



利用者延べ 10,187 人が選んだ オリコン日本顧客満足度『ウォーターサーバー』 大分【日田天領水】が大躍進で総合 1 位 TOP3 が全社初登場！ ブランド力では【サントリー天然水】が盤石

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開するオリコン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、最近 5 年以内に家庭用ウォーターサーバーを 2 ヶ月以上利用したことがある人 10,187 人を対象に満足度を調査した、顧客満足度の高い『家庭用ウォーターサーバー』のランキング (http://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/)を、発表いたしました。

TOPICS

- 1 TOP3 はすべて初ラインクイン！ 総合 1 位【日田天領水】は男女別など全 5 冠
⇒ 「水の味・品質」で満足度 80 点超え！ 「衛生面」でも高評価

- 2 初登場メーカー席卷のなか、項目別「会社の信頼性」では【サントリー天然水】が盤石
⇒ 項目別で各社の特徴が浮き彫りに

TOP3 は全社初登場！ 総合 1 位【日田天領水】は「水の味・品質」で圧倒的な強さ

ミネラルウォーター市場が 30 年以上に渡り堅調に推移する中、水の買い方の選択肢として家庭用ウォーターサーバーを利用するユーザーが増加の一途をたどっている。それでは、ユーザーはどんな基準でウォーターサーバーを選んでいるのだろうか。

家庭用ウォーターサーバー満足度調査で見事総合 1 位に輝いたのは、【日田天領水】。天然活性水素水とも呼ばれる天然のミネラルウォーター「日田天領水」を提供するブランドで、項目別では「水の味・品質」において満足度 82.61 ポイントと圧倒的に高い数字を獲得した。

今回の満足度ランキングは全 10 項目について行われた調査をもとに算出しているが、その中でもユーザーに最も重要視するものを聞いたところ、トップは「水の味・品質」で 25.2%の人が重視すると回答。以下「品質に対する価格(コストパフォーマンス)」が 18.5%、「ウォーターボトル(保管・交換のしやすさ)」が 12.1%となった。【日田天領水】は 10 項目中 2 項目で 1 位を獲得しているが、ユーザーが最も重視する「水の味・品質」で強さを見せたことが、総合 1 位となった要因と言えるだろう。

総合 2 位の【アクアセレクト】は、1 位と 0.27 ポイント差と僅差。3 位には【ウォーターワン】が入った。なお上位 3 社はいずれも昨年度調査ではトップ 10 圏外で、3 社とも初のランクインとなった。

2015 年 オリコン日本顧客満足度
『ウォーターサーバー』総合

順位	名称	満足度
1	日田天領水	76.30
2	アクアセレクト	75.32
3	ウォーターワン	72.60
4	アルピナウォーター	72.60
5	サントリー天然水ウォーターサーバー	72.57
6	富士の湧水	72.36
7	TOKAIおいしい水の宅配便	72.27
8	Frecious (フレッシュ)	72.02
9	うるのん	71.90
10	クリティア	71.63

男女別でも【日田天領水】がトップ！ 衛生面で高評価の声

回答者の性別で見ても、男女ともに【日田天領水】がトップ。また、30代から60代まで、幅広い年代から「水の味がおいしい」という声が寄せられている。こうした、すべての層から支持されているということも総合1位に輝いた要因だろう。

【日田天領水】はまた、「水の味・品質」のほか「サーバー（サーバーの衛生面・稼働音・デザイン）」の項目でもトップとなっている。実際、「ボトルの衛生管理に注意が払われている」（60代／男性）、「子供がいる家庭であり安全面で満足感があつた」（40代／男性）といった声が寄せられている。

【日田天領水のランキング結果詳細】

評価項目	順位	得点
商品に関する情報提供	2位	77.1
申し込みのしやすさ		72.73
水の味・品質	1位	82.61
ウォーターボトル	2位	75.75
サーバー	1位	76.67
品質に対する価格	3位	69.42
配達	2位	76.75
カスタマーセンター		71.5
アフターサービス・メンテナンス		69.85
会社の信頼性		75.57

