

ここは、とある町にある一風変わった診療所。悩みを抱えたユーザインタフェースたちがやってきます。Dr. ナカムラと一緒に病気を治してあげましょう。さて、今日もまた妙に待合室が賑わっているようですよ。何があったのでしょうか・・・

Dr. N 「最初の方どうぞ～」

患者 A 「おはようございます」

Dr. N 「おはようございます。大きな絆創膏（貼り紙）をいくつも貼ってありますが、どうかしたんですか？」

患者 A 「私はお菓子の自動販売機です。他の診療所で治療してもらったのですが、いまだに間違えて購入する人が多くて困っています」

Dr. N 「どれどれ、ちょっと診せてもらえますか？」

患者 A 「はい。こんな感じです（図1）」



図1 お菓子の自動販売機。番号で選びます。

Dr. N 「お菓子の前に1から15までの数字と値段が書いてありますね」

患者 A 「はい。お金を投入して、お菓子の前にある数字のボタンを押します。とても簡単です！」

Dr. N 「とは言え、皆さん間違われるんですよ。えーと、番号をテンキーで入れて…、あれ、これテンキーじゃ無いですね（図2左）」

患者 A 「普通の数字ボタンです。テンキーより回路が簡単なので。でも、12番のお菓子を購入しようとした人が、よく間違えて1番のお菓子を購入してしまうんです」

Dr. N 「なるほど。キーの並びが一見テンキーに見えるので、つい [1] [2] と押してしまうんですね」

患者 A 「はい。なので、押し間違い注意の貼り紙で治療してもらいました（図2右）。でもまだ間違える人が多かったので、2枚目の貼り紙（図1D）を貼ってもらったんです。少しだ

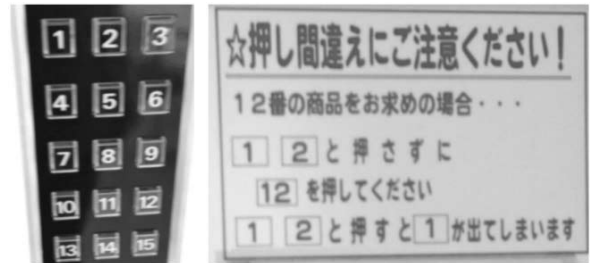


図2 テンキー…じゃ無い。後付けの注意書きもありますが…

け良くなりましたが、こんどは6番の商品棚が使えなくなってしまいました」

Dr. N 「うーん、せっかくの注意書きですが、この場所じゃあ読んでくれませんよ。ちょっと導線を見てみましょう。まず商品を選び（図1A）→お金を入れ（同B）→番号を入力します（同C）。どうですか？右上の注意書きに目が行かないでしょう？2枚目の注意書き（図1D）は少しマシですが、下の方の商品が欲しい人には効果が薄いですね。何よりせっかくの商品棚がひとつ潰れてしまうのは痛いでしょう。根本的な治療のためには、注意書きではなくUIに直接手を加えたほうが良さそうですね」

患者 A 「あまり大きな変更は難しいのですが、手軽に治す方法はあるでしょうか？」

Dr. N 「番号を全部アルファベットにすれば、テンキーと間違われることは無いでしょう。文字の上に、A～Oの絆創膏（シール）を貼ってははどうでしょうか？」

患者 A 「これなら簡単ですね。ありがとうございます」

Dr. N 「はい、それではお大事に。次の方どうぞ～」

患者 B 「おはようございます！ 私はとある2階建公共建築物のエレベータの操作パネル（二階部分）です。開館以来悩む人が余りにも多いので絆創膏を貼ってもらったのですが、ちっとも良くならないので困っています」

Dr. N 「そうですか。ちょっと見せてください」

患者 B 「はい、こんな感じです（図3）」

Dr. N 「絆創膏だらけじゃないですか！ まず矢印が6個も見えるのですが、これはどういう意味ですか？」

患者 B 「上の2つの矢印はエレベータの移動方向です。残りの矢印は、黒くて丸いのが、下階にいるエレベータを上昇させる呼出ボタンであることを表しています！」

Dr. N 「なるほど、これは難解ですね。結局押すのは黒いボタンなのですが、そもそもこのボタンが他のボタンと違ってゴツいので、何か特別なもののように見えて、押すのをためらってしまいます。しかも、黒ボタンの下にある下向き矢印が、『この黒いボタンは下りのエレベータを呼ぶ』ことを意味するのに対し、ボタンの上にあるシールの下向き矢印は『このシールの下に押しボタンがある』ことを示しているの

