



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「はい、次の方どうぞ～」

患者「こんにちは。私は、中国でみんなに利用されているシェアサイクルなのですが、最近車両をアップグレードしたところ、使い勝手が悪くなったと文句を言われることが多くて困っています」

Dr. N「この自転車、私も以前中国に行ったときに使ったことがありますよ。便利ですよね」

患者「ご利用ありがとうございます。先生がお使いになったのはこのタイプでしょうか？（図1）」

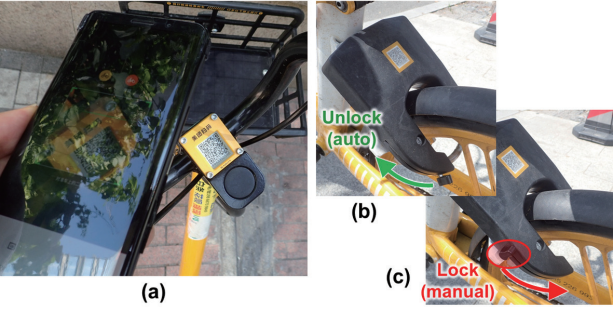


図1 旧タイプの鍵（半自動式）

Dr. N「そう、これです。確かハンドルについてるQRコードをスマホで読ませる（a）とロックが外れて（b）、返却する時は手でロックする（c）んですよ。そんなに使い勝手は悪くなかった覚えがありますが…新しいタイプは何が違うんでしょう？」

患者「じゃーん、新しいのはこちらです！ 自慢のハイテクメカなんですよ！（図2）」

Dr. N「ガラッと変わったんですね。おや、カギはどこでしょう？」

患者「なんとオートロック式なんですよ！ 後輪がロックされる仕組みになっているんです。すごいでしょ？」

Dr. N「よく仕込みましたね。ちょっと試してみしましょうか。解除までの手順は従来と同じですね。おー、自転車が喋ったぞ（『解鎖成功！』と喋っている）」



図2 新タイプ。オートロックになったものの…

（しばらく走って…）

Dr. N「さて、返却するとしましょうか。えっとロックする時はどうするんでしょう？ どこにもボタンらしきものは無さそうですが」

患者「いやだなあ先生、もちろんスマホを使うに決まっているじゃないですか。ほら、アプリに『返却ボタン（我要還車）』がありますよね（図2b）、それを押して、さらに『確認ボタン（確認還車）』を押すと完了です」

Dr. N「ちょっと待ってください。そうすると、返却するのにいちいちスマホを取り出して操作しなくちゃいけないんですか？」

患者「何か問題でも？ そもそも開錠するのにスマホを使うので、施錠もスマホの方が操作に一貫性がありますよね。だいいち手でロックするなんて時代遅れですよ」

Dr. N「旧タイプのものは、自転車を停めて手でロックするだけなので、数秒もあれば完了できました。ところが新しいタイプは、『自転車を停めて→スマホを取り出して→スリープを解除して→アプリを立ち上げて→返却ボタンを押して→最後に確認ボタンを押す』という手順が必要なので、明らかに面倒で時間もかかります。そりゃあ苦情が出るのも当然ですよ」

患者「そんなもんでしょうかねえ」

Dr. N「急いでる時には一秒だって惜しいんです、多くのユーザは以前のやりかたを知ってるだけに尚更でしょう。そもそも何でシステムをアップグレードしたんですか？ 旧型は評判も良く、機構的に見てもシンプルでコストも安そうですが」

患者「あ、実は違法駐輪対策なんです。どこにでも停められた以前とは違って、道路の『駐輪 OK マーク』の場所以

外に停めてはダメになったので、返却前に現在地が駐輪可能区域内であることが確認できないと『返却ボタン』を押せなくしてあります」

Dr. N「なるほど、そんな理由があったとは。あれ？ ちょっと待ってください。私は今『駐輪可能区域』に居るはずなのに、『返却ボタン』が押せないんです？（図2c）」

患者「あ、それはGPSの誤差ですね。先生ポンコツスマホ使ってませんか？」

Dr. N「何を失礼な。そもそもGPSには通常でも十メートルを超える誤差がありますし、こんな高層ビルの谷間だとさらに大きくなります。もう少し判定を緩くするくらいのことはしてください。急いでる時にこれはイライラしますよ」

患者「確かにそうですね、治して貰おうと思います」

Dr. N「事情はわかりましたが、ユーザにとっては明らかに面倒になってるわけです。例えばコントロールボックスに『返却ボタン』を設置して、停車後に押されたら返却OKの場所ならそのままロックして完了、NGならアラーム音か音声で知らせるなどの方法も考えてみてください」

患者「わかりました、今後の参考にさせていただきます」

Dr. N「お大事に～ さて自転車を返却して帰るとするか…えっ、スマホの電池切れ！？ どうするんだこれ…」

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トリビア
『使いやすいインタフェース』には様々な定義があるが、『素早く使える』ことは重要な要素じゃ。特に繰り返し使うようなインタフェースでは、操作手順はできるだけシンプルに、操作に必要な時間も、たとえ一秒でも短くすべきじゃ。インタフェースを設計する側は、ユーザの貴重な時間を拝借していることを常に意識しよう。

診療カルテ		
ID	BADUI-28	2021/5/25
氏名	返却が面倒なシェアサイクル	違法駐輪対策でシェアサイクルのシステムが大幅にアップデート
原因・主要症状・経過など		① 自転車と停めると自動ロック ↓ ② 自転車と停めるとスマホを取り出しアプリを起動し、GPSの位置がいない時には待ち、返却ボタンを押す。確認ボタンを押す必要がある！
処方・手術・処置など		違法駐輪を防ぐためユーザの手間が増大！GPSやバッテリーの問題も！
・スマホ操作をせりとも物理的なボタンとの組み合わせで返却ができる仕組みで！		ユーザの待機をできるだけ短くするのは重要！！
・GPSは必ずしも考慮し、判定をゆるめる！		中村 聡史（明治大学）