



カルテ：  
入力が無駄になるフォームさん達

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した。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「次の方どうぞ～」

患者「こんにちは。私は、とあるサービスの登録用ウェブ 사이트です。多くのユーザさんがスムーズに登録できないようで、不満が多く寄せられているんです」

Dr. N「うーん、ちょっと診せてもらえますか？」

患者「はいどうぞ (図1)」

※印の項目は必ず入力してください

お名前(漢字) ※ 姓 [ ] (全角) 名 [ ] (全角)  
 お名前(カナ) ※ 姓 [ ] (全角) 名 [ ] (全角)  
 郵便番号 ※ [ ] (半角) 【例 1234567】  
 都道府県 ※ 東京都 ▼  
 市区町村 ※ [ ] (全角)  
 番地 ※ [ ] (全角)  
 電話番号 ※ [ ] (半角) 【例 0120123XXXX】  
 性別  男性  女性  
 生年月日 ※ [ ] 年 [ ] 月 [ ] 日 (年は西暦) 【例 1951年1月1日】  
 メールアドレス ※ [ ] ← PC/スマートフォンで受け取れるメールアドレスでのご登録をお願いします。  
 メールアドレス再入力 ※ [ ] ← コピーせずに確認のためもう一度入力してください。  
 パスワード ※ [ ] (英数字を混ぜた半角英数字) 【4文字以上16文字以内】  
 パスワード再入力 ※ [ ] ← コピーせずに確認のためもう一度入力してください。

Web予約利用規約

Web予約(以下、当サービス)をご利用いただく場合には、Web予約利用規約(以下、当規約)が適用されます。当サービスを利用することによって、当規約の内容を承諾したものとみなします。全条件事項に同意できないユーザーは、当サービスの利用をお断りいたします。  
 ※変更できません。  
 【サービス内容】  
 1.当サービスは、当ホームページ上で、本規約【対象券種】に定める券種を事前予約するものです。  
 のうち、当社が定める特定上映回のみ、本規約【対象券種】に定める券種を事前予約するものです。  
 Web予約利用規約に同意します。

図1 よくある新規登録画面に見えるが・・・

Dr. N「これは結構入力項目が多いですね。1、2、3、・・・17か所あって、しかも項目ごとに入力文字の形式が違うので苦労しそうです。とりあえず入れてみましょう。えーと、ここは漢字でここはカタカナ、そしてここは半角数字で、ここは半角英数字。おまけにメールアドレスとパスワードは2回入力となかなか面倒ですね」

患者「全て登録に必要な情報なのと、アドレスとパスワードはミス避ける為に2回入力してもらっています」(5分後)

Dr. N「・・・ふう。ようやく入力し終わった。さて、どういう問題があるのか、送信ボタンをぼちっと・・・えっ、全部消えた!？」

患者「先生。ちゃんとこのボタンの文字を読んでください!『入力内容をリセット』と書いてるじゃないですか!」

- (英数字を混ぜた半角英数字) 【4文字以上16文
- ← コピーせずに確認のためもう一度入力してく

入力内容をリセット

図2 送信ボタンじゃない!

Dr. N「あつ、えっ? 入力を初期化するボタンがなぜこんなところに?」

患者「いや、入力し間違えた場合に必要じゃないですか。特にパスワードはセキュリティの確保のために入力内容が見えないので、間違いをしたかも? ...と思ったら、サッと消してやり直せるように用意してるんです!」

Dr. N「それならパスワードだけリセットすべきでしょう! 普通に Backspace キー でも構わないとは思いますが。・・・仕方ない、また初めから入力しますか」(更に5分後)

Dr. N「・・・ふう、やっと全部入れたぞ。で、このボタンを押さないようにして『送信』っと・・・あれ? これどうやって送信するんですか?」

患者「いやだなあ・・・ここをちゃんと読んでくださいよ!(図3)」

で、本規約【対象券種】に定める券種を事前予約するものです。の全11ス

Web予約利用規約に同意します。  
 上記規約に同意される場合は、チェックをつけて会員登録ボタンをクリックしてください

会員登録

図3 チェックを付けて会員登録ボタンを・・・

Dr. N「なるほど、良くある『同意しないとダメ』なパターンですね。で、(読んだことにして :p) チェックをつけると・・・あつ、『会員登録ボタン』が現れた!(図4)」

で、本規約【対象券種】に定める券種を事前予約するものです。の全11ス

Web予約利用規約に同意します。  
 上記規約に同意される場合は、チェックをつけて会員登録ボタンをクリックしてください

会員登録

図4 登録ボタン登場!

