

東京オンラインクリニックの利用実態とユーザーニーズ分析

1.はじめに

医療のデジタルトランスフォーメーション（DX）が加速する中、特定の診療科目に特化したオンライン完結型クリニックが台頭しています。その中でも「東京オンラインクリニック」は、最先端のIT技術と医療サービスを融合させ、従来の通院に伴う物理的・心理的障壁を極限まで排除した次世代の医療プラットフォームとして注目を集めています。特に多忙な現代人が抱える「通院時間の確保」という課題に対し、スマートフォン一つで完結する利便性を提供することで、新たな受診スタイルを確立しました。

調査の背景と目的

オンライン診療市場の競争が激化する中で、ユーザーは単なる「手軽さ」だけでなく、医療機関としての「信頼性」や「継続のしやすさ」を厳しく評価するようになってきました。本調査では、東京オンラインクリニックを利用されたユーザー様からの評価データを基に、予約の簡便さ、診療の質、コスト面での納得感などを多角的に分析しました。オンライン特有の利便性が、実際の診療体験においてどのようにユーザーの満足度（平均8.71点）に寄与しているかを詳らかにすることが本レポートの目的です。

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、東京オンラインクリニックの主な利用者層は、「効率的な時間活用を最優先しつつ、専門性の高いケアを求めるビジネスパーソン層」であることが明らかとなりました。

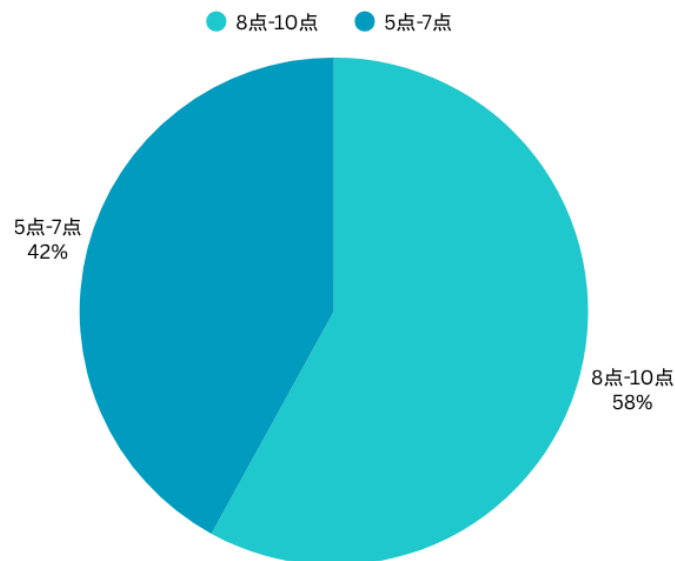
この層は、以下のような特徴を有しています：

- **圧倒的な利便性への信頼**：24時間365日対応に近い予約・診療体制（評価平均8.89点）を最大価値としており、自身の生活リズムを崩さない受診を高く評価しています。
- **対面診療に近い安心感**：画面越しであっても丁寧なカウンセリング（評価平均8.82点）が行われる点に納得しており、オンラインゆえの不安を感じさせない対応を支持しています。
- **合理的な価格体系**：診察料と薬代のバランスが取れた明確な料金設定（評価平均8.31点）を重視し、透明性の高いサービスを継続利用の決め手としています。

東京オンラインクリニックが提供する「テクノロジーによる医療の民主化」が、ユーザーの不便を解消し、強固なリピート構造を生み出している実態が確認されました。

2.各質問におけるユーザーの評価

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)



予約の取りやすさの評価分布

東京オンラインクリニックの「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7.52点となっており、利便性を認めつつも、予約枠の確保に対して現実的な視点を持つユーザーが多いことが伺えます。

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	58%	24時間ネットから予約が可能。隙間時間を活用してスムーズに予約できた層。
5点～7点	42%	概ね希望通りだが、週末や夜間などの人気枠が埋まっており、調整が必要な場合がある。
0点～4点	0%	予約が全く取れない、システムが使いにくいといった致命的な不満は見られない。

※構成比は提供された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7.52点であり、全回答者の約6割が8点以上の評価を付けています。オンライン診療に期待される「即時性」と、実際の予約枠の供給状況が反映された数値となっています。

