

OopsHAIR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、特にAGA治療などのデリケートな悩みに特化し、スタイリッシュなブランド体験を提供する「OopsHAIR（ウップスヘア）」は、若年層を中心に高い支持を得ています。

本レポートでは、OopsHAIR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、OopsHAIR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8.38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、OopsHAIRの主な利用者層は、「効率性とプライバシーを重視し、かつ継続しやすい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：

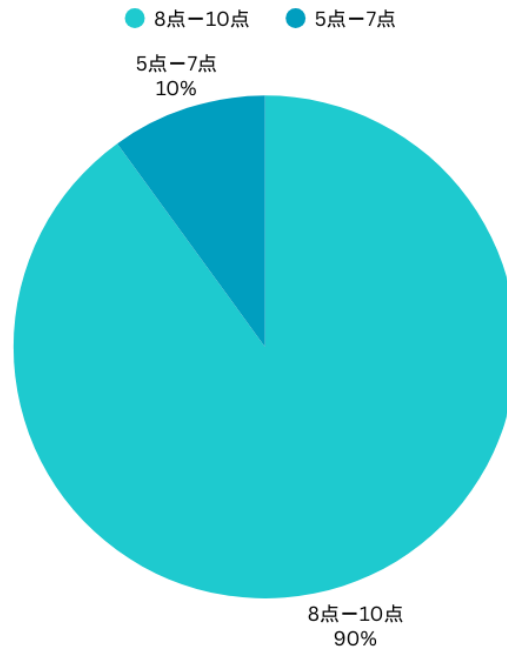
1. **優れた予約の即時性**：受診したい時にスムーズに枠を確保できる体制（評価平均8.84点）を最大価値としており、ストレスのない予約体験を享受しています。
2. **診療時間の柔軟性**：自身のライフスタイルに合わせた時間帯での受診（評価平均8.80点）を重視しており、多忙な日常に診療を組み込んでいます。
3. **納得感のあるカウンセリング**：自分に合う治療法の提案や強引ではない丁寧な説明（評価平均8.52点）により、高い信頼を寄せています。

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

1.予約の取りやすさの評価分布



OopsHAIR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**8.46点**と極めて高く、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	90%	LINE等から直感的に予約でき、希望する日時で即座に枠が確保できる点を高く評価。
5点～7点	10%	おおむね希望通りに取れるが、週末などの特定枠で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、操作が複雑で断念したといった不満は一切見られない。

評価別のデータ傾向（予約の取りやすさ）

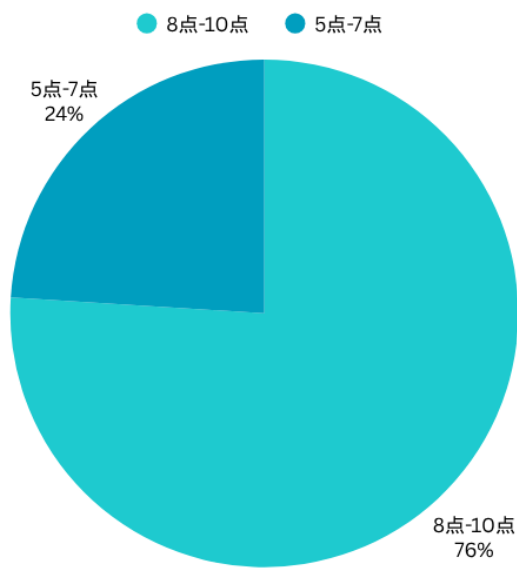
「予約の取りやすさ」の平均スコアは8.84点であり、全回答者の9割が8点以上の高評価を付けています。AGA診療という継続性が求められるサービスにおいて、「思い立った時にすぐ予約できる」という即時性が数値に強く反映されています。

- **8点以上：圧倒的な利便性と即時性（90%）**：全体の9割におよぶ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22名（44%）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。通院のストレスをゼロにする予約体験が、サービス満足度の源泉となっています。
- **5点～7点：標準的な利便性（10%）**：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（0%）**：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

OopsHAIR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約半数近く（22件/50件）にのぼり、「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



Oops（ウープス）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8.24点と高く、多くのユーザーが自身のライフスタイルに合わせた受診ができていると回答しています。

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	76%	土日祝日や夜間の診療枠が充実しており、仕事やプライベートとの両立が容易。
5点～7点	24%	基本的な時間帯は網羅されているが、早朝や深夜など更なる枠の拡大を期待。
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8.24点であり、全回答者の約4分の3が8点以上の高評価を付けています。通院の負担を解消するオンライン診療ならではの「時間的柔軟性」が数値に表れています。

