



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「こんにちは。私は、とある人気ラーメン店の食券券売機です。多くの方が食券を買うときに悩んで行列ができてしまい、店長さんから『忙しいから雇ったのに役に立たねえな』と言われてつらいので、診てもらいに来ました」

Dr. N「うーん、ちょっと試させてもらいますね」

患者 A「はい、お願いします」

Dr. N「美味しそうなメニューが多くてついつい悩んじゃいますね。せっかくなので看板メニューの『つけそば』にします。まずは 1000 円を入れてっと… (図 1)」



図 1 千円札を入れたのに、麺類が選べない…

Dr. N「あれ？ 海苔とかチャーシューとかのトッピングは選べるのに、麺類が選べませんね。ちゃんと 1000 円入れましたよね？ ひょっとして売り切れですか？」

患者 A「あー先生もですか…。麺類は最初に量を選ばないとダメですよ！」

Dr. N「えっ？ 量ですか？」

患者 A「はい、ここですここ。一番上。『普通・中盛・大盛』とあるでしょう？ まず最初にこれを選んでください」

Dr. N「最初にこれを選ぶんですか？ 面白い仕組みですね。うーん、今ダイエット中なので『中盛』を押してっと… (図 2)」

Dr. N「あっ、つけそばが選択可能になった」

患者 A「でしよ？ 最初に『盛り具合』を選択する必要があるの、わかりやすく色も変えて一番上に配置してるんですが、なんでみんな悩むんですかね？」

Dr. N「ひとつめは順序の問題です。メニューを選ぶ時は、(1) どんなものがあるかざっと見渡して、(2) 食べるもの



図 2 『盛り具合』を選ぶと選択可能に！

を決め、(3) それから盛り具合や付け合せを考える、ことが多いので、最初にメインの麺類に目が行くのは当然です」

患者 A「うーん、言われてみればそうですね」

Dr. N「もうひとつの問題は赤いランプです。この手の自販機でランプが点灯しない場合、『投入金額が足りない』か、『売り切れ』を意味することが多いです。トッピングやライスなどはお金を入れた時点で光って『選択可能』であることを示しているので、『十分にお金を入れたのに点灯しない→ひょっとして売り切れ？』と輪をかけて悩んでしまうわけです」

患者 A「そうでしたか」

Dr. N「そもそもどうしてこんなことになってるんですか？ 盛り具合で値段が変わるのかと思ったのですが、それでも無さそうですし」

患者 A「うちの店は、どの量を選んでも同じ値段なのが売りなんです！ 最初はいちいちお客さんに訊いてたんですが、繁盛しすぎて混乱しちゃったので、食券に印字するようにわざわざ改造して貰ったんです」

Dr. N「なるほど、そういう理由でしたか。例えば、お金が入れられたら最初に『普通・中盛・大盛』を全部点滅させて、そこから選択してもらったほうが良いでしょうね。ひとの視線は光っているものや点滅しているものに引っ張られますから」

患者 A「ありがとうございます。ただ、自販機の改造って結構お金がかかりますよね。店長さんから、そんなお金はないぞと言われてまして…」

Dr. N「でしたら、量を選択するボタン部分を黄色のテープで囲うなどして目立たせ、『まず盛りの量を選んでください！』など書くだけでも良くなると思いますよ」

患者 A「ありがとうございます！ ぜひその方向で治してもらおうと思います！ あ、特盛りにしておきました！」

Dr. N「あ、どうも (ダイエット中なんだけど…まあ旨いからいいか)。お大事に。それでは次のひとどうぞ」

患者 B「こんにちは、わたしは とあるクレープ屋の食券券売機です。わたしも先程の方と同じで、店長に役に立たないと怒られてまして…」

Dr. N「ちょっと診せてもらって良いですか？ ちょうどいちごクレープが食べたかったところなので」

患者 B「はいどうぞ！ (図 3)」



図 3 クレープ！クレープ！クレープ！

Dr. N「えっ…クレープの味やトッピングはどうやって選べば良いんですか？」

患者 B「うちの店としては会計済であることだけわかれば良いので、こうなってます。値段はお店の外の食品サンプル

ルに書いてあります。 あ、メニューとトッピングはカウンターで注文する時に言ってくださいね」

Dr. N「普通、お客さんは値段じゃなくてメニューの名前を覚えてくるので、混乱するのは当然です。券売機の改造が難しいのであれば、せめてメニュー表をここにも置くようにしてください」

患者 B「わかりました、ありがとうございます！ あ、クリーム特盛にしておきました！」

Dr. N「あ、どうも (だからダイエット中…)」

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 (下のカルテに一例を載せています)。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インタフェース (技術評論社)」を出版。

Dr. トモクフの UI トリビア

一部の券売機では、『おつり』を出すのに『返却レバー』を操作させるものがある (図 3)。多くは機械的な硬貨返却機構を兼ねているので、操作にも力が必要じゃ。本来『返却レバー』などは非常時に用いられるものなので、操作する側も戸惑ってしまう。非常用のインタフェースは明確に区別し、通常は触らせないようにすべきじゃ。

診療カルテ			
ID	BADUI-35	2020/9/6	
氏名	行列のできる券売機さんたち	・効率化するために設置した券売機で行列ができてしまいボトルネックに	
原因・主要症状・経過など		・飲食店の券売機は機械を自由にいじけちゃうので、店の人には工の専門ではないため、困ったものが次々と。	
買い手がわからず、行列ができてしまう券売機		・視線の誘導ミス	
{		・制約のわかりにくさ	
・先に選択しなければならぬサイズが目立っていない		・ユーザのメンタルモデルとのギャップ	
・ふるまいの違うボタンが混在		・システムを直接いじけ	
・全部同じで区別がつかない		ないため改善が高コスト	
処方・手術・処置など		→ 現場でDIY的に改善できるノウハウ集が必要!!	
・最初のボタンを目立たせる			
{			
・点滅させ2視線誘導			
・ボタンの周りにテープを貼るなどして目立たせる			
・わかりやすくおさまりメニューを置く			
中村聡史 (明治大学)			