BADUI診療所

カルテ：54

混乱を招く矢印さんたち

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 とある巨大駅の案内板です。迷子になる人が多いらしく困っています」
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　2 階の改札へは、左側の階段を上がるんだよね

Dr. N「さすが大きな駅ですね。行き先が多くて困ってしまいます。えっと、2 階の改札に行くには左の階段を上がればよいのかな？」
患者 A「2 階の出たい改札によって違います！」
Dr. N「えっ？ どういうことですか？」
患者 A「先生、よく見てください！（図 2）」

図 2　「左側」「右側」の案内、なんか後付け感が…

Dr. N「おお、よく見ると端の方に『←左側 60m』『右側 20m →』と書かれてますね。2 階に行く階段が左側と右側の 2 つあるのか。うーん、これは確かにわかりにくいですね。一番の問題は、階段のマークが両方とも大きく左斜め上方向の矢印（↖）で示されていることですね。これを見たユーザは『左にある階段を上がる』と思うので、結果として右側の階段に向かうべき人が迷ってしまうわけです。そもそも、なんでこの『←左側』『右側→』の矢印がこんな隅っこにあるんですか？ これじゃあ全然目立ちませんし、なんかフォントも違うような…」
患者 A「実は、最初これは無かったんですが、あまりに迷われる人が多いので、急遽付け足したんです」
Dr. N「結局、メインのアイコンのデザインが良く無いので、付け足したくらいじゃ解決しないと思います。例えば、右側の看板のアイコンを左右反転させて右端に持っていき、左右への矢印も強調すれば、どっちに向かえば良いかがわかりやすくなると思います、例えばこんなのでどうでしょう？」

図 3　少しは迷いにくくなるかな？

患者 A「なるほど、見やすくなりましたね」
Dr. N「あと、図 1 右側の『B1 階』への案内、なんでわざわざ 2 つに分かれてるんですか？」
患者 A「先生いやですねぇ（これだから田舎者は…）」
Dr. N「何か言いましたか？」
患者 A「あ、いえ何でもないです。この駅の東西地下通路は二本あって、それぞれ改札が別なんですよ。なので正しい方の階段を降りていただく必要があるんです」
Dr. N「でも、この書き方だと、どちらも『B1 階』としか書かれていないので、特に遠い方の階段を使う人が混乱してしまいます。2 階への看板と同じように、階段までの距離を示した方が良いと思いますよ」
患者 A「ありがとうございます、治してもらいます」

Dr. N「さて、次の方どうぞ〜」
患者 B「こんにちは。私はお店の案内板なのですが…」
Dr. N「診せてもらえますか？」
患者 B「はいどうぞ（図 4）」

図 4　上がるの？ 下がるの？

Dr. N「えーと、エスカレーターで上に上がればよいのかな…って違う！ 地下 1 階に降りるんですか？」
患者 B「はいっ！」
Dr. N「はいっじゃないですよ。上向きの矢印があると、ついつい上に昇るんだと勘違いしてしまいます。おまけに名前もスカイレストランですし」
患者 B「あの〜、これ上向きじゃなくて、『この先』の意味なんです」
Dr. N「これもよくある混乱の元ですね。上向き（↑）や斜め上向き（↖）の矢印は平面だとわかりやすい（この先 & 前方左側）ですが、ビルなど上下のある環境だと、前方なのか上階なのかがあいまいになってしまいます。単に『この先のエスカレーターで B1 にお降りください』と書くだけで十分だと思いますよ」
患者 B「わかりました。治してもらいます」

Dr. N「さて、お次の方どうぞ」
患者 C「私はとある交差点の信号なのですが、困惑する人が結構居てなんでかと…（図 5）」

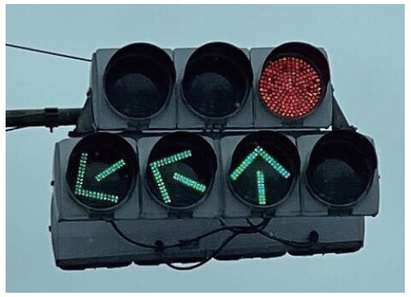

図 5　えっと…どれを見れば良いんですか？

Dr. N「！？！？ どういうことですか！？」

患者 D「えっ、何もおかしくないですよ。ここは変形五差路で、左手前と左斜め前方と、直進が青で、右手前が赤です」
Dr. N「なんていいました？」
患者 D「こうです！（図 6）」

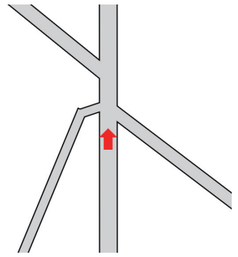

図 6　実はこうなってました

Dr. N「これは道路の方が問題ですねえ…」

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. トモクフの UI トリビア
図 4 の上向き矢印（↑）は「この先」を意味することが多いが、ヨーロッパでは下向き矢印（↓）が使われていることがあるので注意が必要じゃ（天井から吊り下げられた案内板の場合、下向き矢印の方が直感的ではあるが…）。

診療カルテ

ID	BADUI-54
氏名	混乱を招く矢印さんたち

原因・主要症状・経過など
- 階段を昇ることを示す矢印により別の方向へ誘導
- 進行方向を示そうとして上に誘導
- 道がややこしくて複雑に…

処方・手術・処置など
- 誤解を招かないようにサインの配置や矢印を反転させる
- 上の矢印をなくす。
- 道路は…

2025/6/1
矢印により間違った誘導が…
↖↙ は左へ誘導
↑ は上へ誘導
してしまう。
他にも
← が今左に行くのか
この先を左に行くのか
わからない
↖ が上に行くのか
ななめ前なのかわからない
↓ が下なのか先に行くのか
↙ や ↓ は…
矢印を使うときには慎重に!!
中村 聡史（明治大学）