

2020年5月27日

東京海上日動火災保険株式会社  
東京海上日動あんしん生命保険株式会社  
株式会社メディカルノート

## オンライン医療相談サービス「Medical Note 医療相談」のご提供期間延長

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 広瀬 伸一)および東京海上日動あんしん生命保険株式会社(取締役社長 中里 克己)は、現在、無料サービスとしてご提供している株式会社メディカルノート(代表取締役 CEO 梅田 裕真、以下「メディカルノート社」)のオンライン医療相談サービス「Medical Note 医療相談」の提供期間を、6月30日(火)まで延長いたします。

「Medical Note 医療相談」は、自身の症状に不安を抱える方々が、専門医を中心とした医療従事者に対して、パソコンやスマートフォンなどのオンライン上で、手軽に、直接個別に相談や質問ができるサービスです<sup>(注1)</sup>。

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、自身や家族の体調に不安を抱くお客様が、自宅にいながらにして医療従事者に相談、質問できるよう、「Medical Note 医療相談」を、4月15日(水)から期間限定の無料サービスとしてご提供しておりますが、これまでにご利用いただいたお客様からは、「回答内容がしつかりしており信頼できる」「迅速に回答が得られた」「医療機関に行くことが難しい中、不安を取り除くことができた」等のお声を頂戴しております。

新型コロナウイルスのため、医療機関の受診が困難な状況が依然継続している状況等をふまえ、当初は5月31日(日)までとしていた「Medical Note 医療相談」の無料サービスのご提供を、6月30日(火)まで延長いたします。引き続き、新型コロナウイルスに関するご相談<sup>(注2)</sup>だけではなく、他の症状で悩んでおられるお客様も、オンライン上で医療従事者にご相談、質問いただくことが可能です。

また、メディカルノート社が開設している「新型コロナウイルス感染症特設サイト<sup>(注3)</sup>」では、新型コロナウイルス感染症に関する疾患情報はもちろん、感染に対する不安が特に大きい基礎疾患をお持ちの方や高齢者等に特化した情報もご提供しています。

(注1)本サービスは、「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の範囲で実施します。

(注2)厚生労働省や国立感染症研究所のガイドライン等を踏まえながら、相談対応を行っています。

(注3)メディカルノート社の「東京海上日動火災保険・東京海上日動あんしん生命お客様専用ページ」からアクセスできます。

ご利用対象者	・東京海上日動火災保険の個人契約のご契約者様または団体契約のご加入者様 ・東京海上日動あんしん生命保険の個人契約のご契約者様または被保険者様
期間	2020年4月15日(水)から6月30日(火)まで ※当初は5月31日(日)まで
ご利用方法	メディカルノート社の「東京海上日動火災保険・東京海上日動あんしん生命お客様専用ページ( <a href="https://medicalnote.jp/features/marine_covid19">https://medicalnote.jp/features/marine_covid19</a> )」から、ご利用できます。

## ■ご相談例

20代後半女性からのご相談

医療チームへの相談
回答あり
2020.05.13

### 発熱と喉の痛みについて

昨日から発熱と喉の痛みの症状があり、かかりつけ医を受診しました。  
 診断結果は、昨年から繰り返している急性咽喉炎であるとのことでした。  
 ウイルス性ではなく細菌性のものであるが、念のため症状が出ている間は会社を休むようにと言われました。  
 薬をもらい飲んでいますが、熱が39度くらいまで上がり夜寝付けられない状態です。  
 海外渡航歴もなく、ここ2ヶ月間は山形県内から出ておりません。  
 今のところ、咳や肺炎の症状はありませんが、新型コロナウイルスの可能性がないかとても不安です。  
 このような症状の場合、可能性はあるのでしょうか。

ご相談ありがとうございます。  
 非常に不安な状況、お察し申し上げます。

いただきました内容からは風邪やインフルエンザ、溶連菌、アレルギーなど以外にも、現在の日本の状況を加味して新型コロナウイルスも例に挙げることはできます。

新型コロナウイルスの症状は個人差が大きいことも知られており、重篤な経過を辿る方もいらっしゃる反面、無症状のまま経過して治癒する方もいらっしゃると思定されています。  
 症状が見られる場合であっても、発熱、咳、息苦しさ、頭痛、腹痛、下痢、味覚障害、嗅覚障害など様々なものを例に挙げることはできます。