**患者**「すごいでしょ！先生のように利用規約をちゃんと読まない人が多いので、あえてこうしてるんです！」

**Dr. N**「お気持ちはわかりますが、これは無理がありますよ。このリセットボタンが最も目立っており、しかも入力欄のすぐ下にあるので、入力の動線的にも『登録』だと思い込みやすいんです。利用規約を読ませたいという気持ちはわかりますが、この登録ボタンは最初から表示しておいて、チェックをつけるまではグレーアウトするなどクリックできないようにしておくのが良いと思います。リセットボタンが必要な、動線から離れた端の方に配置した方が良いですね」

**患者**「そうだったんですね。どうりで、リセットボタンを押される回数が多いと思ってました。よく押されるので必要とされてるんだと思っていたのですが…」

**Dr. N**「登録せずに離れていったユーザも多いと思いますよ。たぶんこれで登録率も上がると思います。あともうひとつ、この『性別』欄だけ必須項目にはなっていませんね」

**患者**「はい。この御時世ですし、言いたくない方もおられると思ひまして…」

**Dr. N**「でもこれ、あらかじめ『男性』にチェックが入っていて、おまけに『男性』か『女性』のどちらしか選べなくなってますよ。言いたく無い人はどうすればいいんでしょう？」

**患者**「…あら本当ですね。気づきませんでした」

**Dr. N**「これじゃあわざわざ必須で無くした意味が無いですね。初期値として『非選択』状態にした上で、非選択に戻せるような構造にしておいた方が良いでしょう」

**患者**「ありがとうございました。治してもらいます」

**Dr. N**「…あれ、今日は一人だけかな？ まあいいや、時間

もあることだし、貯まっていた論文の査読でもやっちゃおう。この学会の査読ページは初めてなんだけど、ずいぶん入力項目が多いなあ…」

(1時間後)

**Dr. N**「…ふう。ようやく入力し終わった。さっきみたいにリセットされたら大変だな。良かった、ちゃんと『送信』ボタンになってる。さて、『送信』っと…えっ、タイムアウトお!? また最初からやり直し!?!」

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**

入力フォームや画面の設計をする場合、「動線」を意識するのが重要じゃ。横書きの場合は「左から右」「上から下」に順番に配置していくとスムーズな動線になる（縦書きの場合は「上から下」「右から左」じゃ）。日本の漫画（縦書き右綴じ）を英語圏（横書き左綴じ）に翻訳する場合、動線が逆になるのでページを裏返して印刷することがある。たまに背景の描き文字が裏返ってしまっていることがあるので、探してみてもいいのかな？

診療カルテ	
ID	BADUI - 23
氏名	入力が無駄になるフォームさんたち
原因・主要症状・経過など	<p>2017.8.31</p> <p>入力項目が多くてややこしく 入かに時間がかかるウェブフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ようやく「送信」ボタンに辿りついたと思ったらまさかの「リセット」</li> <li>• 送信ボタンは規約に同意しないと現れない。</li> <li>• 入かに時間がかかるのに、すぐにタイムアウトしてほう。</li> </ul> <p>→ ユーザが目標とするボタンは隠さない!!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 動線に押すべきではないボタンを配置しない!!</li> <li>• タイムアウトするなら残り時間もアラートを提示!!</li> </ul>
処方・手術・処置など	<ul style="list-style-type: none"> <li>• リセットボタンを動線から離れた位置に配置する</li> <li>• 送信ボタンは隠さず、グレーアウトしておく（チェックが入るまで）</li> <li>• タイムアウトするならばその情報を適宜伝える</li> </ul> <p>中村 聡史 (明治大学)</p>