

VERSION [1.0]
MAY 24, 2017



paingone[®]*
the original TENS pen

고객만족도 사전조사

결과 및 분석

medi direct⁺
international

사전 시장 조사

회사 소개

메디-다이렉트 인터내셔널은(Medi-Direct International)독창적이고 과학적으로 입증된 새로운 치료법을 시장에 선보이며 약물 치료 없이 삶의 질을 향상시키는 데 일조합니다. 메디-다이렉트 인터내셔널은 2002 년부터 대체적인 건강 솔루션을 제공해오고 있으며, 시작 제품인 Paingone Pen 기기를 최초로 판매한 이래로 많은 발전을 이루었습니다.

공인 되지 않았던 Paingone Pen의 성공은 비즈니스의 확장과 새로운 사명을 가지게 하였습니다. 그리하여 최고의 품질과 가장 효과적인 건강 솔루션을 연구, 제조 및 배포하는데 헌신했습니다

PAINGONE PEN의 소개

빠르고, 효과적이며, 약물 복용이 필요 없는 통증완화기기

이 제품을 사용하면 약물, 리드 패드 또는 젤을 사용하지 않고 통증이 심한 지점에 30초의 치료로 인하여 모든 유형의 만성 통증을 완화 할 수 있습니다.

Paingone Pen은 대형펜의 모양으로 실용적이며 효과가 빠르고 사용하기 쉽습니다. 경피 신경 전기 자극 요법(TENS 또는 TNS라고도 함)의 원리로 작동하며, 일반적인 TENS 기계와 달리 와이어 또는 끈적한 패드가 없이도 언제 어디서나 사용할 수 있습니다.

Paingone Pen은 피에조-크리스탈 소자에서 생성된 저주파 전하를 사용하여 임상적으로 효과가 입증된 지속적인 통증 완화를 제공합니다. 주목할 만하게 가동을 위한 건전지가 필요하지 않다는 것입니다.

기술적인 사양

- ⊙ 피에조 전기치료 – 크기 : 132 x 20 x 20mm
- ⊙ 중량 : 30g
- ⊙ 주파수 : 1-2Hz 수동 조작
- ⊙ 출력 전압 : 공칭 15Kv
- ⊙ 건전지 전원 : 없음
- ⊙ 제품 수명 : 평균 1~2년
- ⊙ 치료 주기 : 30-60초
- ⊙ 치료 횟수 : 필요 시 마다
- ⊙ 관리 : 특별한 관리 필요 없음
- ⊙ 부속품 : 요구되지 않음
- ⊙ CE : Class IIa 등급의 의료 기기 표시(유럽인증)

개요서

2002년에 설립된 메디-다이렉트(Medi-Direct)는 현재까지 150만개 이상의 기기를 성공적으로 판매했습니다. 이것은 제품 사용성에 대한 고객의 직접적인 피드백을 수립하기 위한 회사의 첫 번째 시장 조사였습니다. 이 피드백의 결과는 향후 제품 설계에 영향을 주기 위해 사용될 것 입니다.

설문 조사는 360명을 샘플로 하였으며 이는 통계 패키지를 통하여 사용하도록 결정하였습니다. 조사는 전화로 이루어 졌으며, 2017년 3월과 4월에 걸쳐 수행되었습니다.

결과에 대한 간략한 개요는 다음과 같습니다

- ◎ 60대 이상의 연령대에서 동등한 분포의 성별과 Paingone 기기의 사용에 대한 우세함이 있었습니다. 연령대에 대해서는 명백한 증거를 보유하고 있습니다.
- ◎ 응답자의 대다수는 설문 조사 후 6 개월 이내에 기기를 구입했습니다. 일부 응답자는 2010년 이전에 기기를 구입 했으므로 기기의 수명과 내구성이 우수하다는 것을 알 수 있었습니다.
- ◎ 가장 일반적인 증상은 다음과 같습니다 : 관절염, 관절통 및 관련 요통
- ◎ 응답자의 90%는 기기 사용이 효과적이라고 했으며 25%는 기기가 매우 효과적이라고 응답했습니다.
- ◎ 기기 사용을 중단한 주된 이유는 원래의 증상이 완전히 사라지거나 기기가 효과가 없었기 때문입니다. 그러나 응답자의 90%의 유효성 평가에 비추어 볼 때 이 기기가 효과적이지 않다고 답한 전체 응답자는 비교적 낮았습니다.
- ◎ 기기와 관련된 가장 흔한 부작용은 다음과 같았습니다. 피부에 멍이나 붉은 자국이 생길 수 있습니다. 기기 작동 시 전기펄스를 느끼는 불편함과 가벼운 통증을 증가시켰다고 하였습니다. (이는 통계적으로 무시할 수 있는 응답자 수입니다.). 이러한 부작용은 Paingone 기기의 '제품 정보 광고지' 에서 이미 언급되었고 이를 적절하게 다루었습니다.

