


【ウォーターサーバー満足度ランキング！利用者が重視するポイントは？】

掲載内容:ウォーターサーバーランキング

2017.7.7
ウォーターサーバー満足度ランキング！利用者が重視するポイントは？

オリコン日本顧客満足度調査



近年、「サーバー内の水に細菌が存在すること」は良くない、という傾向が高まっているメーカーが増えている

いい！は全国各地で検出。気運も上昇しシメジメとした空気を感じて注意しておきたいのが「食中毒」だろう。

5月26日、新潟県妙高市で山の湧き水を飲んだ小学生とその両親に新しい水が、水に細菌が混入したのは、なにも湧き水ばかりではないと一斉化されたウォーターサーバーも、海外ではサーバー内の細菌が全滅したときに賞が与えられることもある。

そこで今回は、ウォーターサーバーの衛生面の確保について、した「オリコン日本顧客満足度ランキング」で上位を獲得した企業

同顧客満足度調査の対象者は、キャンペーン期間を越え2か月間（ウォーターディスプレイ）を利用してあり、かつ、その中で、3592人の回答を得た。調査では評価項目に「水のおいしさ」「デザイン」など10項目に関する質問を行い、それぞれの満足度を項目についても質問を実施した。

次のページ
第1位に選出されたのは？

1 2 3 4

2017.7.7
ウォーターサーバー満足度ランキング！利用者が重視するポイントは？

オリコン日本顧客満足度調査

「総合力」のサントリーは「おいしさ」「清潔さ」で高評価

今回で7回目となる満足度調査で、初めて第1位に選出されたのは「サントリー天然水ウォーターサーバー」（以下、サントリー）で、73.77点を獲得。次いで第2位に「FRECIOSUS（フレシヤス）」（73.36点）、第3位「クリクラ」（72.58点）、第4位「アクアクララ」（72.28点）、第5位「プレミアムウォーター」（71.61点）などが続く結果となった。

トップとなったサントリーについては「大手メーカーなので信頼できる」（男性/30代）という意見が寄せられているように、評価項目別では3項目（「水のおいしさ」「サーバー機能」「デザイン」）が1位、さらに特典・キャンペーンを除く9項目でトップ3に選出されるなど、ブランド力とそこを支える総合力で強さを見せている。また、1位に選ばれた評価項目のうち、2位との得点差が大きかった項目として「水のおいしさ」と「サーバー機能」の2つがある。まず「水のおいしさ」ではプレミアムウォーターの78.56点を2ポイント近く上回った。次に、サーバーの清潔さなど「サーバー機能」では75.70点で、2位フレシヤスの74.40点と1ポイント以上の差をのこすことから、特に水の品質確保、衛生面の取り組みについて評価されていることがわかる。

サントリーの利用者からは「以前契約していたウォーターサーバーでは「おいしさ」キープはなかったが、サントリーにはこの機能が、なんとなく安心できる」（女性/30代）取り入れない場合は衛生的だと思う」（男性/50代）というコメントもあり、ユーザーの取り組みや工夫が安心や信頼につながり、満足度を高めている。

バックナンバー一覧へ

2017.7.7
ウォーターサーバー満足度ランキング！利用者が重視するポイントは？

オリコン日本顧客満足度調査

水の品質を保つ満足度トップ3の取り組み

「ウォーターサーバーの水には細菌が存在する」と断言する研究者がいる。水中の細菌に詳しい順布大学の生命・環境科学部教授、古橋剛氏だ。一見、水への不安が高まる意見だが、剛氏によると「細菌が存在するということと健康被害が起こるということは全く別で、水で感染する細菌は大腸菌などと違い、食中毒を起こすような種類ではない」という。

しかし、いくら健康被害に直結しないと言われても、まったく気にせず飲み続けるというのを懸念している。ウォーターサーバーを提供する大手メーカーも同様に、「人体に悪影響だとしても、サーバー内の水に細菌が存在することは良くない」という傾向が高まりつつあり、衛生面での管理とメンテナンスに注力するメーカーが増えている。

そこで、満足度調査結果の上位3社（サントリー、フレシヤス、クリクラ）では、実際にどのような取り組みを行っているのか、それぞれお話を伺った。

第1位のサントリーの広報によると「独自にこだわっている」と自負のぞかせる。ここでは、採水時の品質管理のみならず、水を貯めている、天然水ボックス（殺菌ボール）の水が劣化し臭いにくく「ダブルバリヤー」という殺菌技術。

第2位のフレシヤスは、従来のような高圧による高品質化の心配が少ない無菌工法を採用している。フレシヤスは、ボタンを押せばいい。第3位のクリクラは、クリーンフィルターを全サーバーに装備しており、空気をろしている。

しかし、このような高性能サーバーは価格が高くなってしまおうという懸念もある。一掃されてきたのがランニングコスト。その

サントリーはフレシヤスと並び評価項目利用の中には「他社よりお水の価格が高い」との指摘は、「衛生面の配慮を含めた高品質な水が飲める」としつつも、「今まで増えた製品と比較して消費額に十分に納得していません」という声も聞かれます。

※1日1回、サーバー内に水を循環させ、雑菌から

市場が今後どう

（オリコン日本顧客満足度調査）

次のページ
満足度トップ3の取り組み

1 2 3 4

利用者が比較の際に重視した項目



重視項目はウォーターサーバー利用時の商品やサービスを利用、満足する際に体験した内容を調査。3833人のデータに基づき、割合の大きい項目を5つ、重要視している項目となる。