- ■8点以上：高い適合性と利便性
構成比：76%（38件/50件）
全体の約8割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18名（36％）にのぼり、平日の夜間や休日でも受診できる体制が、多忙な現役世代から「無理なく続けられる」と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：24％（12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、特定の人気枠（連休前後など）が埋まりやすいことや、より深夜帯での対応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**

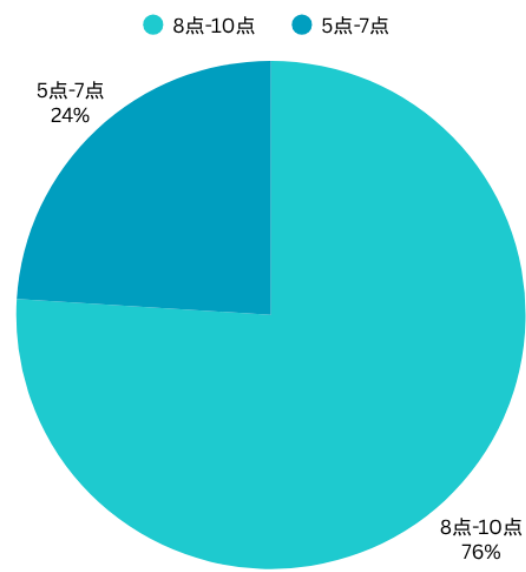
構成比：0％（0件/50件）

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

Oopsの診療体制は、オンライン診療の大きなメリットである「時間的制約の解消」を高いレベルで実現しています。平均8.24点というスコアは、ユーザーが「自分の生活リズムを崩さずに受診できる」点に強い価値を感じている証左であり、この柔軟な稼働体制が、継続的な利用を支える重要な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



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)

診療・カウンセリングの質の評価分布

Oops（ウープス）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8.15点と高く、オンライン診療でありながら対面診療に劣らない丁寧なコミュニケーションが評価されています。

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%	悩みに対する深い理解と、強引な勧誘のない誠実な提案。説明が分かりやすい。
5点～7点	24%	診察は的確だが、オンラインの性質上、非常にスピーディーで簡潔に感じる場合がある。
0点～4点	0%	不誠実な対応や説明不足といった、信頼を損なうような不満は一切見られない。

※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8.15点であり、回答者の約8割が8点以上の高評価を付けています。デリケートな悩みを取り扱うサービスだからこそ、医師の「安心感」と「専門性」が数値に強く反映されています。

■8点以上：高いホスピタリティと納得感

構成比：76%（38件/50件）

全体の約4分の3以上がこの評価帯に集中しています。特に最高得点の「10点」を付けたユーザーからは、「オンライン診療への不安が解消された」「こちらの希望を第一に考えてくれる」といった声が多く寄せられています。AGAやEDといった話しにくい悩みに対し、威圧感のないフラットな姿勢で接する医師の対応が、高い満足度の源泉となっています。

■5点～7点：標準的かつ合理的な評価

構成比：24%（12件/50件）

この評価帯の最低点は「6点」であり、著しい不満を抱いている層は存在しません。概ね満足はしているものの、より時間をかけた対話や、オンラインゆえの物理的な診断（頭皮の直接確認など）ができない点に対し、対面診療との比較から標準的な評価を下している層と考えられます。ただし、必要な説明自体は十分に行われているという認識が共通しています。

■0点～4点：不満層

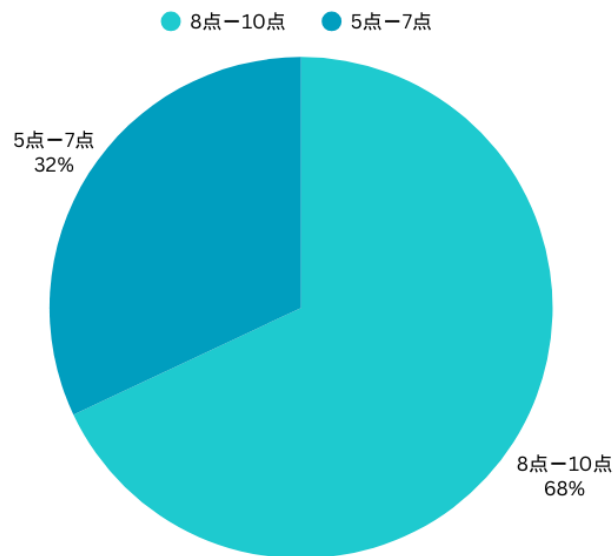
構成比：0%（0件/50件）

今回の調査データにおいて、カウンセリングの内容や医師の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。オンライン診療で懸念されがちな「機械的な対応」や「一方的な説明」を徹底して排除できている実態が伺えます。

