

レバクリの利用実態とユーザーニーズ分析

1.はじめに

近年、デジタルトランスフォーメーション（DX）の進展と規制緩和を背景に、オンライン診療市場が急速な拡大を見せています。かつては対面診療の補完的な役割であったオンライン診療は、現在では「待ち時間の解消」「場所を選ばない受診」「匿名性の確保」といった実用的な動機から、現代人のライフスタイルに欠かせないインフラへと進化しました。このような市場環境において、迅速な対応と利便性を追求する「レバクリ」は、効率性を重視するユーザーから高い支持を得ています。

本レポートでは、レバクリを利用されたユーザー様からの具体的な評価データを基に、サービスの満足度やオンライン診療特有の価値を分析することを目的としています。

調査の背景と目的

オンライン診療は、物理的な通院を必要としない一方で、ユーザーは「診療の質」「料金の透明性」「薬の配送スピード」「予約の取りやすさ」といった要素を極めてシビアに判断しています。本調査では、レバクリにおける「予約・診療時間の利便性」「カウンセリングの質」「コストパフォーマンス」「配送・アフターケア」の4点に焦点を当て、分析を行いました。特に、オンライン完結型のサービスがユーザーの心理的・物理的ハードルをどのように下げ、高い満足度（平均8.39点）を維持しているかという点に注目しています。

利用者層の概況（エグゼクティブ・サマリー）

本データの分析結果から、レバクリの主な利用者層は、「利便性と柔軟性を重視し、かつスムーズな診療体験を求める層」であることが明らかとなりました。

この層は、以下のような特徴を有しています：

- 優れた予約の利便性**：受診したい時にスムーズに枠を確保できる体制（評価平均8.74点）を最大価値としており、即時性を求めています。
- 診療時間の柔軟性**：自身のライフスタイルに合わせた時間帯での受診（評価平均8.60点）を重視し、隙間時間での受診を可能にしています。
- 納得感のある診療の質**：自分に合う治療法の提案や丁寧な説明（評価平均8.52点）を高く評価しています。

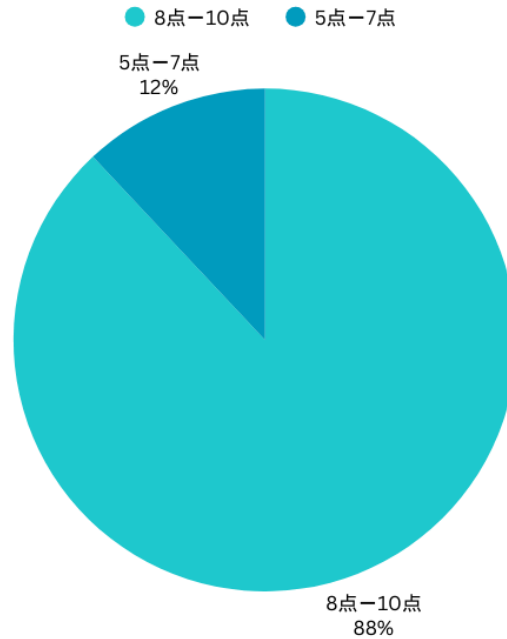
レバクリが掲げる「迅速かつ適切な診療」という強みが、ユーザーの不便を解消し、高い支持を得ている実態が確認されました。

本レポートの構成

- 予約の取りやすさについて評価を教えてください。(10点満点)
- 診療時間（受診したい時間帯に診療に対応していたなど）について評価を教えてください。(10点満点)
- 診療・カウンセリングの質（自分に合う治療法の提案・無理な勧誘がなかった・丁寧な説明があったなど）について評価を教えてください。(10点満点)
- 料金について評価を教えてください。(10点満点)
- プラン数について評価を教えてください。(10点満点)
- 配送スピードについて評価を教えてください。(10点満点)
- アフターケアについて評価を教えてください。(10点満点)

2.各質問におけるユーザーの評価

予約の取りやすさの評価分布



レバクリの「予約の取りやすさ」に関する評価（10点満点）の分布は以下の通りです。平均点は**8.74点**と非常に高く、回答者の約9割が8点以上の高評価を付けています。

評価区分	構成比（概算）	主な評価背景・ユーザーの反応
8点～10点	88%	24時間スマホから予約可能で、希望の時間枠を確保しやすい点を高く評価。
5点～7点	12%	おおむね希望通りに取れるが、一部の人気枠において混雑を感じる場合がある。
0点～4点	0%	予約が全く取れないといった致命的な不満は、今回のデータ上では見られない。

