



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、今日もまた妙に待合室が賑わっているようですよ。何があったのでしょうか・・・

**Dr. N** 「最初の方どうぞ～」

**患者 A** 「おはようございます」

**Dr. N** 「おはようございます。どうされました？」

**患者 A** 「私はとある Web ページの入力フォームです。多くのお客様が入力につまずかれるので困っています」

**Dr. N** 「ちょっと診せてください。ほうほう、国籍や名前を入力して次へっと……あれ？『姓(名字)に不適切な文字が含まれています』と表示されますね。名前は合ってると思うんですが、何が『不適切』なんでしょう？」



図1 「不適切」な名前？

**患者 A** 「姓はパスポート通りに英語で入力しないと駄目ですよ。ほら、ここにも(図1上部)ちゃんと書いてあるじゃないですか！」

**Dr. N** 「うーん、確かに書いてはあるんですが、人はそこまですり注意深くありません。また、この場合、発行官庁とかはパスポートを見ないと書けませんが、姓や名は確認しなくても入力できてしまうので、なおさらです。さらに、項目名が日本語だけで書かれているので、どうしても日本語で入力してしまいがちです。例えば、『姓(名字)』では無く、『FAMILY NAME (姓)』と書くだけでずいぶん違うと思いますよ」

**患者 A** 「なるほど、そうでしたか。一応ヘルプを確認するための『?』ボタンも用意して、ヘルプ画面では英語で入

力して下さいと書いていたんですが……」

**Dr. N** 「まあ、ヘルプなんて普通は読みませんよね。そもそも、ユーザが間違ってしまうのは仕方ありません。ただ、間違いを繰り返さないためには、ユーザへのフィードバックであるエラーメッセージで、『何をどう間違っているのか』を伝えてあげるべきでしょう。例えばこの場合は、『姓名はパスポートの記載通りに、[半角英文字]で入力してください(例:YAMAMOTO)』などとしてはいかがでしょう」

**患者 A** 「わかりました。ありがとうございます！」

**Dr. N** 「はい、お大事に。次の方どうぞ～」

**患者 B** 「おはようございます。私はとある商品配送ページの入力フォームです。お客様に入力間違いがあることをお伝えしているのですが、なかなか理解してもらえないようで、いつも怒られています」

**Dr. N** 「ちょっと診せてください。なるほど住所や電話番号を入力するものなんですね。郵便番号から住所を検索して、番地・部屋番号を入力して…送信。あれっ？『番地・部屋番号に受け付けできない文字が入力された』とありますね(図2)」



図2 「受け付けできない文字」とは？

**Dr. N** 「よくあるのは、丸付き数字などの『機種依存文字』なんですが、これは普通の漢字や数字ですし。一体何が問題なんでしょう？」

**患者 B** 「良く見てください。住所や部屋番号の数字が半角になっています」

**Dr. N** 「えっ、半角文字を入力したらだめなんですか？」

**患者 B** 「住所は全て全角文字で入力してもらわないと！」

**Dr. N** 「そんな指示どこにもないようですが……というか、半角カタカナならまだしも、英数字やハイフンは半角で入れることの方が多いんじゃないですか？」

**患者 B** 「でも、我々のシステムでは全角文字で管理しているので、半角だと困るんです！」

**Dr. N** 「ひょっとしてスペースも全角ですか？」

**患者 B** 「もちろんです！」

**Dr. N** 「はあ、そうですか……。でも、もし全角文字での入力が必要ならそのことをフォームに表示するべきでしょう。また、エラーメッセージでも『文字は全て全角で入力してください』と適切に伝えるべきでしょう」

**患者 B** 「そうですか」

**Dr. N** 「そもそも、全角と半角は自動変換できますから、なるべくお客さんには自由に入力してもらって、システムで自動変換した方が良いでしょうね」

**患者 B** 「わかりました」

**Dr. N** 「あれ、電話番号も全部全角で入力したんですが、まだ『受付できない文字』って言われますね。繰り返しますが、電話番号も全角で良いんですかね？」

**患者 B** 「はい、そうです」

**Dr. N** 「うーん、何度見ても間違っではないようなのですが… (図3)」

**患者 B** 「先生、それは駄目です。ハイフンじゃなくて長音記号になってます」

**Dr. N** 「えー…」

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 (下のカルテに一例がありますが、もちろん答えはこれだけではありません)。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、<http://up.badui.org/> にご一報ください。また、<http://diy.badui.org/> に治療事例を色々集めていますのでそちらもどうぞ。

**お客様情報の入力**

※電話番号に受け付けできない文字が入力されました

郵便番号  -

住所

電話番号

図3 間違い探し (上級編)



**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。

捕獲した貴重な品々は「楽しい BADUI の世界」<http://badui.org/> にて公開中。

Dr. トモクワの UI トリビア

ハイフンと長音記号などは、ブラウザのフォント設定によっては非常に見分けづらい。スマートホンなどの小さな画面でも同じじゃ。この場合、そもそも電話番号に長音記号は出てこないで、エラーにせずハイフンに自動変換してしまうのが良いじゃろう。

診療カルテ	
ID	BADUI-012
氏名	Webフォームさんたち
原因・主要症状・経過など	<p>Webの入力フォームにおける様々な問題が…</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不適切な文字とは?</li> <li>・受け付けられない文字とは?</li> </ul> <p>何が問題なのかわかりにくい!!</p>
処方・手術・処置など	<p>項目の名前は入力を誘導するようわかりやすく</p> <p>「半角英数字」、「全角文字」などのように問題を伝える</p> <p>可能ならシステムで自動変換</p>
	<p>2014.12.5</p> <p>Webの入力フォームさん達</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・姓に不適切な文字が含まれる</li> <li>・受け付けられない文字が入力されている</li> </ul> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・英数なのに日本語を入力</li> <li>・全角なのに半角を入力</li> <li>・ハイフンなのに長音記号を入力</li> </ul> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・どのような文字が入力可能かを明記</li> <li>・どの文字が問題なのかを明記</li> <li>・例を示す</li> <li>・システムで自動変換可能!!</li> </ul> <p>ページにはせさしく!!</p> <p>中村 聡史(明治大学)</p>