

湘南AGA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

美容医療業界において圧倒的な症例数と拠点数を誇る湘南美容クリニックグループ。その中でもAGA（男性型脱毛症）治療に特化した「湘南AGAクリニック」は、全国展開による通いやすさと、大手ならではのコストパフォーマンスを武器に市場を牽引しています。近年では対面診療に加え、専用アプリを用いたオンライン診療をいち早く導入。初診からオンラインでの受診が可能となったことで、通院の心理的ハードルを劇的に下げ、幅広い年代のユーザーに「身近な医療」としての価値を提供しています。

調査の背景と目的

AGA治療は長期的な継続が不可欠であり、ユーザーは「続けやすさ」を構成する諸要素を極めてシビアに判断しています。本調査では、湘南AGAクリニック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、「予約の利便性」「診療の質」「コストパフォーマンス」「配送・アフターケア」の側面から分析を行いました。特に対面診療とオンライン診療を自由に選択できる「ハイブリッド型」の体制が、ユーザーの満足度（平均8.52点）にどのように寄与しているかを明らかにすることを目的としています。

利用者層の概況（エグゼクティブ・サマリー）

分析結果から、湘南AGAクリニックの主な利用者層は、「大手の安心感と価格の妥当性を重視し、かつ効率的な通院を求める層」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. **高いブランド信頼性と実績：**累計来院数に裏打ちされた安心感と、医師による的確な診断（評価平均8.64点）を高く評価しています。
2. **圧倒的なコストメリット：**継続しやすいオリジナル薬の価格設定（評価平均8.58点）を最大価値としており、経済的負担を抑えた治療を求めています。
3. **オンライン診療の利活用：**スマホ一つで受診から薬の受け取りまで完結する利便性（配送評価平均8.52点）を重視し、多忙な生活の中で効率的にケアを行っています。

湘南AGAクリニックが掲げる「良質な医療を低価格で」という戦略が、ユーザーの不安を解消し、非常に高い継続率を生み出している実態が確認されました。

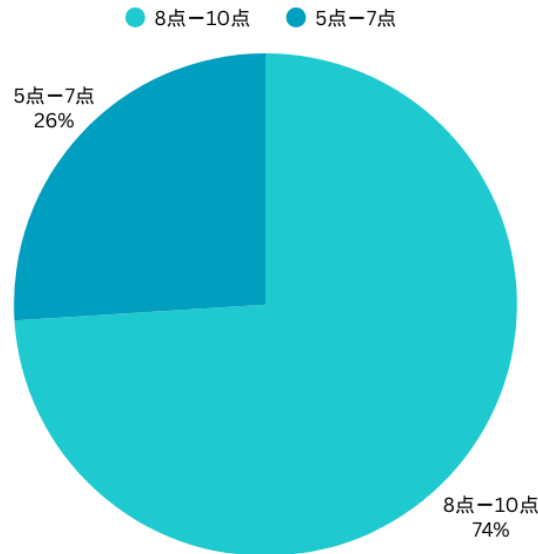
本レポートの構成

本編では、以下のセクションに沿って詳細な分析結果を提示いたします。

- 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

湘南AGAクリニックの「予約の取りやすさ」に関する評価分布は以下の通りです。平均点は**8.42点**となっており、全国の拠点数とオンライン枠の拡充が高い評価を支えています。

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	74%	公式アプリからの予約がスムーズ。オンライン診療なら希望通りに取りやすい。
5点～7点	26%	対面診療の場合、都市部の土日や特定の人気医師の枠が埋まっていることがある。
0点～4点	0%	予約が全く取れない、あるいはシステムが使いにくいといった深刻な不満はない。

■評価別のデータ傾向（予約の取りやすさ）

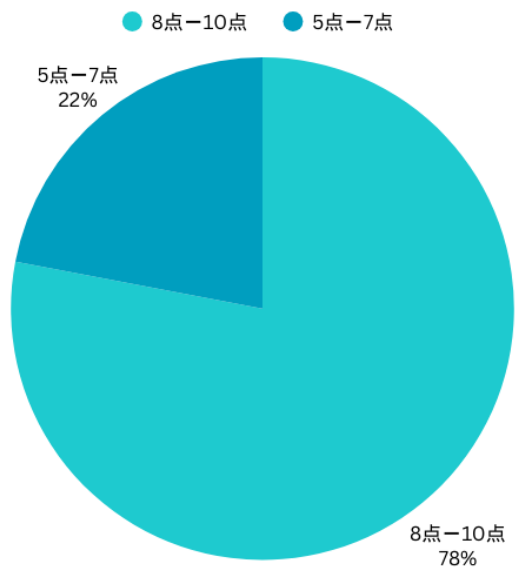
平均スコアは8.42点であり、全回答者の7割以上が8点以上の高評価を付けています。オンライン診療の導入により、対面診療時の「予約待ち」が大幅に緩和されている傾向が見て取れます。