결론적으로, Paingone 기기는 매우 높은 유용성, 내구성 및 사용 편의성을 보여주었습니다. 설문의 응답들은 Paingone Plus 기기와 같은 새로운 제품 개발로 이어졌습니다. 이는 보다 쉽게 버튼을 누를 수 있다면 더 큰 혜택을 받을 수 있을 것이라는 설문 응답자들의 의견에 의한 것입니다. 또한 매년 실시 될 향후 설문 조사에서는 점자를 포함한 다국어 사용자 정보 그리고 일일 2 회 이상 기기를 사용한 응답자에 대한 보다 긴밀한 분석 그리고, 미래의 고객이 자신의 요구에 가장 적합한 기기를 선택하고 응답자가 기기 구입 후 기기를 사용할 수 없을 때의 구체적인 이유를 조사 할 수 있도록 마케팅 자료를 개선하였습니다.

방법론

메디-다이렉트 인터내셔널 (Medi-Direct International)은 의료 기기인 Paingone Pen에 대하여 시판 후 부작용 감시 활동의 일환으로 2017년 3월과 4월에 최종 사용자 설문 조사가 실시 하였습니다. 360명의 샘플 설문 조사를 하였으며, 이는 2017년 3월까지 1년 동안 Paingone Pen을 구매한 고객수인 3021명의 통계 패키지를 통하여 조사 되었으며, 신뢰도 95%, 오류 범위를 5% 그리고 50%의 응답 분포로 나타났습니다.

목표

이 광범위한 설문 조사의 목적은 기기의 유용성에 관한 데이터를 얻는 것이었습니다.

이 데이터는 검토 되어야 하며, 필요한 경우 진행중인 품질 관리 절차 및 활동에 적용될 것입니다.

방법

이 조사는 전화로 진행되었습니다. 응답자는 적어도 한달 동안 기기를 소유하고 사용하여야만 설문에 참여 할 수 있었습니다.

결과 및 분석

모국어

전체 응답자는 모국어인 영어를 사용했습니다. 이는 거의 모든 사용자가 기기와 함께 제공된 영어 지침에 따라 적절하게 사용되었음을 나타냅니다.

성별

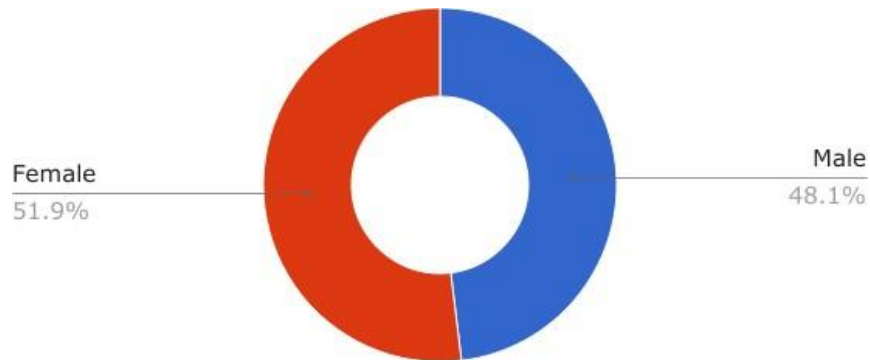


표 1- 설문 조사 응답자의 성별 분포

설문 조사 응답자의 성별 분포는 거의 50 대 50 이었습니다.

이 조사에서 수집한 데이터와 분석에서 얻은 결론은 Paingone 기기가 남녀 사용자 모두에게 잘 수용 되었음을 알 수 있습니다.

나이

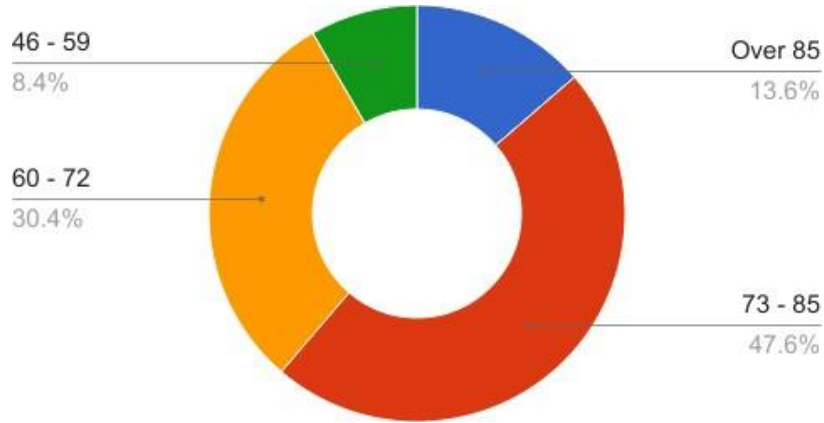


표 2 - 설문 조사 응답자의 나이 분포

응답자의 90% 이상이 60세 이상 이였습니다.

나이가 많은 사용자가 많은 경우 제품과 지원 자료를 개발할 때 이러한 사용자의 특정 요구 사항들이 고려되어야만 할 것입니다. 예를 들어 기기에 더 큰 글꼴 크기와 점자의 라벨로 바꾸는 것을 고려해 볼 수 있을 것입니다.

일부 응답자에는 젊은 사용자도 있었는데 이는 이 기기가 다양한 연령대의 사용자에게도 유용하게 적합하다는 것을 나타내고 있는 것입니다.