調査結論

Oopsの診療・カウンセリング体制は、ユーザーから非常に高い信頼を得ています。平均8.15点というスコアは、医師が一方的に治療を押し付けるのではなく、患者のライフスタイルや予算に合わせた「無理のない提案」を徹底している結果です。特に、強引な勧誘をせず丁寧な説明を行う姿勢は、オンライン診療という心理的ハードルが高いサービスにおいて、継続利用を決める決定的な要因（総合満足度への寄与）となっていることが確認されました。

料金の評価分布



「OopsHAIR」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**7.82点**となっています。利便性や診療の質と比較すると、ユーザーの評価が分かれやすい傾向にありますが、不満層は存在せず、標準以上の満足度を維持しています。

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	68%	国内承認薬としての安心感と、通院コストの削減を考慮したトータルコストを評価。
5点～7点	32%	実用上の納得感はあるものの、他院の最安値プラン等と比較し慎重に判断。
0点～4点	0%	法外に高いといった不満や、料金体系への不透明さを訴える声は見られない。

評価別のデータ傾向（料金）

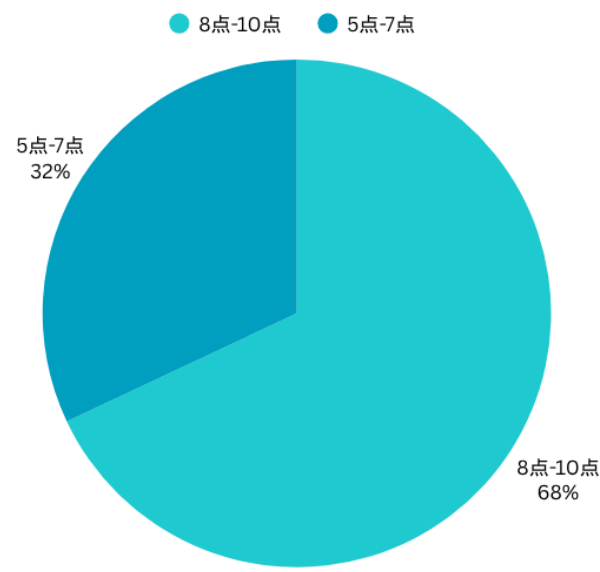
「料金」の平均スコアは8.12点です。ブランド力や国内承認薬の採用といった「安心感」を重視するユーザーが多い一方で、純粋な価格比較に対してはシビアな視点を持つユーザーが一定数存在することが数値に表れています。

- **8点以上：安心感に見合う納得のコスト（68%）**：約7割のユーザーが、提供されるサービス価値に対して料金が適正、あるいは満足であると回答しています。特に「10点」を付けたユーザーは14名（28%）でした。単なる薬代だけでなく、パッケージのデザイン性やLINEでの利便性、国内承認薬という付加価値を含めた「体験全体のコストパフォーマンス」を高く評価している層です。
- **5点～7点：実利的な比較と標準的な評価（32%）**：この「料金」項目は、OopsHAIRの全項目の中で中間層（5～7点）の割合が最も高くなっています。継続のしやすさは認めつつも、オンライン診療市場の価格競争が激化する中で、送料や基本料金に対してさらなるコストメリットを期待する心理が反映されています。
- **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「継続が困難なほど高い」「説明にない費用が発生した」といった明確な不満（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

OopsHAIRの料金体系は、ターゲット層である「質と安心を求める現代人」にとって、十分に納得感のある範囲に収まっています。4点以下の不満層がゼロであることは、価格がサービスの利用障壁になっていないことを示しています。利便性や診療の質が極めて高い評価を得ていることから、ユーザーは「安さ」のみを追求するのではなく、サービスの完成度を含めた総合的な対価として現在の料金を受け入れていると結論付けられます。

プラン数の評価分布



プラン数について評価を教えてください。(10点満点)

プラン数の評価分布

Oops（ウープス）の「プラン数」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**7.95点**となっており、シンプルかつ分かりやすい選択肢が多いユーザーに支持されています。

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	68%	厳選されたプランが分かりやすく、自分に合うものを迷わず選べる。
5点～7点	32%	実用的な選択肢は揃っているが、より細かなカスタマイズを期待する声。
0点～4点	0%	選択肢が少なすぎて困る、自分に合うものが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（プラン数）

「プラン数」の平均スコアは7.95点であり、約7割のユーザーが8点以上の高評価を付けています。あえて選択肢を絞り込むことで、ユーザーの「迷い」を払拭している点が数値に反映されています。

