

2021年11月30日  
J.D. パワー ジャパン

### **J.D. パワー 2021 年米国オンライン診療サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

～オンライン診療サービスの利用は急増の一方、サービスの問題やアクセスの悪さが顧客体験を低下～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間9月30日に、**J.D. Power 2021 U.S. Telehealth Satisfaction Study<sup>SM</sup>**（J.D. パワー 2021 年米国オンライン診療サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>）の結果を発表した。

本調査は、オンライン診療サービスについて調べたものであり、保険会社、医療機関を介さずに提供する「直接サービス提供型(Direct-to-Consumer)」と保険会社が給付するサービスの1つとして提供する「保険会社サービス提供型(Payers)」の2つのセグメントの結果を発表している。

#### **テラドックとユナイテッドヘルスケアが各部門の首位に**

過去18ヶ月の間に、多くの患者がオンライン診療サービスを安全かつ迅速で便利な手段として利用したことで、間違いなくオンライン診療サービスは医療提供に大きな変革をもたらした。しかし、過去1年間に調査回答者の間でオンライン診療サービスの利用率が36%に上昇するなどの急成長を遂げる中、業界ではその弊害も生じている。本調査によると、サービス内容の制限、医療ケアへのアクセスの困難さや一貫性のなさなどが、オンライン診療サービス業界が成熟していく中で直面している課題となっている。

2021年調査の主なポイントは以下の通り：

#### **すべての世代でオンライン診療サービスの利用が急増**

全体では、患者の36%が直近1年間にオンライン診療サービスを利用した。2020年の9%、2019年の7%と比較し、大幅な上昇となった。すべての世代で一貫してオンライン診療サービスの利用が見られ、特にY世代とプレブーマー世代\*1の利用率が最も高かった。

\*1 J.D. パワーでは、1946年より前に生まれた人をプレブーマー世代、1946-1964年に生まれた人をブーマー世代、1965-1976年に生まれた人をX世代、1977-1994年に生まれた人をY世代、1995-2004年に生まれた人をZ世代と定義している。Y世代の中で、特に1982-1994年に生まれた人をミレニアル世代と定義している。

#### **利便性、迅速性、安全性が利用率向上に**

オンライン診療サービスを利用する理由として、「利便性」（57%）、「治療へのアクセスにおける迅速性」（47%）、「安全性」（36%）が上位に挙げられた。

#### **患者の満足度は弱点の顕在化により低下**

2021年には、「直接サービス提供型」と「保険会社サービス提供型」の両サービスに対する総合的な満足度が、前年より低下した。患者が直面する障壁として最も多く挙げられたのは、「サービス内容の制限」（24%）、「価格に

対する認識不足」(15%)、「テクノロジー要件のわかりにくさ」(15%)、「医療提供者に関する情報不足」(15%)であった。

### **高リスク患者へのケアにおける一貫性の欠陥**

自己申告による健康状態別に総合満足度を見ると、健康状態が最も悪い患者は、健康状態が良好な患者と比較し 85 ポイント (1,000 ポイント満点) 低かった。同様に、健康状態が良好な患者は、健康状態が悪い患者よりも、「診察時に提供される情報を理解できた」、「明確な説明を受けた」、「診察が非常にパーソナライズ化されていた」、「質の高い診断を受けた」と回答する傾向が見られた。

J.D. パワー グローバル・ヘルスケア・インテリジェンス部門マネージング・ディレクター、ジェームズ・ビームのコメント

「本年調査で、前年の4倍の36%もの医療サービス利用者がオンライン診療サービスを活用しているという存在感は無視することができない。しかし、調査結果をより深く掘り下げると、多くの利用者が必要なサービスを受けられていないことや、受けたケアに一貫性がないことを理由に、同期間に顧客満足度が低下していることが明らかになった。この業界が成長するにつれ、これらの課題に向き合うことが重要になる。」

### **顧客満足度ランキング**

#### **【直接サービス提供型(Direct-to-Consumer)】**

第1位: Teladoc (テラドック) (874 ポイント)

第2位: MDLIVE (エムディーライブ) (868 ポイント)

第3位: MyTelemedicine (マイテレメディシン) (859 ポイント)

#### **【保険会社サービス提供型(Payers)】**

第1位: UnitedHealthcare (ユナイテッドヘルスケア) (868 ポイント)

第2位: Humana (ヒューマーナ)、Kaiser Foundation Health Plan (カイザー・ファウンデーション・ヘルス・プラン) (同点、865 ポイント)