구매일

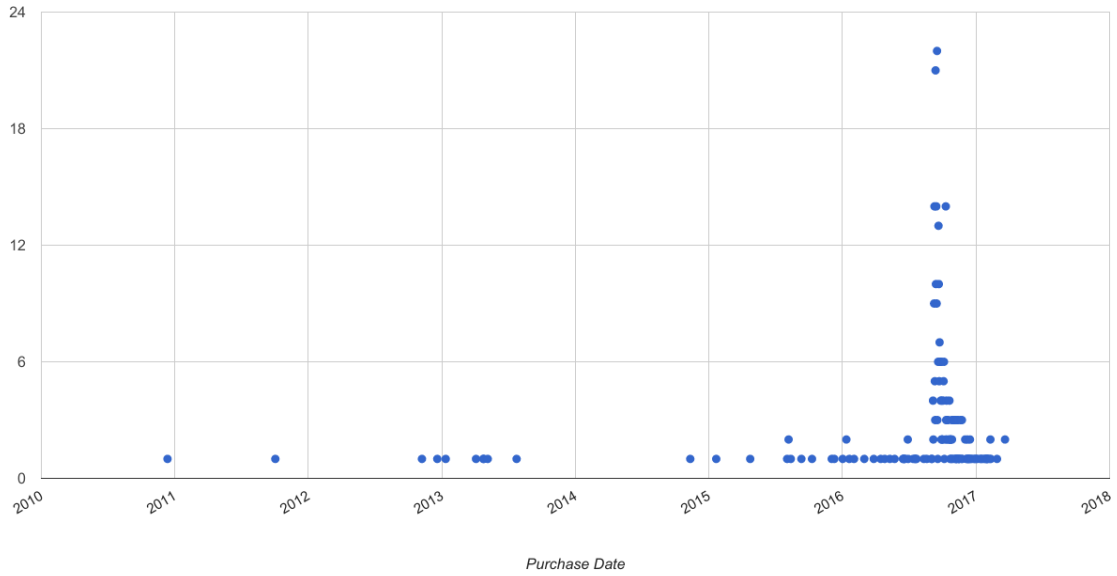


표 3-응답자의구매일에 대한 상관 관계

응답자의 대부분은 Paingone 기기를 6개월 이내에 구입하였습니다.
그러나 몇 명의 응답자는 Paingone을 오래 전에 구입하였으며, 이는 2010년 12월을 훨씬 이전인 것으로 나타났습니다. 이들은 Paingone 기기가 여전히 사용되고 있었는데 이는 구매 날짜 이후 7년 동안 효과가 있음을 나타내고 있습니다.

통증상태

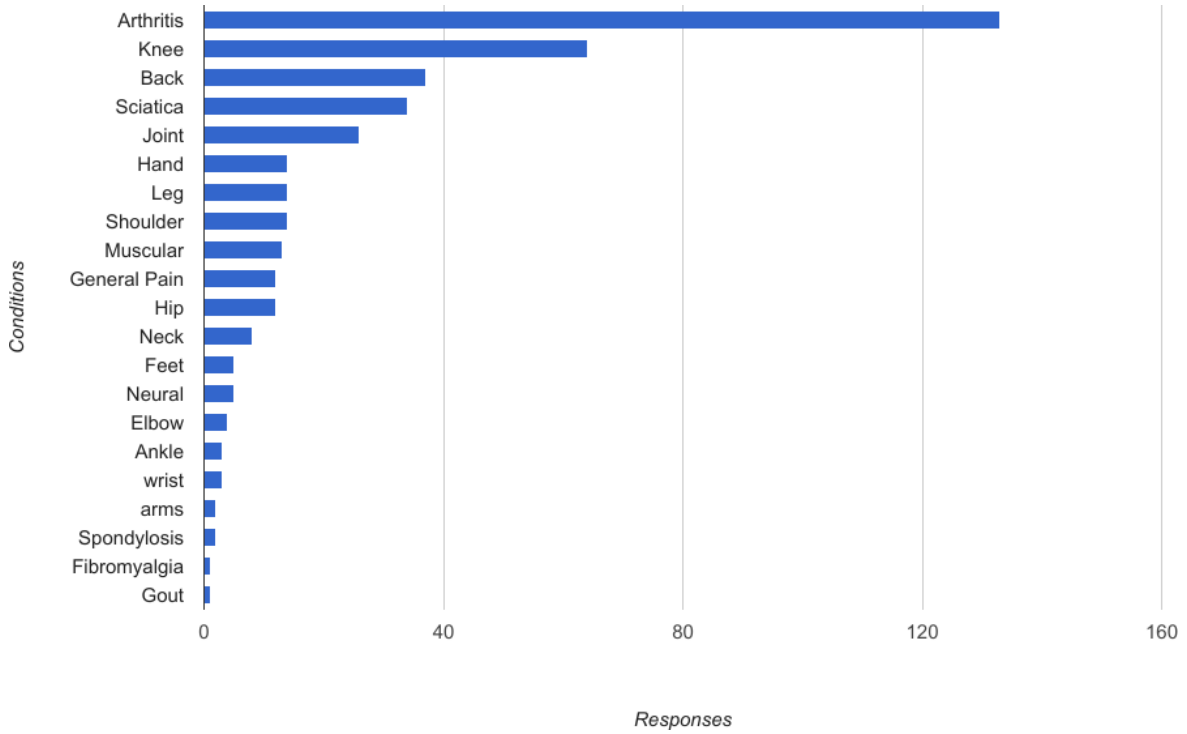


표 4 - PAINGONE PEN을 사용할 때의 통증 상태

이 데이터는 Paingone이 다양한 통증 상태에 있는 고객들에 의해 사용되고 그 사용이 신체의 어떤 특정 영역에 국한되지 않음을 보여줍니다.