項目別で各社の特徴が浮き彫りに。「会社の信頼性」では【サントリー天然水】が盤石

2位となった【アクアセレクト】は、「商品に対する情報提供」「カスタマーセンター」「配達」「品質に対する価格」の4項目で1位を獲得した。他の項目における上位企業との得点差によりわずかに【日田天領水】に及ばなかったが、「この会社の人は営業、設置、配達、カスタマーセンター全員が丁寧です」（30代／女性）といった声に代表されるように、スタッフのサービスに対する支持が高いことがみてとれる。

同様に項目別で強さを見せたのは、「ウォーターボトル」での【Frecious（フレッシュス）】や、「申し込みのしやすさ」での【TOKAIおいしい水の宅配便】など。「会社の信頼性」では【サントリー天然水】が80.09ポイントと2位に3ポイント以上の差をつけてのトップとなっており、認知度の差が浮き彫りとなった。

■評価項目別ランキング（一部）

	【商品に対する情報提供】	【カスタマーセンター】	【配達】	【申し込みのしやすさ】	【会社の信頼性】
1	アクアセレクト	アクアセレクト	アクアセレクト	TOKAI おいしい水の宅配便	サントリー天然水 ウォーターサーバー
2	日田天領水	富士の湧水	日田天領水	クリクラ	ダスキン天然水
3	アルピナウォーター	アルピナウォーター	Frecious (フレッシュス)	アクアセレクト	TOKAI おいしい水の宅配便
4	TOKAI おいしい水の宅配便	日田天領水	ウォーターワン	富士の湧水	日田天領水
5	富士の湧水	TOKAI おいしい水の宅配便	富士の湧水	アルピナウォーター	AQUWISH

【調査概要】

◇調査期間 2015年度 2015年3月20日～24日(3,714人)

2014年度 2014年3月31日～4月11日(3,498人)

2013年度 2013年4月11日～22日(2,975人)

◇調査対象者 性別:指定無し/年齢:20歳以上/地域:全国

※条件…過去5年以内に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ヶ月以上利用を継続して利用したことがあり、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

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『ウォーターサーバー』(総合)

http://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『ウォーターサーバー』(品質に対する価値)

http://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/cost.html

◆掲載・お取扱いについて

オリコン日本顧客満足度ランキング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。

ただし、本ニュースリリースとは別途になります。CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問い合わせ窓口

⇒ <http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問い合わせ受けメール

企業案内・データサービス：ml-cs@oricon.jp / その他お問い合わせ：cs-user@oricon.jp

「オリコン日本顧客満足度ランキング一覧」

オリコン日本顧客満足度ランキングは、実際にサービスを利用した約97万人の公正な調査に基づいています。

今後も「フード系」、「観光系」、「生活関連サービス」など、随時新たなランキング作成に取り組んで参ります。

保険	受験	住宅	グルメ	生活
自動車保険	子ども英会話	賃貸情報サイト	レストランチェーン	結婚情報サービス
バイク保険	英会話スクール	賃貸情報店舗	宅配ピザ	ウェディングプロデュース
自転車保険	オンライン英会話	住宅設備ショールーム	カレーショップ	カラオケボックス
生命保険	大学受験 塾・予備校 現役	ハウスメーカー	回転寿司	ウォーターサーバー
医療保険	大学受験 塾・予備校 高卒	(注文住宅)		ビジネスホテル
学資保険	大学受験 個別指導塾 現役	引越し会社		(ビジネス利用)
海外旅行保険	高校受験 集団塾	リフォーム会社		ビジネスホテル
ペット保険	高校受験 個別指導塾			(観光利用)
来店型保険ショップ	中学受験 集団塾			旅行会社(国内旅行)
	中学受験 個別指導塾			旅行会社(海外旅行)
	家庭教師			トランクルーム(ルーム)
				トランクルーム(コンテナ)
通信	マネー	転職	美容	食材宅配サービス
携帯キャリア	ネット証券	転職サイト	エステサロン	ネットスーパー
携帯メーカー	FX取引	アルバイト情報サイト	メンズエステ	車買取会社
MVNO	クレジットカード	人材派遣会社	フィットネス	ゲームアプリ
モバイルデータ通信	ネット銀行	転職・人材紹介会社		
プロバイダ	住宅ローン			

【全9ジャンル/61業種】

※2015年6月1日現在

<http://life.oricon.co.jp/>

☆過去のニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

◆最後に

「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

本リリースは以上となります。最後までお読みいただき、ありがとうございました。