

報道関係者各位

(送付枚数：計3枚)

2022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

【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が2年連続総合1位
～「天然水」部門では3年連続1位を獲得～

“見えない満足度を可視化する”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、2022年5月2日（月）14時にその結果を「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。



結果は【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が2年連続の総合1位となりました。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
ウォーターサーバー 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	76.3
2位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	75.8
3位	富士の湧水	75.7
4位	アクアクララ	75.4
5位	アルピナウォーター	74.8
6位	クリクラ	74.0
7位	おいしい水の宅配便	72.3
8位	コスモウォーター	72.2
9位	プレミアムウォーター	71.5
10位	フレッシュ	71.2
11位	ウォーターワン	71.1
12位	うるのん	69.3

※12位までの成立・発表となります。

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、
他者推奨得点を加味して算出しています。

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。

オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「ファクト-事実-を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。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。特定の企業や個人から受託されたものではなく、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に第三者の公平な立場で独自に企画・調査を行っています。

最新の更新ランキング数は191、延べ299万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

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

■「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

~~~~~

## TOPICS

①【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が  
2年連続総合1位を獲得  
部門・水の種類別「天然水」では3年連続1位に

②総合2位の【サントリー天然水ウォーターサーバー】は、  
評価項目「水のおいしさ」で6年連続の1位  
部門・利用目的別「育児・子育て世帯」では3年連続の  
1位に

~~~~~

【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／辻

■【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】が2年連続総合1位に 「天然水」部門では3年連続1位を獲得

2011年の発表開始以来、12回目の調査となる『ウォーターサーバー』ランキング。今回は2年連続で【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）】が総合1位に輝きました。

評価項目別ランキングでは、全10項目中「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」「利用料金」「宅配システム」「サポート体制」の7項目で1位に。なかでも「商品のわかりやすさ」（78.9点）「申込みのしやすさ」（79.0点）「サーバー機能」（78.5点）「宅配システム」（78.8点）では、いずれも80点近い得点を獲得しています。

また、水の種別「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）において、同社は3年連続で1位を獲得しています。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
ウォーターサーバー 総合ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ジャパネットウォーター 富士山の天然水	76.3
2位	2位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	75.8
↑3位	4位	富士の湧水	75.7
↓4位	3位	アクアクララ	75.4
5位	5位	アルピナウォーター	74.8
6位	6位	クリクラ	74.0
7位	7位	おいしい水の宅配便	72.3
8位	8位	コスモウォーター	72.2
↑9位	10位	プレミアムウォーター	71.5
10位	11位	フレシャス	71.2
↓11位	9位	ウォーターワン	71.1
12位	12位	うるのん	69.3

※12位までの成立・発表となります。

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

～【ジャパネットウォーター 富士山の天然水】について 実際の利用者コメント～

「ウォーターサーバーの利用が初めてだったが、申し込みから設置までスムーズで満足している（20代・男性）」
「どの季節でも温冷水が手間なく飲める。非常用のストックをしなくてもよかった（50代・女性）」
「価格が安い上に美味しく、メンテナンスもしてくれるのでこれからも利用し続けたいです（30代・女性）」

総合2位には【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6年連続、利用目的別「育児・子育て世帯」で3年連続の1位を獲得しています。

つづいて総合3位は【富士の湧水（富士の湧水株式会社 本社：大阪府大阪市）】。評価項目別「水のおいしさ」では80.2点の高得点を獲得しています。

また、2年連続で高評企業（規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業）となった【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）】は、水の種別「RO水」（原水をRO膜《逆浸透膜》でろ過することにより、不純物や雑菌などを取り除いた水）において2年連続1位を獲得しています。

※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／辻

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	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	78.9	1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	79.0	1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	71.6
2位	アルピナウォーター	78.7	2位	アルピナウォーター	78.0	2位	アクアクララ	71.5
3位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	78.2	3位	富士の湧水	77.8	3位	富士の湧水	71.3
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	81.1	1位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	74.8	1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	78.5
2位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	80.7	2位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	74.7	2位	富士の湧水	78.2
3位	富士の湧水	80.2	3位	フレシャス	74.0	3位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	77.6
デザイン			利用料金			宅配システム		
1位	フレシャス	75.4	1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	71.8	1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	78.8
2位	プレミアムウォーター	74.3	2位	富士の湧水	71.3	2位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	77.9
3位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	73.9	3位	アクアクララ	70.1	3位	富士の湧水	77.7
サポート体制								
1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	74.8						
2位	アクアクララ	73.5						
2位	富士の湧水	73.5						

水の種類別ランキング TOP3

天然水			RO水		
1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	76.0	1位	ウォーターネット	76.5
2位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	75.5	2位	アクアクララ	75.8
3位	富士の湧水	75.4	3位	ピュア ハワイアンウォーター	75.4

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	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	76.3	1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	76.6
2位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	75.7	2位	アクアクララ	75.7
3位	アクアクララ	75.3	3位	クリクラ	74.4
3位	ピュア ハワイアンウォーター	75.3			

家族構成別ランキング TOP3

1人暮らし			ファミリー		
1位	クリクラ	76.1	1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	76.6
2位	アクアクララ	74.7	2位	ウォーターネット	76.1
3位	コスモウォーター	71.7	2位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	76.1
3位	フレシャス	71.7			

利用目的別ランキング TOP3

育児・子育て			注文管理方法別ランキング TOP3		
1位	サントリー天然水 ウォーターサーバー	76.6	1位	ジャバネットウォーター 富士山の天然水	75.7
2位	アルピナウォーター	76.5	2位	プレミアムウォーター	71.7
3位	アクアクララ	75.9	3位	コスモウォーター	71.5

※上記以降はサイトに掲載しております。

《調査概要》2022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:9,622 人 ■ 調査対象企業数:28 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: 2021/12/07～2021/12/15、2020/12/09～2020/12/18、2019/12/18～2019/12/25

■ 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®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／辻