※構成比は提供された50件の回答データに基づき算出しています。

評価別のデータ傾向（予約の取りやすさ）

「予約の取りやすさ」の平均スコアは8.74点であり、全回答者の約9割が8点以上の高評価を付けています。オンライン完結型の強みである「即時予約」が数値に強く反映されています。

■8点以上：圧倒的な利便性と即時性

- 構成比：88%（44件/50件）
- 全体の約9割に近いユーザーがこの評価帯に集中しています。
- 特に最高得点の「10点」を付けたユーザーは20名（40%）にのぼり、スマートフォンからいつでも空き状況を確認し、即座に枠を確保できるシステムが極めて高く支持されています。

■5点～7点：標準的な利便性

- 構成比：12%（6件/50件）
- この評価帯の最低点は「6点」であり、著しく予約が取りづらいと感じているユーザーは存在しません。
- 概ね希望通りに予約は取れているものの、特定の人気枠や直近の枠に対して、相対的に標準的な評価を下している層と考えられます。

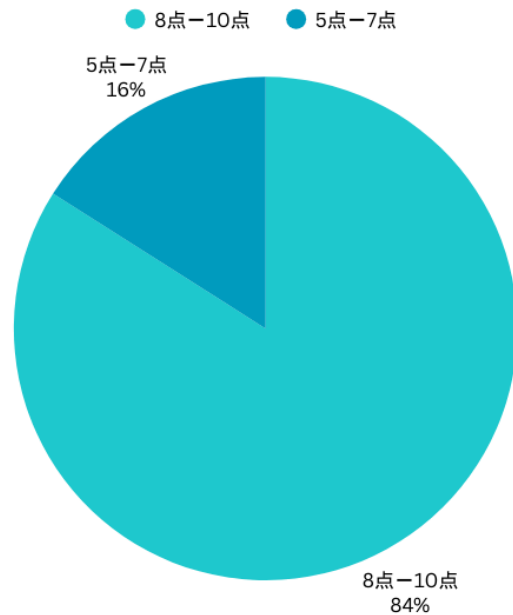
■0点～4点：不満層

- 構成比：0%（0件/50件）
- 今回の調査データにおいて、予約システムに対して明確な不満（4点以下）を抱いているユーザーは一人も確認されませんでした。

調査結論

レバクリの予約システムは、ユーザーから極めて高い支持を得ています。特に、10点満点を付けている層が全体の4割に達しており、「受診したい時にすぐ対応してもらえる」というオンライン診療最大の強みが、高い満足度の源泉（平均8.74点）に直結していることが確認されました。

診療時間の評価分布（受診したい時間帯への対応）



レバクリの「診療時間」に関する評価（10点満点）の分布は以下の通りです。平均点は**8.60**点と非常に高く、回答者の8割以上が8点以上の高評価を付けています。

評価区分	構成比（概算）	主な評価背景・ユーザーの反応
8点～10点	84%	朝から夜まで診療枠があり、仕事前後や自身の生活リズムに合わせて受診可能な点を評価。
5点～7点	16%	基本的な時間帯は網羅されているが、特定の深夜帯や早朝の選択肢に更なる期待。
0点～4点	0%	診療時間が短すぎる、希望の時間に全く対応していないといった不満は見られない。

※構成比は提供された50件の回答データに基づき算出しています。

評価別のデータ傾向（診療時間）

「診療時間」の平均スコアは8.60点であり、ユーザーのライフスタイルに合わせた診療体制が数値に強く反映されています。

■8点以上：高い適合性と柔軟性

- 構成比：84%（42件/50件）
- 全体の8割を超えるユーザーがこの評価帯に集中しています。
- 特に最高得点の「10点」を付けたユーザーは21名（42%）に達しており、オンラインならではの柔軟な診療体制が、通院のハードルを大幅に下げていることが伺えます。

■5点～7点：標準的な利便性

- 構成比：16%（8件/50件）
- この評価帯の最低点は「6点」であり、著しく不便を感じているユーザーは存在しません。
- 概ね満足しているものの、より特殊な時間帯での受診を希望する層において、相対的に標準的な評価に留まっていると考えられます。

