



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、今日の患者さんは、どん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 「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 「私は電車のチケット券売機なのですが、ほとんどの人が私の前で考え込んでしまいます。中には、さんざん悩んだあげく、あきらめて帰ってしまう方も…。結果的に、いつも私の前には長蛇の列ができてしまい、乗客にはとても不評です。」

Dr. N 「券売機の類は、説明不足でわかりにくいこともありますからね。ちょっと診せてもらえますか？」

患者 「はい。こんな感じです (図1)」



図1 Welcome to ... ((A)～(H)は画面横のボタン)

Dr. N 「ええと、紙幣しかないからBillですね。(画面に触れて) …ん？」

患者 「タッチパネルじゃないですよ」

Dr. N 「最近タッチパネルの機械が多いので、つい触ってしまいますね。ええと、Bill/Coin だから(A)のボタンかな(ポチッ、ポチッ) …あれ？ 反応悪いのかな？」

患者 「単にお金を投入するだけですよ」

Dr. N 「え？この画面だといかにも対応するボタンを押すように思えますね。ええと、目的の駅までの値段は…」

患者 「そこにちゃんと書いてあるでしょう。さっさと入れてくださいよ」

Dr. N 「え？ああこれか(前に貼られた紙の値段表を見ながら)。またずいぶん字が小さいですね。しかも駅名がアルファベット順に並んでいるので探しにくい。普通は大きく路線図が載っていたりするものなんですけど…ええと、ダウンタウン駅までは5.25ドルだから10ドル投入っと」(ジーンと、紙幣を取り込む音)

Dr. N 「おっ、画面が変わりましたね(図2)。ええと、5.25ドルのチケットは…」



図2 10ドル紙幣を入れた直後

患者 「何を悩んでいるのですか？」

Dr. N 「えっと、BuyとPrintってあるのですが、何が違うんですか？」

患者 「他の種類のチケットを買うのがBuy、値段分のチケットを紙に印刷するのがPrintです」

Dr. N 「ユーザーにはBuyとPrintの違いはわかりませんよ…(印刷しようとして)えっと、これだと10ドルしかPrintできないようなのですが…」

患者 「それはそうですね。10ドル入れたんだから。もし他の値段のチケットが欲しければ、額を変更したらいいんですよ、何か問題でも？」

Dr. N 「どうやって変更するのですか？」

患者 「ここに、「(B) Subtract \$1」というボタンがあるのでしょ。これを押せば減らせますよ！」

Dr. N 「普通は画面に値段のボタンが並ぶか、数字をテンキーで入れるようになっているものなんですけど…*1」

患者 「入力ボタンが8つしか無いので、そんなことはできません。そもそも私がコンペに勝ち残ったのは、こうやってコストダウンをした結果なんですよ！」

Dr. N 「使いにくくて回転率が悪くなると、逆にオペレーションコストが上がってしまうんですけど…」



図3 9ドルに設定できた

Dr. N 「((B) のボタンを押して) おお、減った (図3)。5.25ドルのチケットを買いたいので、一旦5ドルまで下げて25セント増やせば良いということですね。面倒だなあ…」 (ポチッ、ポチッ…)

Dr. N 「あれっ? 6ドルから減らせませんよ?」

患者 「ここ (図3の※印) よく見て下さいよ。「Max change \$4.95」と書いてあるでしょ! お釣りは4.95ドルまでしか出せないで当然5ドルマイナスはできません」

Dr. N 「えっ? 本当だ。小さいっ! じゃあ、ここからはひたすらセントを減らしていく必要があるのですか?」

患者 「もちろんです!」

Dr. N 「こ、これは大変ですね…」 (ポチッ×15回)

Dr. N 「よ、ようやく設定できました (図4)」

Dr. N 「これはあまりに面倒すぎますね。ちなみに、今まで10ドルのチケットを印刷した人が結構多かったのではないですか?」

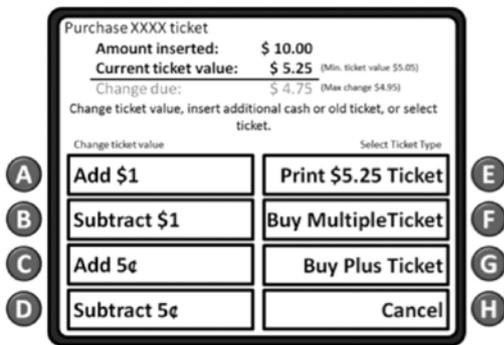


図4 ボタンを19回押して、ようやく5.25ドルに

患者 「そう言えばそうですね。この駅から10ドル丁度の駅なんてないのですが、結構な方が10ドル印刷していつくれるんですよ。チップですかね?」

Dr. N 「違うと思いますよ (苦笑)」

患者 「そうですね。問題だらけだったんですね」

Dr. N 「どうやら、何が問題かがおわかりになったかと思えます。処方を書いておきますので、治してもらってください。また何かありましたら来てください。それではお大事に!」

患者 「ありがとうございました」

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://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。

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

*1 数字入力用のテンキー配列には、電卓式 (7-9が上、ISOで規定) と電話式 (1-3が上、CCITTで規定) がある。歴史的経緯 (電話の'0'は元々は'10'の意味) があるとは言え、しばしば混乱を招いておる。電卓アプリと電話アプリを並べて表示させると面白いぞ。

診療カルテ	
ID	BADUI-004
氏名	券売機
原因・主要症状・経過など	<p>2012/11/26</p> <ul style="list-style-type: none"> 券売機の前には大行列 券売機前では出る人多数 買うのを諦める人も 操作にも時間がかかる → UIの問題!! 標準と乖離しすぎていかに説明がない 重要な情報の文字が小さい 操作回数も考慮していない (5.25ドルの場合19回の押し)
処方・手術・処置など	<ul style="list-style-type: none"> 余計な表示を省き、A~Dの金額を変更可能と明記 (大き!!) 金額の変更を柔軟に (制限なし) Add/Subtractで額を指定してからお金を投入できるシステムへ変更 ソフトウェアのアップデートを好む。以後様子を見る (そもそも作り直した方がよいかと思うが…) <p>中村 聡史 (京都大学)</p>