

BADUI診療所

カルテ：51
場所を混乱させるUIさんたち

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ー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。わたしは、とあるカーシェアの案内です。隣の駐車場利用者が間違っ入ってくるのが多くて困ってます」

Dr. N 「診せてもらえますか？」

患者 A 「はい、どうぞ (図1)」



図1 駐車場はどこ？

Dr. N 「この右側の『専用入口』が駐車場の入り口ですか？」

患者 A 「ちがいます！ こちらはカーシェア専用の入口です！ 駐車場の入口は左側です。ほら、ちゃんと『P』の看板も出してます (図1 中段左)。あまりに間違いが多いので、カーシェアの入口に注意看板も出しているのですが、ここまで来るとバックで出なくてはならないので、お客さんの評判も悪いです (図2)」



図2 ここまで来るとアウト

患者 A 「なんでみんな間違ってしまうんでしょう…」

Dr. N 「これは仕方ないですよ。まず、『Times』という名前と黄色い看板は長く使われているため駐車場のイメージが強いんです。なので、駐車場を探している人は、これを見た時点で駐車場だと思ってしまいがちです。しかも、『Times CAR』の『CAR』の部分小さく書かれているので見落としてしまうんですね。加えて、図2の看板も、『CAR』の部分ガムテープで隠れてしまっています。おなじみのロゴの下に『ここは駐車場ではありません』と書かれているので、混乱に拍車がかかってしまっています。ロゴやサービス名を替えるのは難しいでしょうから、例えば真ん中の場所に『←駐車場 | カーシェア→』などの大きな看板をつけるのはいかがですか？」

患者 A 「わかりました、治してもらいます」

Dr. N 「はい。では次の方どうぞ～」

患者 B 「こんにちは。わたしは、とあるエレベータにあるIC鍵のタッチセンサーです。A先生^{*1}に診てもらって来いと言われてやってきました。みんなタッチする場所を間違えるので困っています」

Dr. N 「はい。診せてもらえますか？」

患者 B 「こちらになります (図3)」



図3 タッチ、タッチ、ここにタッチ♪

Dr. N 「もしかしてタッチするのはこの白い部分の真ん中ですか？」

患者 B 「もちろんです！ 実は、最初は上の『Touch Here』は無かったんです。タッチする場所がわからないという苦情が多く寄せられたので、わざわざ『Touch Here』の標識をつけて貰ったんですが、こんどは皆『Touch Here』のところに鍵をタッチしてしまうんです」

*1 <https://x.com/akita11/status/1819866124655505492>

Dr. N 「ああ、これ、ありがちなんですね。まず、白いセンサーのタッチマークが控えめなので、ここに鍵を当てるのがわかりにくいのがそもそもの原因です。これに対して、追加した『Touch Here』の文字とロゴがとても目立っているの、どうしてもここに視線が向きがちです。追加の標識が白いセンサーから離れているのも問題ですね」

患者 B 「どうすればいいんでしょう？」

Dr. N 「例えば、『Touch Here』標識の代わりに、同じロゴと文字をステッカーにして、白いセンサーの中央部に貼り付けるのはどうでしょう？ これであれば、目立つ『IC』の部分に鍵をタッチすれば良いのが一発でわかります」

患者 B 「わかりました、治してもらいます」

Dr. N 「おだいじに。次の方～」

患者 C 「こんにちは。私は給水機のインタフェースです。とても簡単なのに、なぜか使い方がわからず困る人が続出して困っています」

Dr. N 「診せてもらえますか？」



図4 説明とボタンが全然違う…

患者 C 「はい、どうぞ (図4左)」

Dr. N 「試してみますか… あれ？ この説明 (図4右) にあるボタンがどこにも見当たりませんね。どこにあるんですか？」

患者 C 「ああ、これ無視してください。給水したいボトルで下のレバーを押せば水が出てきます！」

Dr. N 「説明の意味…」

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。



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ーインタフェース (技術評論社)」を出版。

Dr. トモクフのUIトリビア

『「ここ」を押してください』系の混乱は定番とも言える。多くの場合、押すべき対象が説明文から離れていたり、矢印などでの視線誘導が弱いのが原因じゃ。明確で視認性の良いマークを押すべき『対象』そのものに描いてしまうのが最も効果的だが、「おしゃれな見た目」が優先されがちなのが残念じゃ。

診療カルテ		
ID	BADUI-51	2024/8/28
氏名	場所を間違させるUIさん達	情報の提示方法に問題があり 場所を混乱させるUIさん達
原因・主要症状・経過など	<ul style="list-style-type: none"> 入口がらがら。誤侵入 Touch Here はタッチじゃない 説明の正しさがらがら。誤操作に悩む 	<ul style="list-style-type: none"> Times という名前が印象的 3ヶ所あるこの情報未知 タッチ可能な3ヶ所以外に Touch Here の標識 バージョンの違いの操作方法が貼られており意図にボタンを押しすぎる
処方・手術・処置など	<ul style="list-style-type: none"> ←駐車場 カーシェア→ の看板をつける タッチ可能な部分に Touch Here を貼る 不要な説明は削ぐ 	<p>↓</p> <p>情報の提示方法で問題解決</p> <ul style="list-style-type: none"> わかりやすい案内 Touch Here の場所の工夫 余計なものを取り除く! <p>情報は適切にわかりやすく!</p> <p>中村 聡史 (明治大学)</p>