



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ー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。私はとある鉄道の予約インターフェースです。特に旅行者の方々が操作に手間取って諦めることが多くて困っています」

Dr. N 「そうですか。まずは診せてもらえますか?」

患者 A 「はい、こちらになります(図1)」



図1 会員登録せずに使えるのは嬉しい!…のだけど

Dr. N 「おお、会員登録せずに使うことができるんですね、すばらしい。最近はどこのサイトも『会員登録必須』なのが面倒で…いちいち個人情報入れたくないし、パスワード管理も面倒です。サイト側としては囲い込みやトラッキングがやりたいのはわかるんですが…ともあれ、あなたの気遣いに感謝です。では試してみましょうか。えーと、会員登録せずに使うには…あれ、どこだ?下にはログインボタンはあるんですが、それ以外の進入経路が見当たりませんね。丸い部分は単なる説明だし、下のメニューも違います

ね。スクロールしてもスクロールしてもそれっぽい情報がない…うーん、ログインせずに使う方法がわからないです。教えてください」

患者 A 「『Smooz ログイン』を押して下さい!」

Dr. N 「えっ?なんて言いました?」

患者 A 「『Smooz ログイン』を押すんですよ!青色の一番目立つボタンです!」

Dr. N 「(ログインボタンを押して)あ、ほんとだ、画面遷移して時間を指定できるようになった。でも、なんでこんなラベルにしてるんですか?」

患者 A 「いや、Smooz をアピールしたくて…『会員登録』というボタンじゃないから良いかなあと…」

Dr. N 「通常、『ログイン』というのは、IDやパスワードなどをを利用して認証を行うものですから、『ログイン』と書いてあつたら、既に会員登録した人用のボタンだと思ってしまいますよ。Smooz をアピールしたいのであれば、例えば『Smooz ログイン』の下に、『会員登録せずに利用』というボタンを用意してはどうでしょう?仮にどちらを押しても同じ画面に偏移するとしても、ユーザの混乱は防げます」

患者 A 「ありがとうございます、治してもらいます」

患者 B 「こんにちは。私はとある自動車教習所のオンライン予約インターフェースです。いろいろ不満を言われるので困っています。特にキャンセルがわかりにくいと…」

Dr. N 「診せてもらえますか?」

患者 B 「はい、どうぞ(図2)」



図2 キャンセルするのはどのボタン?

Dr. N 「うわっ出た。えーと。素朴な疑問なのですが、キャンセルする場合は『キャンセル』を押したらよいんですか?それとも『取りやめ』?」

患者 B 「うわって…おばけじゃあるまいし。えーと、もちろん『キャンセル』です!」

Dr. N 「これ、以前(第21回)でもやったんですが、何でダメかと言うと、下の『取りやめ』もキャンセルの意味になるからなんです。たとえば『キャンセル』と『取りやめ』の選択肢を『はい』と『いいえ』にしてはいかがでしょう?あと、『TOPへ』も実質的に取りやめと同じなので、いつのこと削除してしまった方が良いと思いますよ」

患者 B 「ありがとうございます!」

患者 C 「こんにちは。私はカラオケのリモコンです。採点機能が売りなんですが、どうも採点機能をオフにしたまま歌ってしまうらしく、歌った後に採点が出てこないと苦情が寄せられて困っています」

Dr. N 「診せてもらえますか?」

患者 C 「はい、どうぞ(図3)」



図3 採点はON/OFF のどちら?

診療カルテ	
ID	BADUI-53
氏名	混乱させるボタンさんたち
原因・主要症状・経過など	
<ul style="list-style-type: none"> 会員登録せずにどう利用するか?とまごう キャンセルの方法?とまごう 採点ON/OFFボタンがわからない 	
処方・手術・処置など	
<ul style="list-style-type: none"> ログインボタンの下に会員登録せずに利用を追加 「キャンセル」「取りやめ」がややこしいので「はい」「いいえ」に モードごとに表示やラベルを変更 	
ドクターのメモ	
<p>ボタンのラベルをよく見て下さい。どのボタンがどの機能を実現するかを理解する必要があります!!</p> <p>津田 聰史 (明治大学)</p>	

Dr. N 「えーと、『採点ON/OFF』のボタンがあって、これを押すんですね。そもそもこれ、現在の設定が『ON』なのか『OFF』なのかがわからないのが問題ですね。ともあれ押してみましょう。ぱちっとな。あれ、押しても反応しないぞ、ひょっとして単に壊れてるだけとか?」

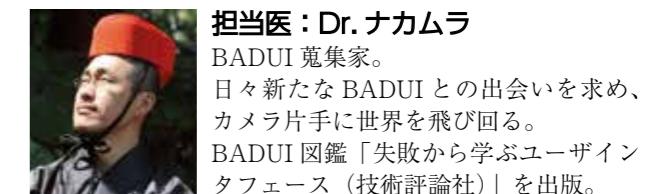
患者 C 「失敬な、私はどこも悪くないですよ」

Dr. N 「じゃあ、これどうして反応しないんですか?」

患者 C 「ああ、それは歌い終わったら反応します。歌ってからのお楽しみということで」

Dr. N 「せめて押したら表示をすぐに変更するようにしてください!」

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。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. トモクフのUIトリビア
「キャンセル」や「押してもすぐに反応しないボタン」はBADUIのド定番で、多くのUIガイドラインの『べからず集』に載っている。また、「現在の状態がわかりにくいボタン」は、テレカシシステムのマイクミユートなどでも散見されるので注意が必要じゃ。