가장 일반적인 증상은 다음과 같습니다: 관절염, 관절통 및 관련 요통

유용한 기기인 Paingone의 사용 다양성은 사용자의 조작에 따라 통증이 있는 곳에 바로 사용할 수 있고 (몇 가지 예외를 제외하고) 어디에서나 사용 가능하며 다양한 통증이 있는 부위에 가볍게 눌러 사용 될 수 있습니다.

사용 설명

기기의 외부에 있는 라벨은 사용하기 전 사용 설명서를 읽도록 주의를 주고 있습니다.

이 라벨은 효과적이며 사용자의 절대 다수 (93.1%)가 사용설명서를 읽는 것으로 나타납니다.

사용 설명에 혼란스러운 점이 있는가?

거의 모든 응답자가 사용 설명서가 명확하게 설명하고 있다고 하였습니다. 이 데이터를 바탕으로 명확성을 위한 사용자 설명서의 개정이 필요하지 않은 것으로 나타났습니다.

사용자의 질문 중 설명서에 나와있지 않는 것이 있는가?

위에 있는 거의 모든 응답자는 572 se7762 / 910에서 제공되는 모든 정보에 만족하였습니다.

제품이나 설명서에 개선점이 있는가?

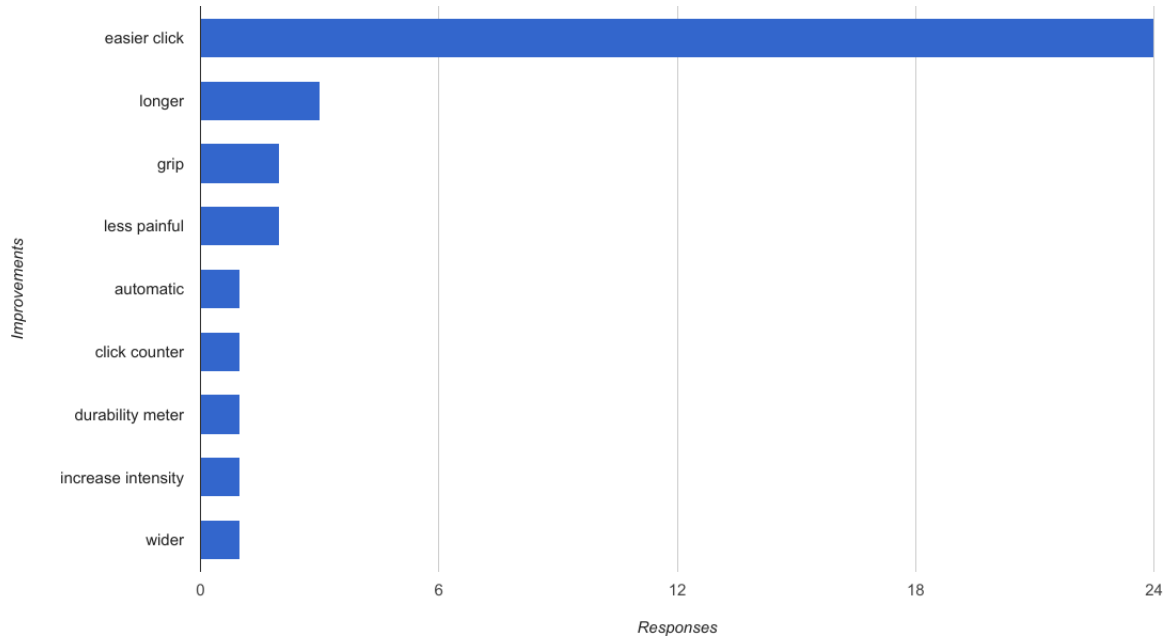


표 5 - 조사 응답자가 제안한 개선점

가장 일반적인 제안은 기기 버튼의 기능을 향상시켜 조작하기 쉽도록 만드는 것이었습니다. 이러한 사항은 이미 고려되어 자동화된 Paingone Plus의 도입을 통해 해결되었습니다.

마케팅 자료는 관절염 / 손 / 관절 통증으로 통증 받는 고객에게 Paingone Plus를 안내하여 구매 할 수 있도록 돕습니다. 이는 더 큰 고객 만족을 전달하도록 도울 것입니다.

본 설문조사는 제품과 사용자 설명서에 초점을 맞추므로써 향후 설문 조사에서 개선 될 수 있도록 하였습니다.

