



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「こんにちは。私は、とある無人駐輪場の支払いシステムなのですが、使いにくいという苦情が多くて困っています。某大のI先生からも、一度診てもらった方がよいよと言われてやってきました*1」

Dr. N「それはそれは。ちょっと診せてください」

患者「はい、お願いします（図1）」

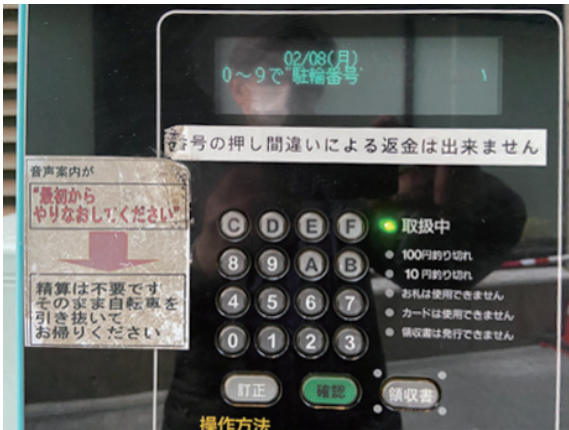


図1 駐輪場の支払機、苦勞の跡があちこちに…

Dr. N「いろいろシールが貼ってありますね。余程使いにくいんだらうなあ。ちなみに、特に何がわかりにくいと言われてるんですか？」

患者「この駐輪場は、エコ推進と地域商店街振興の為に、短時間なら無料で利用できるのですが、その方法がわかりにくいらしいです」

Dr. N「ほうほう、ではまずは試してみますか。とりあえず自転車空いている5番に停めてっと…」
（『ガチャン』という自転車ラックの動作音）

Dr. N「で、あっちの支払い機で手続きをすれば良いんですよね？」

患者「ちょっと！ このままだと盗難されますよ！ちゃんと自分で鍵をかけてください」

Dr. N「えっ？ どういうことですか？ ガチャンって音がす

るまで自転車を押し込みましたよ」

患者「そもそもこのシステムは盗難防止が目的では無く、駐輪料金を精算する為のものです。ですから無料時間のうちはロックされてません。無料時間が過ぎてロックされた後も、例えば他の人が『5』と入力して料金を払えばロックを外せちゃいます。なので自分の自転車にはちゃんと鍵をかけて下さい！」

Dr. N「えー、何のためのロックなんだか…、まあ今回は短時間の確認だけなので、いちいち鍵はかけなくても良いでしょう」

患者「いいんですか？ ピカピカの新車なのに。そう言えば先生の自転車と似たやつ最近多いですね、流行りなんですかねえ」

Dr. N「さて精算機に行って手続きを…えーっと、この上にあるディスプレイは右側の表示が崩れてますが、おそらく『0～9で駐輪番号を入力して下さい』と書いてあったのかな。あれ、A～Fは？」

患者「使ってないので押さないでください。ちゃんとボタンの色も変えてあるでしょう？」

Dr. N「だったら普通のテンキーにしてください。無駄な混乱の元なので。その下のテブラを見ると、番号間違いが多いようですね」

患者「はい、他人の番号を押してしまうみたいです。なんでちゃんと確認しないでしょうね？」

Dr. N「駐輪している場所と精算場所が離れているので、覚え間違いしてしまうというのもあると思いますよ。普通はこんな場合、レシートに番号を印刷するか、最近だとスマホにメッセージを送ったりしますね。そうすれば間違いも無くなります。一緒にQRコードか何かをつけて認証すれば、他人の自転車を取り出すことも防げます」

患者「すいません予算不足なもので…」

Dr. N「ともあれ、番号押せば良さそうですね。えっと『5』を押して、『確認』っと…」

患者「最初からやりなおしてください」

Dr. N「えっ？ どうしました？ 私なにか間違いましたか？」
患者「はい。間違いです。そもそも短時間利用の場合はロックされていないので、精算の必要はありません。そのまま取り出して頂いて結構です。ちゃんとこの貼り紙にも書いてありますよ！（図2）」