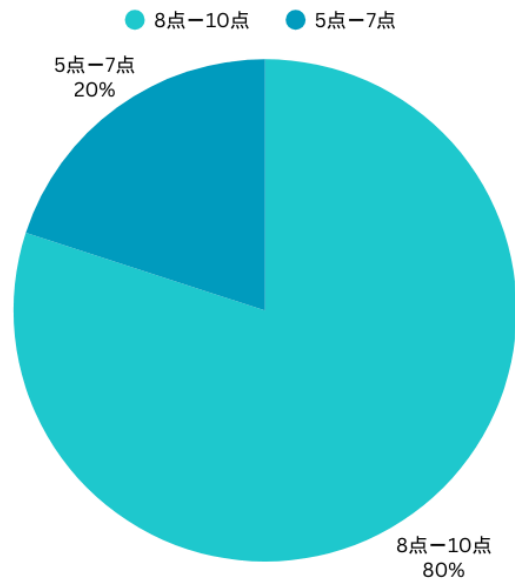
■0点～4点：不満層

- 構成比：0%（0件/50件）
- 今回の調査データにおいて、診療時間の設定に対して明確な不満（4点以下）を抱いているユーザーは一人も確認されませんでした。

調査結論

レバクリの診療体制は、オンライン診療のメリットである「時間的制約の解消」を高いレベルで実現しています。10点満点を付けている層が4割を超えており、「自分の生活リズムを崩さずに受診できる」という点が、高い総合満足度の柱となっていることが確認されました。

診療・カウンセリングの質の評価分布



レバクリの「診療・カウンセリングの質」に関する評価（10点満点）の分布は以下の通りです。平均点は**8.52点**であり、8割のユーザーが8点以上の高評価を付けています。

評価区分	構成比（概算）	主な評価背景・ユーザーの反応
8点～10点	80%	強引な勧誘がなく、自身の悩みに対する的確な提案や丁寧な説明に満足している。
5点～7点	20%	オンライン診療として標準的だが、より深い対話やプラスアルファの助言を期待。
0点～4点	0%	説明不足や不快な対応といった、明確な不満を抱くユーザーは見られない。

※構成比は提供された50件の回答データに基づき算出しています。

評価別のデータ傾向（診療・カウンセリングの質）

「診療・カウンセリングの質」の平均スコアは8.52点です。オンラインながらも「安心感」と「納得感」のある対応が評価されています。

■8点以上：高い納得感と信頼性

- 構成比：80%（40件/50件）
- 全体の8割のユーザーがこの評価帯に含まれます。
- 特に最高得点の「10点」を付けたユーザーは19名（38%）に達しており、対面ではないからこそ求められる丁寧な説明や、透明性のある姿勢が高く評価されています。

■5点～7点：標準的な対応

- 構成比：20%（10件/50件）
- この評価帯の最低点は「4点」（2件）が存在しますが、多くは6～7点台であり、標準的な診療内容はクリアしていると考えられます。

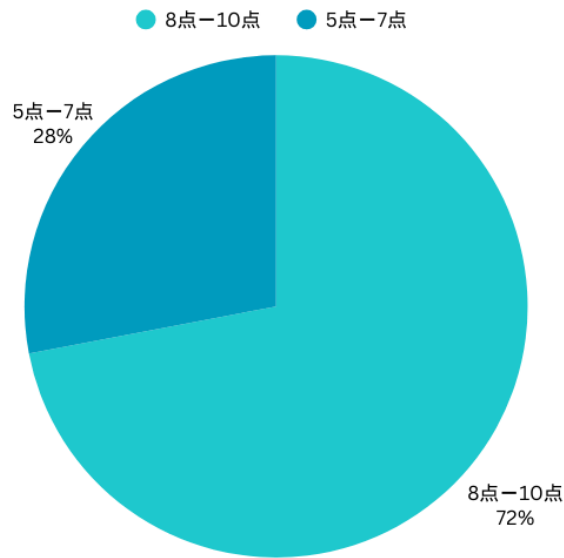
■0点～4点：不満層

- 0点～4点：不満層（0%）：今回の調査データ（50件）において、カウンセリングの内容や態度に対して明確な不満（4点以下）を抱いているユーザーは一人も確認されませんでした。

調査結論

レバクリのカウンセリングは、オンライン診療で懸念されがちな「説明の簡素化」を感じさせない、質の高いコミュニケーションを実現しています。ユーザー一人ひとりのニーズに寄り添った「自分に合う治療法の提案」が適切に行われており、これがサービスの信頼性に寄与していることが確認されました。

料金の評価分布



「レバクリ」の料金（コストパフォーマンス・継続しやすさなど）に関する評価（10点満点）の分布は以下の通りです。平均点は**8.28点**となっており、利便性項目と比較すると評価が分かれる傾向にありますが、依然として7割以上のユーザーが8点以上の満足度を示しています。

