

<2019年オリコン顧客満足度調査>

実際にサービスを利用した 8,081 人が選んだ

満足度が高い「ウォーターサーバー」ランキング発表

(URL: https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/)

静岡県居住者向けサービスの「おいしい水の宅配便」が初の総合1位に
子育て世帯が最も評価したのは「アクアクララ」



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社oricon ME(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)は、『ウォーターサーバー』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度調査 ウォーターサーバーランキング

⇒https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/

今回で9回目の調査となる『ウォーターサーバー』。実際のサービス利用者を対象に、家庭用ウォーターサーバーを提供している48社の満足度について、インターネット調査を行いました。

当調査は満足度における10の評価項目、「商品のわかりやすさ」、「申込みのしやすさ」、「特典・キャンペーン」、「水のおいしさ」、「ボトル交換のしやすさ」、「サーバー機能」、「デザイン」、「利用料金」、「宅配システム」、「サポート体制」を設定し、その結果を集計。また、総合と評価項目別のほか、「男女別」、「水の種類別」、「形状タイプ別」、「世帯別」の結果も公開しています。



[サイトTOP画面]

【2019年 ウォーターサーバーランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点	評価項目別 順位									
				商品のわかりやすさ	申込みのしやすさ	特典・キャンペーン	水のおいしさ	ボトル交換のしやすさ	サーバー機能	デザイン	利用料金	宅配システム	サポート体制
1	4	おいしい水の宅配便	74.68	1	1	1	2	5	1	4	6	1	1
2	1	サントリー天然水ウォーターサーバー	74.23	3	2	8	1	1	2	3	1	2	4
3	2	アクアクララ	73.82	4	4	2	5	4	3	6	2	6	3
4	5	クリクラ	73.32	2	3	3	4	8	5	10	5	3	2
5	3	FRECIOS (フレシャス)	72.56	8	9	11	10	2	4	1	8	5	9
6	7	ウォーターワン	72.44	7	8	7	6	6	7	7	4	8	7
7	8	コスモウォーター	72.31	6	7	4	8	3	10	5	3	10	8
8	6	富士の湧水	72.25	10	6	6	3	7	6	9	7	9	5
9	9	プレミアムウォーター	71.95	9	10	10	7	9	8	2	9	7	10
10	10	アルピナウォーター	71.38	5	5	9	9	11	11	11	10	4	6
11	11	うるのん	70.62	11	11	5	11	10	9	8	11	11	11

■静岡県発「おいしい水の宅配便」が初の総合1位に

今回、総合1位を獲得したのは【おいしい水の宅配便(株式会社TOKAI)】。同サービスは静岡県内の居住者(※一部、神奈川県・山梨県も含む)を中心にサービスを展開しており、狭いエリアでの展開ながらも、高い評価を得ていることが分かりました。評価項目別では「商品のわかりやすさ」、「申込みのしやすさ」、「特典・キャンペーン」、「サーバー機能」、「宅配システム」、「サポート体制」の6項目でも1位となっています。

実際の利用者からは、「以前使っていたサーバーの解約等を全てやってもらえて、簡単に手続きができた(30代 女性)」「申し込みから設置までの期間は短く、直ぐに使い始められた(40代 男性)」などのコメントがありました。

■子育て世帯が最も評価したのは「アクアクララ」

今回、新たに「育児・子育て世帯」部門を設定し、調査を実施。結果、1位となったのは【アクアクララ(アクアクララ株式会社)】でした。実際の利用者からは、「子供の調乳をラクにするために利用することにしたのですが、お水がとても美味しかったので、利用し続けています。今は、大人も子供もお茶やジュースよりもお水を飲んでいきます(30代 女性)」などのコメントが寄せられていました。

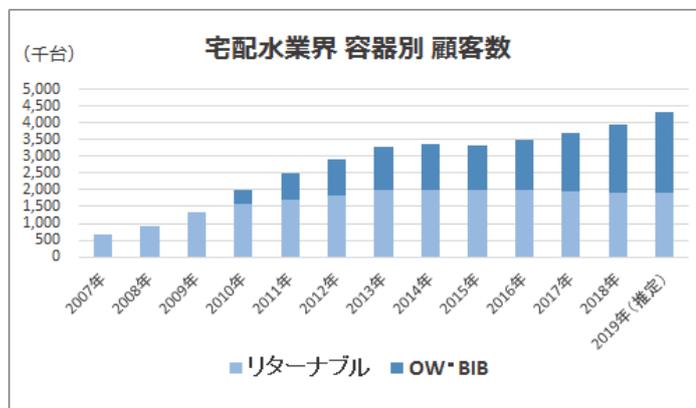
■2007年からの10年間で普及率はおよそ5倍。OW・BIBが増加傾向

日本宅配水&サーバー協会が発表している『宅配水業界統計資料』によると、ウォーターサーバーの顧客数の合計は、2007年からの10年間でおよそ5倍の370万台まで成長していることが分かりました。容器別にみると、ボトルを回収しリユースする「リターナブル方式 ※1」は2013年からほぼ横ばいですが、2010年頃から普及した「OW・BIB方式 ※1」は、近年になっても顧客数が増加傾向にあるといえます。

当調査では、こうしたサービスにおける本当の満足度を可視化し、企業にはさらなる商品・サービスの向上を、ユーザーにはよりよいサービスの選択を提供できればと考えています。

	リターナブル	OW・BIB	計
2007年	670	0	670
2008年	933	0	933
2009年	1,320	0	1,320
2010年	1,566	420	1,986
2011年	1,700	790	2,490
2012年	1,845	1,083	2,928
2013年	1,988	1,286	3,274
2014年	1,995	1,385	3,380
2015年	1,985	1,321	3,306
2016年	2,000	1,500	3,500
2017年	1,950	1,750	3,700
2018年	1,900	2,050	3,950
2019年(推定)	1,900	2,400	4,300

単位：千台



出展元：日本宅配水&サーバー協会発表

『日本市場の宅配水業界推定規模(JDSA調べ)』宅配水業界統計資料

※1. リターナブル：ボトルを回収しリユースする配送方式

OW(ワンウェイ方式)：一回使い切りボトルを使用する配送方式

BIB(バックインボックス)：水が入ったボックスから直接水を利用する形態のもの

<オリコン顧客満足度調査 ウォーターサーバー 調査概要>

- ◆回答者数：8,081人 ◆調査企業数：48社
- ◆調査期間：2018/12/20～2019/01/07、2018/01/26～2018/01/31、2017/01/25～2017/02/02
- ◆調査対象者 性別 指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国
- ◆条件：現在、家庭用ウォーターサーバー(ウォーターディスペンサー)をキャンペーン期間を除き2ヶ月以上5年以内継続して利用しており、かつ家庭用ウォーターサーバー(ウォーターディスペンサー)の選定に関与した人
- ◆ランキング名：2019年 オリコン顧客満足度調査 ウォーターサーバー
- ◆URL：https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/

<オリコン顧客満足度とは>

オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービスの選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

※オリコン顧客満足度調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

CS事業本部 管理広報部 奥田 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204