



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。どうされました？」

患者 A 「私は とある階段に取り付けられているホテルの案内矢印なのですが、いつも私のせいでお客様が迷われたと怒られています」

Dr. N 「そうですか。ちょっと診せてください」

患者 A 「はい、こんな感じです (図1)」



図1 階段の案内。ホテルフロントに行くには・・・

Dr. N 「特に問題はなさそうですね。ホテルのフロントはこの階段の手前右側にあるわけですよね？」

患者 A 「いいえ、この階段を上った奥の建物に入って右側です。この階段の右側はずっと先まで並木道が続いてて入り口なんかありませんよ」

Dr. N 「うーん、これではわからないですよ。人はサインを見た時点で矢印に従いますから、この場合は階段を上がらずに右に行ってしまう。例えばこんな [→] 風に、一旦上に行ってから右に曲がるような矢印にして貰ってはいかがですか？」

患者 A 「そうだったんですね。で、実はもうひとつ問題が・・・」

Dr. N 「まだあるんですか？」

患者 A 「その写真にあるカフェからも、ホテルと間違えて大勢のお客さんが入ってきてしまうと苦情が出ています」

Dr. N 「なるほど。階段の手前で右側を見ても、入り口らしきものが無い場合、次に階段を上ることを考えます。と

ころが、階段の奥には入り口がふたつ（奥のホールと右側のカフェ）があるので、矢印に従って右側のカフェに入ってしまうんですね。ちょうど階段の矢印の上の段が空いているので、ここに「館内右手のエレベーターを御使ください」と書いて貰ってはいかがでしょう？」

患者 A 「わかりました。ありがとうございます！」

Dr. N 「はい、お大事に。次の方どうぞ～」

患者 BCD 「おはようございます！ 私達は案内板の矢印なのですが、なんだか分かりにくいと不評で・・・」

Dr. N 「ちょっと診せてください」

患者 BCD 「はい、こんな感じですっ！ (図2)」



図2 えーと、どれがどれに対応するのかな？

Dr. N 「えっと、誰が何を案内しているんです？」

患者 B 「僕がエスカレータをっ！」

患者 C 「僕が防災センターと化粧室をっ！」

患者 D 「僕が車いす用エレベータをっ！」

患者 BCD 「案内していますっ！！！」

Dr. N 「これはわからないですよ・・・。グループ化がまったくうまくいっていないので、どの矢印が何を指し示しているのかわかりません。例えばお互いの間隔を開けるとか、同じ段に矢印を整列するとかして、誰が何を担当しているのが明確にしてもらって下さい」

患者 BCD 「そうですか、ありがとうございます」

Dr. N 「はい、お大事に。次の方どうぞ～」

患者 E 「おはようございます！ 私はエスカレータの途中にある案内矢印です。正しい方向を案内しているのに半年前から怒り出すお客さんが出始めました・・・」

Dr. N 「そうですか。ちょっと診せてください」

患者 E 「はい、こんな感じです (図3)」



図3 今さら言われても…



図4 シールで修正したものの、夜になると…

**Dr. N** 「なるほど。出口はエスカレータに乗ってそのまま上に進めばいいんですね。特に問題ないように思いますが…」

**患者 E** 「いえ、このまま乗って行ったらだめです。これは下りのエスカレータですから」

**Dr. N** 「そんな…それならエスカレータに乗る前に気付く場所に貼ってもらって下さい。こんなところで提示されても既に遅いので、お客さんが怒るのも当然です」

**患者 E** 「…あ、実は半年前に駅の動線が変わって、エスカレーターの向きが逆になったんです。その時に修正して貰うべきだったんですね」

**Dr. N** 「はい、お大事に。次の方どうぞ～。あれ？あなた一体どうなってるんですか？」

**患者 F** 「矢印の方向が間違っていたので、シールを貼って直してもらいました。ただ、昼間のうちは良いのですが、夜になると迷う人が続出して困っています (図4)」

**Dr. N** 「えっと、正しい方向は…左に曲がる？」

**患者 F** 「もちろんそうです！なんでみんな間違うんですかね？」

**Dr. N** 「間違うに決まってるでしょ！！」

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**

特に上下移動を伴う場合、3次元の移動方向を2次元の案内板に落とし込むために混乱が生じやすい (例えば、[ノ] は上階？斜め右?) 立体的なオブジェにでもすれば良いんじやが、場所を取るのが難点じゃのう。

診療カルテ	
ID	BADUI-011
氏名	矢印さん達
原因・主要症状・経過など	2014.9.4 矢印のUIさん達が一斉に! { 間違っただけに方向に誘導される ・矢印が何を示しているか不明 ・見たときには「遅いぞ」イラッとさせる ↳ 形や場所、設置方法に問題アリ? { 形は適切に! ・グループは明確に! ケシタルトを考慮 ・矢印は適切なタイミングで! 矢印の上に矢印を作りと混乱のもとに!! 中村 聡史(明治大学)
処方・手術・処置など	・矢印の形を↑から→に変更 ・パネルの距離をあげるまたは矢印をまとめる ・矢印は適切なタイミングで提示する