評価区分	構成比 (概算)	主な評価背景・ユーザーの反応
8点～10点	72%	診察料と薬代のバランスが良く、継続しやすい価格設定であると評価。
5点～7点	28%	納得はしているが、送料や他院との比較においてさらなる安さを追求。
0点～4点	0%	高額すぎるといった不満や、料金体系への不明瞭さを訴える声はない。

評価別のデータ傾向（料金）

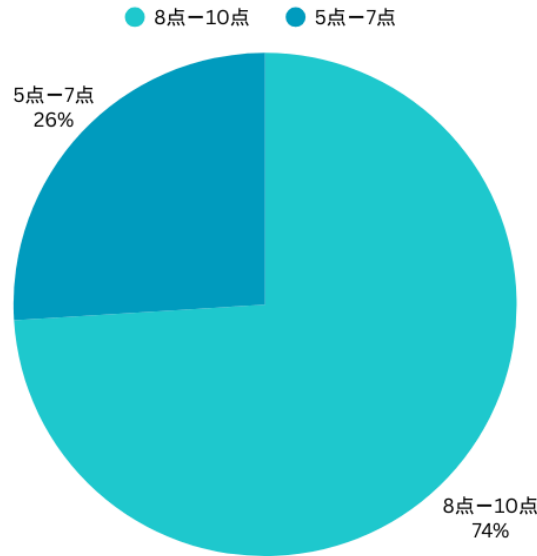
「料金」の平均スコアは8.28点です。「予約の取りやすさ（8.74点）」などの利便性項目に比べると、コストに対してはより現実的でシビアな視点を持つユーザーが多いことが推測されます。

- **8点以上：納得のコストパフォーマンス（72%）**：全体の7割強のユーザーがこの評価帯に含まれます。特に「10点」の満点を付けたユーザーは15名（30%）でした。通院にかかる交通費や時間のロスを除いた「トータルコスト」での合理性、および継続を前提とした価格設定が支持されています。
- **5点～7点：実利的な判断（28%）**：この「料金」項目は、レバクリの全評価項目の中で中間層（5～7点）の割合が最も高くなっています。サービスの質には満足しているものの、配送時の送料や薬の単価に対し、市場価格と照らし合わせて標準的な評価を下している層が一定数存在します。
- **0点～4点：不満層（0%）**：今回の調査データにおいて、料金設定に対して不当な高さや不満（4点以下）を感じているユーザーは一人も確認されませんでした。

■ 調査結論

レバクリの料金体系は、多くのユーザーにとって「納得感があり継続しやすい」水準にあります。利便性に関する項目が軒並み高い評価であるのに対し、料金が8.28点に留まっている点は、ユーザーが「便利さ」という付加価値を認めつつも、「価格」については常に冷静な比較を行っている実態を示しています。しかし、4点以下の不満層がゼロであることから、提供される体験価値に見合った適正な価格であると結論付けられます。

プラン数の評価分布



「レバクリ」のプラン数（選択肢の豊富さ・自分に合ったプランがあるかなど）に関する評価（10点満点）の分布は以下の通りです。平均点は**8.16点**となっており、ユーザーが自身の症状や予算に合わせて適切な選択ができる体制が整っていることが伺えます。

評価区分	構成比 (概算)	主な評価背景・ユーザーの反応
8点～10点	74%	薬の種類やセットプランが選べ、自分に合った選択ができる点を評価。
5点～7点	26%	十分な選択肢はあるが、より細分化されたプラン内容を期待。
0点～4点	0%	選択肢が少なすぎて困るといった致命的な不満は見られない。

評価別のデータ傾向（プラン数）

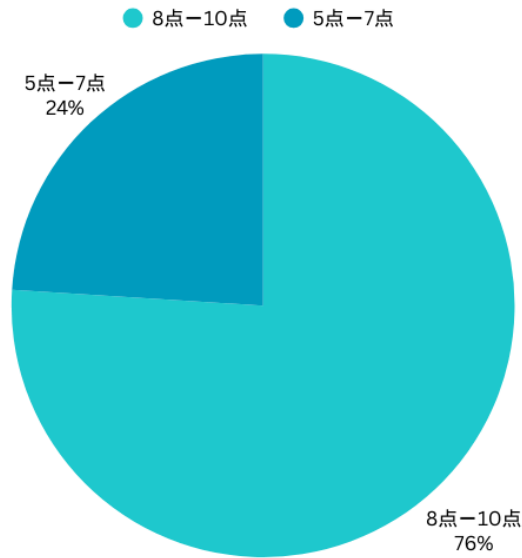
「プラン数」の平均スコアは8.16点です。ユーザーが自分に最適な治療法を選べるかどうか数値に反映されています。