### **《J.D. パワー 2021 年米国オンライン診療サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要》**

年に1回、直近12ヶ月以内のオンライン診療サービスの利用者とその家族に対して、もっとも最近利用したオンライン診療サービスに対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で3回目の実施となる。

■実施期間: 2021年6月~2021年7月 ■調査方法: インターネット調査

■調査対象: 直近12ヶ月以内のオンライン診療サービスの利用者とその家族

■調査回答者数: 4,676人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価

を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「顧客対応」(42%)、「診察」(28%)、「登録・予約手続き」(19%)、「請求・支払い」(11%)となっている(カッコ内は影響度)。

\*本報道資料は、現地時間 2021 年 9 月 30 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-us-telehealth-satisfaction-study>

\*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

**【ご注意】**本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレートコミュニケーション）

Tel : 03-4570-8410/080-8823-7365 E-mail : [release@jdpa.com](mailto:release@jdpa.com)

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ヘルスケア・インダストリー）

Tel : 03-4570-8400 E-mail : [japanGBIPractice@jdpa.com](mailto:japanGBIPractice@jdpa.com)

J.D. パワーについて：

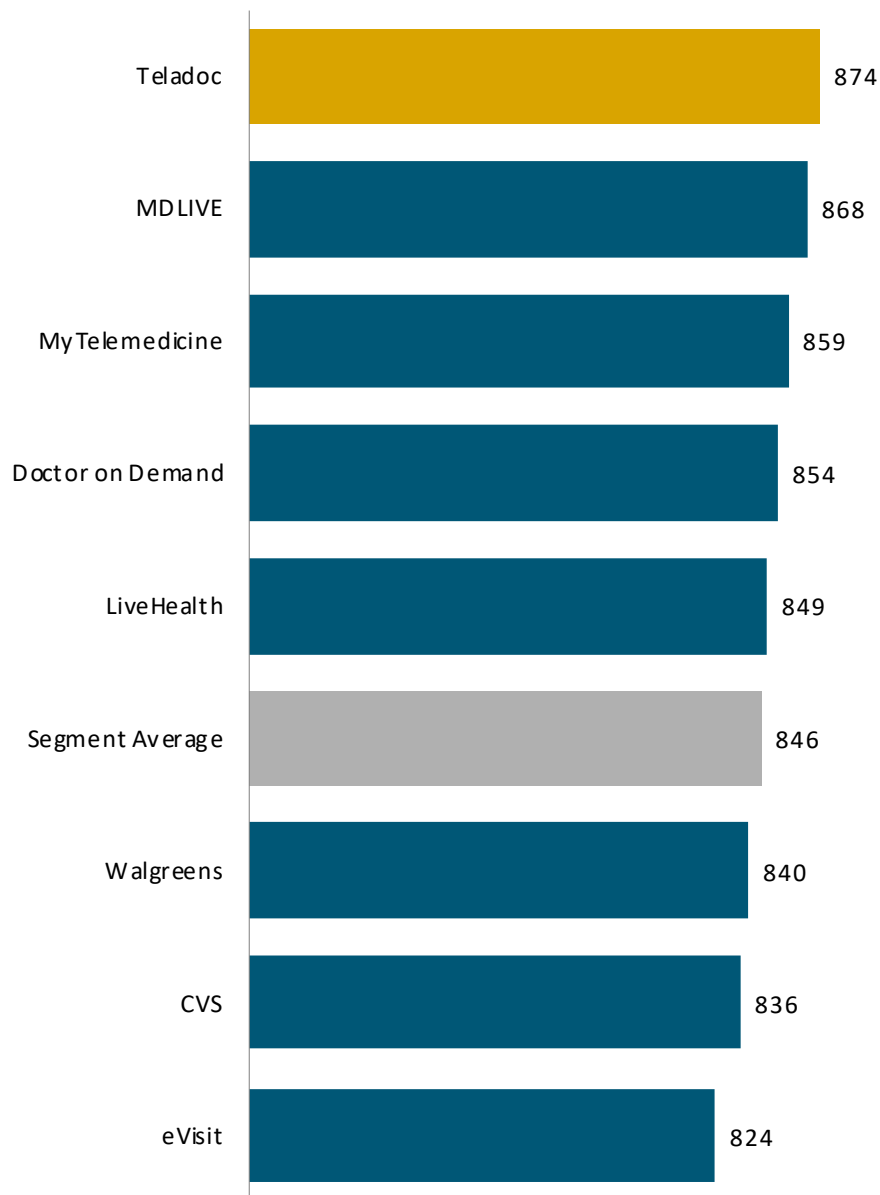
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

