

矢印はすすり泣いている——記号の楽しみ 2

川 浦 康 至

人生の矢印

東経大への通学路、通称「遅刻坂」（学長室秘書課、1992）の入口にかつて大きな看板があった。いまセブンイレブンの建っているあたりである。10年ほど前だろうか。その看板は、同店の建設とともに撤去され、いまは影も形もない。

看板は道路に対して垂直に立てられ、両面書かれていた。登校時と下校時では見える内容が



図1 パチンコ店に寄らないよう指示する看板（2006年7月撮影）

異なり、図1は下校時に見えていた面である。

看板上部に「駅は右、学生のみなさん」とあり、「大学」発の矢印が右折して「駅」に向かっている。かたや「パチンコ」には赤い×印が付いている。この看板が学生に発しているメッセージは、パチンコ店に寄らないで、そのまま国分寺駅に向かってね、である（惜しいかな、登校時に見える面を撮り損ねた。おそらく、矢印の起点は駅で、その先が大学だったのだろう。パチンコの脇にはやはり赤い×印）。

看板の設置者は「子供の環境を守る住民の会」である。看板の設置当時、この向かい側にパチンコ店があり、同会を中心に反対運動が繰り広げられていた。その運動のせいもあっのだろう。店側は目立つ宣伝もできないままで、利用者は低迷、開業4年ほどで閉店になったらしい。しかし、その後も、この看板だけは残された。おかげで、着任間もない、矢印研究者たる私も見る事ができた。

話は24年前にさかのぼる。このパチンコ店の出店計画が地元知らされたのは1992年7月である。ただちに反対運動が始まった。当時のようすが「東京経済大学新聞」392号に載っている。

「パチンコ店の建築予定地周辺を中心に、パチンコ店出店を阻止しようという動きが広がっていった。なかでも、パチンコ店出店に反対す

矢印はすすり泣いている

る、一丁目の主婦約二〇名は、『子供の環境を守る住民の会』を発足した。

住民の会は関係者への誓願に着手、署名運動を始め、9月中旬までに集まった1万6057人の署名を国分寺市議会議長に提出した。その後、業者との間で数回、交渉がもたれたものの、出店そのものに反対する住民との間に合意が形成されることはなかった。法律上の問題がなかったからである。東経大も、この間、富塚文太郎学長が業者に面会し、要請書とともに計画撤回を申し入れ、9月には東京都公安委員会に営業不許可を要望している（東京経済大学、1992）。

当時の写真（東京経済大学、1992）を見ると、計画隣接地に「歴史と文化の散歩道 パチンコ店は似合いません。」「パチンコ店出店反対」に加え、「一万人署名にご協力を!!」という、関係者曰く「固い」看板が写っている。

しかしパチンコ店出店自体は違法でなかったため、反対運動で工事が止まることはなかった。秋に入ると基礎工事が始まり、1年あまりで建物は完成、1994年はじめ営業開始となった。

開業後、住民たちは営業許可処分取消を求め訴訟を起こした。しかし翌年12月にくだされた判決は「原告適格なし」というものだった（山本、1997）。1996年9月の東京高裁判決も同様の内容で、住民たちは最高裁に上告、そこでの判決も「原告適格なし」となり、裁判は門前払いで終わった。

住民運動は訴訟にとどまらなかった。営業が始まるや「柔らかい」看板が立てられたのである。それが、冒頭にかかげた「駅は右、学生みなさん」である。「柔らかい」は、「住民の会」の会長だった鈴木さんや同じくメンバーだった塩谷さんの表現である。本稿の執筆に際し

て、お二人にうかがったところ、この看板を作ったのは浅井さんではないかという。彼はアイディアマンだったらしい。

看板はほんらい兵糧攻め作戦の一環だろう。だが、私には、その矢印が学生のあるべき姿を示しているように見えた。密かに「人生の矢印」と呼んでいたゆえんである。

【文献】

学長室秘書課（1992）. 大学近隣におけるパチンコ店の出店の動きについて 学内速報, 4, 1-4.

東京経済大学（1992）. パチンコ店出店問題について 東京経済大学報, 25 (3), 6-8.

山本哲子（1997）. 国分寺・ぱちんこ店出店をめぐるたたかい 三多摩法律事務所（編）風よさわやかに：30年記念誌 三多摩法律事務所. pp. 177-182.