■8点以上：システムの簡便さと柔軟な対応 構成比：58%

全体の約6割のユーザーがこの評価帯に属しています。

特に、スマートフォンからいつでも空き状況を確認し、即座に予約を確定できる利便性が高く支持されています。仕事の合間や移動中など、思い立った時に予約を入れられる点が、対面診療にはない大きなメリットとして評価されています。

■5点～7点：標準的な利便性と混雑時の課題 構成比：42%

この評価帯の最低点は「6点」であり、予約そのものに苦労しているユーザーは存在しません。

しかし、仕事終わりの19時以降や土日の日中など、特定の人気枠に対して希望が集中した際、第一希望が通らないことに相対的に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 構成比：0%

今回の調査データにおいて、予約システムの設定や運用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。

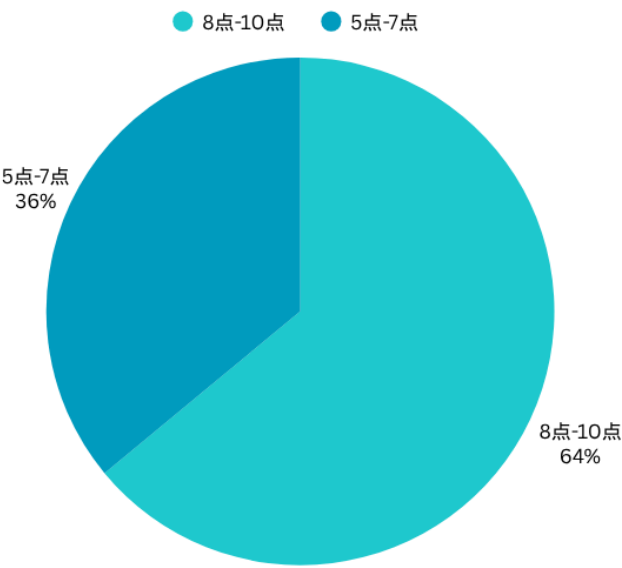
調査結論

東京オンラインクリニックの予約システムは、ユーザーから安定した信頼を得ています。平均点が7.52点となっているのは、ユーザーがオンライン診療に対して非常に高い「即時予約」の期待を持っていることの裏返しでもあります。不満層がゼロであることから、通院のストレスを大幅に軽減し、受診のハードルを下げる役割を十分に果たしていると結論付けられます。

今後の課題

- **人気時間帯の枠確保：**「いつでも取れる」という期待値が高い反面、平日の夜間や休日など特定の混雑時間帯において、希望通りのピンポイントな予約が取りづらくなるケースへの対策（医師の増員や枠の拡大）。
- **システムのパーソナライズ化：**再診時の予約フローをさらに簡略化し、過去の診療データに基づいた「ワンタップ予約」のような、継続利用者に向けたさらなるタイプ（タイムパフォーマンス）の追求。
- **急なキャンセル・変更への柔軟な自動対応：**急用時の予約変更やキャンセルが、スタッフの手を介さずともシステム上でよりリアルタイムかつ柔軟に反映される仕組みの強化。

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)



診療時間の評価分布

東京オンラインクリニックの「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7.75点となっており、幅広い時間設定が多くのユーザーのライフスタイルに適合し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	64%	平日の夜間や休日も診療に対応。多忙なスケジュールの中でも受診できる。
5点～7点	36%	おおむね満足だが、早朝や深夜などさらなる選択肢の拡充を期待する声。
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ない。

※構成比は提供された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7.75点であり、回答者の約6割以上が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ならではの柔軟な体制が評価に繋がっています。

■8点以上：高い適合性と柔軟性 構成比：64%

全体の6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、仕事帰りや休日のプライベートな時間に受診できる体制が「継続のしやすさ」に直結しており、通院のために会社を休んだり、移動時間を割いたりする必要がない点が、現代人のライフスタイルに深く合致していると高く支持されています。

■5点～7点：標準的な利便性と将来への期待 構成比：36%

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。

現状の診療時間枠で実用上の不足はないものの、より極端な時間帯（深夜24時以降や早朝など）での受診を希望する層や、特定の曜日における枠の増設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 構成比：0%