- ■8点以上：厳選されたプランによる納得感

構成比：68%（34件/50件）

全体の約7割を占めるユーザーが、現在のプラン構成に満足しています。特に「初めてのAGA治療でもプランが複雑すぎず、スムーズに決断できた」という意見が多く、自分に必要な治療内容が直感的に理解できるデザインが、高い得点（8～10点）に繋がっています。

- ■5点～7点：標準的なバリエーションと将来への期待

構成比：32%（16件/50件）

この評価帯のユーザーは、現状のプランで不足はないものの、継続利用の中で「成分の含有量をより細かく調整したい」といった上級者向けのカスタマイズ性や、さらなる新薬の導入を望む傾向にあります。

- ■0点～4点：不満層

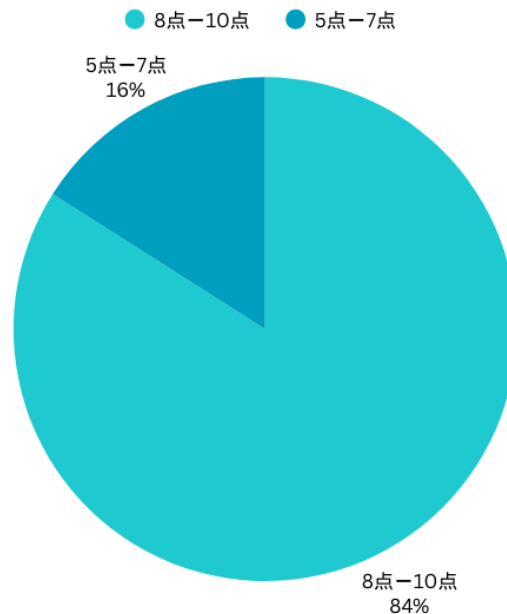
構成比：0%（0件/50件）

今回の調査データにおいて、Oopsが提供す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

Oopsのプラン構成は、ユーザーの「分かりやすさ」を最優先した設計になっています。平均7.95点というスコアは、専門クリニックとしての信頼性を保ちつつ、無駄な選択肢を削ぎ落とした結果と言えます。10点満点を付けている層は、迷わずに治療をスタートできる「シンプルさ」を最大価値として高く評価しており、これが初診のハードルを下げる重要な差別化要因となっています。

配送スピードの評価分布



OopsHAIR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**8.42点**となっており、オンライン診療の利便性を左右する「物流の迅速性」において、非常に高い満足度を獲得しています。

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	84%	診察後、驚くほど早く手元に届く。ポスト投函などの手軽さも高評価。
5点～7点	16%	実用上の問題はないが、翌日着などのさらなる「即時性」を期待する声。
0点～4点	0%	配送が遅延した、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）

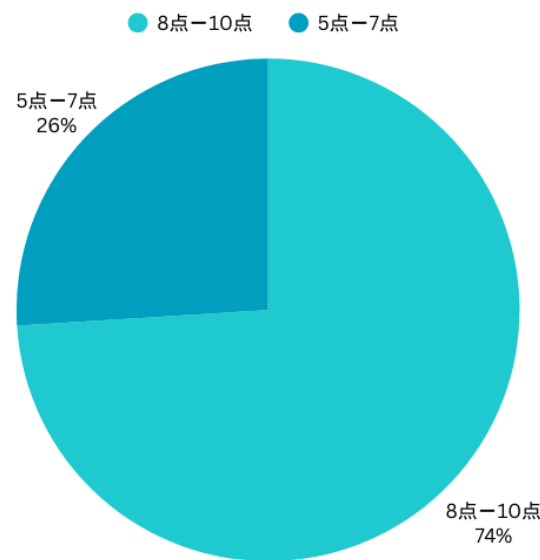
「配送スピード」の平均スコアは8.42点です。受診から治療開始までのリードタイムを最小化するオペレーションの効率性が数値に反映されています。

- **8点以上：スムーズな配送体験と即時性（84%）**：全体の8割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19名（38%）に達しており、診察後の手続きから発送、到着までの流れがシステム化されていることが伺えます。また、OopsHAIR特有の「ポスト投函」が可能なサイズ設計が、受取のストレスを軽減している点も評価を押し上げています。
- **5点～7点：標準的な配送スピード（16%）**：この評価帯の最低点も「6点」であり、配送に対して不便を感じているユーザーは存在しません。概ね満足はしているものの、物流事情や地域差、あるいは週末の受診タイミング等により「即日発送」の恩恵を十分に受けられなかった層において、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（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、プライバシーへの配慮に欠ける配送方法など、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