ゴミの分別

東経大にはJR吉祥寺駅経由で通勤している。その中央線ホームに、以前Juicer Barというジュース販売スタンドがあった。ジュースは紙コップで提供され、受け渡し口の下に、飲み終わった容器を捨てるためのゴミ箱が置かれていた。

図2は2006年6月時点のそのゴミ箱である。ゴミ箱を見て、すぐに思った。ゴミ箱の中は「紙コップ」と「フタ・ストロー」が混在しているにちがいない。

理由は単純である。まず、上面の両端にある紙コップの絵が際立っていて、紙コップはどちらに捨ててもいいように見える。中央の「←紙コップ」「フタ・ストロー→」に気づいた人でも、「紙コップ」と「フタ・ストロー」という文字に注意が向かい、その文字列に近いほうに捨ててしまう可能性が高い。ゲシュタルトの近



図2 Juicer Bar 吉祥寺店のゴミ箱 (2006年6月撮影)

接法則が働くからである。つまり、「紙コップ」と右の開口部、「フタ・ストロー」と左の開口部、それぞれの組み合わせの方が、逆の組み合わせよりも成立しやすい。通勤時のようなあわただしい場面であれば、なおのこと、こうした反応が頻発しよう。じっくり見て、矢印の存在に気づいた人だけが「正しく」捨てる。

表記と開口部との位置関係、つまり開口部は横並びであるのに対し、文字による指示は縦並び、と「ナチュラル・マッピング」(Norman, 2013)を無視した配列も開口部と指示との対応関係をわかりにくくしている。結果として、分別はなされないまま、ゴミ箱の中は混乱状態となる。

この心配が的中したのだろうか。1カ月後、ゴミ箱の上面表記は図3のように修正されていた。実は混在の可能性に気づいた時点で、表記を直した方がいいのではないかと伝えようと思った。だが、結局、そのままにしていた。

図3では、「紙コップ」と「フタ・ストロー」はそれぞれ左右の口の外側に、しかも紙コップの絵の上に貼られている。矢印も文字表記の下



図3 改善後のゴミ箱 (2006年7月撮影)



図4 HONEY'S BAR 吉祥寺店のゴミ箱 (2016年4月撮影)

部にあるため、これであれば、客も迷わない。

その後、京阪レストラン経営の同店は2009年2月末で閉店、5月からジェイアール東日本フードビジネスのHONEY'S BARに代わった。図4は、そのゴミ箱である。

指示と開口部との対応関係が明確である(ナチュラル・マッピングになっている)。「カップ専用」は緑色の地、「ふた・ストロー専用」は橙色の地と色分けもなされていて、二つの開口部が別々であることが伝わりやすい。これであれば、設置者のねらいどおりの行動が誘発されるはずである。

矢印はすすり泣いている

【文献】

Norman, D. A. (2013). *The psychology of everyday things (Revised and expanded ed.)*. (岡本明・安村通晃・伊賀聡一郎・野島久雄訳 (2015). 誰のためのデザイン? [増補・改訂版] 新曜社)

エレベータ乗場ボタン

私が矢印に目覚めたのは30年前にさかのぼる(10年前から矢印の写真も撮りためるようになった)。

当時、6階建てマンションの5階に住んでいた。ある日、エレベータホールに行くと、既に人が待っていた。1階へ行くのだろうと思っていたら、その人は上向きの三角(▲)ボタンを押した。私の見込みが違っていただけかと思ったが、そうではなかった。やはり階下に行きたかったのである。▲ボタンが押されたとき、エレベータのかごは1階にあった。

エレベータに乗るためには、かごが自分のいる階になければならない。かごが他階にある場合、行きたい階に応じて、▲か▼(あるいは「↑」か「↓」)のどちらかを押して、現在階に呼ぶ。どちらのボタンを押すかは行き先との関係で決まる。いまいる階より上階に行きたければ▲、下階に行きたければ▼を押す。かごの現在位置には影響されない。いわば利用者中心の発想である。

ところが、前述のように、これと異なる判断をする人もいる。先の例は、いわば「かご中心」の発想である。かごの所在階を確認して、もし下階にあるのであれば▲、上階にあるのであれば▼を押す。自分の行きたい階は判断に影響しない。これでも成功する場合があるため、行動は修正されにくいのだろう。



図5 ある老人ホームの2階乗場ボタン (2008年12月撮影)

