



**BADUI**

# BADUI診療所

カルテ：  
**似たもの同士のUIさんたち**

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、今日の患者さんたちはどのような悩みを抱えているのでしょうか……

**Dr. N** 「次の方どうぞ～」

**患者 A・B** 「おはようございます!」

**Dr. N** 「あら、よく似てらっしゃいますが、ご兄弟ですか?」

**患者 A・B** 「はい、私たちは、お札を硬貨に両替するために、とあるお店に設置されている両替機の兄弟です! 両替できずに困ってしまう人が多発してしまっていてよく怒られてしまってます」

**Dr. N** 「うーん、なんでしょうね。じゃあ、あなたから診せてもらえますか? ちょっと歳がいつているようなので、お兄さんかな?」

**患者 A** 「はい、兄です (図1)」



図1 両替機 (兄)

**Dr. N** 「えーと、例えば1000円分を100円玉10枚に両替する場合は、このディスプレイに表示されている『1000円分両替』をタッチしたらいいんですかね?」

**患者 A** 「いえ、違いますよ。その横にあるボタンを押してください!」

**Dr. N** 「ボタン? えっとどこにボタンがあるんですか?」

**患者 A** 「ほら、ここですよ、ここ! (図1の画面の左右)」

**Dr. N** 「ああ、これがボタンなんですね。てっきりタッチディスプレイなんだと思って、ディスプレイを触って操作しようとしてしまいました」

**患者 A** 「うーん、そうなると思って、ちゃんと黄色の点で誘導しているんですけど…」

**Dr. N** 「そもそも、ユーザは注目しているところ (画面) 以外はあまり見ていませんからね。おまけに、誘導のマークが自販機のデザインと同じ水玉模様なので、余計に目立たなくなってしまうています。更に、ボタンが画面から離れて、間隔も画面と異なっているのも問題です。どうしてこうなってしまったのでしょうか?」

**患者 A** 「ボタンと画面の位置については、部材の都合でそこにしか配置できなかったからです。あと、水玉は、デザインの統一感を出すのが目的です」

**Dr. N** 「部材はともかく、また『デザイン』ですか…。いくら見た目が綺麗でも、誘導の矢印が目立たなくなってしまうては意味がないのですが…」

**患者 A** 「どうしたもんですかねえ」

**Dr. N** 「画面のデザインを『タッチディスプレイほくない』ようにして、誘導の印も もっと目立つようにするのが良いと思います。ちなみに、弟さんの方はどうなっているのでしょうか?」

**患者 B (弟)** 「あっ、はいどうぞ (図2)」



図2 こっちは弟。よく似た画面ですが…

**Dr. N** 「あれ? あなたはボタンがないんですね。どうやって両替したらいいんですか?」

**患者 B (弟)** 「先ほど先生がおっしゃった方法ですよ。私の場合はタッチディスプレイになっていますので、そのまま画面を押してもらえば大丈夫です!」

**Dr. N** 「えっ、そっくりなのにどうして振る舞いが違うんですか?」

**患者 B (弟)** 「兄さんを基に、タッチパネル化したのが私になります。部材や制御プログラムを、なるべく共通化することで、コストダウンを図っています」

**Dr. N** 「なるほど、多くの人が戸惑う理由がわかりました。お兄さんのボタンがわかりにくいというのがありますが、そっくりの見た目でありながら異なる振る舞いをするお二人が、同じ場所に居るのが根本的な問題です。聞けば、チェーンのお店だそうなので、お店ごとにお兄さんか弟さんのどちらかを設置して貰うのが良いと思います。あ、お兄さんのボタンのデザインも変えて貰ってくださいね」

**患者 A・B** 「ありがとうございました」

**Dr. N** 「はい、お大事に」

**患者 C・D・E** 「『先生僕たちも診てください！ (図3)』」

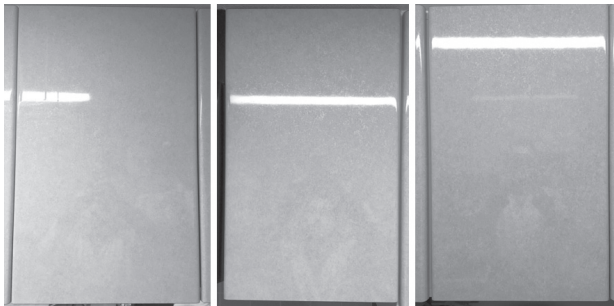


図3 システムキッチン扉。左から引いて開ける、押して開ける、開かない

**Dr. N** 「えっ、今度は三つ子さんですか？ え〜と、見た目は全く一緒の戸棚の扉に見えますが…」

**患者 C** 「僕は下に指を入れて引いて開ける扉です！」

**患者 D** 「僕はプッシュラッチを押して開けます！」

**患者 E** 「僕は開かない単なる蓋です！」

**Dr. N** 「わかるわけないでしょ！」

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。



**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。

BADUI 図鑑「失敗から学ぶユーザーインタフェース（技術評論社）」を出版。

**Dr. トモクワのUIトリビア**

操作方法が微妙に違うインターフェースが並んでるとエラーの元になるので、OS やアプリケーションソフトのバージョンは、なるべく揃えておいた方が良いでしょう。少し前に某 OS のバージョンアップで、マウスホイールのスクロール方向がいきなり逆になった時には大混乱が起きた。ちなみに、最後の図が心霊写真に見えるのは気のせいじゃ:p

診療カルテ	
ID	BADUI-020
氏名	似たもの同士のUIさん達
原因・主要症状・経過など	<ul style="list-style-type: none"> <li>○両替機の使い方で悩む人多数 見た目が同じなのに「ボタン操作」と「タッチパネル操作」が混在</li> <li>○扉のあけ方で悩む人多数 見た目が同じなのに「指を入れろ」と「押しあける」「開かない」が混在</li> </ul>
処方・手術・処置など	<ul style="list-style-type: none"> <li>○両替機                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 店単位で配置を変えを行う</li> <li>- ボタンのデザインを変える</li> <li>- 新しく導入するときは混乱しないものに</li> </ul> </li> <li>○戸棚の扉                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 操作がわかりやすいシールをはる</li> </ul> </li> </ul>
2016.12.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○両替の方法がわからなく悩む                             <ul style="list-style-type: none"> <li>{ A. ディスプレイ + ボタン</li> <li>{ B. タッチディスプレイ</li> </ul> </li> <li>○戸棚の扉のあけ方がわからなく悩む                             <ul style="list-style-type: none"> <li>{ A. 指を入れろ</li> <li>{ B. 押しこく</li> <li>{ C. 開かない</li> </ul> </li> </ul> <p>↓</p> <p>似ている見た目で振るまいが異なるものが同じ空間にあることが問題!!</p> <p>統一感重要だが、それで使い勝手を落とすのはダメ!!</p>
	中村 聡史(明治大学)