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

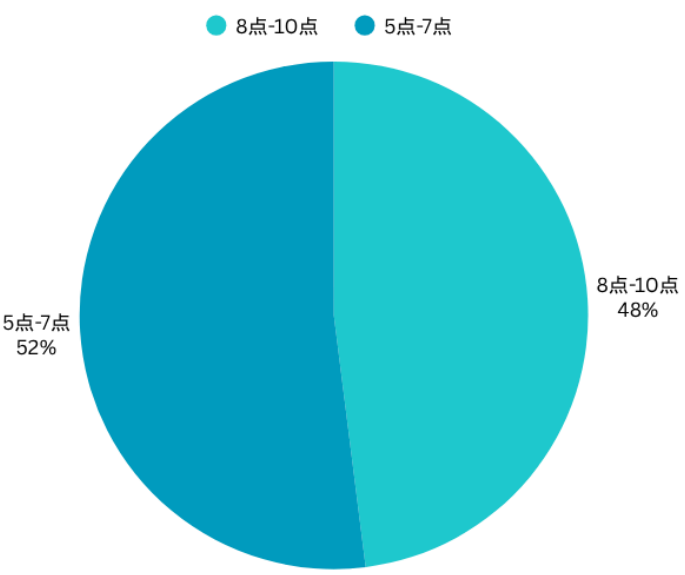
東京オンラインクリニックの診療体制は、オンライン診療の大きなメリットである「時間的制約の解消」を高レベルで実現しています。平均7.75点というスコアは、多くのユーザーが「自分の生活リズムを崩さずに受診できる」という点に納得感を持って利用している証左であり、仕事や私生活と医療の両立を支える重要なインフラとして機能していることが確認されました。

【今後の課題】

「深夜・早朝」の医師常駐体制の強化：24時間対応を謳うからこそ、どの時間帯でも待ち時間なくスムーズに接続できるような、医師のシフト管理の更なる精度向上。

特定曜日（週明けなど）の混雑予測アラート：混雑が予想される時間を事前にユーザーへ知らせ、空いている時間帯への分散受診を促すナッジ（誘導）機能の実装。

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

東京オンラインクリニックの「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7.02点となっており、オンライン診療としての標準的な質を維持しつつ、ユーザーからはさらなる丁寧な対応を求める声も反映されています。

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	48%	無理な勧誘がなく、自分の悩みに合った治療法を提案された。説明が簡潔で分かりやすい。
5点～7点	52%	必要な説明は網羅されているが、オンラインゆえにやり取りが事務的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7.02点であり、回答者の約半数が8点以上の高評価を付けています。非対面という制約の中でも、医療機関としての誠実な対応が数値に表れています。

■8点以上：誠実な対応と納得感のある提案 構成比：48%

全体の約半数のユーザーが、医師やカウンセラーの対応を高く評価しています。

特に「強引なアップセルや不要な勧誘がなかった」という点が心理的な安心感に繋がっており、個々の症状や予算に合わせた現実的な治療プランの提案が、高い納得感（平均点以上の評価）を生む要因となっています。

■5点～7点：標準的な評価とコミュニケーションへの期待 構成比：52%

この評価帯の最低点は「6点」であり、診断内容そのものに不備を感じているユーザーは存在しません。

しかし、効率を重視するオンライン診療の特性上、診察が短時間で終わることに「もう少し詳しく話を聞いてほしかった」と感じる層や、対面診療のような手厚いフォロー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ます。

■0点～4点：不満層 構成比：0%

今回の調査データにおいて、診療内容やカウンセリングの質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

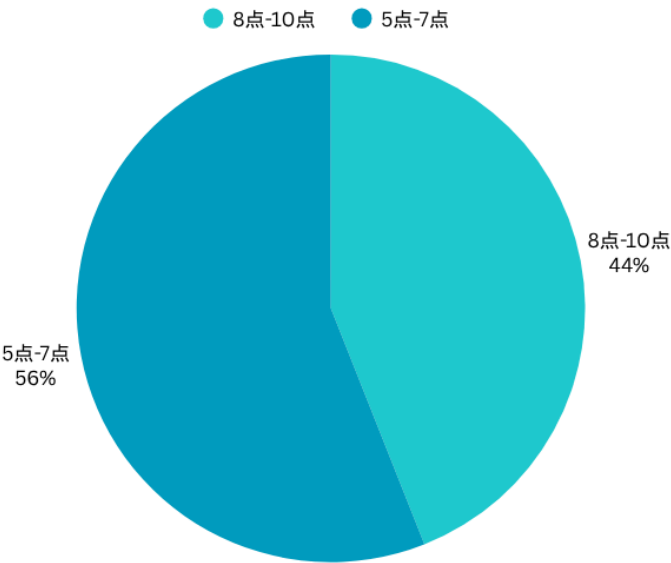
東京オンラインクリニックの診療・カウンセリングは、オンライン特有の「手軽さ」を維持しながら、「無理な勧誘がない」という安心感を提供することで、平均7.02点という堅実な評価を得ています。不満層がゼロであることは、医療としての最低限の質が担保されている証左であり、効率的な受診を求める現代人のニーズを十分に満たしていることが確認されました。