図5は、長野市内のある老人ホームで見かけたエレベータ乗場ボタンである。

写っているのは2階の乗場である(他階に、こうした紙はなかった)。2階には食堂があり、その分、利用頻度も多い。食べ終わって各自、部屋に戻ろうとしたとき、かごが上階にあると(居住階は3階から上にあるので、このような場合が多い)、つい「↓」ボタンを押してしまうのだろう。しかし「3・4・5・6・7階→」と書かれていれば、さすがに「↓」ボタンを押す人はいないはずだ。行き先階を数字で示す絶対表示形式を目にしたのは初めてだった。これは、かご中心でもなければ利用者中心でもなく、利用者にもかごにも左右されない発想である。

より一般的な改善案として思いつくのは利用者中心を可視化した「上」と「下」だろう。

1953年竣工の渋谷・宮益坂ビルディングのエレベータには、乗場ボタンの脇に「行く方向の釦を押して下さい」「▼下へ行く方^{かた}」と2行にわたる案内が貼られていた(梅田, 2008)。実物を確かめに行きたいと思ったが、時すでに遅く、今年の早い時期に解体されていた。

矢印ボタンはかごの中にもある。操作板下部に付いているドアの開閉ボタンである。

ドアは一定時間が経つと自動的に閉まるため、必ずしも「閉」ボタンを押す必要はない。だが、ボタンの表面を見ると、「閉」ボタンの方が「開」ボタンより表面がすり減っている。そのせいで、文字も薄くなっている。ボタン周囲の塗装も「閉」のほうが多く剥がれている。せっかちな人が多いのだろう。それはともかく、この開閉ボタンもしばしば押し間違われる。経験者は多いのではないだろうか。

開閉ボタンは「開」「閉」と書かれているものもあるが、多くは矢印(的)サインである。「開」と「◀||▶」「|← →|」,「閉」と「▶||◀」「|→||←」がそれぞれ対応する(一般に「開」ボタンは左側,「閉」ボタンは、その右隣にある。「開閉」という語が念頭にあっての配置だろうか)。

押し間違いの多さは、それぞれのボタンの上か脇に「ひらく」「しまる」の文字テープが貼られている例からもうかがえよう(漢字の「開」と「閉」は字形が似ているため、区別しにくい)。開閉ボタンの失敗談はネット上でも格好の「ネタ」になっている。

ドアが閉まりかけたとき、乗ろうとする人がいたら開くほうのボタンを押さなければならない。しかし、閉まるほうのボタンが押されることがある(「迷いのバグ」村田, 2015)。デザイ

ナーの間では、エレベータドアの開閉ボタンは「未完成的なUI (user interface)」とまで言われる。

なぜ、押し間違いが多いのか。延・原田(2003)は、「開/閉」「OPEN/CLOSE」「三角矢印」のうち「三角矢印」に注目して、押し間違いの要因を整理している。

第1に、三角矢印はセットで判断しないと意味が特定できないので、その分、認知処理に手間がかかる。第2に、三角の矢印が、三方のどこを向いているのか曖昧で、これも認知処理の負荷を増している。さらに、「閉」を意味する「▶||◀」が、作製意図とは反対に、拡大や開放を連想させやすいという。しかし「三角矢印」は、「開/閉」「OPEN/CLOSE」にくらべ、表記としての好感度が高いため、識別容易性は低くても現実には排除できない、というのが、延・原田(2003)の結論である。

もちろん、改善案はいろいろ出されている。表記デザインだけでなく、ボタンの形状や配置に言及するものもある。標準化の提案もなされている。しかし、押し間違いの原因が多岐にわたり、改善案に対する評価も一様ではないため、最終結論には至っていない。外国では「閉」ボタンのないエレベータを見かける。これであれば、間違いようがない。ただ、せっかち派から抵抗はあるかもしれない。

最近のエレベータ乗場には、かごの所在階表示のないものがある。かごがどこにあるのかわからなければ、利用者は自分の行きたい階を基準に乗場ボタンを押すしかない。

乗場ボタン問題、開閉ボタン問題は表記のあり方にとどまるだけでは解決しそうもない。

矢印はすすり泣いている

【文献】

村田智明 (2015). 問題解決に効く「行為のデザイン」思考法 CCC メディアハウス

杉本歩基・安井重哉 (2014). エレベータにおける戸開閉インタフェースの研究 日本デザイン学会研究発表大会概要 61, 484-485. [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jssd/61/0/61_242/_pdf]

梅田カズヒコ (2008). エレベスト 戎光祥出版

延 明欽・原田 昭 (2003). エレベータ「開閉」サインに関する識別容易性の評価 デザイン学研究, 50, 63-72.

