



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「さて、次の方どうぞ～」

患者 A「こんにちは。私はとあるコンビニのセルフレジなんです、いつも行列ができて困っています」

Dr. N「ほうほう、ちょっと見せてください」

患者 A「はい、こちらになります (図1左)」

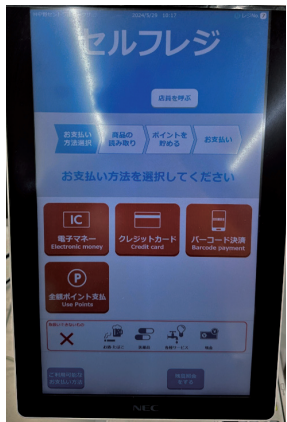


図1 商品をスキャンしようとするといきなりエラー

Dr. N「まずは支払い方法を選ぶんですね。私はバーコードなので、『バーコード決済』を選んでっと。さて商品を読み取って…【ピッ♪】、あれ？エラー？(図1右)」

患者 A「待ってください、まず先にレジ袋をスキャンする必要があります。もし要らない場合は『レジ袋不要』を選んでください！(図2左)、これをやってからでないと商品のスキャンはできなくなってます」

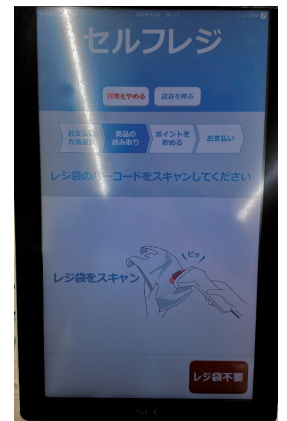


図2 レジ袋を『購入する』んでいいんだよね？

Dr. N「えっ、そうなんですか。えーとレジ袋はどこに…あ

あこれか。商品をまず台からどけて…【ピッ♪】あっ、商品に反応してまたエラーが…えーと一度全部どけて…袋のバーコードを…」

患者 A「(何かどんくさい人だなあ…大丈夫かな?)」

Dr. N「【ピッ♪】よし出来た。これでレジ袋を『購入する』っと(図2右)」

患者 A「先生！レジ袋だけ買うんですか？」

Dr. N「ああしまった！このボタンは『レジ袋を購入する』という意味じゃなくて、スキャンし終わった商品を購入するという意味なんですね。うーむややこしい。えっと、一度戻って商品を読み取って…『購入する』。おっ、画面が変わったぞ(図3左)」

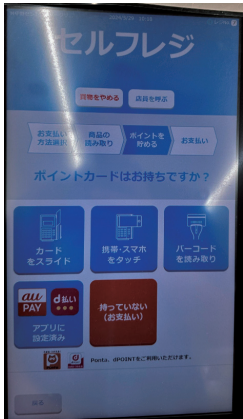
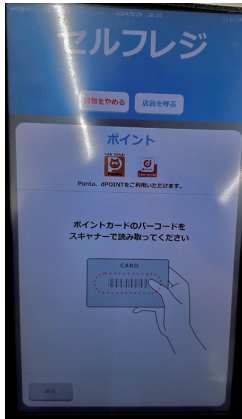


図3 よく読めば書いてはあるんだけど…



Dr. N「あれ？さっきも支払い方法を選んだような気がしますが…まあとにかくバーコード決済なので、『バーコードを読み取り』を選択して、決済バーコードを読ませて…あれっ？あれっ？何度やっても読み取れないですね」

患者 A「先生！ここはポイントカードのバーコードを読ませる画面ですよ！ちゃんと画面の説明を読んでください！！(図3右)」

Dr. N「ああすみません、確かに書いてますね。でも行列ができる原因がわかりましたよ」

患者 A「えっ？何なんですか？」

Dr. N「色々の流れが悪いんです。中でも最初に支払い方法の選択画面があり、支払いの前にポイントカードの読み取りがあるのがわかりにくいです」

患者 A「そうですか。でも、支払い方法とポイントカードの2種類はどこかで選択しないといけませんよね」

Dr. N「それでしたら今とは逆に、ポイントカードの有無を最初に選択させ、支払い方法の選択画面を、支払いを行う直前に持ってきてみましょう。そうするだけでずいぶんましになると思います。あと、レジ袋をスキャンし忘れたときにエラーを表示するのは良くないですね。あとでレジ袋をスキャンするのではだめですか？」

患者 A「でも、それだとレジ袋を購入せずに勝手に持っていかれる可能性がありますね。だとすると、お客さんが『購入する』を押したときに、まだレジ袋がスキャンされていない場合はレジ袋の要不要を確認するボタンを提示し、選択または購入を促すと良いと思います」

患者 A「なるほど、ありがとうございます！、でもひとつ疑問があります。ポイントカードの選択画面でちゃんと『ポイントカードはお持ちですか？』と聞いているのに、なんで読んでくれないんでしょうか？」

Dr. N「ひとの注意は選択的なので、注目しているところ以外には目が向かないものです。特に、ポイントカードが無くバーコード支払いの人は、この『バーコードを読み取り』が支払いだと思いやすいんです。あと、質問の文字が濃い青色で、背景の灰色に沈んでしまっているのも一因でしょう。もっと大きくはっきり表示した方がよいですね。そもそも、上の方に大きく出たままになっている『セルフレジ』のせいで、せっかくの画面が狭くなっています。最初の画面はともかく、操作中は消した方がよいと思いますよ」

患者 A「そうですか。色々工夫する必要があるんですね。ありがとうございました」



図4 ずっと出てるこれ、必要ですか？

Dr. N「次の方どうぞ～」

患者 B「先生、私はバスの料金支払い機なんです、いつもお客さんが読ませ方を間違ってしまうんです」



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. N「見せてください」

患者 B「はいこれです (図5)」

Dr. N「…」



図5 どれがどれやら…

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。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、<https://up.badui.org/> にご一報ください。

Dr. トモクワの UI トリビア

図5は深圳のバス。右下はスマホのQRコード、その上が交通系カード、そして上部に後付けされているのが身分証(老人割引等が使える)。ちなみに下部には現金投入口もあるのでカオス状態。

(図出典：https://www.dutenews.com/n/article/6672326)

| 診療カルテ                                                                                                                       |               |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ID                                                                                                                          | BADUI-50      | 2024/6/6                                                                |
| 氏名                                                                                                                          | 混乱するセルフレジさんたち | 流れが悪いせい？<br>行列ができるセルフレジ                                                 |
| 原因・主要症状・経過など                                                                                                                |               | ① 支払い方法選択<br>② レジ袋のスクリーン<br>③ 商品のスクリーン<br>④ ポイントカード選択<br>⑤ ①で指定した方法で支払い |
| 処方・手術・処置など                                                                                                                  |               | ①でバーコードを選んだときに<br>②のバーコードで選んだ支払い<br>③と④が分かれない<br>順番の設計はとて重要!!<br>柔軟性!!  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>商品のスクリーンとレジ</li> <li>レジ袋のスクリーン</li> <li>ポイントカードのバーコード</li> <li>登録で支払いをしよう</li> </ul> |               | 中村 聡史 (明治大学)                                                            |