



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「さて、次の方どうぞ～」

患者「こんにちは。私は、とあるスーパーに導入されたセルフスキャンアプリです。御自身のスマホで商品のバーコードをスキャンして使います。せっかく列に並ばずに買い物できるように頑張って作ったのに、不満が多くて困っています」

Dr. N「最近セルフレジでも結構並んでいるので、スルーできるのは嬉しいですね。では、試してみましようか。えーと、まずアプリをインストールして、ユーザ登録して、SMS 認証してっ。はい、終わりました。これで買い物できるんですね」

患者「いえ、お店に入る時に『チェックイン』する必要があります」

Dr. N「毎回？それは少し面倒かも。まあ読むだけならいいでしょう。この のぼり の QR コード（図 1）を読み込むんですかね？」

患者「はい、お願いします」



図 1 お店の のぼり にチェックイン用 QR コード

Dr. N「コードをピッとして…あれ？…あれ？（2～3分格闘）うーん全然駄目ですね。ピントが合いにくいのかな」



図 2 引いても寄っても読み取れない…

Dr. N「ほかのチェックイン方法は無いのかな…。おや、『QR Checkin』の隣に、位置ピンマークの『Checkin』というのがありますね（図 3 左）。GPS で店舗を見つけてくれるのかな？おっ、『近くの店舗』が出てきたぞ（図 3 右）。これを選択すればチェックインでき…あらら、結局 QR コードの読み取り画面になるのか、これでは意味がないですね」

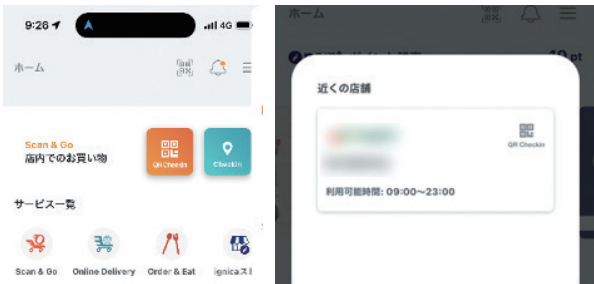


図 3 ピンマーク→近くの店舗から Checkin できるか？

患者「これはただの店舗検索画面です。間違った店舗へのチェックインを防止するために、必ず店頭の QR コードを読んでいただく必要があります」

Dr. N「であれば、この青い『Checkin』アイコンがここにあるのは混乱のもとです。店舗検索は他の場所に移動した方がよいでしょう」

患者「わかりました、場所を移してもらいます。あと、店の奥に別の QR コードがありますので、そちらで試してみて貰えますか？」

（店舗奥に移動）

Dr. N「やっとチェックインできましたが、どうも不安定ですね。明るさや背景に敏感なのかもしれません。もう少しロバストにしないと、お客さんに使って貰えませんよ」

患者「わかりました、治してもらいます」

Dr. N「それでは色々買っていつてみましょうか。えーと、バーコードをスマホで読み取るんですね。あっと、個数を間違えて登録しちゃいました。変更するのはどこで？」

患者「画面下の『カート』でタブを切り替えます」

Dr. N「なるほど、ここで変更してっ。あれれ？どうやってバーコード読込画面に戻るんだろう？さっきタブを押して切り替えたんだから、どこかのタブを押せば…うーん、どこ押しても戻れないぞ（図 4）」



図 4 商品の読込画面に戻れなくなった…

患者「先生！よく見てください！右下に青い『Scan』というフローティングボタンがあるでしょ！」

Dr. N「あー、これですか…フローティングボタンって、うざい広告の常套手段なんで、無視するくせがついてる人が多いです。あとこれ、すぐ横のポイント関係の設定ボタンと色が同じなんで目立ちにくいんですよ。…っつか、なんでアイコンの表示を『QR Checkin』や『Scan』とかの英語にしたんですか？」

患者「いやあ、かっこいいかと…」

Dr. N「地域密着型のスーパーなんですから、普通に日本語で良いと思いますよ。フローティングアイコンも、せめて色を変えるか、今あるオンライン注文用のタブがお店で購入中に欲しいものじゃありませんので、このタブで切り替えるようにした方がわかりやすいと思います」

患者「わかりました、治してもらいます」

Dr. N「あとは支払いか。アプリで決済して出たバーコードをお店のリーダーに読ませてっ」

診療カルテ			
ID	BADUI-47	2023/8/27	
氏名	レジスルー アプリさん	レジの混雑を夕けるための レジスルーアプリ	
原因・主要症状・経過など		★利用開始は手軽かつ簡単に！ ・QRコードの読み取りに難あり ・チェックインボタンが意味ない ・そもそもチェックインは わかりやすいことばかり？	
・チェックインのためのQRコード読み取りが難しい ・Checkin ボタンの意味がない ・カートから商品読込画面への戻り方が難しい		★商品読み込みモードなどよく使うものはわかりやすく！ ・不要なオンラインタブの存在 → タブ活用していい ・アイコンの色がわかりにくい、SCANもわかりにくい	
処方・手術・処置など		★万引きにはならないかと 心算に頼らない設計を！	
・QRコードの読み取りをロバストにする ・不要なボタンは削除 ・商品読込へ戻りやすくなるためのアイコンの色を全て日本語に！		中村 真志史 (明治大学)	

患者「『6 点のお買い上げありがとうございます！』」
Dr. N「おお、そういうアナウンスが入るんですね」
患者「アプリの画面も『Thank You』になってますよね。もうお店を出て頂いて OK です」

Dr. N「確かに並ばなくて良いので便利なんですけど、実を言うと、万引きと間違われるんじゃないかビクついてます、小心者なので…*1」

患者「ご心配であれば、あちらのカウンターでスタンプ押して貰ってください」

Dr. N「結局並ぶんかい！」

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
シアトルの某自動スーパーではスキャンすら必要なく、商品を手に取ってそのまま店を出るだけで自動決済される。確かに便利ではあるものの、万引きと間違われてアラートが鳴らないかとビクビクしながら店を出た覚えがある。特に過渡期においては人間側にどう安心感を与えるかもシステムデザインの際に考慮する必要があるじやろう。

*1 一部の店舗では、バーコードをスキャンすると出口のゲートが開くようになっている。