矢印のはたらき

いったん矢印が気になると、誰しもその多さに気づくに違いない。

9年前、ゼミで矢印研究に取り組んだ。その成果はゼミ論集『Yajirushi-Land』としてまとめられた。できあがった冊子を手に、ゼミ生からは「先生、歩いていても矢印が気になって仕方ありません。なんとかしてください」と冗談まじりで訴えられた。それほど矢印は巷にあふれている。これまでの外国旅行経験からしても、日本、とりわけ都市部は矢印が多い。

もし矢印が使えなかったら、と考えると、困ることしきり。矢印には重要な働きがある。しかし辞書での説明は、意外にも簡単だ。いや簡単すぎる。二、三紹介しよう。

「行く先などを示すための、矢の形の印」(新明解国語辞典 第5版)、「方向などを示すために用いられる矢型のしるし、『→』『⇒』の類」(広辞苑 第5版)。

試しに英英辞典も引いてみた。arrow はつぎのように説明されている。

「a sign in the shape of an arrow, used to show direction」(ロングマン現代英英辞典)。

辞書同士で参照している可能性もあり、説明はどれも似たり寄ったりだ。いずれも意味としては方向が強調されている。だが、現実の矢印は「行く先など」や「方向など」の「など」の部分が多い。「矢の形」「矢型」にしても、その軸の部分は曲線あり、階段状あり、と、直線にとどまらない。矢印は多様である。

矢印は泣いている

JR 小田原駅構内、新幹線に乗り換えようと思って、その案内表示を探した。まず目に入ったのが図6に示す案内板である。この案内板は頭上にあり、「新幹線」改札口を上向き矢印で示している。その真下にはくだけ階段があるので、てっきり階段でも昇るのかと思ってしまった。しかしいくら見回しても、それらしきものが見つからない。上にあるのは天井だけである。ここでようやく、矢印は前方か直進を示していることに気づいた。こう理解するまで、しばらく立ち止まるしかなかった。この案内は、村田(2015)の言う「究極の理想は、立ち止まらないデザイン」に挑戦しているかのようだ。矢印



図6 JR 小田原駅新幹線乗車口案内 (2012年6月撮影)



図7 国分寺駅南口バス乗場 (2012年2月撮影)

が床に書かれていれば、混乱しなかっただろう。誰もがそのまま直進するはずだ。

これと似た案内はここにとどまらない。国分寺駅南口のバス乗場にも同様の例がある。

停留所が2カ所あり、それぞれに屋根が付いている。駅を出た利用者は乗場の脇から来るため、停留所が2つ並んでいることに気づきにくい。それを避けるために、手前側の停留所の屋根に、奥にある停留所の分も含めた行き先案内板が設置されている(図7)。

手前の2番停留所からは「明星学苑経由・府中駅」行きが、その先にある1番停留所からは「小平団地」「新町文化センター経由・府中駅」「羽田空港」行きが出る。「1番」乗場は「↑」で示されているが、屋根の上にバス乗場があるわけもなく、上を探す人はいない。見ると、その下に「奥の乗場」とある。矢印は前方の意味で使われている。厳密にいうと、2番停留所の乗口は案内板よりも前方にある。したがって「↓」も前方を意味している。乗口までの距離は違うものの、「↑」も「↓」も、どちらも前方をさしている。正反対の記号が同じ意味を持つ。このような場合、矢印はなくてもいいし、

「奥の乗場」「手前の乗場」だけの方がわかりやすい。

「↑」は一般に、前方や直進、上方、上昇、上りを示すサインとして使われる。つまり同じ矢印(サイン)でも、複数の異なる意味があり、それを特定するのはサインの設置場面(水平か垂直か、あるいは設置面や高さ)との関係である。したがって、矢印表記と設置場面との組み合わせが不適切だと、設置者の意図どおりには理解されない。JR小田原駅や国分寺駅南口のバス案内は、その一例である。

「新幹線」あるいは「西口」へ行くには目の前にある階段を降りる(図6)。そうであるならば、矢印は下向きでなければならない。設置者は直進の意味で「↑」にしたのであろうが、その真下に階段があると、上りの意味が際立ち、人は上り口を探す。もし「↑」を使うのであれば、床面、つまり足元に書かれなければならない。