기기사용의어려움

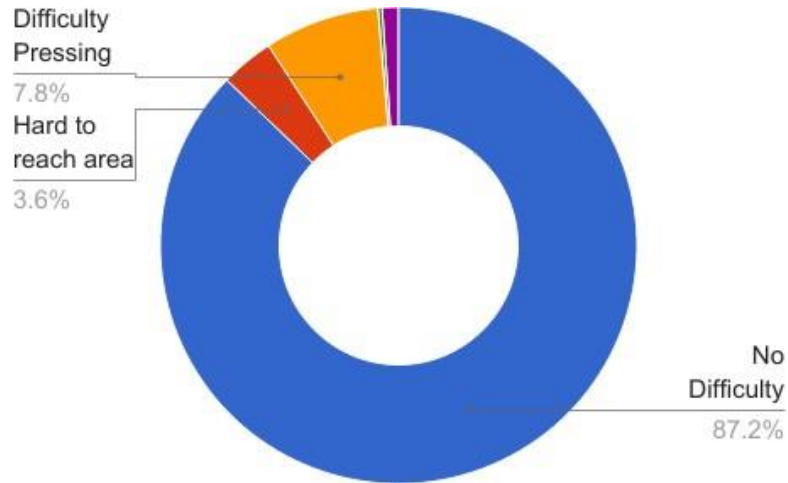


표 6 - PAINGONE PEN 사용의 어려움 분포

대부분의 고객 (87.2%)은 이 기기를 사용하는 데 어려움이 없었습니다. 이는 기기가 간단하고 직관적이고 오작동하지 않으며 고객이 조작을 쉽게 하고 있음을 나타낼 수 있습니다.

효과

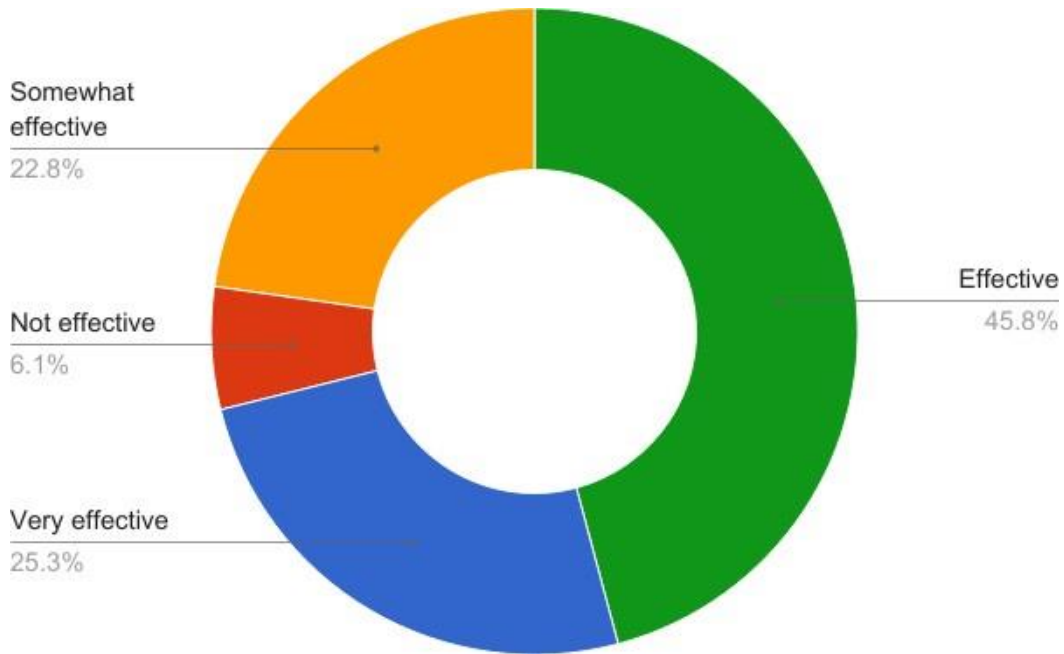


표 7 - PAONONE PEN을 사용하여 얻은 효과의 분포

10명 중 9명 이상이 Paingone이 자신의 상태에서 어느 정도 효과가 있다고 하였습니다.

4분의 1은 Paingone이 "매우 효과적"이라고 하였습니다.

부작용

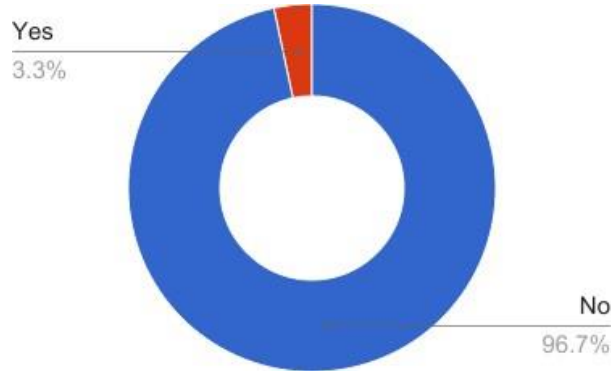


표 8- “어떠한 종류의 부작용이라도 경험하였는가?” 의 극한 질문에 대한 응답자의 답변

거의 모든 응답자 (96.7%)는 Paingone Pen에 부작용이 없다고 하였습니다. 따라서 이 데이터는 기기의 안전성을 뒷받침한다고 할 수 있습니다.

이 데이터들은 마케팅 자료와 기기 라벨링으로 인한 고객들의 '사전 조사'가 효과적임을 나타냅니다. 즉, 기기 사용을 해서는 안되는 고객들은 제품설명서를 통해 해당 기기를 사용하지 말라는 것이 효과적입니다.

