Engineer 技術助言

利用者を責めないエラーメッセージに改訂

実際にはプロバイダーがアプリ専用パスワードを要求していたのに、サインイン拒否を利用者の入力誤りとするエラー表示を受け、文書化した文体基準に従ってメッセージを書き直し、プロバイダー名を明示するテストを加えた。

9月 2026

利用者ではなく原因を示すエラーメッセージ

状況. 大手メール事業者へのサインインが失敗し、アプリはパスワード誤りと伝えた。しかし第三者クライアントにはアプリ専用パスワードが必要で、通常のものはいくら正確に入力しても拒否される。成功しない再入力を促し、別種のパスワードを作る実際の指示はどこにもなかった。

課題. 全体にある習慣の目に見える一例なので、個別に継ぎ当てず、文書化した基準に沿ってエラーを書き直す必要があった。

行動. 起きたことを述べる、他に原因があるのに利用者の誤りと示唆しない、可能なら次の行動を示す、という3条件を定めた。多くは少なくとも1つに違反し、ライブラリの生の文言は人の状況でなくプログラマー向けの条件を説明していた。該当例は事業者名、他クライアントに専用パスワードが必要なこと、その作成先を記した。回帰テストはその事業者への失敗を起こし、名前と必要な認証種類を示す句を要求する。何らかのエラーだけを求めれば旧誤文も通るため、壊れていた唯一の部分である内容を検証した。

結果. エラーは基準に従い、契機の例は旧文で失敗する試験を持った。ただし基準はレビューと1文の1試験で守られ、他の特殊要件を持つ事業者に同じ試験はない。範囲拡大は未解決で、種類ごと閉じたのでなく文書化した状態である。

この経験をお客様のプロジェクトに

「利用者を責めないエラーメッセージに改訂」を、お客様の組織の似た課題を考える出発点にしてください。この実績を支えたサービスを、お客様のプロジェクトにも提供できます。 事業側の要望を開発可能な内容に変え、つくる価値がないものもはっきり伝えます。

サービスを見る お問い合わせ →

結果の背景を確かめる

この事例の状況、判断、結果をご覧ください。どの部分がお客様の制約の下でも生かせるか、どこに別の方法が必要かをご相談いただけます。 利用者を責めないエラーメッセージに改訂 — 利用者ではなく原因を示すエラーメッセージ

サービスを見る お問い合わせ →

エラーメッセージで利用者を責めていませんか？

納品を担当するエンジニアに、プロジェクトについてご相談ください。着手前に、業務範囲、価格の算定方法、引き継ぎ内容を書面で合意します。

担当した役割：コンテンツデザイナー。 関連する分野： フロントエンド開発, セキュリティ, テスト・品質保証, UX・UI設計, プロダクト・要件 および 文書作成. こちらのサービスも得意としています UI/UX設計・デザインシステム, プロダクト戦略・要件定義 および 技術文書の作成.

お問い合わせ サービスを見る

より多くの実績の **一つです** — そのすべてをこのサイトで公開しています。

どの項目も、状況、課題、実施内容、変化という同じ構成で記載しています。

すべての実績を見る

必要な改善を定める

必要な判断、影響を受ける人々、すでに検討した選択肢をお知らせください。選択に伴う利点と不利益を明確にし、推奨案を文書に残せます。

料金を見る お問い合わせ →

エラーメッセージで利用者を責めていませんか？

「利用者を責めないエラーメッセージに改訂」の判断の背景についてお尋ねください。仕事内容を説明し、お客様のプロジェクトを検討できる担当者が対応します。

サービスを見る

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 デンマーク、コペンハーゲン

このページを持ち歩く

連絡先カード

心を込めて丁寧に制作： D.

CVR 45969703 · Tagensvej 105C, 3. th, 2200 København N

著作権 © 2025 – 現在 · Engineer ApS · すべての権利を留保します。

印刷元： https://advisory.engineer.company/ja/portfolio/rewrote-error-messages-to-stop-blaming-users/