付け加えるならば、この例も矢印はない方がいい。行く先には下り階段しかないのだから、降りることまで指示する必要はないからだ。「西口」脇の「↑」も同様である。

【文献】

村田智明(2015). 問題解決に効く「行為のデザイン」思考法 CCCメディアハウス

駅の階段

「通勤大国」(Gately, 2014)の国民としては、気になる矢印は駅に多い。

ホームや駅の出入り口にある階段。のぼりとくだりで人がぶつからないように、人の流れがスムーズにいくように、それぞれ片側歩行の案内が階段でなされている。

矢印はすすり泣いている



図8 三鷹駅中央線ののぼりホームの階段（2014年5月撮影）

これも妙案がないらしく、会社によっても駅によっても矢印の使い方が異なる。

これまで見た矢印で最も印象に残っているのは、JR中央線三鷹駅の中央線ののぼりホームにあるくだり用の階段である（図8）。

くだり用の左側には赤地に黄色の下向き矢印、のぼり用の右端には青地に黄色の上向き矢印。それらが踏込みを埋め尽くすように貼られている。一幅の絵のような壮観さだ。ここには交通信号の標識が準用されているので、わかりやすい。この階段を見上げる人、つまり、のぼる人は右側の青い方を進めばいい。青は「すすむ」を意味するからだ。左側は赤色だから進めない。

ただ改良の余地はある。くだる人の目に入るのは踏面であって踏込みではないからだ。踏面はまっさらで、表記に限れば、どちらを降りれ



図9 東上線朝霞台の駅階段（2015年5月撮影）

ばいいのかわからない。しかし、実際的ではないのだろう。何回も踏まれることで表示も消えやすいし、滑りやすくなる可能性もある。

この矢印を見つけたとき、同駅員に少し話を聞いた。矢印表記のアイデアは駅員同士の話し合いから生まれ、期待通りの効果が得られているという。乗降客のコントロールに苦勞しているようすがうかがえる。

三鷹駅の2015年度1日あたり乗車人数は9万5千人と、JR東日本の1660駅中44番目に位置する。

東武東上線朝霞台駅の階段は、矢印の配列で「のぼり」「くだり」を強調している。のぼり階段は「上り優先」の文字とともに青地に白の上向き矢印が上向き三角で配置されている（図9）。くだり階段には黄色地に黒の矢印が下向き



図 10 松町駅山手線のホーム階段 (2016年7月撮影)

三角、そして進入禁止の赤い標識が貼られている。なお同駅の1日あたり乗降人数は15万人である(2014年度、乗車に限れば、約半分になる)。

最近見かけた例では、JR山手線の浜松町駅にあるホーム階段がこれまでと違う発想でのぼりくだりが表記されている(図10)。

一般に線は左右を仕切る境界線として引かれるが、この階段では、進路を示す線として矢印付きで書かれている。この線は踊り場まで延長して引かれていて、階段で突然分かれるわけではない。線の色分けはなされていないが、スッキリしている。のぼる人とおりる人の割合が変わっても柔軟に対応できそう。ラッシュ時のようすを観察してみたい場所である。同駅の2015年度1日平均乗車人数は15万5334人で、

16位という多さである。

【文献】

Gately, I. (2014). *Rush hour: How 500 million commuters survive the journey to work*. Head of Zeus. (黒川由美訳 (2016). 通勤の社会史 太田出版)

おわりに

「私たちは記号やイメージを苦もなく一瞬で認識する」(Alter, 2013)。なかでも、矢印という記号には、それを見た人に、そこに向かわせるだけの力がある。人は、矢印を見つけると、その方向に進もうとする。それだけに不適切な使われ方は矢印にとって不本意のはずである。ビートルズの歌をもじるならば、「While our arrows gently weep」。矢印はすすり泣いている。

本稿のサブタイトルを、前稿の「饒舌な痕跡」(川浦, 2010) にならって、「記号の楽しみ」とした。しかし、矢印の側に立てば、楽しみどころではない。矢印は、自らの使われすぎと誤った使われ方で苦しんでいるように見える。「楽しみ」とは観察者の勝手な見方にすぎない。

【文献】

Alter, A. (2013). *Drunk tank pink: And other unexpected forces that shape how we think, feel, and behave*. Penguin. (林田陽子訳 (2013). 心理学が教える人生のヒント 日経BP社)

川浦康至 (2010). 饒舌な痕跡：記号の楽しみ1 コミュニケーション科学 (東京経済大学), 31, 141-152. [<http://www.tku.ac.jp/kiyou/contents/communication/31/Kawaura.pdf>]

矢印はすすり泣いている

【謝辞】

「人生の矢印」でインタビューに協力いただいた、鈴木利明さん、塩谷拓三さん、ならびに当時の関係者を紹介いただいた坂庭国義さんに、この場を借りてお礼を申し上げます。