**UNIT 20**

Summary （　　）に適切な語句を補い，各段落の要約を完成させなさい。

１～２　導入

１　ある空港で，手荷物受取所の待ち時間の長さに苦情が殺到した。手荷物係を増員したところ，待ち時間は①（　　　　　　）に減少した。しかし，苦情は残った。

２　さらに分析すると，受取所まで歩くのに１分，手荷物の受け取りに少なくともあと７分かかっていた。つまり，②（　　　　　　）パーセントの時間は，ただ立っていることに費やされていた。

そこで，乗客を③（　　　　　　）長く歩かせることにしたところ，苦情がほぼゼロに減った。

３～４　展開１

３　これは，何かをしている時間は④（　　　　　　　　　　）時間よりも短く感じられるということを示している。

４　同じ理由で，高層ビルのエレベーターの待ち時間に対する苦情に対して，時間つぶしのために⑤（　　　　　　）を設置したところ，苦情がなくなった。

５　展開２

また，予想される待ち時間と待たなければならない⑥（　　　　　　）が説明されれば，待つストレスは軽減される。ディズニーのアトラクションの待ち時間表示にも見られる。

６　展開３

⑦（　　　　　　　）に対する認識は，待つ心理に最も大きく影響する。ふつうは，待っている順番通りに事が進むことを期待する。また⑧（　　　　　　　　　　）ほど，待ち時間が長くてもかまわないと思う。

７　結び

アメリカ人は毎年，⑨（　　　　　　　）時間を待つことに費やしている。待つことを完全になくすことはできないが，待つことの心理をよりよく理解できれば，もう少しうまく⑩（　　　　　　　）できるようになる。

Class/ Number/ 　 Name/　　　　　　　　　　Point/

【解答】

①８分　　②88　　③６倍　　④何もしていない

⑤鏡　　⑥理由　　⑦公平さ

⑧価値が高いもの　　⑨370億　　⑩我慢