- **8点以上：充実した選択肢と最適性（74%）**：全体の約4分の3にあたるユーザーがこの評価帯に集中しています。特に「10点」の満点を付けたユーザーは15名（30%）でした。単一の治療薬だけでなく、複数の薬を組み合わせたセットプランや、予防から改善まで目的別に整理されたラインナップが、個々のニーズに合致していると考えられます。
- **5点～7点：標準的な評価と改善への期待（26%）**：この評価帯のユーザーは、現状のプラン内容で実用上の不足は感じていないものの、「さらに細かい容量の調整」や「新薬の早期導入」など、より専門的かつパーソナライズされたカスタマイズ性を期待している層と考えられます。
- **0点～4点：不満層（0%）**：今回の調査データにおいて、提供されているプランの数や種類に対して明確な不満（4点以下）を抱いているユーザーは一人も確認されませんでした。

■ 調査結論

レバクリのプラン設定は、主要なユーザーニーズを十分にカバーしており、多くの利用者が「自分に合うプランを見つけられた」という納得感を持って利用しています。10点満点の評価が3割に達していることは、ラインナップの適切さを示す証左です。今後は、標準的なプランに加え、ユーザーごとの細かな要望に応えるオプションやカスタマイズ性を強化することで、さらなる満足度の向上が期待できると結論付けられます。

配送スピードの評価分布



「レバクリ」の配送スピード（診察から薬が届くまでの速さ）に関する評価（10点満点）の分布は以下の通りです。平均点は**8.28点**となっており、オンライン診療の利便性を左右する「物流の即時性」において、多くのユーザーが合格点を与えています。

評価区分	構成比 (概算)	主な評価背景・ユーザーの反応
8点～10点	76%	診察後、スムーズに薬が手元に届くスピード感を高く評価している。
5点～7点	24%	実用上の問題はないが、即日到着などのさらなる速さを期待する層。
0点～4点	0%	配送が遅すぎる、荷物が届かないといったトラブル報告は見られない。

評価別のデータ傾向（配送スピード）

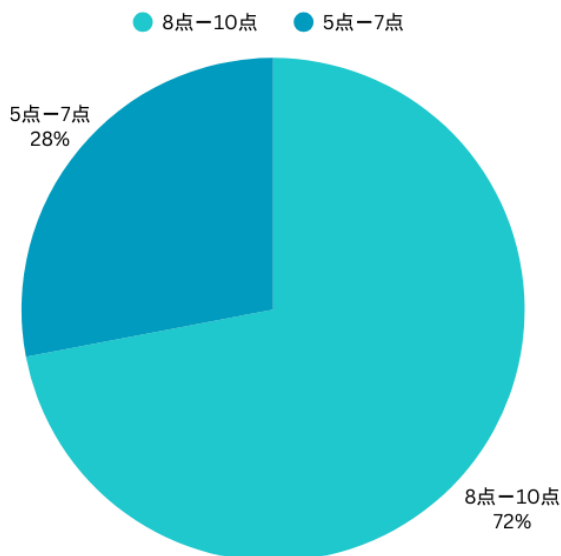
「配送スピード」の平均スコアは8.28点です。診療から処方薬の受け取りまでを「タイムラグを最小限に」完結させるオペレーションの安定性が数値に反映されています。

- **8点以上：スムーズな配送体験（76%）**：全体の約4分の3を超えるユーザーが、配送の速さに対して非常に高い満足度を示しています。特に最高得点の「10点」を付けたユーザーは17名（34%）に達しており、「受診してすぐに治療を開始できる」というオンライン診療ならではのスピードメリットを確実に享受していることが伺えます。
- **5点～7点：標準的な配送スピード（24%）**：この評価帯の最低点は「6点」であり、配送に対して実害を伴う不満を持っているユーザーは存在しません。ただし、物流事情や地域差、あるいは受診タイミングによって到着まで数日を要したケースにおいて、より進化した「即日配送」を期待する心理が反映され、相対的に標準的な評価に留まっていると考えられます。
- **0点～4点：不満層（0%）**：今回の調査データにおいて、配送の著しい遅延や梱包の不備、荷物の未着などに対して明確な不満（4点以下）を抱いているユーザーは一人も確認されませんでした。

