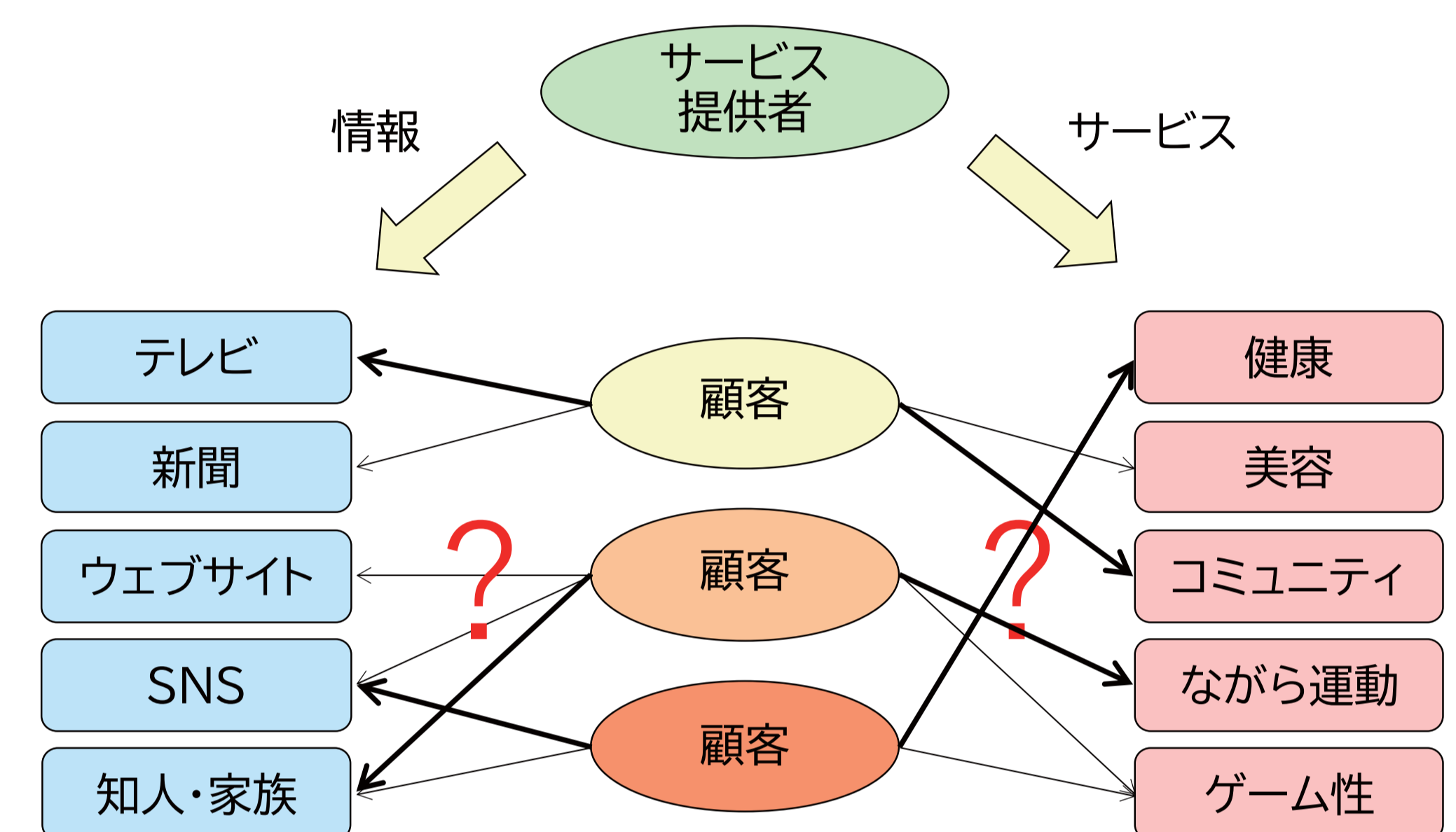


ユーザー特性に合わせたヘルスケアサービス情報の提供

- ▶ 情報収集チャネルの特性，ユーザーが求める価値は多様化している
- ▶ 情報チャネルは効果の違いで3つのグループに分けられる
- ▶ 個人属性に合わせた情報や価値の提供がサービスの普及には重要