*1 <https://twitter.com/1T0T/status/1358632229723725825>

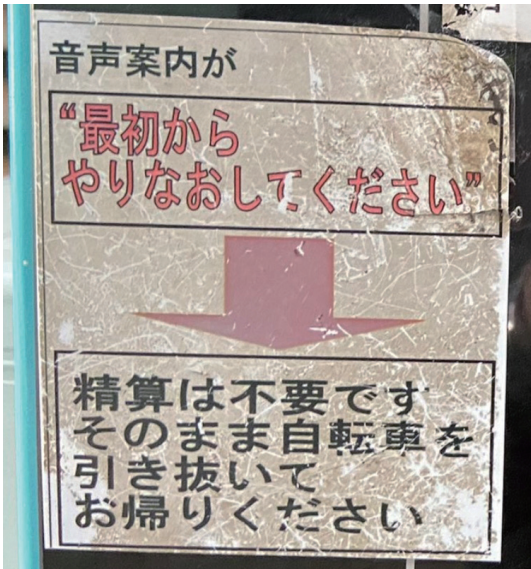


図2 最初からやりなおしてください！？

Dr. N「いやいや、そんなメチャクチャな。普通、『やりなおして下さい』と言われたら、番号を間違えたと思って入力をやり直すか、自転車ラックのところまで番号を確認しに行きますよ」

患者「ああ、だからロックされてないのに何度も同じ番号を入れたり、何度も行ったり来たりする人が多いんですね」

Dr. N「そもそも何でこんな変なメッセージになってるんですか？」

患者「変ですかね？ 無料時間のうちはそもそもロックされていないので、精算の必要が無いんですよ。必要が無いのに入力されたのでエラーになっているわけです。まあ、あまりに苦情が多いのでこうやって張り紙してるんですが…」

Dr. N「確かにシステムとしては『エラー』なのかもしれませんが、ユーザからすれば意味不明なので混乱してしまうのは当然です。例えばロックされていない場合は、『精算は不要です』とか『精算金額は0円です』と案内してはいかがですか？ どうせなら、さっき言ったようなレシート認証式とかにしてしまえば、取り間違いや二重ロックの問題も解決できますよ」

患者「予算が厳しいのですが、何とか交渉してみます」

Dr. N「それでは お大事に。

さて帰るとするか… って！！ おーいその人、それは私の自転車ですよ！ あなたのは隣のやつ！」

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トリビァ

エラーメッセージや報知音は、内容が明確にわかるようにすべきじゃ。特に、成功と失敗に同じチャイム音を割り当てるのは混乱の元。エラーメッセージを出す場合も、何が原因なのかを示すべきで、単に『エラー』とか、『Something Went Wrong』のように、原因究明に結びつかないようなものも避けるべきじゃろう。

診 療 カ ル テ			
ID	BADUI-37	2021/3/7	
氏名	わかりにくい駐輪場の精算機	★無人数にされて駐輪場には	
原因・主要症状・経過など		ありがちなわかりにくいエラー。	
		・「ガチャ」という音でロックが	
		かかったと思ってるけど鍵を	
		番号の読みまちがいで、他人の	
		ためにお金を払ってしまっ	
		・無料の場合に唐突に	
		「最初からやりなおして下さい」	
		というアナウンス	
		↓	
		・無人数に使えるように想定を!	
		・人がどう困っているかを観察して	
		メンテナンスを!	
		・お金が足りないに反応を考慮!	
		(貼り紙の工夫や音声の工夫など)	
処方・手術・処置など		中々手 野矢史(明治大学)	
・自分で鍵をさしめるよう貼り紙掲示			
・レシートに番号印刷するなどのミスを減らす。			
・変な音声アナウンスは放置せずサレかえる!!			