（注）オリコンのサイト内で複数項目の割合の小さい項目は表示されておらず、作成上、小数点以下四捨五入した。詳細はこちら

次のページ
満足度トップ3の取り組み

1 2 3 4

2017.7.7
ウォーターサーバー満足度ランキング！利用者が重視するポイントは？

オリコン日本顧客満足度調査

「総合力」のサントリーは「おいしさ」「清潔さ」で高評価

今回で7回目となる満足度調査で、初めて第1位に選出されたのは「サントリー天然水ウォーターサーバー」（以下、サントリー）で、73.77点を獲得。次いで第2位に「FRECIOSUS（フレシヤス）」（73.36点）、第3位「クリクラ」（72.58点）、第4位「アクアクララ」（72.28点）、第5位「プレミアムウォーター」（71.61点）などが続く結果となった。

トップとなったサントリーについては「大手メーカーなので信頼できる」（男性/30代）という意見が寄せられているように、評価項目別では3項目（「水のおいしさ」「サーバー機能」「デザイン」）が1位、さらに特典・キャンペーンを除く9項目でトップ3に選出されるなど、ブランド力とそこを支える総合力で強さを見せている。また、1位に選ばれた評価項目のうち、2位との得点差が大きかった項目として「水のおいしさ」と「サーバー機能」の2つがある。まず「水のおいしさ」ではプレミアムウォーターの78.56点を2ポイント近く上回った。次に、サーバーの清潔さなど「サーバー機能」では75.70点で、2位フレシヤスの74.40点と1ポイント以上の差をのこすことから、特に水の品質確保、衛生面の取り組みについて評価されていることがわかる。

サントリーの利用者からは「以前契約していたウォーターサーバーでは「おいしさ」キープはなかったが、サントリーにはこの機能が、なんとなく安心できる」（女性/30代）取り入れない場合は衛生的だと思う」（男性/50代）というコメントもあり、ユーザーの取り組みや工夫が安心や信頼につながり、満足度を高めている。

バックナンバー一覧へ

2017.7.7
ウォーターサーバー満足度ランキング！利用者が重視するポイントは？

オリコン日本顧客満足度調査

水の品質を保つ満足度トップ3の取り組み

「ウォーターサーバーの水には細菌が存在する」と断言する研究者がいる。水中の細菌に詳しい順布大学の生命・環境科学部教授、古橋剛氏だ。一見、水への不安が高まる意見だが、剛氏によると「細菌が存在するということと健康被害が起こるということは全く別で、水で感染する細菌は大腸菌などと違い、食中毒を起こすような種類ではない」という。

しかし、いくら健康被害に直結しないと言われても、まったく気にせず飲み続けるというのを懸念している。ウォーターサーバーを提供する大手メーカーも同様に、「人体に悪影響だとしても、サーバー内の水に細菌が存在することは良くない」という傾向が高まりつつあり、衛生面での管理とメンテナンスに注力するメーカーが増えている。

そこで、満足度調査結果の上位3社（サントリー、フレシヤス、クリクラ）では、実際にどのような取り組みを行っているのか、それぞれお話を伺った。

第1位のサントリーの広報によると「独自にこだわっている」と自負のぞかせる。ここでは、採水時の品質管理のみならず、水を貯めている、天然水ボックス（殺菌ボール）の水が劣化し臭いにくく「ダブルバリヤー」という殺菌技術。

第2位のフレシヤスは、従来のような高圧による高品質化の心配が少ない無菌工法を採用している。フレシヤスは、ボタンを押せばいい。第3位のクリクラは、クリーンフィルターを全サーバーに装備しており、空気をろしている。

しかし、このような高性能サーバーは価格が高くなってしまおうという懸念もある。一掃されてきたのがランニングコスト。その

サントリーはフレシヤスと並び評価項目利用の中には「他社よりお水の価格が高い」との指摘は、「衛生面の配慮を含めた高品質な水が飲める」としつつも、「今まで増えた製品と比較して消費額に十分に納得していません」という声も聞かれます。

※1日1回、サーバー内に水を循環させ、雑菌から

市場が今後どう

（オリコン日本顧客満足度調査）

次のページ
満足度トップ3の取り組み

1 2 3 4

2017.7.7
ウォーターサーバー満足度ランキング！利用者が重視するポイントは？

オリコン日本顧客満足度調査

緩やかな成長が見込まれる市場サントリーの戦略は？

ウォーターサーバーは東日本大震災後に普及した。日本宅配水&サーバー協会によると、サーバー契約台数は2007年から2014年にかけて右肩上がりの成長で、約67万台から約338万台とおよそ5倍に増加している。しかし直近の推移では、2015年は330万6000台（前年比97.8%）で前年割れ、2016年は350万台（前年比105.9%）、2017年は推定365万台（前年比104.3%）と微増傾向にとどまっている。熊本地震の影響で再び水に対する備蓄意識は高まったものの、2015年には前年割れていることから、市場は成熟したと言えるだろう。

サントリー広報によると「ウォーターサーバー市場は、2013年までの二桁成長から2015年以降、緩やかな成長へと変化している」という。これらも緩やかな成長が続くと予想する中で、今後の展開について尋ねると、同広報は「長年の顧客満足度向上をさらに図っていく。加えて、各社新たなビジネスモデルの模索が見られる中、付加価値強化に向けてのビジネスモデルを検討していく」としている。

日本の水道水は世界と比べても非常に高品質であるにもかかわらず、1980年代後半から「水を買って飲む」というスタイルは徐々に国民に浸透し、今や常識となっている。ウォーターサーバー市場が今後どのような変動を見せ、また無味無臭の水にどのような付加価値強化を見出していくのか、注目したい。

（オリコン日本顧客満足度調査）

次のページ
満足度トップ3の取り組み

1 2 3 4