부작용 질문에 대해 '예' 라고 답한 응답자에게는 부작용이 무엇인지 물었습니다. 이러한 부작용은 다음과 같이 요약 될 수 있습니다.

- ⊙ **피부에 멍이나 붉은 자국이 있음** - 이미 알려진 사안으로 민감성 피부를 가지고 있는 분들에게 적용됩니다. 사용자 설명서의 주의 사항에 이미 언급되어 있습니다.
- ⊙ **기기의 사용 중 전기펄스로 인한 통증과 불편함** - 이미 알려진 사안으로 사용자 설명서에 언급되어 있습니다.
- ⊙ **통증 증가** - 통계적으로 무시할 수 있는 수의 환자가 통증 증가를 보고했습니다.

사용법

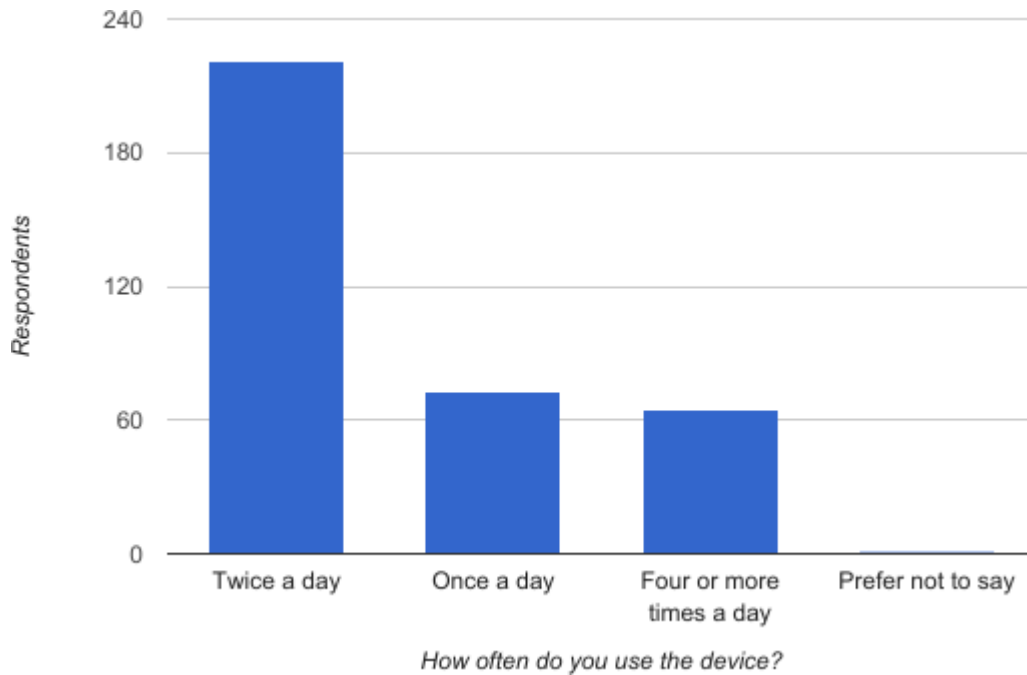


표 9- 일일 사용 빈도

5명 중 4명은 하루에 한번 또는 두 번의 치료로 충분하다는 사실을 알게 됩니다.

현재 사용설명서에는 "필요한 경우, 원하는 영역에 하루에 최대 4-5번의 치료를 수행할 수 있습니다" 라고 되어 있습니다. 이 부분은 좀 더 명확히 할 수 있으며 이 설문 조사의 데이터로부터 보다 잘 반영 할 수 있습니다.

대부분의 사용자가 1일 1-2회 치료로서 충분하다고 할 수 있지만 일부 사용자는 통증 관리에 도움이 되는 추가 수행이 필요할 수 있음을 나타낼 수 있습니다.

이 데이터는 향후 설문 조사에서 특히 하루에 두 번 이상 장치를 사용하는 사람들에게 대한 보다 정확한 정보를 제공하기 위해 더 자세히 조사 될 수 있습니다.

