



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。私はとある鉄道の予約インタフェースです。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ますんですね、すばらしい。最近はこのサイトも『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りません。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利用して認証を行うものですから、『ログイン』と書いてあったら、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…おぼけじゃあるまいし。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』にしておいた方がでしょう？あと、『TOPへ』も実質的に取りやめと同じなので、いっそ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。採点機能が売りなのですが、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？

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。ぼちっとな。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。



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. トモクワの 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 の定番で、多くの UI ガイドラインの『べからず集』に載っておるぞ。また、「現在の状態がわかりにくいボタン」は、テレカンシステムのマイクミュートなどでも散見されるので注意が必要じゃ。