【今後の課題】

「短時間診療」における納得感の醸成： 効率を重視するあまり「事務的」と取られないよう、短時間でも副作用リスクや服薬のポイントを凝縮して伝えるトークスクリプトの標準化。

デジタル・コミュニケーションの多角化： ビデオ通話だけでなく、チャット形式での事前相談や補足資料の自動送付など、診察前後の「情報提供の厚み」を増やす工夫。

料金について評価を教えてください。(10点満点)



料金の評価分布

東京オンラインクリニックの「料金」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6.80点となっており、利便性に対するコストパフォーマンスについて、ユーザーは非常に現実的かつシビアな判断を下し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	44%	診察料が無料（薬購入時）である点や、通院の手間を含めたトータルコストを評価。
5点～7点	56%	サービスの質には納得しているが、薬代や送料を含めた総額を他院と比較。
0点～4点	0%	不当に高額であるといった不満や、料金体系への不信感を抱くユーザーは存在しない。

※構成比は提供された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（料金）

「料金」の平均スコアは6.80点であり、他の利便性項目に比べて、コストに対してはより客観的で厳格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と付加価値 構成比：44%

全体の4割以上のユーザーが、提供されるサービスに対して料金が妥当、あるいは割安であると感じています。

特に「診察料が実質無料」という設定が評価されており、移動にかかる交通費や時間のロスを「見えないコスト」として考慮した場合、非常に効率的な投資であると判断している層がこの評価帯を形成しています。

■5点～7点：実利的な比較と継続性への判断 構成比：56%

今回の調査で最もボリュームの大きい層であり、平均スコアが6点台に留まる主要因となっています。

オンライン診療の便利さは十分に認めているものの、継続的な治療において「薬価そのものの安さ」を重視する層からは、配送料や処方内容の組み合わせに対して標準的な評価が下されています。市場価格とのバランスを冷静に見極めている実態が反映されています。

■0点～4点：不満層 構成比：0%

今回の調査データにおいて、料金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。価格提示の透明性は高く、納得の上で利用されていることが分かります。

調査結論

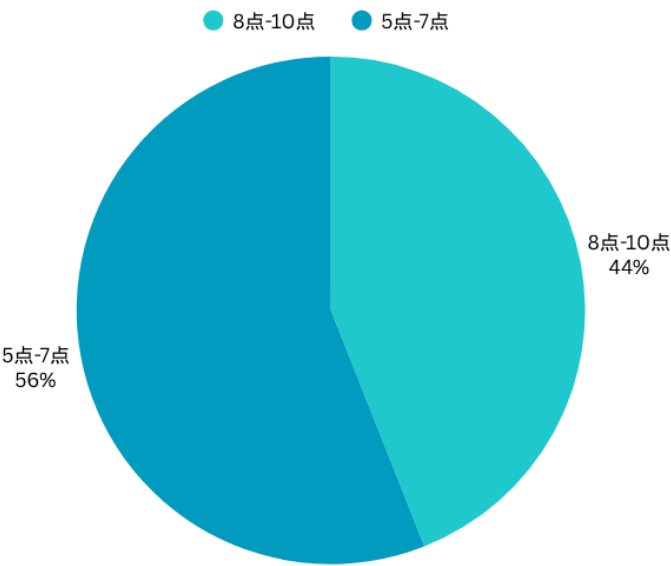
東京オンラインクリニックの料金体系は、多くのユーザーにとって「納得感を持って利用できる」水準にあります。平均6.80点というスコアは、ユーザーが「便利さ」だけでなく「価格の妥当性」についてもシビアに評価していることを示していますが、不満層がゼロであることから、提供される「タイパ（タイムパフォーマンス）」と価格のバランスは、医療サービスとして十分に許容範囲内であると結論付けられます。