사용기간

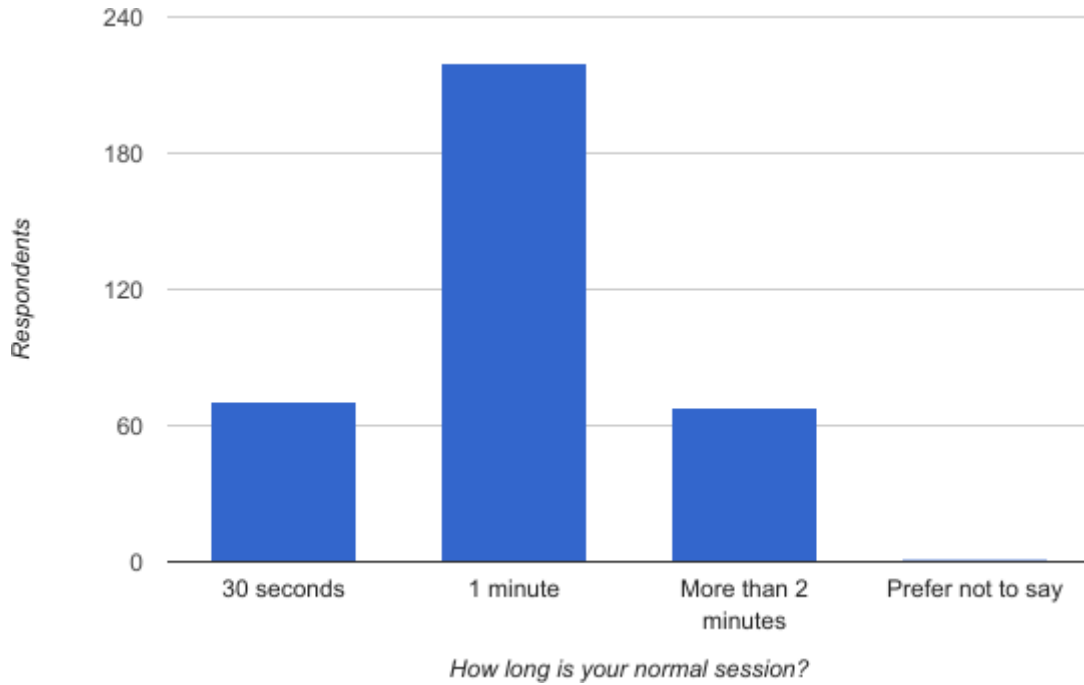


표 10-적용 시간

대부분의 사용자 (5명 중 4명)는 Paingone을 통하여 치료하는데 30초에서 1분 정도 소요된다고 하였습니다. 이것은 보통 1분 동안의 조작으로 사용자에게 효과가 나타난다는 것입니다.

약 1/5의 사용자는 Paingone의 효과를 보는데 2분 이상 걸립니다. 여기에는 힘있게 버튼을 누르기가 어려워하는 사용자가 포함되어 있기 때문입니다. 이러한 사용자는 자동 Paingone Plus 기기를 사용하면 이점을 누릴 수 있습니다.

내구성

거의 모든 사용자 (98.3%)가 Paingone이 쉽게 파손되지 않는 것에 동의하였고 현재의 제조 방법과 재료가 기기의 안전성과 내구성을 달성하는데 도움이 되었음을 나타냈습니다.

PAINGONEPEN이 더 이상 사용되지 않는 이유

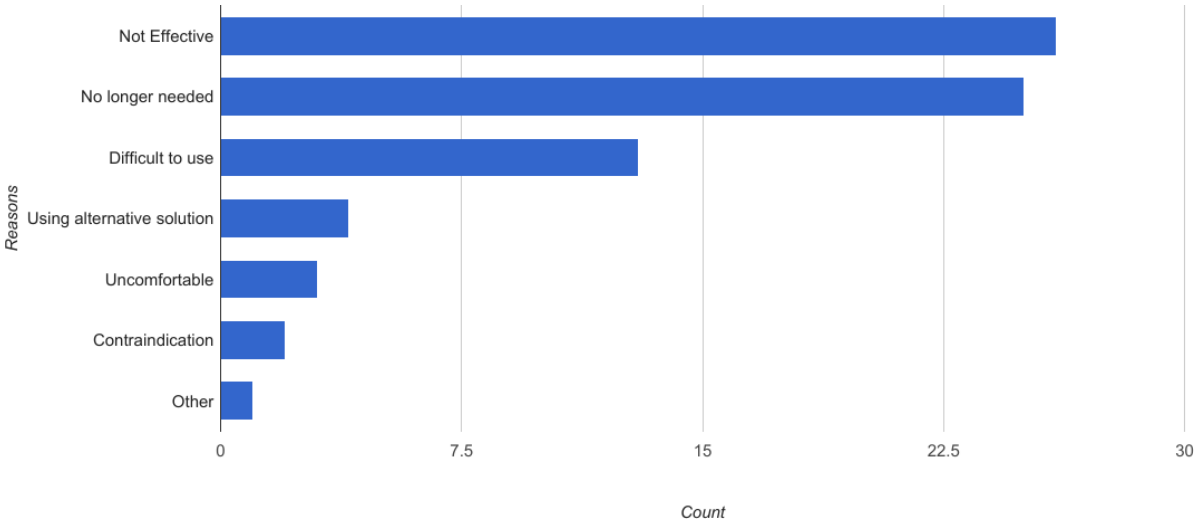


표 12 - PAINGONEPEN이 더 이상 사용되지 않는 주요 이유

Paingone을 더 이상 사용하지 않는 가장 큰 이유는 Paingone이 고객에게 별 다른 효과를 주지 못하는 데 있습니다.

두 번째로 큰 이유는 고통스런 통증이 가라 앉았다는 것을 고객이 느낄 때입니다.

가장 중요한 점은 일부 사용자가 Paingone을 사용하기가 어렵다는 것입니다. 이와 같은 응답에 부응하여 Paingone Plus의 자동화된 응용 프로그램을 통해 보다 쉽게 사용하도록 개발되었습니다.

매우 적은 수의 사용자가 이 치료법을 고통스럽게 생각했습니다. 이 사안은 사용설명서 및 현재 마케팅에서 다루고 있습니다.

기존의 통증 또는 치료

극히 소수의 응답자 (4.2%)만이 기기를 구입 한 후 Paingone을 사용할 수 없다는 사실을 알게 되었습니다.