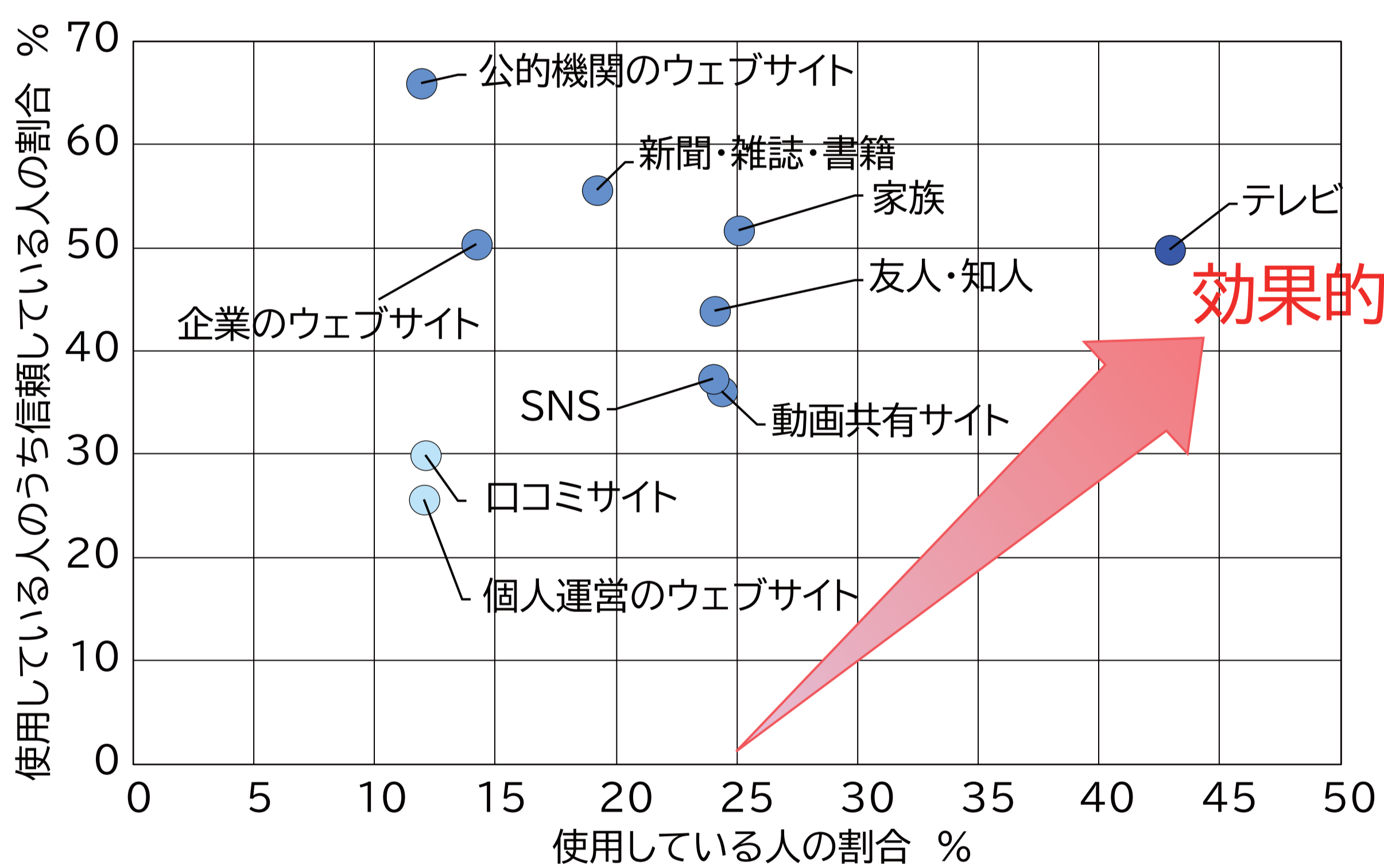
ヘルスケアサービスの普及に向けて

- 高齢化率：28.9%（2021年）
- 平均寿命 / 健康寿命：81.4歳 / 72.7歳（男性），87.5歳 / 75.4歳（女性）
- 健康寿命と平均寿命の差を小さくすることでQoLの向上に期待
- 多くのヘルスケアサービスが開発，提供されている中で，顧客（ユーザー）は，①サービスの認知，②ニーズとのマッチング，③サービスの受容を経て，サービスの利用，継続に繋がる
- サービスの認知，ニーズは顧客の特性によって変わるが，その特性は十分に明らかになっていない



ヘルスケアサービスの認知と選択

情報提供チャネルの重要性



情報チャネルの使用率と信頼の関係

- 情報収集に使用している情報チャネルとその信頼をアンケート調査
- ロジスティック回帰分析で，情報チャネルの使用と年齢，性別，配偶者・子供の有無，最終学歴，世帯年収，主観的健康との関係进行分析
- 個人属性によって，情報収集に使用するチャネルは異なる
- 適切に情報を届けるためには，情報チャネルの使用率と信頼率の両方が重要．情報チャネルはその効果によって3つのグループに分かれる
- サービス提供者は顧客の特性に合わせた情報チャネルの選択が重要
- 情報収集にどの情報チャネルも使用していない無関心層は，回答者の28.2%を占めており，この層への情報提供は今後の課題

ヘルスケアサービスに求められる価値

- ヘルスケアサービスにおいて，重要なメリット・価値をアンケート調査し，因子分析で特徴を抽出．ロジスティック解析で個人属性との関係进行分析
- 重要な価値として「情報の記録・提供」「運動に対する副次効果」「コミュニティ」の3つの価値を抽出
- 個人属性によって，どの価値を重要と感じているかは異なり，顧客に合わせたサービスの設計・提供が重要

変数	情報の記録・提供	運動に対する副次効果	コミュニティ
年齢	-0.004	-0.002	-0.011
性別(男:0, 女:1)	0.054	0.241	-0.078
配偶者	0.072	0.134	0.054
子供	-0.043	0.015	0.071
最終学歴	0.062	0.014	0.040
世帯年収	0.031	-0.009	0.021
主観的健康	0.003	0.025	0.045

サービスの価値と個人属性の関係