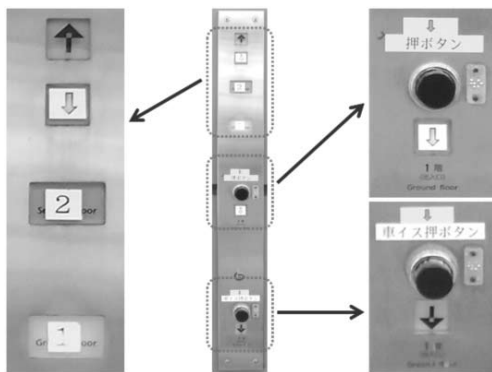


図3 エレベーターの操作パネル。どれがボタン？

矢印の意味が余計にわからなくなっています」

患者B「どうすれば良いのでしょうか…」

Dr. N「色々無駄なところがありますので、ボタンの形状を含めて全面的に見直した方が良いのですが、それも行かないでしょうね。例えば、一旦シールを全部剥がした上で、2つの黒いボタンの下の矢印を隠すように「エレベータ呼び出しボタン」と書いたシールを貼るだけでもずいぶん良くなると思います」

患者B「検討してみます。ありがとうございました！」

Dr. N「…あれ？ そもそも何で階数表示にまでシールが貼ってあるんですか？」

患者B「実は私は、建築家がオシャレな雰囲気を演出するために入れた海外製のエレベータなんですけど、階数表示が数字では無く Second Floor / Ground Floor だったので、お客さんからわからないと苦情が出て貼ってもらったのです」

Dr. N「ありがちな話ですね。インタフェースはミテクレだけでは無く、誰が何のために使うのかを考えて作らないとダメなんですけど… あ、次の方どうぞ！」

患者C「おはようございます！ 私はコーヒーの自動券売機

です(図4)。何故か皆さん私を使うと不機嫌に…」

Dr. N「あれ？ あなたはどこかでお見かけしたような…」



図4 あなたならどう直す？

今回の症例はいかがでしたか？ 読者の皆さんも、なぜこのような問題が発生したのか、どうすれば改善できるのかを考えてみてください(下のカルテに一例がありますが、もちろん答えはこれだけではありません)。なお、よりよい改善方法を思いついた方や、Dr. ナカムラに診てもらいたい患者をご存じの方は、<http://up.badui.org/> にご一報ください。また、<http://diy.badui.org/> に治療事例を色々集めていますのでそちらもどうぞ。



担当医: Dr. ナカムラ

BADUI 蒐集家。

日々新たなBADUIとの出会いを求め、カメラ片手に世界を飛び回る。

捕獲した貴重な品々は「楽しいBADUIの世界」<http://badui.org/>にて公開中。

Dr. トモクワのUIトリビア

少し前にネット上で盛り上がった某コンビニのコーヒーメーカーなので、覚えている人も多いかもしれん。このページ*1などを参考にしながら、あなたならどう直すか考えてみてはいかがかな？

*1 <http://sevencafecoffeemakeradhocsignage.tumblr.com/>

診療カルテ	
ID	BADUI-010
氏名	BADUIと絆創膏
原因・主要症状・経過など	2014.5.27 他診療所にて治療を受けたが改善しない2つの事例 ・テンキーと勘違いで押し間違いのため貼り紙を貼るも解決せず ↳ユーザの視線の動きからすると貼り紙は不十分 ↳テンキーと勘違いで押し間違いより1~15をA~Oに変更 ・エレベータの操作パネルの前で悩む人多数(矢印が多すぎる)
処方・手術・処置など	・テンキーと勘違いで押し間違いのように1~15のラベルをA~Oに変更! ・余計なシールをはがしてシンプルに「エレベータ呼び出しボタン」というシールを貼る! ↳色んな矢印が混乱の原因 ↳矢印を整理し、呼び出しボタンをわかりやすくする! ☆絆創膏の貼り方に工夫が必要!! 中村 聡史(明治大学)