



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、今日の患者さんはどのような悩みを抱えているのでしょうか・・・

Dr. N「ワクチン接種の予約はこのサイトにアクセスしてつと…うわあ、180分待ちかあ。結構待ち時間があるなあ(図1)。しかも、ずっとページ開いたままにしないとイケないのは辛いな。まあお昼までのんびり待つか…」



あなたの待機時間は約 180分です。

ただいまサイトが混み合っています。アクセスが集中しているため、待機時間が増えることがあります。順番にご案内しますので、そのままお待ちください。

このページは自動的に更新されます。ブラウザを閉じたり戻るボタンを押したりしないでください。

図1 ワクチン接種予約サイトの待ち時間表示

Dr. N「さて、次の方どうぞ～」

患者「こんにちは。私は、とあるポイント還元サイトです。折角丁寧な説明を用意しているのに、なかなかみんなやってくれないで困ってます」

Dr. N「それはそれは。ちょっと診せてください」

患者「はい、お願いします(図2)」

契約者ご本人さまのクレジットカード・デビットカード番号	00000000000000000000	-	00	...	0000	
ご本人さま氏名	カンゲンタロウ					
ご本人さま生年月日	1993	年	00	月	00	日
ご登録お電話番号	0000000000					

図2 ポイント還元サイトの入力画面

Dr. N「なるほど。丁寧に説明されていますし、半角や全角、スペースやハイフンのありなしなどの注意書きもちゃんとありますね。」

患者「はい。しかも、1つ1つのフォームへの入力を、随時問題ないかどうかチェックもしてます!」

Dr. N「入力されたものが大丈夫だとチェックが赤色になるんですね、なるほど(図3)。結構入力項目がたくさんありますが、これだと特に問題なさそうだけだなあ」

ご本人さま氏名	ナカムラサシ					
ご本人さま生年月日	1976	年	6	月	15	日

図3 入力されるとチェックに色がつく

患者「私もそう思うんですが…なんででしょう?」

Dr. N「おっと、パスワードは英字を1文字以上、数字を1文字以上、記号としてこの4つのどれかを1文字以上使わないといけなくて、かつ8文字以上32文字以下ですか(図4)。えらく細かいですね。なんでこんな複雑な縛りを…」

新しいパスワード	*****
----------	--

図4 パスワードの入力指定

患者「変な記号を使われないようにするためです! それに大文字必須じゃないからまだ良心的かと!」

Dr. N「いやいや。記号の指定って何気に面倒ですよ。うーん、どうしようかなあ…(しばし考えて)じゃあこれにしよう。さて、他の情報も全部入力し終わったら、再度問題がないかを確認して…よし、送信っと。あれっエラーが出た。えっ? 最初から!?(図5)」

セッションタイムアウトが発生しました。お手数ですが、このウィンドウをいったん閉じて、しばらくたってから最初から操作を行ってください。

< TOPへ戻る

図5 時間切れ

患者「あー先生、入力に時間をかけ過ぎですよ! もっとテキパキ入力しなきゃ! パスワード決めるのとか時間かけ過ぎです!」

Dr. N「そんな事言われましても、縛りがめっちゃ複雑なんで、決めるのに時間がかかるのは当然でしょう。ひょっとしてまた最初からですか…。面倒だなあ」

患者「先生、頑張って下さい! テキパキとですよ!」

Dr. N「わかりましたやりますよ…。あつ、自動補完が無効化されててフォームへの入力内容が記録されてないんですね。全部入れ直しかあ」

患者「プライバシーに関わるものなので…」

Dr. N「気持ちはわからなくは無いです、全部を無効化しなくても良いのでは?」

患者「確かにそうですね。一括指定していたので、部分指定に直してもらいます」

Dr. N「(やっと全部入力して) よし、これでどうだ? …えっ混雑しています? また最初からあ!?(図6)」

混雑しております。ただいま混雑しております。しばらく時間を置いて、同意画面から入りなおしてください。

図6 混雑しているので同意画面からどうぞ!

患者「あーすみません。サイトが混雑しているみたいです。しばらくしてからまた試して下さい!」

Dr. N「これはひどいですね。多くの情報を入力しなければならず、記憶していない人も多いクレジットカードの番号を入力したり、複雑な文字指定で新しいパスワードを決めさせたりと、色々なことを要求するのであれば、それに見合ったタイムアウト時間を設定するべきでしょう。そもそも、これってタイムアウトを設定する必要もないように思います。また、混雑しているのであれば、事前にそれを提示するべきですし、毎回最初からやらせるというのもひどすぎます。アカウント作らせるなら、まずはアカウントだけ作らせて入力内容を記録し、そこから再開できるようにするべきでしょう。みんながやってくれないというのは、心が折れてるんじゃないですか?」

患者「そうでしたか…ありがとうございました。色々ありますが直してもらいます」

(しばらくして…)

Dr. N「さて、お昼になったし順番はそろそろかな? えっあと1165分? 何で増えるの!?(図7)」



あなたの待機時間は約 1165分です。

図7 明日になっちゃうんですけど…

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。



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
タイムアウトを設定する場合は、普通の人間が(パスワードを考えたり、資料を探したりする時間も含め)確実に入力ができるようにすべきじゃ。また、システム以外の要因(ネットワークが異常に混んでるなど、特にセルラーでは多い)で時間がかかることもあるので、余裕を持たせるようにしましょう。

診療カルテ			
ID	BADUI-29	2021/9/6	
氏名	時間に厳しいインタフェース	・多くの複雑な入力と要求が多い時間切れサービス ・他にも時間に厳しいものとして必要認証や、直誤の入力フォームなどあり	・混雑状況が可視化されておらず登録が失敗して一からやり直し ↓ しかも、入力が記録されておらず、一から入力しなきゃ必要があり。バグおかし!! (開発者も増やしたい!?) ユーザの心を折らないUIがとて重要!!
原因・主要症状・経過など	・パスワードを考へたりなど手間が多いのに時間切れしやすい ・混雑を事前に察知できず待ち時間が1165分(19.4時間)と非現実的!		
処方・手術・処置など	・時間制限には余裕をもたせる ・入力順序を整理して、途中入力の内容を記録する ・混雑状況を事前に案内 ・待ち時間を適切に!!		