

2021.12.01

LINE 株式会社

エムスリー株式会社

LINE ヘルスケア株式会社

## オンライン診療「LINE ドクター」、ユーザー画面を大幅リニューアル 症状別・診療科目別など、目的に応じて適した医療機関の検索もスムーズに 利用ユーザーの8割以上が、サービス満足度について11点中8点以上と回答

LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）と、エムスリー株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：谷村 格）の共同出資により設立した合併会社である 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：舩田 淳）は、医療機関の検索・予約から実際の診察・決済まで、すべて LINE 上で完結できるオンライン診療サービス「LINE ドクター」において、ユーザー側の利用画面をリニューアル、近隣地域や症状別、診療科目別など目的に応じた医療機関の検索機能を強化いたしましたので、お知らせいたします。



「LINE ドクター」は、診察の予約からビデオ通話での診察、決済まで LINE 上で完結することのできるオンライン診療サービスです。LINE をご利用いただいている方であれば、新たにアプリをダウンロードすることなく、LINE 上で医師とつながり診察を受けることが可能です。

2020年12月に、首都圏の一部の地域を対象に先行提供を開始、現在は、関東近郊のほか、北海道、近畿、中部、九州地域など対応エリアを大きく拡大いたしました。月別の累計診療件数も、サービス開始時から約半年間<sup>※1</sup>で、10倍以上に増加、30代～40代の男性・女性ユーザーを中心に、多くの皆様にご利用頂いております。

※1：2021年1月～2021年7月までの実績値

また、利用ユーザーの満足度を評価する指標 NPS スコアも、LINE ドクターは「+47.9%」と高水準であり、8割以上の利用ユーザーが、サービス満足度について11点中8点以上と回答<sup>※2</sup>、「普段使っている LINE で診療を受けることができて楽ちん」、「待ち時間がないので、時間を有効に活用できる」など、満足度の高い声を多くいただいております。

※2：調査対象期間：2021年8月25日～2021年9月1日、調査対象者：調査期間に LINE ドクターを利用したユーザー、調査対象者数：136名

そして、今回新たに、ユーザーの皆さまの利便性をさらに向上させるために、LINE ドクターのユーザー側の利用画面をリニューアル、医療機関の検索機能を強化いたしました。位置情報に応じて、近隣のオンライン診療可能な医療機関を検索することができるようになったほか、気になる症状別、受診したい診療科目別でも医療機関の検索が可能、目的に適した医療機関をより簡単に見つけることが可能です。



また、診療開始時のビデオ通話においても、医師からユーザーに通話をかける仕様に変更。診療日当日、ユーザーは医師からの着信を待つだけで、自宅にいながら医師の診察を受ける事が可能です。

LINE ドクターは、今後も、利用ユーザー、医療機関の皆さまの声をプロダクトに反映し、より利便性の高いサービス提供を行っていくほか、オンライン診療、対面診療を融合し、症状や生活スタイルに合わせて、ユーザーが最適な診察手段を選択できる世界を目指してまいります。

#### 【オンライン診療サービス「LINE ドクター」】

URL : <https://liff.line.me/1654910047-r8ona6WO>

※スマートフォンでのみ、閲覧が可能です