# J.D. Power 2021 U.S. Telehealth Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Direct-to-Consumer



Source: J.D. Power 2021 U.S. Telehealth Satisfaction Study<sup>SM</sup>

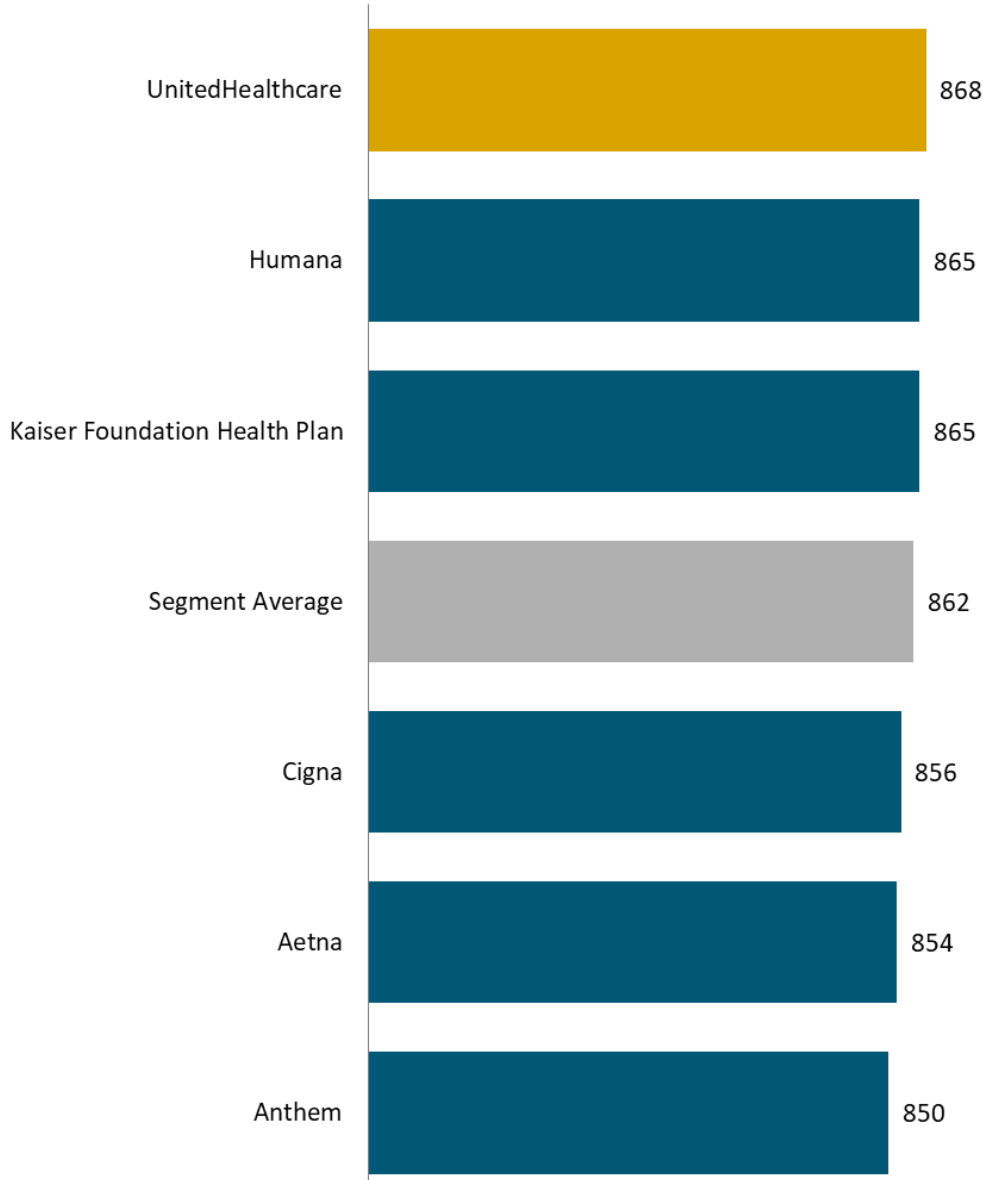
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2021 U.S. Telehealth Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Payers



*Note: Medicare and Medicaid are included in the study but are not rank-eligible because they are not administered by a single brand/company.*

*In alphabetical order if there are tie scores.*

Source: J.D. Power 2021 U.S. Telehealth Satisfaction Study<sup>SM</sup>

*Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.*