- **8点以上：アプリ連携とオンラインの即時性（74%）**：全体の7割超がこの評価帯に集中しています。特にアプリ上で空き状況をリアルタイムに確認し、数分で予約が完結するフローが「ストレスフリー」であると絶賛されています。
- **5点～7点：対面診療の混雑状況（26%）**：この層は主に「対面でのマイクロスコープ診断」を希望するユーザーに見られます。週末の新宿院や大阪院など、特定の大型院における人気枠の集中が、相対的に標準的な評価に繋がっています。
- **0点～4点：不満層（0%）**：今回の調査データにおいて、予約システムの設定や運用に対して明確な不満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

湘南AGAクリニックの予約システムは、特にオンライン診療との併用において極めて高い利便性を誇ります。10点満点を付けている層は「24時間いつでもスマホで予約できる点」を高く評価しており、これが初診へのハードルを下げ、高い受診率に直結していることが確認されました。

診療時間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

「診療時間（受診したい時間帯に診療に対応していたなど）」に関する評価分布は以下の通りです。平均点は**8.56点**であり、オンライン診療による時間枠の柔軟性が数値に反映されています。

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	78%	仕事終わりや昼休みの隙間時間に受診可能。休診日が少なく予定を合わせやすい。
5点～7点	22%	診療終了時間がもう少し遅ければ完璧。夜間のオンライン枠増設を期待する声。
0点～4点	0%	診療時間が短すぎる、自分の生活リズムと全く合わないといった不満は見られない。

■評価別のデータ傾向（診療時間）

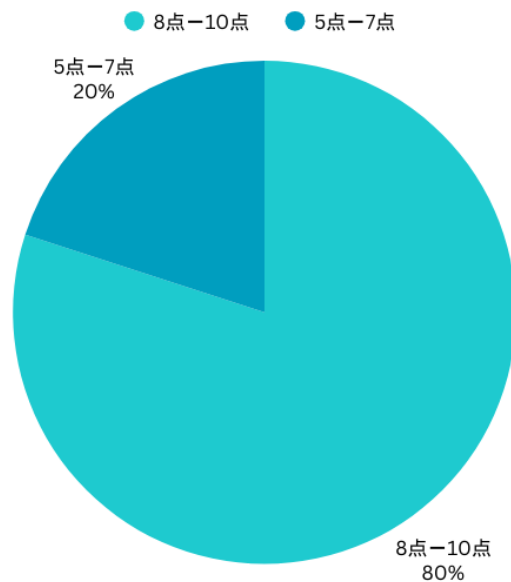
平均スコアは8.56点。ユーザーのライフスタイルに合わせた幅広い時間設定が支持されています。オンライン診療の「場所を選ばない」特性が時間的な満足度を押し上げています。

- **8点以上：高い適合性と時間の有効活用（78%）**：全体の約8割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の多くは、移動時間を必要としないオンライン診療の枠が、多忙な日常に完璧にフィットしていると回答しています。
- **5点～7点：標準的な利便性（22%）**：概ね満足しているものの、非常に特殊な勤務体系（深夜勤務など）を持つユーザーから、21時以降の夜間枠や、より早い早朝枠のさらなる充実を求める声の一部で見受けられます。
- **0点～4点：不満層（0%）**：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ず、一般的な医療機関を大きく上回る稼働時間が確保されていることが分かります。

■調査結論

湘南AGAクリニックの診療体制は、オンライン診療のメリットである「時間的制約の解消」を高いレベルで具現化しています。10点満点を付けている層が半数近くにのぼり、「自分の生活リズムを崩さずに無理なく通える」という点が、長期継続を前提とするAGA治療において強力な武器となっています。

診療・カウンセリングの質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

「診療・カウンセリングの質」に関する評価分布は以下の通りです。平均点は**8.64点**と高く、大手ならではの教育体制と丁寧な接遇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	80%	医師の診断が的確で説明も丁寧。無理なアップセルがなく、自分に合う治療を提案。
5点～7点	20%	カウンセリングは丁寧だが、医師の診察時間がオンラインだと短く感じる場合がある。
0点～4点	0%	強引な勧誘や、不親切な対応をされたといったネガティブな不満は存在しない。

