

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『ウォーターサーバー』ランキング発表

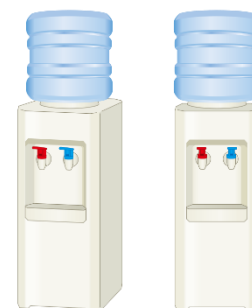
### サントリー天然水ウォーターサーバー 総合&「育児・子育て世帯」などで1位を獲得

[https://life.oricon.co.jp/rank\\_waterserver/](https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/)



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「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』についての満足度調査を実施し、本日そのランキング結果を弊社サイト内で発表いたしました。

▶ウォーターサーバー [https://life.oricon.co.jp/rank\\_waterserver/](https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/)  
（※調査期間：2019/12/18～2019/12/25）



今回で『ウォーターサーバー』の満足度調査は、2011年からの開始以来10回目となります。全国20歳以上のサービス利用者に対して、インターネットによるアンケート調査を実施しました。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける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、各項目の設問について回答を聴取。

結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しております。

2020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

順位	サービス名	得点
1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	74.34
2位	アクアクララ	73.69
3位	おいしい水の宅配便	73.66
4位	ウォーターワン	73.23
5位	クリクラ	72.72
6位	コスモウォーター	72.25
7位	アルピナウォーター	71.97
8位	FRECIOUS（フレシャス）	71.91
9位	プレミアムウォーター	71.55
10位	うるのん	70.51

### TOPICS

- ▶サントリー天然水ウォーターサーバーが調査開始から3度目の総合1位&最高得点に
- ▶育児・子育て世帯部門もサントリーが1位に
- ▶総合7位のアルピナウォーター、「商品のわかりやすさ」で1位に

#### 【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務での対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。

## ■ サントリー天然水ウォーターサーバーが調査開始から3度目の総合1位&最高得点に

【サントリー天然水ウォーターサーバー（サントリー食品インターナショナル株式会社 本社：東京都中央区）】が調査開始から3度目※の総合1位を獲得しました。（※2017年・2018年・2020年）

また今回の74.34点は、2011年の調査開始以来、サントリー天然水ウォーターサーバーが獲得した総合点数の中では最高得点となりました。

評価項目別では、「水のおいしさ」「ボトル交換のしやすさ」「サーバー機能」「利用料金」「宅配システム」の5項目で1位に。さらに4つある部門のうち、男女別の「男性」「女性」、形状タイプ別の「床置きタイプ」、世帯別の「育児・子育て世帯」で1位となりました。特に「水のおいしさ」は全10項目の中で79.93点と最高得点に。“水の味”から“サーバー機能”など、幅広く高い支持・評価をされていることがわかりました。

### ～実際の利用者コメント～

「使用済みの箱が処理しやすくなったり、定期的にメールで使い方のアドバイスがある。水の注文、停止もネットでできるので便利。お湯がすぐに出るのが何より便利（30代・女性）」

「ペットボトルを購入して持ち運ぶ煩わしさや ネット購入しても不在時に届いたりして直ぐ受け取れ無い等の手間が無くなった（50代・男性）」

また、2位は【アクアクララ（アクアクララ株式会社 本社：東京都港区）】がランクイン。評価項目別では「特典・キャンペーン」「サポート体制」で、さらに部門別では形状タイプ別の「卓上タイプ」で1位を獲得しました。

続いて3位は【おいしい水の宅配便（株式会社TOKAI 本社：静岡市葵区）】となりました。評価項目別では「申込みのしやすさ」で1位となりました。

## ■ 育児・子育て世帯部門もサントリー天然水ウォーターサーバーが1位に

2019年から設定され今年で2度目の調査となる「育児・子育て世帯」部門。この調査は、0～6歳までの乳児・幼児をもつ親世帯を対象としています。

今回【サントリー天然水ウォーターサーバー（サントリー食品インターナショナル株式会社）】が総合に加え1位を獲得しました。

育児・子育て世帯において清潔な水は欠かせません。実際の利用者から「水の清潔感」や「ミルク作りに便利」などに関するコメントも寄せられていることから、支持も高いことがうかがえます。

