



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。あれ、今日はなんだか玄関が華やかですね・・・

患者 AB「先生、入り口のところに派手な花輪が置いてあるんですが、何かあったんですか？」

Dr. N「いやあ、すっかり忘れてたんですが、当診療所の開設から10年経ったとのことで、知り合いが送ってくれたんですよ」

患者 AB「それはおめでとうございます。しかしよく10年も保ちましたね。てっきり潰れて次の店が開店したのかと…」

Dr. N「なにを失礼な。まあ、あなたのような患者さんが沢山来てくれるおかげで繁盛してますよ。で、本日はどうされましたか？」

患者 AB「覚えておいででしょうか？ 私たちは以前（カルテ No.10）見ていただいた、とあるコンビニのコーヒーマーカー（図1）ですが、あのあと治して貰いましたので、ご報告に参りました！」



図1 某コンビニのコーヒーマーカー（2015年当時）

Dr. N「覚えてますよ。オシャレを目指しすぎて使いにくくなってしまい、現場判断で耳無し芳一のようにステッカーだらけになってましたっけ*1、どうになりましたか？」

患者 A「はい、これです（図2）、まあ一杯どうぞ」

Dr. N「ありがとうございます。相変わらず旨いですね。お、シンプルに日本語のガイドをつけたんですね、最初からこうすればよかったのに。でも、LとRが逆なのは治ってませんね」

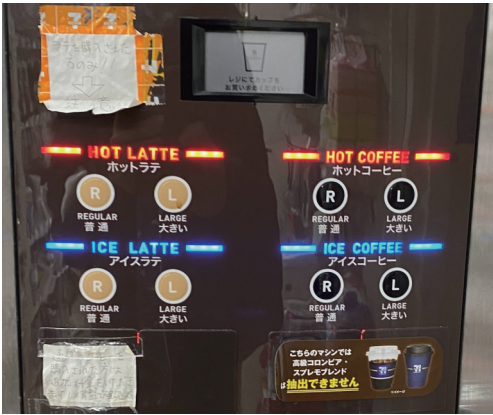


図2 日本語表記の改良版、まだステッカーが…

患者 A「ああ、これは以前の配置に慣れてるお客さんが多いので、今から戻すとかえって混乱すると思ひまして」

Dr. N「まあ仕方ないですね。あれ、でもまたもやステッカーだらけになってるようですが…」

患者 A「そうなんです。表記は日本語になったものの、種類が増えちゃったせいか、ボタンの押し間違いがなくなったわけではないので。そうそう、種類が増えたといえは新しくラテも淹れられるようになったんですよ、おひとついかがですか？ 結構人気あるんですよ」

Dr. N「ありがとうございます、ラテも旨いですね。しかし、これではまるで間違い探しゲームのようですね」

患者 B「そうなんです。で、大きさやホットやアイスなどの押し間違い問題を根本的に解決するために新しく開発されたのが私というわけです！（図3左）」



図3 全自動の新型。「カップを置くだけ」なんだけど…

*1 例えば <https://matome.eternalcollegest.com/post-2137351572553391601>

Dr. N「おや、あなたは…」

患者 B「なんと全自動式です！ コーヒーカップを置くだけで、自動で何を注文したか判断できるんですよ！ これならボタン押しで迷うことはありません（図3右）。とにかく一杯どうぞ」

Dr. N「おお、すごいじゃないですか！ じゃあこれで解決ですね！（さすがにラージ3杯はきついなあ…）」

患者 B「いやあそれが…レジで精算したカップを持って私の前で困ってる方が、特にご年配に多いんです」

Dr. N「なるほど。これ、最初の状態（図3左）だとディスプレイにHOTとICEの買い方など色々な情報がアニメーションで提示され、カップを買った後にどうしたら良いかがわかりにくいんです。特に年配の方は『ボタンを押す』操作に慣れてますから、ボタンが無いと混乱してしまうようです」

患者 B「ああそうか！ だから友人の何人かはこんな風にシールを貼られてるんですね（図4）」



図4 結局シールだらけに…

Dr. N「せっかく大きなディスプレイがあるんですから、ここに『下のカバーを開けて、レジで貰ったカップを置いて、カバーを閉めてください』と長く提示したらいいんじゃないですか？ そもそも、画面なんか無くてもシンプルに大きな『抽出スタート』ボタンをひとつだけ、というのも良いかもしれません」

患者 B「なるほど！ そうすればよかったんですね。さっそく治して貰おうと思います。まずはお礼がわりにコーヒーでもいかがですか？ 特盛にしときました！」

Dr. N「あ、ありがとう…（もう無理…）」

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. トモクフのUIトリビア
年配者は特に、『機械はボタンを押して操作するもの』という意識が強く、タッチスクリーンの操作に戸惑うことが多い（ボタンを押した時の触覚フィードバックが無いのも一因）。万人向けのインタフェースであれば、あえて物理ボタンを残しておくのも良いだろう（郵便局のATMは、点字付きの物理ボタンが必ず設置されているぞ）。

診療カルテ			
ID	BADUI-42	2022/6/21	
氏名	あのBADUIは今	①HOTとICE, RとLのわかりにくい コーヒーマーカー ↳ ステッカーを貼らせる	
原因・主要症状・経過など		↓	②日本語表記を追加した 改良版の導入 ↳ わかりやすくするために 種類も増え、買い 間違いもありステッカーが…
		③全自動にしたために とっかかりがわからない	↓
処方・手術・処置など		処置の変遷は左ページ参照 いずれも最後は 「ステッカー」	④買い間違いをなくするための 全自動システムの導入 ↳ 操作のとっかかりが わかりにくい困る人ばかり またステッカーが…
		万人向けのスタイリッシュな UIは難しい ディスプレイ界には工夫を!	中村 聡史 (明治大学)