

商業施設における化粧室サイン表示の最適化

「単なる視認性」から、「情報連続性」と「認知デザイン」による迷いの解消へ

[利用者の認知プロセスとサインの役割]



1. 探索初期

【案内サイン】 役割：方向認知と心理的安心感の付与

施設満足度に最も強く影響 ($\beta=.34$)。98%が肯定評価するも、「見つけやすさ」が探索全体の成否を分ける。



2. 移動・追跡中

【誘導サイン】 役割：経路の連続性の担保と迷いの防止

案内サインの視認率が低くても、誘導サインの連続性があれば円滑な進行が可能。



3. 到達・確認

【記名サイン】 役割：目的地が正しいことの最終確信

誘導サインと記名サインが整合的に機能することで満足度が最大化（交互作用の有意性）。

[調査から判明した「迷い」のボトルネック]



■ 課題1：視認と意味理解のギャップ

視野に入っているにもかかわらず「意味理解」に至らないケースが多発発生。

要因：「サイズが小さい」「背景色と同化」「ピクトグラムの特徴による一時的な誤認」。見えているだけでは機能しない。



■ 課題2：垂直動線（階層移動）の罫

探索時間が最長となるのは、エスカレーター等での上下移動時。発話分析での頻出語は「上がる」「降りる」。

要因：階層移動中に化粧室の方向・距離情報が途切れやすく、強い不安と迷いを誘発する。

【1】「情報の連続性」の確保

1

案内 → 誘導 → 記名 の情報が途切れることなく伝達されるシームレスな配図設計。特に、情報が断絶しやすい「垂直動線」前後での案内情報補完が最重要課題。

【2】「認知デザイン」の導入

2

単なる「目立つ色・大きさ」への改善にとどまらず、利用者の探索プロセス（現在地・階層・状況）に合わせ、瞬時に意味を理解・判断できるサイン体系の構築。