

あるある aru! aru! Case 1

青果売場のバックヤードで……

「きたない葉を取って」と指示したら

きたない葉を取って
ポリ袋に入れるって
言ったけど……

きれいな葉まで
取っちゃってる

袋に入れやすく
するために
小さくしよう

バリバリ



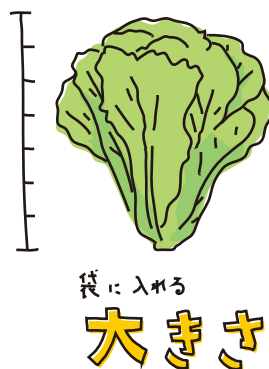
青果売場のバックヤード。売場に出すサニーレタスの袋詰めを任されたAさん。「外側のきたない葉っぱを捨てて、ポリ袋に入れる」よう言われました。
ところが、できあがったものには元の半分ほどの大きさまで葉を取られたサニーレタスも混ざっていました。Aさんは袋に入りづらい大きなサニーレタスを、どうしたらいいか悩んだあげく、きれいな葉まで取って袋詰めしていました。

Point!

こうやって
改善
しました

もしかして…伝わらなかった？

- ▶「きたない」って、いったいどれくらいのきたなさ？
- ▶実際にポリ袋に入りたいのは、どれくらいの大きさ？

きたない葉と
キレイな葉の違いを見せるポリ袋に入れる
大きさを見せる

「きたない葉」という表現があいまいで、Aさんには理解しづらかったよう……。実際にきたない葉や、ポリ袋に入れるサニーレタスの大きさを見てもらうことでイメージを共有し、うまく作業を行えました。

Advice!



専門家からの
アドバイス

抽象的な表現はなるべくさけて、
具体的な指示を

「きたない」などの形容詞は、個人によって判断基準が異なるもの。Aさんの場合、生活体験が少ないため、どの程度のものが食用になるのか判断が難しかったようです。また、サニーレタスが「商品」であり、きたない葉を入れたままにしたり、葉を取りすぎることが商品価値を下げることを理解できていなかったようです。

指示の仕方として、「外側の葉っぱを3枚取って」など、具体的な枚数を伝えることで、理解しやすくなります。