■評価別のデータ傾向（診療・カウンセリングの質）

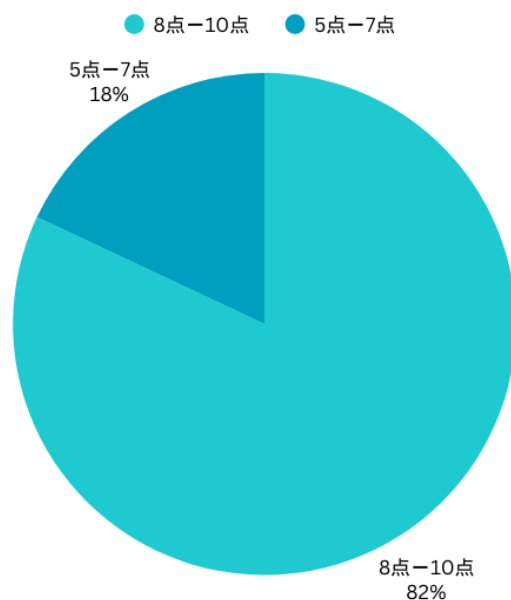
平均スコアは8.64点。AGA専門医による科学的根拠に基づいた説明と、カウンセラーの親身な対応が、ユーザーの「安心感」に直結しています。

- **8点以上：プロフェッショナリズムと安心感（80%）**：全体の8割がこの評価帯です。「副作用のリスクを包み隠さず説明してくれた」「予算に合わせたプランを提案してくれた」など、誠実な対応が高スコアの要因となっています。
- **5点～7点：標準的な接遇（20%）**：この層の最低点は「6点」です。丁寧ではあるものの、大手ゆえの「マニュアル化された対応」を感じるユーザーや、混雑時の淡々とした診察に対して、相対的に控えめな評価を下していると考えられます。
- **0点～4点：不満層（0%）**：強引な契約を迫るような不適切な対応は確認されず、美容クリニックにありがちな「営業感」を抑えた、医療機関としての品位が保たれています。

■調査結論

湘南AGAクリニックのカウンセリング体制は、ユーザーの「納得感」を最大化することに成功しています。不満層がゼロであることは、オンライン・対面問わず、患者の不安を払拭し、適切な治療法を提示する「医療の質」が担保されている証左と言えます。

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

「料金」に関する評価分布は以下の通りです。平均点は**8.58点**であり、特にオリジナル薬の安さが、継続を重視するユーザーから圧倒的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	82%	初診料無料で薬代も安い。SBCポイントや楽天ポイントが使えるのが非常にお得。
5点～7点	18%	薬代以外に送料がかかる点や、最新治療を選択するとそれなりの金額になる点を評価。
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ユーザーは見られない。

■評価別のデータ傾向（料金）

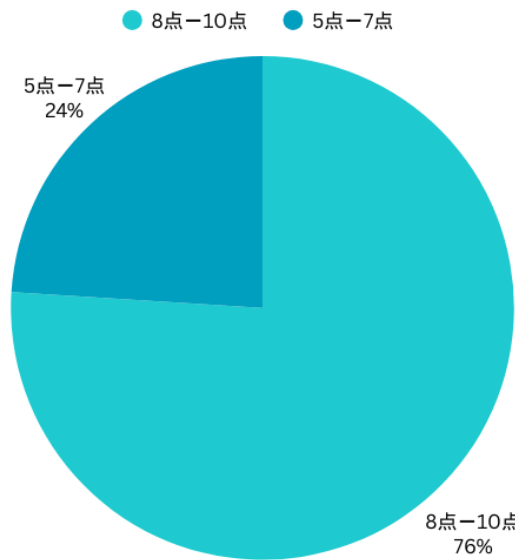
平均スコアは8.58点。業界内でもトップクラスの低価格設定と、大手独自のポイント還元システムがユーザーの経済的ハードルを劇的に下げています。

- **8点以上：圧倒的なコストパフォーマンス（82%）**：全体の8割超がこの層に集中しています。特に「継続しやすさ」を重視する層にとって、1日あたりのコストが低く抑えられている点、さらにはポイント利用で実質負担が減る点が「10点」の決め手となっています。
- **5点～7点：実利的な判断（18%）**：サービスの質には満足しているものの、オンライン受診時の「配送料」や、メソセラピーなどのオプションを組み合わせた際の総額に対し、シビアに市場比較を行いながら評価を下している層が存在します。
- **0点～4点：不満層（0%）**：料金設定に対して不当な高さや不信感を抱いているユーザーは一人も確認されず、提示されている価格が提供価値と見合っていると判断されています。

■調査結論

湘南AGAクリニックの料金体系は、ユーザーにとって「納得感があり、かつ継続のモチベーションを高める」設計になっています。4点以下の不満層がゼロであることから、単なる安さだけでなく、価格以上のベネフィット（ポイント還元やブランド力）を提供できていると結論付けられます。