### ～育児・子育て世帯の利用者コメント～

「水の温度の強弱の調整ができるので赤ちゃんのミルクを作る時にとても便利だった。水の箱のサイズが扱いやすい（40代・女性）」

「音も静か、再加熱で一日一回殺菌してくれるので安心して子供にも使える。お湯と冷水どちらも使える（30代・男性）」

※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。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

### 【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。

## ■総合7位のアルピナウォーター、「商品のわかりやすさ」で1位に

昨年総合10位から今年総合7位にランクアップした【アルピナウォーター（株式会社トーエル 本社：神奈川県横浜市）】は、評価項目「商品のわかりやすさ」で1位となりました。

さらに、「商品のわかりやすさ」は昨年5位から今年1位へ躍進を遂げており、実際の利用者からの評価も高まっていることがわかります。

### ～実際の利用者コメント～

「使い勝手が良いのと、知人が震災の時にもハワイウォーターなどのほかの水で対応してくれたということを聞いてとても信頼している。配達員の対応も良い（40代・女性）」

「水の定期配送(最低購入数)も無く、必要な時に必要な分だけ注文出来る。自社配送なので日付時間指定や留守時でも置き配送してくれるので助かる（40代・男性）」

### 評価項目別ランキングTOP3

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		
1位	アルピナウォーター	77.76	1位	おいしい水の宅配便	77.57	1位	アクアクララ	69.71
2位	おいしい水の宅配便	77.34	2位	サントリー天然水ウォーターサーバー	76.99	2位	おいしい水の宅配便	68.78
3位	サントリー天然水ウォーターサーバー	77.06	3位	クリクラ	75.85	3位	クリクラ	67.82
水のおいしさ			ボトル交換のしやすさ			サーバー機能		
1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	79.93	1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	73.41	1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	75.81
2位	おいしい水の宅配便	78.13	2位	FRECIOS（フレシヤス）	72.95	2位	おいしい水の宅配便	75.34
3位	ウォーターワン	77.77	3位	コスモウォーター	72.45	3位	アクアクララ	74.57
デザイン			利用料金			宅配システム		
1位	FRECIOS（フレシヤス）	74.70	1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	68.56	1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	75.81
2位	プレミアムウォーター	73.42	2位	ウォーターワン	68.26	2位	ウォーターワン	74.86
3位	ウォーターワン	73.07	3位	アクアクララ	68.24	3位	アルピナウォーター	74.44
サポート体制								
1位	アクアクララ	71.70						
2位	おいしい水の宅配便	71.32						
2位	サントリー天然水ウォーターサーバー	71.32						

### 男女別ランキングTOP3

男性			女性		
1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	74.25	1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	74.47
2位	おいしい水の宅配便	73.47	2位	アクアクララ	74.23
3位	アクアクララ	73.07	3位	おいしい水の宅配便	73.78

### 水の種別別ランキングTOP3

RO水			天然水		
1位	ウォーターワン	75.79	1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	74.97
2位	アクアクララ	74.25	2位	おいしい水の宅配便	74.13
3位	クリクラ	73.29	3位	サントリー天然水ウォーターサーバー	74.01

### 形状タイプ別ランキングTOP3

床置きタイプ			卓上タイプ		
1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	74.27	1位	アクアクララ	74.44
2位	アクアクララ	73.56	2位	クリクラ	74.01
3位	富士の湧水	73.18	3位	うるのん	72.01