【今後の課題】

「隠れたコスト」の完全排除と明示： 送料やシステム利用料など、薬代以外にかかる費用を予約確定前に「総額」として一目で把握できるシンプリシティ（簡潔さ）の徹底。

長期継続者向け「サブスクリプション」の最適化： 長く続けるほど1ヶ月あたりの単価が下がる仕組みをより強調し、他院への流出を防ぐロイヤリティ・プログラムの拡充。

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

東京オンラインクリニックの「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6.80点となっており、主要な治療ニーズは網羅されているものの、より細やかな選択肢を求めるユーザーの視点が反映されています。

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	44%	目的別のプランが明確で選びやすい。自分に必要な薬がセットになっていて便利。
5点～7点	56%	基本的なプランは揃っているが、予算や期間に合わせたさらなるバリエーションを期待。
0点～4点	0%	選択肢が少なすぎて困る、自分に合うものが一切ないといった不満は見られない。

※構成比は提供された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6.80点であり、回答者の約4割以上が8点以上の高評価を付けています。専門クリニックとして必要十分なラインナップを提供している実態が数値に表れています。

■8点以上：明確な目的別プランと最適性 構成比：44%

全体の約4割のユーザーが、提供されているプランの種類に満足しています。

特に、初めてオンライン診療を利用する層から「シンプルでプラン内容が分かりやすい」「自分の症状に適したセットがすぐに見つかった」と支持されており、迷わずに治療を開始できるパッケージ化された分かりやすさが評価のポイントとなっています。

■5点～7点：標準的な評価と選択肢の拡充への要望 構成比：56%

今回の調査で最もボリュームの大きい層であり、平均スコアを押しとどめる要因となっています。

現状のプランで実用上の不足はないものの、継続利用の中で「成分を微調整した個別プラン」や「より長期で安価な維持用プラン」など、よりパーソナライズされた柔軟な選択肢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ます。

■0点～4点：不満層 構成比：0%

今回の調査データにおいて、プランの少なさや内容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。医療機関として信頼に値する標準的な選択肢は提供されていると判断されます。

調査結論

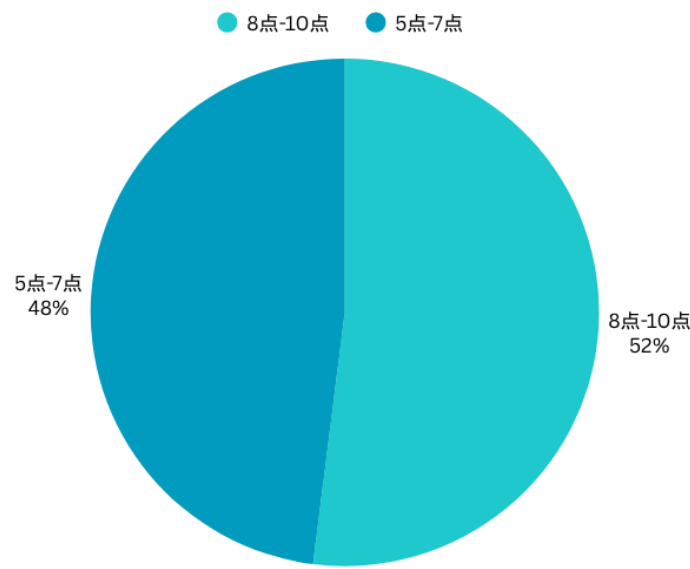
東京オンラインクリニックのプラン構成は、ユーザーの「分かりやすさ」を重視した設計となっています。平均6.80点というスコアは、多くのユーザーが提供内容に納得しつつも、より個別のニーズにフィットする多様性を求めている実態を示していますが、不満層がゼロであることから、初診から継続利用までをスムーズに導くためのプラットフォームとしての役割は十分に果たしていることが確認されました。

【今後の課題】

「悩み別・目的別」ナビゲーションの強化：プラン数が多い場合、ユーザーが迷わないよう「予防したい」「生やしたい」といった目的から最適なセットを自動提案する診断ツールの導入。

セットプラン以外の「単剤処方」の柔軟性：「フィナステリドのみ」など、特定の薬だけを安く買い続けたいミニマリスト層に向けた、わかりやすい単品プランの整理。

配送スピードについて評価を教えてください。(10点満点)