そのため、症状のみから新型コロナウイルスであるかどうかを申し上げるのは非常に難しい側面があり、体調不良がある段階では可能性として考慮することが大切です。

新型コロナウイルスが疑われる際、風邪の症状が続いている、強いだるさ（倦怠感）や息苦しさ（呼吸困難）があるなどの場合、医療機関を受診する前に「帰国者・接触者相談センター」に電話することが勧められています。  
 こうした症状に当てはまる状況があれば、お住まいの市町村の相談窓口にご相談されることを検討下さい。

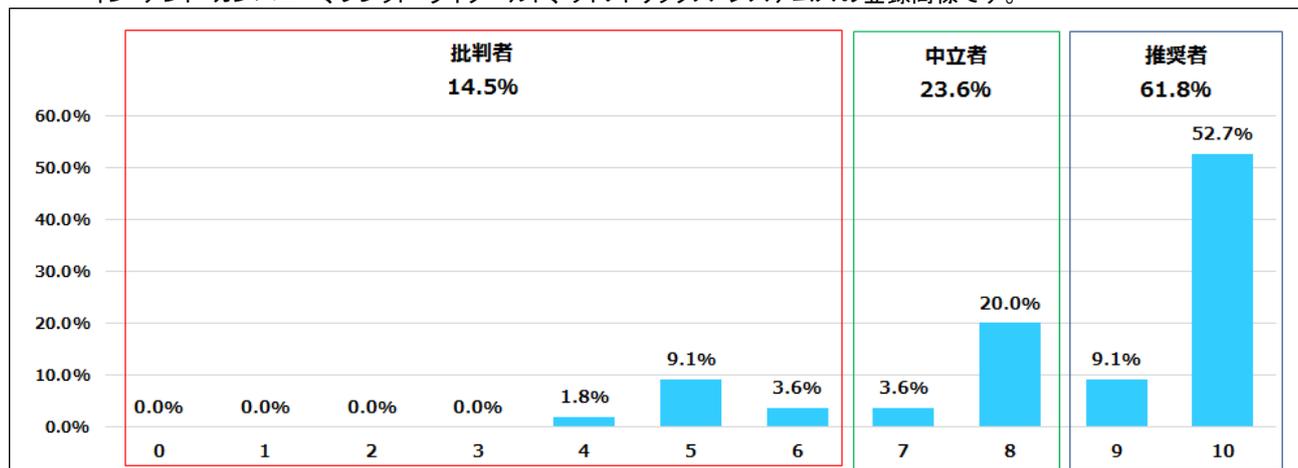
以上、少しでも参考になりましたら幸いです。  
 どうぞ、お大事になさって下さい。

医療チーム

## ■（ご参考）アンケート調査結果

4月15日（水）から5月6日（水）に本サービスをご利用いただいたお客様を対象に、メディカルノート社がアンケート調査を実施しました。「このサービスを他の方に薦めますか」という質問について、10段階中「9」「10」と評価した満足度の高いご利用者が全体の6割を占める結果となっており、顧客ロイヤルティを測る指標であるNPS®<sup>(注4)</sup>は+47.3と高い水準になりました。

(注4) Net Promoter Score の略で、「このサービスを他の方に薦めますか」という質問に0から10の11段階で回答していただき、0～6の方を「批判者」、7～8の方を「中立者」、9～10の方を「推奨者」と分類して、「推奨者の割合」-「批判者の割合」で算出されます。最大+100、最小-100となり、プラスに大きいほどサービスに対する信頼性も高いと評価できます。NPSは、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。



## ■「Medical Note」の概要

「Medical Note」は、患者に方々が最良の医療に出会うためのメディカルノート社のヘルスケアプラットフォームです。医療の最前線で活躍する医師や専門家が保有する最新の症例や治療例、経験に基づいた信頼できる情報を、一人でも多くの方々に伝えることを目指しております。病気や症状等をわかりやすく説明する医療情報と、オンライン上で医師や専門家に相談できるサービスを提供しております。

以上