### 世帯別ランキングTOP3

育児・子育て世帯		
1位	サントリー天然水ウォーターサーバー	74.19
2位	アクアクララ	73.68
3位	ウォーターワン	73.35

※4位以下はサイトにて発表しております。

## 《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 ウォーターサーバー

- 回答者数： 8,730人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 45社
- 定義： ウォーターサーバーとは、専用のボトルをセットするだけで、いつでも冷水・温水が使用できる給水・給湯器機（冷水・常温水のみのサーバーもあり） これらをレンタル（一部、無料貸与もしくは有料販売）し、水を宅配するサービスを指す  
 ※なお、バックインボックス、ペットボトルの宅配は対象外とする  
 そのうち、農水省により「天然水」および「RO水」と分類される水を提供している事業者  
 ※天然水：ナチュラルウォーター、ナチュラルミネラルウォーターを含む総称
- 調査期間： 2019/12/18～2019/12/25、2018/12/20～2019/01/07、2018/01/26～2018/01/31
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国  
 条件：(1) 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いて2ヶ月以上継続利用中  
 (2) 過去7年以内に契約をしている人  
 (3) サービスの選定に関与しており、料金を把握している人
- URL: [https://life.oricon.co.jp/rank\\_waterserver/type/nmw.html](https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/type/nmw.html)

## オリコン顧客満足度®とは

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における170のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」＝指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- ニュースリリース一覧 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>
- ランキング更新履歴はこちら ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

### 現在13カテゴリ 170ランキングを公開中（2020年5月時点）

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保険<br/>自動車保険・バイク保険・自転車保険・生命保険・医療保険・がん保険<br/>海外旅行保険・ペット保険・来店型保険ショップ・火災保険</li> <li>■ 金融<br/>ネット証券・ネット銀行・ネットバンキング<br/>住宅ローン・FX取引・銀行カードローン・ノンバンクカードローン<br/>iDeCo 証券会社</li> <li>■ 塾<br/>大学受験（塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役）<br/>高校受験（集団塾/個別指導塾）・中学受験（集団塾/個別指導塾）<br/>公立中高一貫校対策 集団塾・小学生（集団塾/個別指導塾）<br/>（小学生向け/中学生向け/高校生向け）通信教育・家庭教師<br/>幼児・小学生 学習教室</li> <li>■ スクール<br/>英会話スクール・子ども英語・オンライン英会話・通信講座<br/>資格スクール・公務員試験予備校<br/>企業研修（経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け）</li> <li>■ 生活<br/>ネット印刷通販・ふるさと納税サイト・ウォーターサーバー<br/>ハウスクリーニング・家事代行サービス・引越し会社<br/>トランクルーム（レンタル収納スペース/コンテナ/宅配型）<br/>月額制動画配信・カラオケボックス・レンタカー・格安レンタカー<br/>カーシェアリング・車買取会社・中古車情報サイト<br/>コインランドリー・食材宅配サービス・ネットスーパー</li> <li>■ 通信<br/>格安SIM・格安スマホ・プロバイダ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 住宅<br/>不動産仲介 売却（マンション/戸建て）・不動産仲介 購入（マンション/戸建て）<br/>分譲マンション管理会社・賃貸情報店舗・賃貸情報サイト<br/>リフォーム（大型/戸建て/マンション）・新築分譲マンション<br/>ハウスメーカー 注文住宅・建売住宅 ビルダー・建売住宅 ハウスメーカー<br/>建売住宅 不動産会社</li> <li>■ 小売<br/>スーツショップ・紳士服専門店</li> <li>■ トラベル<br/>旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）・航空券比較サイト・ホテル比較サイト<br/>ツアー比較サイト</li> <li>■ 美容<br/>フェイシャルエステ・ブライダルエステ・痩身 ボディケアエステ<br/>サロン検索予約サイト</li> <li>■ スポーツ&amp;ヘルス<br/>フィットネスクラブ・24時間ジム 関東・キッズスイミングスクール</li> <li>■ ウエディング<br/>ハウスウエディング・格安ウエディング・結婚相談所・結婚式場相談カウンター<br/>結婚式場情報サイト</li> <li>■ 人材<br/>新卒エージェント・新卒採用サイト・アルバイト情報サイト・転職サイト<br/>転職サイト 女性・転職エージェント・看護師転職<br/>ハイクラス ミドルクラス転職・人材派遣会社・製造派遣・派遣情報サイト<br/>新卒採用サイト 採用担当向け・新卒エージェント 採用担当向け</li> </ul> |
|---|---|

### 【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp  
 TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。