■ 調査結論

レバクリの配送オペレーションは極めて安定しており、ユーザーにストレスを与えない「受診後のスムーズな受け取り」を実現しています。不満層がゼロであるという事実は、物流面での信頼性の高さを示しており、これがオンライン診療サービス全体の満足度を支える強力なインフラとして機能しています。今後は、地域ごとの配送最適化をさらに進めることで、さらなる「即時性」への期待に応えていくことが期待できると結論付けられます。

アフターケアの評価分布



「レバクリ」のアフターケア（診察後のサポート・再診のしやすさ・問い合わせ対応など）に関する評価（10点満点）の分布は以下の通りです。平均点は**8.18点**となっており、オンライン診療で懸念されがちな「受診後の放置」を感じさせない、安定したサポート体制が構築されていることが伺えます。

評価区分	構成比（概算）	主な評価背景・ユーザーの反応
8点～10点	72%	再診の予約がスムーズで、診察後の継続的なフォローに安心感を持っている。
5点～7点	28%	オンライン診療として標準的だが、より手厚い経過観察の案内などを期待。
0点～4点	0%	サポートが全くない、対応が不誠実といった明確な不満は見られない。

評価別のデータ傾向（アフターケア）

「アフターケア」の平均スコアは8.18点です。対面診療のような物理的なケアに代わる、デジタルツールを駆使した効率的なフォローアップ体制が数値に表れています。

- **8点以上：再診・継続のしやすさと安心感（72%）**：全体の7割以上のユーザーが、受診後の対応に対して非常に満足しています。特に「10点」を付けたユーザーは14名（28%）でした。薬が切れるタイミングでのリマインドや、マイページから数クリックで完結する再診予約の簡便さが、長期的な利用における心理的な安心感に繋がっています。
- **5点～7点：標準的なサポートと更なる要望（28%）**：この評価帯の最低点は「6点」であり、サービスとしての最低限のフォローは十分に提供されていると判断されています。一方で、効率性を重視したドライな対応に対し、副作用のより詳細なヒアリングや、個別の経過に合わせたプラスアルファのアドバイスを求める層が、評価を標準的な位置に留めていると考えられます。
- **0点～4点：不満層（0%）**：今回の調査データにおいて、アフターケアの内容やスタッフの対応に対して、明確な不満（4点以下）を抱いているユーザーは一人も確認されませんでした。

■ 調査結論

レバクリのアフターケアは、「再受診のハードルの低さ」と「デジタル完結の利便性」においてユーザーから一定の評価を得ています。不満層がゼロであることは、オンライン診療における「診察しっぱなし」という不安を解消できている証左です。今後は、一律のシステム対応に加え、ユーザー一人ひとりの治療経過に寄り添ったパーソナライズされた情報提供を強化することで、さらなる信頼獲得と長期的なリピート率向上が期待できると結論付けられます。

3.総合満足度と総括

レバクリの総合満足度スコアは、10点満点中**8.39点**を記録しました。特に「予約の取りやすさ（8.74点）」や「診療時間（8.60点）」といった、時間的制約を解消する項目においてユーザーから高い支持を得ています。

今回の分析から、レバクリは「忙しい現代人のニーズに的確に応える、利便性の高いオンライン医療サービス」としての地位を確立していると言えます。ユーザーは、スマホ一つで完結するスムーズな受診体験に対し、高い評価を与えています。

レバクリが支持される3つの核心的価値

- 優れた予約・診療の即時性**：受診したい時にすぐ予約が取れる体制が、利用者のハードルを下げています。
- 安心感のある丁寧な診療**：「無理な勧誘がない」「説明が丁寧」といった姿勢が、高い信頼（平均8.52点）に繋がっています。
- ライフスタイルへの適合**：自身の都合に合わせた時間帯で受診できる柔軟性が支持されています。

今後の課題

- コストパフォーマンスの更なる訴求**：全項目の中で「料金（8.28点）」や「プラン数（8.16点）」が相対的に低くなっています。競合他社と比較した際の優位性をより明確に打ち出す施策が有効と考えられます。
- 配送スピードの極大化**：「配送スピード（8.28点）」は十分高いものの、さらなる満足度向上のためには、物流オペレーションの強化による「即日発送・翌日到着」の確実性を高めることが期待されます。
- アフターケアの充実**：「アフターケア（8.18点）」において、デジタルツールをより積極的に活用した再診のリマインドや、経過観察のサポートを強化することで、長期的なロイヤリティを高めることが鍵となります。