



カルテ：

混乱するダイアログボックスさん達

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 A「おはようございます。私は、とあるアプリのダイアログボックスです。ダウンロードするかどうかを聞いているだけなのに、訳が分からないと文句を言う人が多くて困っています」

Dr. N「うーん、なんでしょうね。ちょっと診せてもらえますか？」

患者 A「はいどうぞ (図1)」

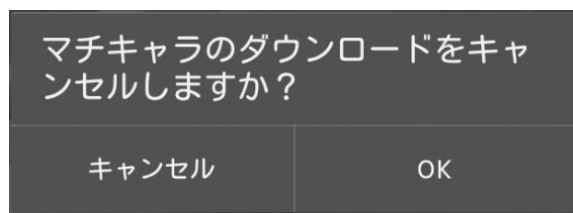


図1 どっちもキャンセル?

患者 A「これは、ユーザさんがダウンロードをキャンセルする操作をしたときに、本当にダウンロードするのをキャンセルしますか?という意味で出しています」

Dr. N「あの… どちらを押したらキャンセルできるんですか？」

患者 A「いやですねえ。『OK』を押したらキャンセルできるにきまつてるじゃないですか」

Dr. N「じゃあ、この『キャンセル』を押したらどうなるんですか？」

患者 A「ダウンロードのキャンセルをキャンセルするにきまつてますよ! つまりキャンセルしないんです。何か変ですか？」

Dr. N「いやいやおかしいですよ。キャンセルしますか?というメッセージに対して、『キャンセル』というボタンを提示すると、『はい。ダウンロードをキャンセルします』という意味で受け取ってしまいます。」

患者 A「なるほど、そんな風に思われていたんですね」

Dr. N「そうですよ。選択ボタンは標準のものをそのまま使っているのだと思いますが、本来はメッセージに対応したものにすることがあるわけです。例えば今回の場合は、『キャンセル/OK』ではなくて『いいえ/はい』の組み合わせ

にするべきですね。そんなに手間はかからないと思いますので、なおしてもらってください」

患者 A「はい、ありがとうございました」

Dr. N「お大事に。それでは次の方どうぞ～」

患者 B「おはようございます。私も、とあるアプリのダイアログボックスです。ユーザさんから訳が分からないと文句をもらうことが多いので診てください (図2) *1」



図2 『いいえ』なのにもう使わない?

Dr. N「(またキャンセルか…)。えっと、番号をキャンセルしてもよいですか?の選択肢が、『いいえ、Skype番号はもう使いません』と『はい、Skype番号をキャンセルする』ですか…。で? 番号をキャンセルしたい場合はどちらを押したらよいんですか？」

患者 B「キャンセルしてもよろしいですか?と質問しているので、普通に『はい』を押せばよいだけですよ」

Dr. N「じゃあ、『いいえ、Skype番号はもう使いません』を押したらどうなるんですか？」

患者 B「『キャンセルするか?』に対して『いいえ』なので、『キャンセルしない』に決まつてるじゃないですか。どこがおかしいですか？」

Dr. N「じゃあ、その横の『番号はもう使いません』というのは何なんですか? 『番号をもう使わないのでキャンセルする』、という意味なら、こっちを押してもキャンセルできそうですが…」

患者 B「あれ? おかしいな… こっちは『まだ番号を使いたいののでキャンセルしない』というボタンのはずなんです…」

Dr. N「ちなみに、元の英語版はどうなってますか？」

患者 B「これです*2 (図3)」

*1 <https://twitter.com/arcatdmz/status/822794494550548480>

*2 <https://twitter.com/laurakalbag/status/65750322946761136>

*3 https://twitter.com/RAM_RIDER/status/733479239362584576/

Are you sure you want to cancel your Skype Number?

Your subscription will remain active until the expiry date.

No, I want to keep the Skype Number

Yes, cancel Skype Number

図3 英語だと普通…

Dr. N「何だ。こっちはちゃんと、『まだ番号を使いたいの
でキャンセルしない』になってるじゃないですか。翻訳ミ
スですね。治してもらってください」

患者 B「お恥ずかしい…すぐに治してもらいます」

Dr. N「あともうひとつ。『いいえ』のボタンが大きく目立
つようになってるのに比べ、『はい』が余りにも小さすぎ
ます。更に周囲も囲われていないので、これがクリックで
きるボタンだとはわかりません。サービスを解約して欲しく
ないのはわかりますが、これでは余りにもユーザに不親切
です。一緒に治してもらってください。」

患者 B「確かにそうですね。わかりました。」

Dr. N「次の方どうぞ〜」

(…ドタバタと騒がしい足音)

患者 C「こんにちは私はとあるアプリのインストーラなんですがインス
トールをキャンセルした時のダイアログがおかしいとネットで話題^{*3}に
なってるんですがちょっと診ていただけますか?」

Dr. N「ちょっとおちついてください… 何でそんなに急いで
いるんですか?」

患者 C「いやですねアプリは少しでも動作を速くするのがあたりまえ
でしょう早く診てください早く早く」

Dr. N「なななんじゃこりゃー (図4)」

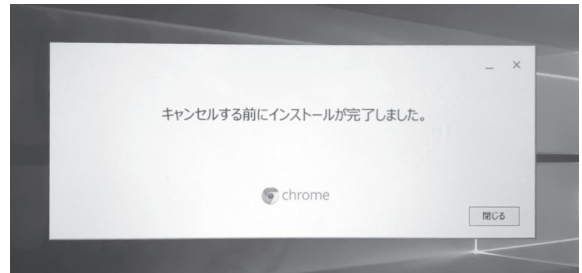


図4 速さには自信があります!

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

否定型の選択肢や質問文 (例: 「 ガイドを表示しない」 「キャン
セルをやめますか?」) は混乱を招くことが多い。また言語によっ
ては否定疑問文の Yes/No が逆になるので、翻訳ミスも起きや
すい (英語を習った時に苦労した人もいるのでは?)。できれば
使わないようにしたいものじゃ (複数の「インタフェースガイド
ライン」でも、「否定型の文は避ける」をとされておる)。

診療カルテ	
ID	BADUI-021
氏名	混乱するダイアログボックスさん達
原因・主要症状・経過など	<p>2017.3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザを混乱させてしまうダイアログボックス <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> キャンセルしますか <input type="checkbox"/> キャンセル <input type="checkbox"/> OK </div> <p>どちらがキャンセルするものなのかわかりにくい!!</p> <ul style="list-style-type: none"> 「いいえ、もう使いません」は翻訳ミスで本当は「いいえ、使い続けます」の意味 <p>ユーザのことを考え、ダイアログは慎重に設計する!!</p> <p>直せるものを放置しない!!</p> <p>中村 聡史(明治大学)</p>
処方・手術・処置など	<ul style="list-style-type: none"> 「キャンセルしますか?」に対しては「いいえ/はい」の選択肢を提示 翻訳ミスは修正する!! 翻訳は確実に!