

LINEヘルスケア、2020年2月のオンライン健康相談件数が前月比40倍に増加 新型コロナウイルスに関する質問が、相談件数の半数以上

利用ユーザーを対象にした調査では、7割がオンラインでの相談に対して“満足”と回答

LINEヘルスケア株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：室山 真一郎）は、当社が展開するオンライン健康相談サービス「LINEヘルスケア（β版）」における2020年2月の利用動向を公開、2020年2月のオンライン健康相談件数は、同年1月に比べ40倍に増加いたしましたので、お知らせいたします。

※ 相談は、「オンライン診療の適切な実施に関する指針」の遠隔健康医療相談（医師）の範囲で実施。

「LINEヘルスケア（β版）」は、いつでも医師とLINEでつながるオンライン健康相談サービスです*1。チャット形式で医師に相談できる『いますぐ相談する』と、テキストメッセージで詳しく医師に相談できる『あとから回答をもらう』の2種類の相談を展開しており、「この症状、何かの病気かな・・・?」、「病院に行く必要がある症状なのかな?」という不安や、「日常生活で健康上の悩みがある」、「ネットで調べた知識に疑問をもっている」という悩みをお持ちの方の身近な相談窓口としてご活用いただいております。

※ 時間や医師の状況により、すぐに医師とマッチングできない場合がございます。

最近では、LINEが厚生労働省の要請を受け開設したLINE公式アカウント『新型コロナウイルス感染症情報 厚生労働省』において医師に無料で健康相談ができる『スマホでお医者さん相談』を提供するなど、オンラインを通じて最適な医療をお届けすることができる環境を提供しております。

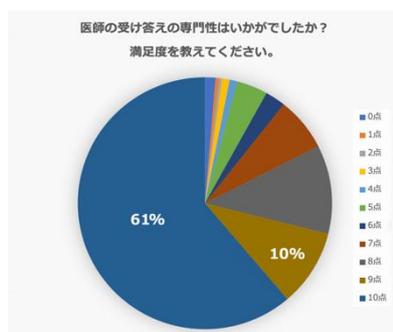
そのような中、昨年12月のサービス開始以降*2、LINEを活用したオンライン健康相談件数は増加しており、2020年2月の相談件数は、同年1月に比べ40倍に増加いたしました。なかでも、新型コロナウイルスに関する内容を含む相談が半数以上となっております。

*2：Androidは、2019年12月19日より提供

オンライン健康相談を実施した利用ユーザーからは、「いくつか、考えられる症状の説明をして対応策を提案してくれる。あとから、ゆっくり文章で見返せるので助かる」、「病院に行くほどの症状ではない、時間がない、といった時に専門医に聞けることはすごく良い」、「病院では急かされる気がして色々聞きにくい、色々聞けてとても良い」などの声もいただいております。



また、実際の相談者に実施したアンケートでは、「医師の回答内容は的確で、悩みを解決できましたか?」「医師の受け答えの専門性はいかがでしたか?」という項目において、10段階中「9」「10」と評価した満足度が高いユーザーが、全体の7割を占める結果となっており、ご利用いただいたユーザーの皆様の高い満足度と継続利用意向の強さが表れています。



LINEヘルスケア

<アンケート調査 概要>

調査対象者： LINE ヘルスケア（β版）の相談利用者
調査方法： LINE リサーチ オープン型を利用した調査
調査期間： 2019年11月20日～ 2020年2月26日
有効回答者数： 1,117名

「LINE ヘルスケア」は、今後も、遠隔健康医療相談だけでなく、「LINE」が保有する国内月間利用者数 8,300 万人のユーザーベースと、「m3.com」における 28 万人以上の医師会員および 16 万人以上の薬剤師会員基盤に加え、エムスリーグループの医療分野における知見やノウハウを生かし、医療 Q&A、オンライン診療、処方薬の宅配など、健康に関する悩みや不安を持つ様々な方に最適な医療をお届けすることができる医療プラットフォームを目指します。

■LINE ヘルスケア（β版） <https://linehealthcarecorp.com/ja/lp/2019/1>

いつでも医師とLINE でつながるオンライン健康相談サービスです。チャット形式で医師に相談できる『いますぐ相談する（相談を予約する）』と、テキストメッセージで詳しく医師に相談できる『あとから回答をもらう』の利用シーンに合わせて利用できる2種類のオンライン健康相談を2019年12月に提供開始。サービス開始以降、「この症状、何かの病気かな・・・?」、「病院に行く必要がある症状なのかな?」という不安や、「日常生活で健康上の悩みがある」、「ネットで調べた知識に疑問をもっている」という悩みをお持ちの方の、身近な相談窓口としてご活用いただいております。

対応診療科

※対応診療科については今後随時拡大して参ります。

内科・小児科・産婦人科・整形外科・皮膚科・耳鼻咽喉科

対応時間

※「いますぐ相談する」については、時間や医師の状況により、すぐに医師とマッチングできない場合がございます。

24時間 365日

相談方法・利用料金

※「オンライン診療の適切な実施に関する指針」の遠隔健康医療相談（医師）の範囲で実施いたします。

※利用料金は、β版の料金となります。

- ・いますぐ相談する（2,000円（税込）/30分）
- ・あとから回答をもらう（1,000円（税込）/48時間、1000文字まで）

本件に関するお問い合わせ先

LINE株式会社 広報：田中

TEL：03-4316-2168 E-mail：press@linecorp.com