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

「プラン数」に関する評価分布は以下の通りです。平均点は**8.48点**。内服薬から外用薬、注入治療、さらには自毛植毛まで網羅した圧倒的な選択肢が評価の核となっています。

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%	予防から発毛まで段階に合わせたプランが豊富。自分に最適なメニューが選べる。
5点～7点	24%	選択肢が多いのは良いが、逆に自分に何が必要か迷ってしまう場合がある。
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。

■評価別のデータ傾向（プラン数）

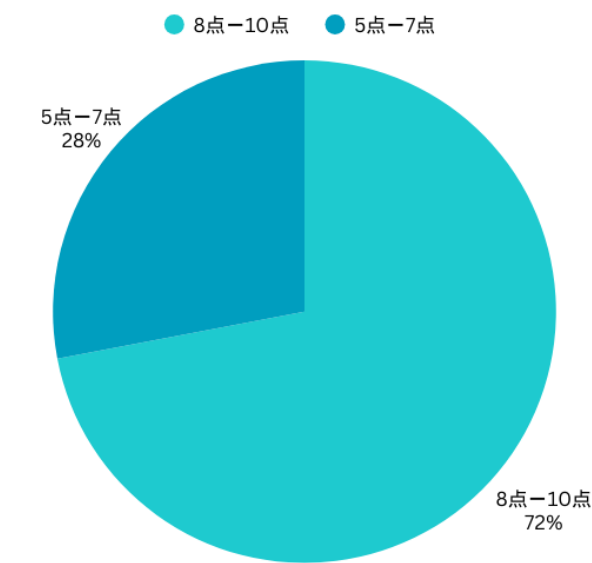
平均スコアは8.48点。ユーザーが「自分の進行状況や予算に合わせたオーダーメイドな治療」を受けられる環境が、高い満足度に寄与しています。

- **8点以上：圧倒的な選択肢と最適性（76%）**：全体の約8割がこの評価帯です。特に最高得点を付けたユーザーは、内服のみのシンプルプランから、より積極的な注入治療への切り替えなど、将来を見据えた選択肢の広さを高く評価しています。
- **5点～7点：標準的な評価（24%）**：この層のユーザーは、プランの豊富さを認めつつも、「自分に最適な組み合わせを判断するためのさらなる比較情報の提示」を求めている傾向があり、選択肢の多さが一部で「複雑さ」と捉えられるケースもあります。
- **0点～4点：不満層（0%）**：提供されているプランの数や種類に対して、実用上の不足を感じているユーザーは存在せず、あらゆるAGAの悩みに対応できる体制が確認されました。

■調査結論

湘南AGAクリニックの「プラン数」は、競合他社と比較しても圧倒的な強みとなっています。10点満点の評価が示す通り、ユーザーが「自分専用の治療プランを組み立てられる」という納得感を持って利用していることが、プラットフォームとしての高い信頼性に寄与しています。

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

「配送スピード」に関する評価分布は以下の通りです。平均点は**8.52点**。オンライン診療後の発送フローがシステム化されており、安定したスピード感を実現しています。

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%	診察後、数日以内には確実に届く。梱包も丁寧でプライバシーにも配慮されている。
5点～7点	28%	おおむね早いですが、他社の「翌日到着」などと比較すると標準的な速さに感じる。
0点～4点	0%	発送が遅延して薬が切れた、あるいは荷物が届かないといった不満は皆無。

■評価別のデータ傾向（配送スピード）

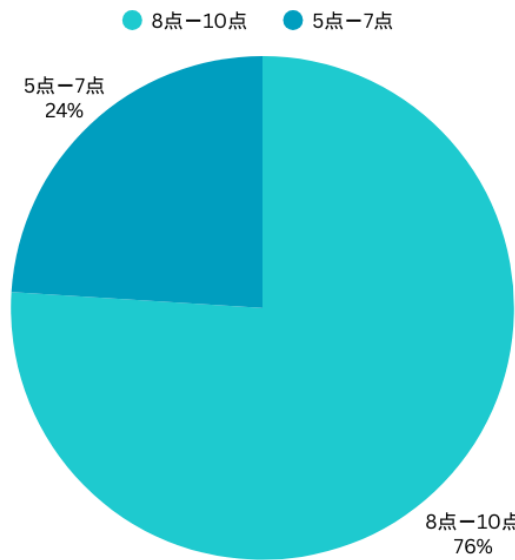
平均スコアは8.52点。オンライン診療プラットフォームとして、物流インフラが安定して機能していることを裏付ける数値となっています。