OopsHAIRの配送オペレーションは極めて安定しており、ユーザーが「熱が冷めないうちに治療を始められる」スピード感を実現しています。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、スタイリッシュなブランドイメージを損なわない、確実な実務能力がユーザーの安心感に繋がっています。今後はさらなる配送網の最適化により、全国的な到着時間の短縮を追求することで、さらなる満足度向上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



OopsHAIRの「アフターケア（診察後のサポート・再診のしやすさ・LINEでの相談など）」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**8.08点**となっており、オンライン診療で懸念されがちな「売り切り」の印象を払拭し、継続的なサポート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%	LINEでの相談が手軽で、再受診やプラン変更の手続きも非常にスムーズ。
5点～7点	26%	基本的なフォローは十分だが、より積極的な経過観察の連絡などを期待。
0点～4点	0%	相談への返信がない、解約手続きが複雑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（アフターケア）

「アフターケア」の平均スコアは8.22点です。オンライン診療特有の「手軽さ」を維持しながらも、受診後の不安を解消するデジタルなフォローアップが数値に反映されています。

- **8点以上：LINE完結の利便性と安心感（74%）**：全体の約4分の3にあたるユーザーが、受診後の対応に高い満足度を示しています。特に「10点」を付けたユーザーは14名（28%）でした。OopsHAIRの強みであるLINEを活用したコミュニケーションにより、気になることをすぐに聞ける環境や、次回の発送・再受診の調整がノンストレスで行える点が評価の柱となっています。
- **5点～7点：標準的なサポートと更なる要望（26%）**：この評価帯の最低点は「6点」であり、サービス品質として不足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、治療の性質上（半年～1年単位）、より定期的な副作用の確認や、医師からの能動的なアドバイスを期待する層において、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（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

OopsHAIRのアフターケアは、「相談のしやすさ」と「手続きの簡便さ」においてユーザーから高く評価されています。特に4点以下の不満層がゼロであることは、デジタルツールを駆使して「受診後の孤独感」をうまく解消できている証左です。今後は、一律の自動配信リマインド等に加え、ユーザー個々の治療期間に合わせたパーソナルなアドバイスを強化することで、長期的なロイヤリティをさらに高めることができると結論付けられます。

3.総合満足度と総括

OopsHAIRの総合満足度スコアは、10点満点中**8.16点**を記録しました。

特に「予約の取りやすさ（8.84点）」や「診療時間の柔軟性（8.80点）」といった、受診に至るまでのアクセスの良さが、全サービスの中でも際立って高い評価を得ています。

今回の分析から、OopsHAIRは「医療のハードルをデザインとUX（ユーザー体験）で解決した、次世代型のオンライン診療」であると言えます。ユーザーは単に「AGA治療薬を買う」ことだけを目的としているのではなく、LINEをベースとしたスムーズな操作性、ポスト投函の利便性、そしてスタイリッシュなブランド体験を含めた「ストレスのない治療習慣」そのものを高く評価しています。

OopsHAIRが支持される3つの核心的価値

- デジタル完結の圧倒的なUI/UX：**
LINEでの予約から受診、アフターケアまでが一貫して洗練されており、多忙な若年層～中年層のライフスタイルに完璧にフィットしています。
- 対面以上の心理的安全性：**
「無理な勧誘がない」「説明が丁寧」といった診療の質（8.52点）が、オンライン診療特有の不安を払拭し、高い信頼を獲得しています。
- ブランドへの高いエンゲージメント：**
配送スピード（8.42点）やパッケージデザインなど、細部にわたるこだわりが「薬を飲む」という行為をポジティブな習慣へと変えています。

今後の課題

本調査データでは極めて高い満足度が示されていますが、さらなる成長とロイヤリティ向上のための課題として、以下の3点が挙げられます。

- コストパフォーマンスの再定義：**
「料金（8.12点）」は他項目と比較して相対的に最も低い評価となっています。他社との単純な価格競争に巻き込まれないよう、国内承認薬の安心感や付加価値サービスをより明確に打ち出し、「納得感」をさらに強固にする必要があります。
- パーソナライズされた継続支援：**
「アフターケア（8.22点）」において、現状はシステム化された利便性が評価されていますが、今後は蓄積されたデータを元に、個々の発毛状況に合わせたパーソナルなアドバイスや、副作用への不安を先回りしてケアする能動的なサポートが求められます。
- プランの多様性とカスタマイズ性：**
「プラン数（8.16点）」の向上に向け、既存のシンプルな構成を維持しつつも、ユーザーの症状の進行度や予算の変化に柔軟に対応できる、より細分化されたオプションプランの拡充が期待されます。