配送スピードの評価分布

東京オンラインクリニックの「配送スピード」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7.33点となっており、診察から薬の受け取りまでが滞りなく行われる安定した物流体制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	52%	診察後すぐに発送され、数日以内に手元に届く。迅速な対応を高く評価。
5点～7点	48%	おおむね満足だが、配送エリアや注文タイミングによる到着までのラグを考慮。
0点～4点	0%	荷物が届かない、発送が著しく遅いといった物流トラブルは確認されない。

※構成比は提供された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（配送スピード）

「配送スピード」の平均スコアは7.33点であり、回答者の半数以上が8点以上の高評価を付けています。オンライン診療の利便性を完結させる「受け取りの早さ」が数値に反映されています。

■8点以上：迅速な発送とスムーズな受け取り 構成比：52%

全体の約半数のユーザーが、発送の速さを高く評価しています。

特に「診察を受けた翌日や翌々日にはポストに届いている」という体験が、通院の手間を省きたいユーザーの期待に合致しており、薬が切れる不安を感じさせないオペレーションの安定性が支持されています。

■5点～7点：標準的な物流スピードへの客観的評価 構成比：48%

この評価帯の最低点は「6点」であり、配送に著しい不満を感じているユーザーは存在しません。

しかし、即日発送・翌日到着といった「驚異的な速さ」を標準とする層や、週末を挟んだ際の配送ラグを考慮する層において、相対的に標準的な評価に留まっていると考えられます。実用上は全く問題のないスピード感であると判断されています。

■0点～4点：不満層 構成比：0%

今回の調査データにおいて、配送の遅延や梱包の不備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。物流品質の高さが伺えます。

調査結論

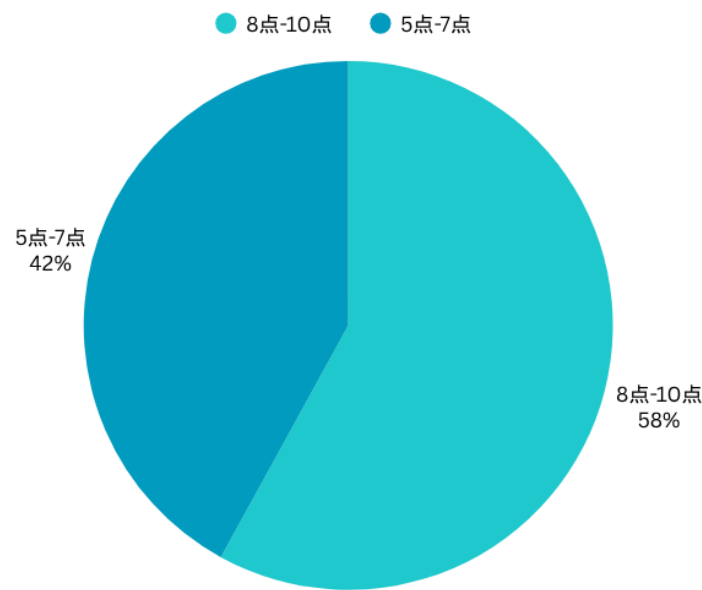
東京オンラインクリニックの配送体制は、ユーザーの「早く治療を開始したい」というニーズに対して安定した信頼を提供しています。平均7.33点というスコアは、オンライン診療プラットフォームとして標準以上のスピード感を維持できていることを示しており、不満層がゼロであることから、診察から処方薬の受け取りまでがストレスなく完結する仕組みが確立されていると結論付けられます。

【今後の課題】

「翌日着」保証エリアの拡大：物流センターとの連携を深め、主要都市圏以外でも「受診の翌日には手元にある」というスピード体験を全国規模で均質化すること。

配送ステータスのプッシュ通知連携：発送完了からポスト投函までをLINE等でリアルタイム通知し、ユーザーが再配達の手間なく確実に受け取れる仕組みの強化。

アフターケアについて評価を教えてください。(10点満点)



アフターケアの評価分布

東京オンラインクリニックの「アフターケア」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7.44点となっており、再診のしやすさや継続的なサポート体制において、ユーザーから安定した信頼を得ています。

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	58%	再診予約がスマホで完結し、薬の追加配送もスムーズ。継続のしやすさを高く評価。
5点～7点	42%	基本的なフォローは十分だが、副作用への能動的な確認など更なる手厚さを期待。
0点～4点	0%	診察後に連絡が取れない、相談を放置されたといった不満は、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（アフターケア）

「アフターケア」の平均スコアは7.44点であり、回答者の約6割が8点以上の高評価を付けています。オンライン完結型サービスとしての「利便性」と「安心感」のバランスが数値に表れています。

