

2021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

【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が、初の総合1位に ～「申込みのしやすさ」「サーバー機能」「宅配システム」で高評価を獲得～



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME (読み:オリコン エムイー 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、2021年5月6日(木) 14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内 (<https://life.oricon.co.jp/>) にて発表いたしました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目をそれぞれ設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。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います。

■【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が、初の総合1位に

2011年の発表開始以来、11回目の調査となる今回の『ウォーターサーバー』ランキング。2018年6月に宅配水事業を開始した【ジャパネットウォーター 富士山の天然水 (株式会社ジャパネットウォーター 本社:山梨県南都留郡)】が、初めて総合ランキング規定人数を満たしランクイン。総合得点76.3点を獲得し、初の総合1位となりました。

評価項目別ランキングでは、全10項目中「申込みのしやすさ」(79.0点)、「ボトル交換のしやすさ」(74.9点)、「サーバー機能」(77.9点)、「利用料金」(70.9点)、「宅配システム」(78.4点)、「サポート体制」(74.1点)の6項目で1位に。とくに「申込みのしやすさ」「サーバー機能」「宅配システム」では、いずれも70点台後半の高評価を得ています。

また、部門別ランキングでは、水の種別「天然水」(76.0点)、「(サーバーの)形状タイプ別「床置きタイプ」(78.4点)でもそれぞれ1位を獲得しています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 『ウォーターサーバー』総合TOP5

n≥100

総合順位	前回順位	サービス名	総合得点
1位	高評企業	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	76.3
2位	1位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	75.8
3位	2位	アクアクララ	75.1
4位	高評企業	富士の湧水	74.9
5位	7位	アルピナウォーター	74.4

6位以下はサイトにて掲載しております。

高評企業…規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60点以上の企業です。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川/田中/星

2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 『ウォーターサーバー』総合TOP5

n≥100

総合 順位	前回 順位	サービス名	総合 得点	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
1位	高評 企業	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	76.3	78.1	79.0	69.5	80.0	74.9	77.9	72.0	70.9	78.4	74.1
2位	1位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	75.8	77.6	77.6	67.3	80.6	74.2	76.9	73.2	68.8	77.0	72.2
3位	2位	アクアクララ	75.1	76.7	76.0	70.5	77.6	72.8	75.5	73.2	69.0	75.1	72.5
4位	高評 企業	富士の湧水	74.9	77.1	76.8	69.9	79.8	73.4	77.0	72.7	69.8	76.2	72.6
5位	7位	アルピナウォーター	74.4	78.6	77.3	66.9	78.7	70.1	74.3	67.8	68.4	76.4	72.2

6位以下はサイトにて掲載しております。黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です。
高評企業…規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60点以上の企業です。

～【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】実際の利用者コメント～

- 「定期メンテナンスが無料になるアフターサポートが良かった（20代・男性）」
- 「商品に関する説明が分かりやすく、水が美味しかった（30代・女性）」
- 「対応が早い、説明もわかりやすいのが良かった（40代・男性）」
- 「アプリでベースの発注数の変更が簡単にできるのが良かった（40代・男性）」
- 「水代だけで済むのが良かった（50代・女性）」
- 「会社にある他のサーバーと飲み比べた時に水がおいしい（60代・男性）」
- 「本体そのものが、割とコンパクトだったのが良かった（60代・男性）」

総合2位には、総合得点75.8点の【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：東京都港区）】がランクイン。評価項目別「水のおいしさ」では、2017年から5年連続の1位となりました。また世帯別「育児・子育て世帯（0～6歳までの乳児・幼児をもつ親世帯を対象）」では、前回に次いで2年連続の1位を獲得しています。

つづいて総合3位には【アクアクララ（アクアクララ株式会社 本社：東京都港区）】。評価項目別「特典・キャンペーン」では、前回に次いで2年連続の1位となりました。

総合4位には【富士の湧水（富士の湧水株式会社 本社：大阪府大阪市）】がランクイン。総合5位の【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、評価項目別「商品のわかりやすさ」で1位を獲得しています。

そのほか、評価項目別「デザイン」では、【フレッシュ（富士山の銘水株式会社 本社：東京都中央区）】が、2016年から6年連続の1位を獲得しました。

部門別ランキングでは、水の種別「RO水」で【ウォーターネット（株式会社ウォーターネット 本社：東京都中央区）】が1位を獲得しています。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／星

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 ウォーターサーバー

■ サンプル数:9,297人 ■ 調査対象企業数:36社 ■ 規定人数:100人以上

- 定 義:以下すべての条件を満たす宅配水サービスを行う企業
- 1)専用のボトルをセットし、「冷水・温水」および「冷水・常温水」が使用できる家庭用ウォーターサーバーをレンタル（一部、無料貸与もしくは有料販売）していること
 - 2)農林水産省による「天然水」および「RO水」と分類される水を提供していること
※天然水とは、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
ただし、バックインボックス、ペットボトルの宅配をする企業は対象外とする

■ 調査期間:2020/12/09～2020/12/18、2019/12/18～2019/12/25、2018/12/20～2019/01/07

■ 調査対象者:性別:指定なし 年齢:20～84歳 地域:全国

条件:以下すべての条件を満たす人

- 1)現在、家庭用ウォーターサーバーを2ヶ月以上継続利用している
(キャンペーン期間は除く)
- 2)現在利用しているサーバーを過去7年以内に利用開始している
- 3)サービスの選定に関与し、料金を把握している

▶URL:https://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/

オリコン顧客満足度とは

オリコンは、音楽ランキングを通じて、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、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として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アンケート調査を実施し、現在までに185のランキング、延べ263万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

■「オリコン顧客満足度[®]」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■「オリコン顧客満足度[®]」調査・ランキング方法について ⇒<https://cs.oricon.co.jp/method/>

■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/>

※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及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／星