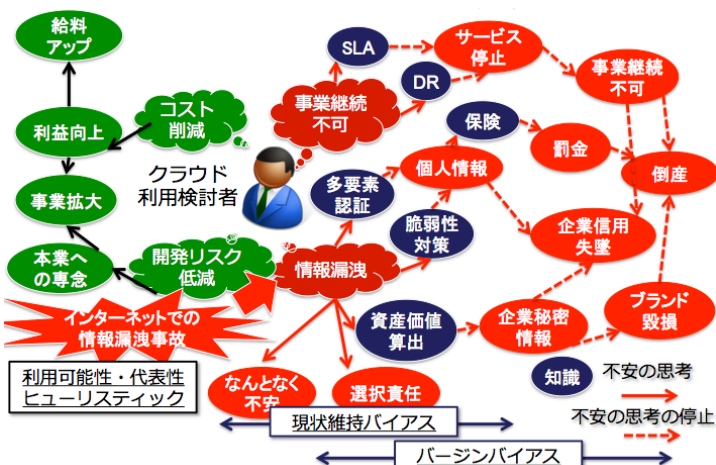
羽田 真也・ネットワーク分科会・情報セキュリティ大学院大学

Abstract : The cloud services are less widely not used in Japan than in other countries. My survey found that many Japanese users tend to feel a vague anxiety about something bad happening to them once they introduce the cloud services, for example, a security or information leakage accident incurred by the cloud, which prevents them from using the cloud services. My thesis examines users' psychological state when they consider whether to adopt the cloud services, which allows us to locate the source of the anxiety and a very natural human act through a mental model and cognitive psychology approach. Consequently, I make a proposal to help them allay and reassure the psychological anxiety about whether to use the cloud services.

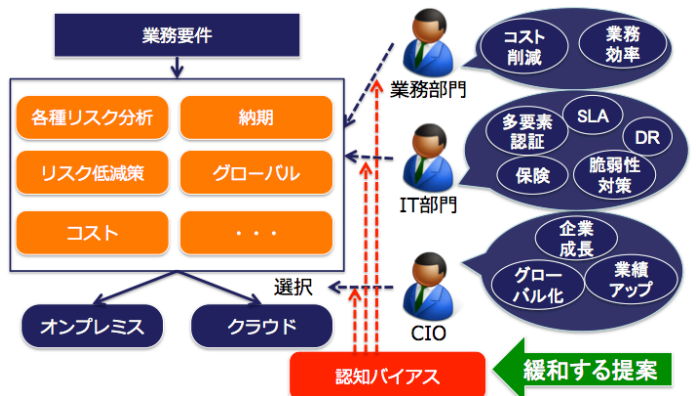
① クラウド利用検討時のリスク認知バイアス影響



② クラウド利用検討時のメンタルモデルとバイアスの関係



③ 認知バイアスの影響を緩和する提案イメージ



④ 認知バイアスの影響を緩和する提案

- ❖ クラウド利用検討時に特に影響を受けやすいバイアス
- ❖ チェックポイントの内容を参照しバイアスの緩和

No	バイアス	注意すべきチェックポイント
1	グループシンク	セキュリティ面の不安から、セキュリティの専門家ばかり集める → 多方面なメンバで検討すること → 反対意見も十分考慮すること。 → 十分な時間をかけ、検討すること
2	ベテランバイアス・パーজনバイアス	クラウド未経験者による利用検討 → いままでの経験(オンプレミス)に偏りすぎないこと → 自分が理解できていないことをリスクとして過大評価しないこと(知識をつけること)
3	現状維持バイアス	みんなの合意を得やすい妥協点になっていないか? → 新たなチャレンジ・改革を恐れていること → チャレンジできる組織にすること
4	利用可能性・代表性ヒューリスティック	クラウド=インターネット=情報漏洩などと決めつけないか? → 判断すべき情報をそろえること(そろわない情報の扱い注意) → 自分の思い込みで決めつけていないか? 裏付けられた数字はあるか?