이는 마케팅 자료와 장치 라벨이 적절하게 사전 심사가 되고 있음을 나타냅니다. QMS(품질 메뉴얼 시스템)의 후속 설문 조사로 사람들이 기기를 사용할 수 없는 구체적인 이유를 조사할 수 있을 것입니다..

사용 설명서의 이해

거의 모든 응답자 (98.2%)가 사용 설명서를 명확하게 이해하였습니다. 이 데이터를 바탕으로 명확성을 위해 사용자 설명서의 개정이 필요 없음을 알 수 있습니다.

또한 거의 모든 응답자 (98.8 %)는 사용 설명서에 제공된 정보에 만족했습니다. 현재 추가 정보가 필요하다는 징후는 없습니다.

제품 또는 사용 설명서의 개선점은 없는가?

가장 일반적인 제안은 기기 버튼의 기능을 향상시키고 조작하기 쉽도록 만드는 것입니다. 이는 자동화 된 Paingone Plus의 도입을 통해 이미 고려되고 해결되었습니다.

마케팅 자료는 관절염 / 손 / 관절 통증으로 고통 받는 고객에게 Paingone Plus를 안내하여 구매할 수 있도록 돕습니다. 이것은 더 큰 고객 만족을 전달하는데 도움이 될 것입니다.

본 설문 조사는 제품과 사용자 설명서에 초점을 맞추므로써 향후 설문 조사에서 개선 될 수 있도록 하였습니다.

결론

성별 및 연령

응답자의 성별은 대략 50대 50으로 나뉘었습니다. 주로 Paingone 기기는 60세 이상 (90%)에서 사용되었습니다. 그러나 60세 미만 (8.4%)에서도 사용되는 것으로 나타났습니다.

구매 날짜

Paingone 기기의 대다수가 지난 6개월 이내에 구입되었지만 몇 명의 응답자는 약 7년 전에 기기를 구입하여 이로운 효과를 발휘하여 사용했습니다. 이것은 효능과 내구성 모두를 입증합니다.

상태

Paingone 기기는 다양한 근골격계 장애를 치료하기 위해 구입되었으며 응용 프로그램은 '단일 부위'에만 국한되지 않습니다. 치료되는 가장 일반적인 통증은 관절염, 관절통 및 관련 요통입니다.

사용 설명

본 설문 조사에 참여한 모든 응답자는 영어로 말했으며 '사용 설명서'는 응답자의 93.1%가 읽을 수 있었습니다.

이러한 사용 설명은 제공되는 모든 정보가 모든 응답자를 만족시킨 것으로 나타났습니다.

효과

응답자의 90%는 Paingone 장치가 자신의 상태를 어느 정도 치료하는데 효과적이라고 하였고 25%가 매우 효과적이라고 답하였습니다.

사용 및 부작용

응답자의 80%는 하루에 1-2번의 치료로 충분하다는 사실을 알게 되었습니다. 응답자의 대다수 (80%)는 권장 치료를 적용하는데 30초에서 1분 정도가 걸렸습니다. 응답자의 20%는 Paingone 으로 치료하는데 2분 이상이 걸렸습니다.

가장 일반적인 부작용은 다음과 같습니다

- ⊙ 피부에 멍이나 붉은 자국이 생김
- ⊙ 전기 펄스에 대한 가벼운 통증 및 불편함
- ⊙ 통증 증가 (통계적으로 무시할 수 있는 응답자 수)

내구성 및 수명

거의 모든 응답자 (98.3%)는 기기가 쉽게 손상되지 않는다고 말했습니다.

2016년 또는 그 이전에 Paingone 기기를 구입 한 응답자 중 83%는 여전히 기기를 사용하고 있습니다.

사용을 중단하는 이유

사용을 중단한 두 가지 주요 이유는 다음과 같습니다.

- Paingone 기기가 거의 이로운 효과가 없을 경우입니다.
- 원래 통증이 사라진 경우

일부 응답자는 이 기기를 사용하기가 어렵거나 치료법이 고통스럽다고 하였습니다.

권장사항 및 향후 개발

대다수의 경우, Paingone 기기의 자세한 설명의 명확성은 부작용과 관련해서 특히 적절하다고 판단되었습니다.

이 기기에 대한 주요 불만은 논의 된 바와 같이 쉬운 작동법이었으며 Paingone Plus 기기의 개발로 해결되었습니다.

집중적인 마케팅 자료의 사용은 미래의 사용자가 개인의 필요 시 절절하게 사용을 위한 것입니다.

향후 개발에서는 다국어 지침이나 점자를 개발하여 기기의 시장 확대가 포함될 수 있습니다. 시장은 절실히 필요로 하는 곳으로 수용되기 전에 테스트 될 것입니다.

향후 설문 조사에서는 치료 빈도에 대한 것이 될 수 있으며, 응답자의 대다수가 하루에 1-2 회의 치료 만으로도 충분하다는 사실을 알 수 있게 할 것입니다. 이에 사용 설명은 변경 될 수 있습니다.

결론적으로, Paingone 장치는 압도적 대다수에 의해 특정 지어진 매우 높은 유용성, 내구성 및 사용 편의성을 보여주었습니다. 이는 출시 이후 기기의 성공을 나타내 주기도 하였습니다.