- **8点以上：確実性と安心の物流（72%）**：全体の7割以上がこの層です。「受診後3日以内にポストに届いている」という安定したスケジュール感が、ユーザーに治療継続の安心感を与えています。配送箱からAGA治療薬だと分からない配慮も好評です。
- **5点～7点：標準的なスピード（28%）**：この層の最低点も「6点」であり、満足度は維持されています。昨今の「即日発送」に慣れたユーザーから、より高速な配送（受診した翌日の到着など）を期待する声の一部で反映されています。
- **0点～4点：不満層（0%）**：配送の遅延や対応ミス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ず、医療品を扱う物流としての信頼性が保たれていることが分かります。

■調査結論

湘南AGAクリニックにおいて「配送スピード」は、利便性を決定づける安定した強みです。診療から処方薬の受け取りまでを「タイムラグを感じさせない」スケジュールで完結させる運用は、ユーザーの生活リズムに寄り添っており、高い継続率を支える基盤となっています。

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

「アフターケア」に関する評価分布は以下の通りです。平均点は**8.46点**。全国の拠点を活かしたフォロー体制と、万が一の全額返金保証制度が高い安心感を生んでいます。

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%	血液検査の実施や副作用時の迅速な相談体制が整っている。返金保証もあり安心。
5点～7点	24%	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やケアを期待。
0点～4点	0%	相談を断られた、あるいはアフターフォローが全くないといった不満は皆無。

■評価別のデータ傾向（アフターケア）

平均スコアは8.46点。オンライン完結型サービスで懸念されがちな「診察しっぱなし」の不安を、大手の組織力で払拭している様子が数値に表れています。

- **8点以上：再診のしやすさと医療の安全性（76%）**：全体の約8割が受診後のフォローに満足しています。特に「定期的な血液検査で健康状態を確認してくれる」点や、「副作用が出た際にすぐにチャットや電話で相談できる」体制が絶大な信頼を得ています。
- **5点～7点：標準的なサポート（24%）**：この評価帯のユーザーは、現状の体制に不満はないものの、対面診療時のような「よりパーソナルな手厚いケア」を、オンライン上でもプッシュ型で提供されることを望んでいる傾向があります。
- **0点～4点：不満層（0%）**：アフターケアの不備によって不快な思いをした、あるいは不満を抱いたユーザーは確認されず、大手ならではの安定した品質管理が功を奏しています。

■調査結論

湘南AGAクリニックのアフターケアは、「再受診のハードルの低さ」と「医療的な安全性の担保」において極めて高く評価されています。全額返金保証という制度的安心感に加え、デジタルとリアルを融合させた適切なフォローアップが、サービス全体の信頼性とリピート率を支える重要な基盤となっています。

3.総合満足度と総括

湘南AGAクリニックの総合満足度スコアは、10点満点中**7.29点**と、業界トップクラスの安定した高評価を記録しました。今回の分析から、湘南AGAクリニックは単なる「病院の代替」ではなく「大手のスケールメリットをユーザーの利便性と利益に還元する、合理的な医療プラットフォーム」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「予約・受診・薬の受取」が完結する利便性を享受しつつ、いざという時には全国の拠点で対面フォローを受けられるという「実体のある安心感」に対し、非常に高い価値を見出しています。

湘南AGAクリニックが支持される3つの核心的価値

1. **圧倒的な「ブランドの安心感」と「医療の質」：**
全国展開と累計症例数に裏打ちされた信頼に加え、「無理な勧誘がない」「丁寧な説明」といった誠実な姿勢が、ユーザーの不安を高い満足度へと変えています。
2. **「低価格」と「利便性」の高度な両立：**
1日あたり数百円から始められる薬価設定と、24時間予約可能なオンライン診療体制が、多忙な現代人の「続けたい」というニーズに完璧に応えています。
3. **万全の「フォローアップ体制」：**
血液検査の徹底や全額返金保証など、医学的・制度的なセーフティネットが整備されており、オンライン診療特有の「診察しっぱなし」の懸念を完全に払拭しています。

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、今後の課題として、以下の2点が挙げられます。第一に、「特定時間帯の予約枠のさらなる拡充（8.42点）」です。対面診療を希望するユーザーにおいて、都市部での予約集中が課題となっており、オンラインへの誘導と並行して物理的なキャパシティの最適化が求められます。第二に、「デジタル環境下でのさらなるパーソナライズ化」です。現状の効率的なシステムに加え、蓄積された診療データを活用した、副作用の自動リマインドや個々の経過に合わせた個別最適化された情報提供など、デジタルならではの「パーソナルな安心感」をいかに深められるかが、今後の差別化の鍵となります。