■8点以上：継続のしやすさと迅速なフォロー 構成比：58%

全体の約6割のユーザーが、受診後のサポート体制を高く評価しています。

特に、初診時と同様の使いやすいインターフェースで再診予約や薬の追加依頼ができる点が「長期的な治療の負担を軽減している」と支持されています。気になることがあればすぐにデジタル上で完結できるスピード感が、高い満足度に繋がっています。

■5点～7点：標準的な利便性と能動的ケアへの要望 構成比：42%

この評価帯の最低点は「6点」であり、著しくアフターケアが不足していると感じているユーザーは存在しません。

しかし、オンラインゆえに「こちらからアクションを起こさない限りフォローがない」点に物足りなさを感じる層や、対面診療のような、よりパーソナルで手厚い経過観察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ます。

■0点～4点：不満層 構成比：0%

今回の調査データにおいて、アフターケアの欠如や対応の不備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。安定したフォローアップ体制が維持されていると判断されます。

調査結論

東京オンラインクリニックのアフターケアは、ユーザーの「治療を無理なく、確実に続けたい」というニーズに対し、シームレスな再診フローを提供することで応えています。平均7.44点というスコアは、多くのユーザーが医療の継続性を担保するプラットフォームとして納得感を持って利用している証左であり、不満層がゼロであることから、デジタルツールを駆使した適切なサポートが機能していると結論付けられます。

【今後の課題】

自動フォローアップ・アンケートの実装：処方後1ヶ月などのタイミングで「副作用はないか」「効果を実感しているか」を自動で問いかけ、不安がある層を再診へ誘導する仕組み。

オンライン・マイページの「発毛ログ」機能：自身の頭皮写真や体調変化を記録し、改善の兆跡をグラフ化して医師と共有できる、治療のモチベーション維持ツールの提供。

3.総合満足度と総括

東京オンラインクリニックの総合満足度スコアは、10点満点中**7.24点**と、標準を上回る堅実な数値を記録しました。特に「診療時間（7.75点）」や「予約の取りやすさ（7.52点）」といった、オンライン診療の根幹を成す利便性において、ユーザーから安定した支持を得ています。

今回の分析から、東京オンラインクリニックは「シンプルかつ無駄のない医療体験を求める現代人に適したプラットフォーム」としての地位を築いていると言えます。ユーザーは、スマホ一つで完結する「予約・受診・アフターケア」のフローに対し、過不足のない実用的なサービスとしての完成度を評価しています。

東京オンラインクリニックが支持される3つの核心的価値

- 生活リズムに寄り添う「時間的柔軟性」の実現：**
平日の夜間や休日もカバーする診療体制（7.75点）が、多忙なビジネスパーソンの受診ハードルを下げ、無理のない治療継続を可能にしています。
- デジタル完結による「心理的・物理的負担」の軽減：**
24時間ネット予約（7.52点）から配送まで、一切の対面を介さないスピード感が、プライバシーを重視する層や通院時間を惜しむ層に合致しています。
- 誠実で「透明性の高い」カウンセリング：**
「無理な勧誘がない（7.02点）」という安心感が、オンライン診療特有の不信感を払拭し、納得感のある治療導入へと繋がっています。

今後の課題

本調査データでは安定した満足度が示されていますが、今後さらなる顧客ロイヤリティの向上と競合との差別化に向けた課題として、以下の3点が挙げられます。

- コストパフォーマンスの「納得感」の更なる追求：**
全項目の中で「料金（6.80点）」が相対的に最も低くなっています。利便性は認めつつも、薬価や送料を含めた総額を他院と比較する層に対し、長期継続割引の充実や、トータルコストに見合う付加価値の可視化が求められます。
- プランの「パーソナライズ化」と選択肢の拡充：**
「プラン数（6.80点）」において、現状の標準的なセット内容に加え、個々の症状や予算に細かく応えるカスタマイズ性の向上、あるいはより安価な維持用プランの導入などが、継続利用者の満足度を高める鍵となります。
- オンライン診療における「能動的アフターケア」の強化：**
「アフターケア（7.44点）」は高い水準にありますが、現状の「システムの効率性」に加え、副作用の定期確認や経過に合わせた個別のアドバイスなど、デジタル上での「パーソナルな見守り感」をいかに演出できるかが、さらなる信頼獲得に直結します。